.

PROGRAMMA APPRENDIMENTO PERMANENTE
Leonardo da Vinci Trasferimento di innovazione

Modulo 01: Servizi di accoglienza per i migranti

Work package No: 3, Attività 3.3.2

Partner responsabile: USR VENETO

Data: 30/05/2015
Versione: Finale

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Indice

1. **Descrizione del modulo.....3**
2. **Risultati di apprendimento.....4**
3. **Materiali di studio 5**
4. **Procedura per la valutazione.....31**
5. **Bibliografia.....34**

1. Descrizione del modulo

Gli obiettivi del modulo sono i seguenti:

- ✓ Favorire la riflessione da parte degli operatori sul significato delle procedure e degli strumenti di orientamento ed accoglienza al fine di sostenere l'utente straniero nella fase di inserimento nel percorso formativo ed incoraggiarlo a proseguire, nell'ottica del lifelong learning

- ✓ Promuovere la consapevolezza e la responsabilità degli operatori nell'adozione di procedure e nell'utilizzo di strumenti di accoglienza e di orientamento nei confronti dell'utente

- ✓ Favorire negli operatori l'individuazione delle connessioni tra la fase di accoglienza e di orientamento, la definizione del progetto formativo personalizzato e la sua condivisione da parte dell'utente.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

2. Risultati di apprendimento

<u>Al termine del modulo il discente sarà in grado di:</u>

- ✓ riconoscere i tratti distintivi degli strumenti e delle procedure di accoglienza e orientamento finalizzati a motivare l'utente straniero alla frequenza del percorso formativo

- ✓ valutare l'adeguatezza degli strumenti di accoglienza e di orientamento in uso ai fini dell'inserimento dell'utente straniero in un percorso formativo

- ✓ progettare strumenti e procedure di accoglienza e orientamento, individuando indicatori e modalità di verifica della loro efficacia, in riferimento alla prosecuzione del percorso formativo da parte dell'utente straniero.

3. Materiali di studio

Si presentano, attraverso un insieme di schede, le tappe di un percorso di accoglienza e di orientamento da proporre ad un utente straniero che si presenta presso un ente formativo per ricevere informazioni circa la frequenza di un percorso mirato ad aiutarlo a sviluppare le proprie competenze nell'uso della lingua italiana e a conoscere regole e comportamenti che caratterizzano la cultura civica del posto.

Capitolo 1 :

Titolo: Quadro di riferimento per l'attività di accoglienza e di orientamento.

Descrizione: Un quadro che fornisce informazioni di base per l'accoglienza e l'orientamento.

Contenuto:

Quadro di riferimento per l'attività di accoglienza e di orientamento

L'apprendimento della lingua deve essere percepito dalla persona immigrata come uno strumento imprescindibile per potere comprendere le specificità della nuova realtà in cui si sta inserendo e, nel contempo, per poter mettere in valore le proprie risorse personali al fine di trovare la propria realizzazione in tale nuova realtà, nella prospettiva dell'esercizio attivo della cittadinanza. L'offerta formativa - linguistica e civica - non va letta quindi in senso meramente strumentale, ma come occasione di riscoperta e di rivisitazione delle proprie specificità, personali, culturali e professionali, in vista del loro sviluppo. La comunicazione nella lingua madre e in lingua straniera rientra nel quadro europeo delle Competenze chiave per l'apprendimento permanente, così come le competenze sociali e civiche.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

GLOSSARIO CEDEFOP

<table>
<tr><td rowspan="2"><u>Inclusione sociale</u>

L’integrazione dei singoli individui (o di gruppi) nella società come cittadini o come membri di reti sociali pubbliche.
L’inclusione sociale è strettamente legata all’integrazione economica o professionale.

Fonte: Cedefop, 2004.</td><td><u>Sviluppo delle competenze</u>

Formazione mirata di breve durata, generalmente impartita dopo un ciclo d’istruzione o formazione iniziale e fi nalizzata all’integrazione, al miglioramento o all’aggiornamento delle
conoscenze, abilità e/o competenze acquisite nell’ambito di una formazione precedente.

Fonte: Cedefop, 2004.</td></tr>
<tr><td><u>Apprendimento permanente</u>

Qualsiasi attività di apprendimento intrapresa nelle varie fasi della vita al fine di migliorare le conoscenze, il know-how, le capacità, le competenze e/o le qualifiche in una prospettiva personale, sociale e/o occupazionale.

Fonte: adattato da Cedefop, 2004.</td></tr>
<tr><td colspan="2"><u>Valorizzazione dell’apprendimento</u>

Il processo di promuovere la partecipazione e riconoscere i risultati dell’apprendimento (formale, non formale o informale) in modo da sensibilizzare gli attori sul suo valore intrinseco e premiare l’apprendimento.

Fonte: Cedefop, 2001 in European Commission, 2001.</td></tr>
</table>

L'accoglienza delle persone che si approcciano all'offerta formativa diventa pertanto un momento fondamentale non solo per una partecipazione motivata al progetto, ma per l'avvio di un autentico inserimento nella comunità regionale, sociale, culturale e lavorativa.

Sotto il profilo semantico, i tratti specifici dell'accoglienza si correlano con assunti presenti nei "diritti" di "cittadinanza", "educazione", "formazione". L'accoglienza si caratterizza per il "riconoscimento" dell'esistenza e del valore dell'altro, l'apertura dei propri mondi psicologici e cognitivi verso l'altro, gli altri e la comunità.

Con il termine accoglienza ci si riferisce all'insieme degli adempimenti e dei provvedimenti attraverso i quali viene formalizzato il rapporto dell'alunno […] con la realtà scolastica. Gli ambiti entro cui tale rapporto si sviluppa attengono a tre aree distinte:

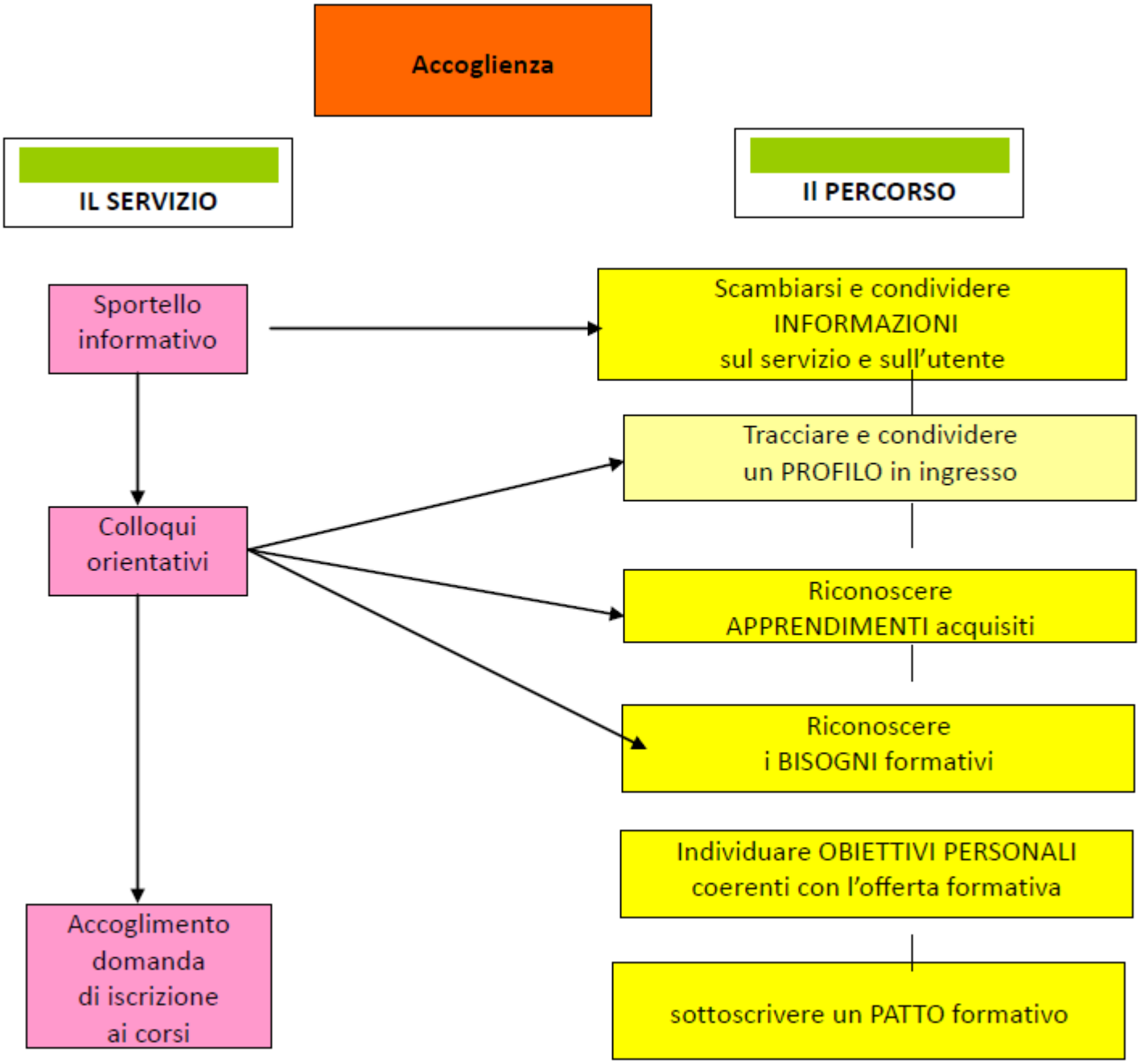
A. Area amministrativa;

B. Area comunicativo-relazionale;

C. Area educativo-didattica." (C.M. 24/2006)

La struttura accogliente cura e controlla che siano definite le procedure, allestiti gli spazi ed attivati gli operatori per lo svolgimento di tale attività, i cui esiti dovranno essere assunti dai docenti del corso ai fini dell'offerta di un percorso rispondente al bisogno di inclusione della persona. La persona adulta immigrata, attraverso l'accoglienza, trova la motivazione ad apprendere.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute



Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Capitolo 2:

Titolo: Sportello informativo

Descrizione: Esempio di un primo colloquio presso lo sportello informativo.

Contenuto:

SPORTELLO INFORMATIVO

Colloquio di accoglienza di primo livello e firma del Patto di Servizio

Chek list per l'attivazione e/o la verifica della qualità del servizio

Risultato atteso dell'attività svolta dallo sportello informativo:

l'utente ascolta, interagisce, fornisce le informazioni richieste, sottoscrive il patto di servizio e si presenta al colloquio orientativo.

Caratteristiche dello sportello:

Nell'ambito delle azioni è stato previsto e attivato uno sportello informativo:

1. Qualifica/ruolo operatore/i allo sportello
2. Formazione ad hoc dell'operatore
3. Collocazione dello sportello
4. Orario di apertura
5. L'attività dello sportello è stata pubblicizzata
6. Le scelte logistiche sono state effettuate tenendo conto dei bisogni dell'utenza
7. È presente all'occorrenza un mediatore culturale
8. Le informazioni fornite dallo sportello riguardano:
    - il percorso formativo (i requisiti per parteciparvi, orari, contenuti dei moduli formativi, metodologie, indicazioni circa gli esiti in termini di risultati di

apprendimento)

- l'offerta di istruzione agli adulti stranieri nell'Istituto - negli istituti della città e/o negli istituti della provincia
- l'offerta di formazione professionale per adulti in vista del conseguimento della qualifica
- i servizi per gli stranieri presenti nel territorio offerti dagli enti pubblici (Comune, Centro per l'Impiego, ASL/ULSS…)
- le associazioni
- le indicazioni sui mezzi pubblici per il raggiungimento delle sedi

9. Le informazioni sono trasmesse in formato cartaceo e/o elettronico
10. Sono forniti gli indirizzi dei siti in cui reperire le medesime e altre informazioni
11. Si raccolgono informazioni riguardanti l'utente e le sue esigenze (rispetto alla logistica, alla lingua veicolare) in relazione alla partecipazioni ai corsi
12. Si fornisce un documento cartaceo con l'indicazione della data, dell'orario e del luogo del secondo step - colloquio orientativo
13. È previsto uno strumento di verifica della comprensione delle informazioni da parte dell'utente
14. È previsto un primo patto di servizio in vista degli ulteriori step
15. È seguita una procedura o adottato uno strumento per il passaggio delle informazioni sugli esiti dell'attività informativa agli operatori che prenderanno in carico la persona negli step successivi.

Capitolo 3:

Titolo: Documentazione conoscitiva

Descrizione: Documenti necessari per avviare una relazione collaborativa con il migrante. Esempio: documento per raccogliere le informazioni riguardanti l'utente.

Contenuto:

SPORTELLO INFORMATIVO

Strumenti per l'avvio della relazione con l'utente

Esempio di Scheda per la raccolta delle informazioni riguardanti l'utente
(da compilare eventualmente con presenza-assistenza di un mediatore)

Dati anagrafici

Cognome e nome_____

Nato/a il _____

a _____(Stato)_____

Cittadinanza _____

Permesso di soggiorno

Eventuale scadenza _____

Indirizzo _____

Cellulare _____

Lingua madre:

Lingua veicolare (eventuale):

Dati generali di ingresso in vista della formazione:

- ✓motivazione della richiesta di partecipazione ai corsi
- ✓eventuali parenti/conoscenti che partecipano alla formazione
- ✓elementi che ostacolerebbero la frequenza dei corsi per lo sviluppo di competenze linguistico-comunicative e di cittadinanza rispetto a:
    - situazione familiare attuale
    - vita sociale attuale
    - vita lavorativa attuale

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Esigenze specifiche per la frequenza ai corsi: tempi/orari, assistenza del mediatore, baby sitting, ecc.

Esempio di Scheda per il patto di servizio con l'utente
(da compilare eventualmente con presenza-assistenza di un mediatore)

PATTO DI SERVIZIO

TRA _____ E _____
Nome e Cognome dell'operatore Nome e Cognome dell'utente

L'operatore si impegna

1 a chiarire, all'inizio di ogni incontro, l'obiettivo che intende raggiungere
2 alla riservatezza delle eventuali informazioni strettamente personali ricevute, non attinenti al percorso

Io sottoscritto/a _____ Nome e Cognome dell'utente

dichiaro:

- di aver accolto la proposta di un percorso di orientamento da effettuare nell'ambito della formazione, in vista dell'iscrizione al corso …….
- di essere consapevole che questa attività è utile per inserirsi nella nuova realtà, conscio dei diritti e dei doveri
- di accettare e condividere le regole di svolgimento e di attuazione dell'attività di orientamento.

Mi impegno a partecipare attivamente ad ogni intervento, accettando la proposta di calendario sotto riportata:

1° incontro _____

2° incontro _____

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Data _____

Firma dell'operatore Firma dell'utente

Capitolo 4:

Titolo: Procedura/Step da seguire per svolgere il colloquio di orientamento

Descrizione: Esempio di procedura che dovrebbe seguire l'operatore/consulente per svolgere un colloquio di orientamento.

Contenuto:

COLLOQUI ORIENTATIVI
Colloquio di accoglienza di secondo livello per analisi delle esperienze ed attese
Chek list per l'attivazione e/o la verifica della qualità del servizio

Risultato atteso dell'attività svolta dallo sportello informativo:
l'utente ascolta, interagisce, agisce in coerenza con l'impegno a partecipare all'attività, collabora nell'esplicitare le informazioni secondo la traccia proposta, riflette sugli elementi emersi, chiede e propone approfondimenti e raccoglie elementi motivanti per la frequenza del corso.

Caratteristiche del colloquio (1 o 2 incontri)

Nell'ambito delle azioni è stato previsto ed attivato uno spazio per il colloquio orientativo

1. Qualifica/ruolo operatore/i dello spazio orientamento
2. Formazione ad hoc dell'operatore

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

3. Ubicazione dello spazio per colloquio
4. Orario
5. Le scelte logistiche sono state effettuate tenendo conto dei bisogni dell'utenza
6. E‘ presente all'occorrenza un mediatore culturale
7. Si raccolgono e condividono informazioni-riflessioni riguardanti l'utente, la sua esperienza formativa e lavorativa, le sue attese rispetto all'offerta formativa dei corsi: si ricerca/evidenzia la relazione del percorso con il progetto formativo personale di formazione / di sviluppo professionale in costruzione
8. Le informazioni fornite riguardano: le caratteristiche del percorso, nell’ambito dell'offerta di Istruzione agli adulti stranieri nell'Istituto - negli istituti della città e della provincia per il conseguimento della licenza media, l'offerta di formazione professionale per adulti in vista del conseguimento della qualifica, l'offerta formativa dell'istruzione secondaria di 2° grado per adulti, le modalità e i riferimenti per l'eventuale riconoscimento del titolo di studio, la procedura per il riconoscimento del titolo di studio conseguito all'estero, i servizi per gli stranieri nel territorio offerti dagli enti pubblici (Comune, Centro per l'Impiego, ASL…), l'offerta occupazionale del territorio
9. Esiste una procedura/uno strumento per il passaggio delle informazioni sugli esiti dell'attività orientativa agli operatori che prenderanno in carico la persona negli step successivi.

GLOSSARIO CEDEFOP

1. *Orientamento e consulenza*

Gamma di attività volte ad aiutare le persone a prendere decisioni che riguardano la loro istruzione, la loro professione o altre questioni personali e a realizzarle prima o dopo l’ingresso nel mercato del lavoro.

Nota: l’orientamento e la consulenza possono comprendere:

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

- il counselling (finalizzato allo sviluppo personale o professionale o nell'ambito dell'orientamento scolastico),
- la valutazione (psicologica o relativa alle competenze o al rendimento),
- l'erogazione di informazioni sulle opportunità d'istruzione e del mercato del lavoro e sulla gestione della carriera,
- il confronto con colleghi, familiari o educatori,
- la preparazione professionale (bilancio delle abilità/competenze e dell'esperienza ai fi ni della ricerca di un impiego),
- il rinvio (a consulenti specializzati nell'orientamento agli studi e al lavoro).

L'orientamento e la consulenza possono essere forniti presso le scuole, le strutture di formazione, i centri per l'impiego, il luogo di lavoro, la comunità o in altri contesti.

Fonte: adattato da Cedefop, 2004.

2. *Tutorato*

Qualsiasi attività di orientamento, consulenza o supervisione offerta da parte di un professionista esperto e competente. Il tutor segue il discente per l'intero processo di apprendimento (a scuola, nei centri di formazione o sul lavoro).

Nota: il tutorato implica diverse attività; il tutor dovrà occuparsi di

- materie di studio (per migliorare i risultati dell'istruzione);
- orientamento professionale (per facilitare la transizione dalla scuola al lavoro);
- sviluppo personale (per aiutare i discenti a fare scelte ponderate).

Fonte: Cedefop, 2004.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Capitolo 5:

Titolo: Strumenti per la ricerca e la riflessione sull'esperienza pregressa con l'utente

Descrizione: Un esempio di colloquio per relazionarsi con l'utente migrante ed acquisire ulteriori informazioni.

Contenuto:

ACCOGLIENZA - COLLOQUI ORIENTATIVI
Strumenti per la ricerca e la riflessione sull'esperienza pregressa con l'utente

Esempio di Scheda per la raccolta delle informazioni riguardanti l'utente - l'esperienza
(da compilare eventualmente con presenza-assistenza di un mediatore)

Parte 1

Dati recuperati dal precedente colloquio

Cognome e nome_____ Nato/a Il _____
a _____(Stato)_____Indirizzo)_____ Cell _____
Cittadinanza _____

Permesso di soggiorno sì – no - in attesa scadenza . . . . . .

Lingua madre:

Lingua veicolare (eventuale):

Esigenze specifiche circa la frequenza ai corsi

Dati generali di ingresso in vista della formazione

- motivazione della richiesta di partecipazione ai corsi

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Parte 2

CONOSCENZE LINGUISTICHE

Indica il grado di conoscenza delle lingue che usi

	parlato				lettura				ascolto				scrittura			
Lingua madre	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Lingua italiana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Altre lingue																
. . . . .	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
. . . . .	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Legenda:
1 = scarsa, 2 = basilare, 3 = buona, 4 = eccellente

Parte 3

ESPERIENZE SCOLASTICHE E FORMATIVE

1. Quanti anni di scuola hai frequentato?

. . . . . .
Nel Paese d'origine . . . . . .
In Italia . . . . . .
In altri Paesi . . . . . .

2. Quali titoli di studio hai conseguito?

. . . . . .
Nel Paese d'origine . . . . . .
In Italia . . . . . .
In altri Paesi . . . . . .

3. Ultima classe o corsi frequentati e in quale anno

. . . . . .
. . . . . .
Hai documenti che attestino i corsi da te svolti?

Se sì, a quali corsi si riferiscono?

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

TIPO O NOME DEL CORSO	SEDE SVOLGIMENTO	DURATA E TERMINE	TITOLI CERTIFICATI ATTESTATI

ASPETTI POSITIVI E NEGATIVI DELL'ESPERIENZA SCOLASTICA

1. Ripensando alla tua esperienza scolastica: quali aspetti positivi o negativi?

. . . . . .

. . . . . .

2. Quali erano le tue materie / discipline preferite a scuola?

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

3. Hai dei bisogni specifici / problemi che ti aspetti di risolvere rispetto a quello che ti offre il corso?

. . . . . .

. . . . . .

Parte 4

A. CONDIZIONE LAVORATIVA

1. Indica se sei:

Occupato/a - In attesa di lavoro - In mobilità - In cerca di occupazione

2. Se sei occupato, indica quale tipo di lavoro svolgi

. . . . . .

3. Se in attesa di occupazione, indica in quale settore

. . . . . .

4. Se sei in mobilità, indica in quale settore

. . . . . .

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

5. Se sei in attesa di inserimento lavorativo, indica in quale settore, se hai effettuato già colloqui, presenza in graduatoria di concorso, ecc.

B. ANALISI DELL'ESPERIENZA LAVORATIVA

1. Come consideri la tua esperienza lavorativa?

. . . . . .

. . . . . .

2. Tra le tue esperienze lavorative quali sono state le più significative?

. . . . . .

. . . . . .

<u>ESPERIENZE DI LAVORO</u>

Aspetti positivi

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Aspetti negativi

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

C. INTERESSI E ATTITUDINI

1. Possiedi competenze particolari sviluppate al di fuori della tua esperienza professionale o scolastica?

Se sì, quali?

. . . . . .

. . . . . .

2. Coltivi particolari interessi nel tempo libero? Se sì, quali?

. . . . . .

. . . . . .

3. Cosa pensi di sapere fare?

. . . . . .

. . . . . .

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Capitolo 6:

Titolo: Il Dossier delle evidenze

Descrizione: L'insieme delle evidenze per certificare gli apprendimenti precedenti

Contenuto:

ACCOGLIENZA - COLLOQUI ORIENTATIVI

Strumenti per la ricerca e la riflessione con l'utente sull'esperienza pregressa

Esempio di Scheda per la raccolta delle informazioni sugli apprendimenti acquisiti dall'utente (da compilare eventualmente con la presenza-assistenza di un mediatore)

IL DOSSIER DELLE EVIDENZE

Questa parte del colloquio rappresenta un approfondimento che può essere effettuato se, nell'esperienza dell'utente, siano emersi percorsi formativi riguardanti risultati di apprendimenti previsti nel percorso, attinenti le competenze linguistiche, anche non necessariamente nell'uso della lingua italiana, e di cittadinanza o trasversali. Tra questi, ad esempio, potrebbero essere considerati gli esiti riguardanti la sicurezza sul lavoro, o l'utilizzo consapevole del web, oppure la sicurezza sulle strade.
Ciò non esclude che siano considerati anche gli esiti relativi a specifiche professionalità, per favorire nell'utente la nascita di una maggiore consapevolezza delle proprie risorse in una prospettiva di occupabilità e/o di sviluppo professionale.
Il modello qui proposto è utile ai fini del riconoscimento di apprendimenti in ingresso nei percorsi destinati ad adulti per il conseguimento di una qualifica professionale.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.

L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Risultato di Apprendimento		
Competenza	**Conoscenze**	**Abilità**

Tipologia di evidenza	**Motivazione alla scelta dell'evidenza proposta**

<u>Capitolo 7</u>:

Titolo: Verso il Patto formativo

Descrizione: La procedura e i differenti step per preparare il patto formativo tra il centro di formazione e l'utente migrante.

Contenuto:

SOTTOSCRIZIONE DEL PATTO FORMATIVO

Chek list per l'attivazione e/o la verifica della qualità del servizio

<u>Risultato atteso dell'attività svolta ai fini della sottoscrizione del patto formativo</u>:

è predisposto un progetto formativo personalizzato, sulla base delle informazioni raccolte nelle fasi precedenti. L'utente sottoscrive un patto formativo riconoscendo la rispondenza del percorso offerto alle proprie personali esigenze, con l'impegno a raggiungere gli esiti di apprendimento previsti.

Caratteristiche dell'attività

Nell'ambito delle azioni sono stati previsti:

A. la progettazione di piani formativi personalizzati
    1. Numero e professionalità dei progettisti
    2. Formazione ad hoc degli operatori
    3. Format con sintesi significativa delle informazioni ricavate dai colloqui con l'utente nelle fasi precedenti
    4. Stesura di un percorso formativo personalizzato, prevedendo anche eventuali contributi di altri attori del sistema formativo locale, con le proprie infrastrutture logistiche o i propri servizi sociali e di orientamento
    5. Condivisione del patto formativo tra referente dello staff o coordinatore del gruppo di docenti del corso per stabilire il contributo di ognuno, ai fini del piano di formazione concordato con l'utente
    6. completamento del quadro conoscitivo, attraverso il confronto all'interno del gruppo di docenti di riferimento, con una maggiore definizione dell'azione formativa mirata.

B. la stesura di un patto formativo, attraverso la condivisione di un documento formale siglato da coordinatore/referente del progetto e utente:
    1. Il coordinatore incontra l'utente e stila con lui il modulo "patto formativo"; a tal fine, ripercorre, toccando gli aspetti più significativi, l'iter dell'accoglienza, evidenziando i bisogni personali e le aspettative emerse, le sue esperienze e conoscenze pregresse, la coerenza dell'attività formativa proposta e le esigenze espresse dall'utente
    2. Il patto formativo, una volta compilato, viene sottoscritto dall'utente e dal Responsabile didattico
    3. All'avvio del corso una copia del patto formativo viene consegnata all'utente in formato cartaceo

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

4. Il patto formativo può essere aggiornato durante il percorso
5. A conclusione del percorso, nel patto formativo si riporta la valutazione degli apprendimenti acquisiti.

Capitolo 8:

Titolo: Il Patto formativo

Descrizione: Esempio di patto formativo **–** Condivisione formale del percorso con l'utente

Contenuto:

IL PATTO FORMATIVO

Strumento per la condivisione formale del percorso con l'utente

Esempio di Scheda per la stesura del patto
(da compilare eventualmente con presenza-assistenza di un mediatore)

Anno …….. patto formativo

relativo a (Cognome Nome utente) ……..
Docente/i coinvolto/i nella stesura del patto: ……. …….

Disponibilità alla frequenza del percorso da parte dell'utente
……
……

Apprendimenti afferenti al percorso già acquisiti dall'utente (v. Dossier delle evidenze)
……
……

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

……

Risultati di apprendimento attesi a conclusione del percorso

……

……

……

Tipo di percorso per aree tematiche

……

……

……

Metodologie che saranno adottate dagli insegnanti

……..

……

Percentuale ammessa di assenze

……

Il patto è sottoscritto dall'utente:

firma……in data……

Eventuali integrazioni al percorso progettato

……

……

……

Aggiornamento del patto formativo

……

……

……

firma……in data……

Valutazione finale del percorso ……

……

……

Città, lì ……

Il Responsabile del percorso formativo

……

Il coordinatore

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

DOMANDE E QUESTIONI PER LA RIFLESSIONE

Capitolo 1:

1. Immagina di trovarti ad operare presso uno sportello informativo e di dover presentare ad un utente straniero il percorso di accoglienza e di orientamento. Sulla base del contenuto della scheda, predisponi una traccia della tua presentazione in un documento in cui illustri all'utente il percorso e il significato dei due termini (accoglienza e orientamento)
2. Sulla base della tua esperienza professionale, illustra ad un collega il senso e il valore di un'attività di accoglienza ed orientamento propedeutica ad un percorso formativo mirato a favorire l'integrazione di uno straniero

Capitolo 2:

Nella tua esperienza formativa vissuta da adulto, ripensa in particolare al momento dell'avvio di un nuovo corso cui hai partecipato come utente:

3. Indica le informazioni di cui sentivi l'esigenza, prima di iniziarlo, precisando se queste ti erano state fornite, in quale modo e se/come hanno influito sulla tua motivazione al corso

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

4. Quali dovrebbero essere a tuo avviso le caratteristiche e le competenze degli operatori che gestiscono lo sportello informativo?
5. Nell'ambiente in cui lavori esistono figure con questi requisiti?

Capitolo 3:

Lo sportello informativo, oltre a raccogliere informazioni, fornisce anche indicazioni sul percorso formativo che l'utente è interessato a frequentare:

6. Traccia una bozza di depliant in cui si presentano ad un utente straniero i corsi di lingua e di formazione civica
7. Esamina la scheda per la raccolta delle informazioni riguardanti l'utente: quali ritieni necessarie? Perché? Quali informazioni elimineresti? Perché?
8. Che cosa pensi riguardo alla proposta di siglare con l'utente un patto di servizio relativo al percorso di accoglienza e orientamento?
9. (Attività obbligatoria - interattiva)

   A partire dall'analisi dei due modelli forniti 1) Modello per raccogliere le informazioni sull'utente e 2) Modello per preparare l'accordo di servizio con l'utente, descrivi come ti rapporteresti con un ipotetico utente per rafforzare la sua motivazione e far sorgere la consapevolezza del bisogno. In particolare focalizzati sia sulla parte della comunicazione verbale, sia sul setting.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Capitolo 4:

10. Quali dovrebbero essere a tuo avviso le caratteristiche e le competenze degli operatori che gestiscono il colloquio orientativo?
11. Nell'ambiente in cui lavori esistono figure con questi requisiti?
12. Identifica gli indicatori/descrittori che useresti per verificare l'efficacia di un intervento orientativo, propedeutico alla frequenza di un corso di formazione.

Capitolo 5:

Nella tua esperienza formativa vissuta da adulto, ripensa in particolare al momento dell'avvio di un nuovo corso cui hai partecipato come utente:

13. Prima dell'avvio del corso sono state raccolte informazioni su di te?
14. Hai potuto esporre aspettative o formulare richieste?
15. Durante il corso hai trovato risposte alle tue aspettative e/o richieste?
16. A tuo avviso, che tipo di informazioni utili per motivare alla frequenza di un corso non sono state raccolte dall'operatore?
17. (Attività obbligatoria - interattiva)**.** A partire dall'analisi del modello per raccogliere le informazioni sull'utente e la sua esperienza, descrivi cosa faresti e con quali parole di rivolgeresti a un possibile utente per far emergere la sua consapevolezza del bisogno di frequentare un corso per sviluppare le proprie competenze nell'uso della lingua locale e a conoscere regole e comportamenti

che caratterizzano la cultura civica del posto.

Capitolo 6:

Nella scheda si propone uno strumento per la rilevazione di risultati di apprendimento non ancora certificati, ma che vanno riconosciuti ai fini della personalizzazione del percorso.

18. Ritieni opportuno proporre all'utente di tenere memoria del percorso che si sta ricostruendo?
19. Attraverso quale strumento l'utente potrebbe tenerne memoria? Quali dovrebbero essere le caratteristiche di questo strumento?
20. (Attività obbligatoria - interattiva). Immagina di relazionarti con un possibile utente. Dopo aver scelto uno specifico risultato di apprendimento, completa la tabella relativa al riconoscimento dell'apprendimento precedente e suggerisci un modo per personalizzare l'offerta.

Capitolo 7:

Per giungere alla definizione di un piano formativo personalizzato, le informazioni raccolte nella fase di accoglienza ed orientamento devono essere trasmesse allo staff dei docenti:

21. Quali, degli elementi conoscitivi raccolti, ritieni imprescindibili per la definizione del piano personalizzato?

22. Traccia nelle linee essenziali le caratteristiche di un format di trasmissione dei dati che lo staff di accoglienza - orientamento può predisporre per lo staff di progettazione dell'offerta formativa, al fine della personalizzazione
23. (Attività obbligatoria - interattiva). Per redigere il patto formativo, è necessario riportare le informazioni raccolte nella fase di accoglienza e colloquio. Con riferimento a ciascun aspetto descritto nell'esempio di patto formativo, specifica quali sezioni dei modelli già compilati nei Capitoli 3 – 4 – 5, possono essere di utilità nel compilare il Patto Formativo riportato nel Capitolo 8. Motiva inoltre le tue scelte.

Capitolo 8:

24. delinea il setting dello svolgimento dell'attività "sigla del patto formativo" (luogo, tempo di svolgimento, persone presenti e loro disposizione, modalità di interazione, documenti utilizzati, ecc.), illustrando i motivi della scelte
25. Quale ruolo potrebbe essere svolto dall'utente nella valutazione finale del percorso?
26. (Attività obbligatoria - interattiva)**.** Analizza il modello di Patto formativo. Quindi per ciascuna voce spiegane il senso e perché è importante ai fini dell'obiettivo da raggiungere. Nel caso tu ritenga che una voce non sia utile, motiva le tue ragioni.

4. Procedura per la valutazione

Nel corso GUIDANCE 2020 i formatori utilizzeranno le seguenti tecniche per valutare i discenti:

Valutazione alla fine di ciascun modulo

- Frequentare le ore di lezione frontale previste
- Completare con successo almeno 4 delle 5 attività obbligatorie concordate per ciascun modulo. In questo caso le attività sono: n. 9, 17, 20, 23, 26. Le attività verranno valutate dal formatore su una scala da 1 a 100. Tutte le attività scelte dal partecipante verranno completate e caricate sulla piattaforma del progetto prima della valutazione finale
- Superare un test scritto per valutare le competenze acquisite al termine di ciascun modulo. Il test includerà 10 domande a risposta multipla e 1 domanda aperta; il superamento del test prevede che venga risposto correttamente all'80% delle domande (cioè 9 domande). Le risposte verranno valutate dal formatore su una scala da 1 a 100. Il test verrà consegnato al formatore responsabile del modulo nella fase della valutazione finale. Il giorno per la valutazione finale verrà scelto dall'ente responsabile del corso di formazione.

Valutazione sommativa (alla fine del corso GUIDANCE 2020)

- Preparazione di un saggio su un modulo formativo a scelta. Nel caso il partecipante decidesse di scegliere questo modulo, il saggio verterà su uno dei seguenti argomenti:
    i. Progetta il percorso, gli strumenti e le metodologie più efficaci attraverso i quali le informazioni acquisite nella fase di accoglienza possano esssere recepite dalla struttura orientativa ai fini del rafforzamento della fiducia del cliente, sia della predisposizione di un efficace piano di orientamento personalizzato
    ii. L'approccio interculturale rappresenta un fattore importante per relazionarsi con il cliente nella fase di accoglienza. Descrivi i tratti tipici dei comportamenti dell'operatore che adotta tale approccio nei confronti del cliente migrante nelle varie fasi di accoglienza ed esamina le potenzialità e

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

le conseguenze che l'adozione di tale atteggiamento potrebbe comportare nel rapporto con un cliente nativo in situazione di svantaggio.

iii. Esamina i fattori - comportamenti verbali e non verbali dell'operatore nei confronti del cliente, comportamenti osservabili del cliente, format e contenuti del patto formativo, rapporti dell'operatore con lo staff - che a tuo avviso rendono efficace la sottoscizione di tale documento ai fini della prosecuzione del percorso

iv. Illustra le motivazioni che un operatore potrebbe rappresentare al cliente migrante nella fase di accoglienza per renderlo consapevole dei vantaggi di un'attività formativa mirata allo sviluppo delle competenze comunicative, sociali e civiche in funzione del percorso orientativo che sta per intraprendere.

Il saggio deve essere lungo almeno 15-20 pagine inclusa la bibliografia, eventuali tabelle, ecc. Una pagina standard comprende 1800 caratteri inclusi gli spazi. Il saggio dovrà essere caricato dal partecipante sulla piattaforma del progetto prima della valutazione finale.

<u>OPPURE</u>

- Prendere parte ad una simulazione di counselling che combini teoria e pratica su un modulo a propria scelta. Se un partecipante sceglie un modulo specifico, la simulazione dovrà essere fatta con un altro partecipante che ha scelto lo stesso modulo. Ad esempio, uno dei partecipanti svolgerà il ruolo di consulente e l'altro di utente e viceversa. La simulazione durerà all'incirca 1 ora. L'obiettivo è quello di creare un ambiente molto simile a quello lavorativo al fine di valutare al meglio le competenze del discente. La simulazione verrà valutata dal formatore responsabile del modulo.

Auto-valutazione (all'inizio e alla fine di ciascun modulo)

- Compilazione di un questionario di auto-valutazione contentente domande a risposta multipla e aperte allo scopo di valutare i risultati di apprendimento prima e dopo la frequenza del modulo. Il questionario verrà compilato, prima nella sessione introduttiva del corso, per valutare le competenze in ingresso e successivamente, durante la fase di follow up, per consentire a ciascun partecipante di misurare i propri progressi risultanti dalla partecipazione al corso.

Gli strumenti di valutazione descritti sopra saranno elaborati da ciascun partner responsabile del proprio modulo formativo. Tuttavia, ogni partner potrà scegliere di adattarli al proprio contesto nazionale.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

5. Bibliografia

- Sito USRV www.edaveneto.it – Sezione educazione civica

- Materiali del progetto CIVIS III – FEI Prog. 104523 "Cittadinanza Integrazione in Veneto Immigrati Stranieri"

- Cedefop, 2001 Commissione Europea in 2001

- Terminologia della politica di formazione professionale. CEDEFOP 2004.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute

Servizi di accoglienza per i migranti

Modulo formativo N. 01 del progetto INNO-CAREER project

Progetto:	INNO-CAREER: Develop Prototype Training System of Career Guidance Counsellors - 2013-1-GR1-LEO05-13878
Partner:	EOPPEP Promotore (Grecia), EURICON Consultans LTD (Grecia), Cyprus Labor Institute (INEK – ΠΕΟ) (Cipro), Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto (Italia), National Training Fund, o.p.s. (Repubblica Ceca)
Finanziamento:	Programma per l'Apprendimento Permanente – Sotto Programma Leonardo da Vinci, Trasferimento di Innovazione (75% Programma per l'Apprendimento Permanente – 25% Fondi propri)
Project manager:	Fotini Vlachaki, Career Counselor MSc, Dirigente Direzione Orientamento Professionale EOPPEP
Manager:	Gaitanis Dimitrios, Capo del Dipartimento Counselling &Vocational Guidance Counselors & Provider's Scientific Support.
Autore del modulo n. 1:	USR Veneto (Annamaria Pretto)
Editing:	USR Veneto

Versione: Finale

Numero di pagine: 35

Copyright © 2014 **NATIONAL ORGANIZATION FOR THE CERTIFICATION OF QUALIFICATIONS & VOCATIONAL GUIDANCE (EOPPEP)**
Career Guidance Directorate.
41 Ethnikis Antistaseos Avenue, Nea Ionia, 14234 Attiki
Tel.: 210 2709174 - 210 2709184 guidance@eoppep.gr