



in migrazione

AL LAVORO CON IN R.A.R.

Il Bilancio delle Competenze
e delle Risorse nella relazione
d'aiuto rivolta a richiedenti asilo,
rifugiati e beneficiari di protezione
internazionale



collana
RELAZIONE
D'AIUTO

www.inmigrazione.it

Premessa

La parola *Lavoro* è sempre presente nell'interazione con i migranti ed in particolare verso i richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione internazionale. Trovare un lavoro a volte sembra lo scopo unico e finale su cui fa perno tutto il sostegno verso l'utente. L'averlo trovato si pone come termine del percorso d'aiuto, direttamente tradotto nel raggiungimento di una solida autonomia. Un'impostazione però che nella realtà si dimostra non sufficiente, se non a volte completamente errata.

L'ansia di soddisfare questo bisogno primario accresce lo stress (arrivando a fenomeni di *burn out*) e la frustrazione dell'operatore, portandolo a tentare spesso scorciatoie relazionali e forzature nella costruzione del percorso con l'utente verso l'autonomia, con risultati nel medio/lungo periodo tutt'altro che positivi.

Nella pratica quotidiana si scopre al contrario come il lavoro sia un pezzo del percorso complessivo di aiuto, che prima di tutto è relazionale, di empowerment, di ricerca di un nuovo equilibrio e di stimolo a una motivazione forte per costruire una vita in Italia, lontana dai propri affetti. Se l'ingrediente lavoro trova uno spazio armonico nel percorso d'aiuto viene meno la necessità di garantire il *posto di lavoro*. È sufficiente accompagnare l'utente nel conoscere e utilizzare gli strumenti adeguati per mettersi sul mercato del lavoro e sostenerlo nell'avvio di questa delicata fase, garantendo quella premessa per un'autonomia duratura, solida e di qualità. Su questi aspetti ogni operatore (insegnante, operatore sociale, mediatore culturale, counselor, orientatore, ecc.) s'incontra quotidianamente e, crediamo, possa fare molto.

Ma il tema del lavoro riguarda anche intrinsecamente gli operatori quando offrono le proprie competenze e abilità relazionali per sostenere i migranti a costruire un percorso in Italia: come lavoratori collocati nell'attuale realtà occupazionale, fatta di precariato e insicurezza, di contratti a termine e a progetto, di lavoro sottopagato. Una realtà dura dove il lavoro si perde con facilità e si trova con difficoltà.

Per questo è fondamentale confrontarsi con "l'immagine lavoro" da entrambi i lati: sia quello "esterno" legato al proprio agire nella relazione d'aiuto; sia quello "interno", che riporta al percorso personale e alla propria esperienza formativa e lavorativa. L'elaborazione e l'approfondimento di questi temi aiuta la costruzione del rapporto professionale/umano tra operatore e utente, in particolare per il settore dell'accoglienza e della relazione d'aiuto con richiedenti asilo e rifugiati. Il tema del lavoro, in tutte le fasi (inserimento, mantenimento, qualità del lavoro), ci connette tutti, operatori dell'accoglienza e accolti, e ci costringe a ripensare la relazione tra noi e gli *altri*.

Con questo documento intendiamo stimolare la voglia di aggiornarsi ed evolvere professionalmente, al fine di acquisire strumenti operativi efficaci nel sostenere i richiedenti asilo, i rifugiati e i beneficiari di protezione internazionale nel trovare un lavoro, come elemento di costruzione di una vita di qualità e di crescita del proprio benessere. Questo documento

parte dalle esperienze sul campo fatte dai nostri counselor e psicologi, nella speranza di fornire spunti concreti e stimoli utili alla relazione d'aiuto sul tema *Lavoro*.

Il primo fondamentale passaggio per un qualsiasi approccio al tema Lavoro nella relazione d'aiuto è tutto incentrato su un attento bilancio delle Competenze e delle risorse dell'utente. Non si tratta soltanto o semplicemente di costruire il Curriculum Vitae del rifugiato, bensì di un'attività più complessa e profonda, che poggia sull'instaurazione di una relazione fondata sul rispetto e sulla fiducia tra operatore ed utente, tesa alla costruzione di percorsi "su misura" che siano efficaci proprio per il loro punto di partenza: coniugare ciò che il rifugiato vuole o desidera con le reali possibilità del contesto sociale, culturale ed economico d'accoglienza.

Un bilancio che è quindi in continua evoluzione, poiché nel tempo e nelle esperienze vissute mutano le capacità, le aspettative e i bisogni dell'utente. Può cambiare la motivazione e la percezione delle proprie risorse e delle proprie capacità, anche in diretta relazione con problemi e momenti che vive il rifugiato (esito di una commissione, uscita da un circuito dell'accoglienza, ecc.) o la sua sfera affettiva (notizie giunte dal Paese d'origine, problemi di amici e connazionali rifugiati in Italia, ecc.). Possono mutare anche le condizioni del Paese ospitante (crisi economiche che investono interi settori produttivi).

In questo senso il bilancio delle competenze e delle risorse non può e non deve essere immaginato come un'attività da realizzare all'inizio della relazione: è un'azione costante, un processo da costruire insieme all'utente durante l'evoluzione di tutto il percorso d'aiuto.

Un'attività non semplice e tutt'altro che intuitiva. L'operatore necessita di una formazione continua, di aggiornamento, di studi e approfondimenti per ottenere quella competenza specialistica e quella professionalità per poter operare al meglio.

3

Il Bilancio delle Competenze e delle Risorse

Il bilancio di competenze è un tipo di consulenza orientativa nata in Canada, e successivamente sviluppata in Francia, e riguarda le problematiche connesse all'inserimento e al reinserimento delle persone in ambito lavorativo e professionale. È una metodologia che s'inserisce all'interno di un approccio psico-sociale, e ha i suoi riferimenti teorici nella teoria dello sviluppo vocazionale di Donald Super, e nel modello ADVP (metodo dell'attivazione dello sviluppo vocazionale e personale). La finalità dell'intervento del bilancio di competenze è il processo continuo di sviluppo della consapevolezza di sé in ambito occupazionale e formativo. L'obiettivo principale è la ricostruzione del percorso educativo-professionale-lavorativo, a partire dalle esperienze pregresse e dai crediti accumulati in questi ambiti, e dall'aspetto relazionale, che insieme, operatore e utente, concorrono a costruire.

Nello specifico gli obiettivi principali di un'attività di bilancio di competenze sono:

- fornire supporto nella disamina del passato e del presente professionale-lavorativo della persona;

- tradurre esperienze maturate in ambito professionale ed extraprofessionale in abilità e competenze spendibili in altri o diversi contesti;
- facilitare l'identificazione dei valori, delle preferenze, degli interessi e delle aspirazioni della persona;
- facilitare la costruzione del progetto personale e professionale (*negoziare tra piano ideale e piano reale mediato dalla revisione-integrazione tra le possibilità individuali e le possibilità contestuali*);
- supportare la persona (*in una fase di transizione lavorativa, di cambio lavoro, di difficoltà lavorativa, o in un momento di disoccupazione*);
- aiutare la persona nel suo progetto (*facilitare attraverso il bilancio delle competenze e delle risorse la ricerca del lavoro e lo sviluppo di un progetto professionale o formativo*).

Il percorso di bilancio delle competenze e delle risorse è **un luogo e un tempo dedicati** all'incremento dell'autoconsapevolezza, e allo sviluppo delle proprie competenze professionali, formative, personali: questa può essere anche l'occasione per **migliorare la conoscenza di sé** e delle proprie potenzialità, per approfondire la cognizione del contesto sociale e organizzativo, e per sviluppare gli aspetti sociali e professionali della persona.

È finalizzato a ottenere alcuni benefici tra i quali:

- la ricostruzione, l'analisi e la valutazione della propria storia formativa e lavorativa
- il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze, delle risorse e delle esperienze maturate nel mondo del lavoro e extra-lavorativo
- l'individuazione dei punti di forza e dei punti da potenziare
- la verifica della spendibilità e della trasferibilità in contesti lavorativi diversi delle esperienze pregresse
- stabilire un piano d'azione concreto per la realizzazione e l'attuazione del proprio progetto
- stabilire contatti con persone, servizi, istituzioni, organizzazioni, che possono contribuire alla realizzazione del progetto e al cambiamento

Le tappe del percorso finalizzato al bilancio riguardano: lo sviluppo delle abilità nel gestire la propria professionalità e le fasi di transizione e di crisi; la capacità di analisi di sé e della realtà, e la capacità di agire per il raggiungimento di un obiettivo; il vissuto emotivo; l'autostima; l'*empowerment* e la valorizzazione di sé.

Secondo Castelli e Ancona (1988), i **presupposti alla base del bilancio di competenze sono i seguenti:**

- ognuno possiede le proprie risorse personali da investire in un progetto personale e professionale, e la conoscenza di queste risorse, di questo potenziale, è parte essenziale nel percorso di riappropriazione del proprio avvenire;
- l'emersione, l'elaborazione, e il confronto-discussione sulle esperienze e sulle risorse, in un processo finalizzato verso un preciso obiettivo, favorisce la mobilitazione di energie e di risorse.

Il concetto di competenza riguarda aspetti soggettivi e aspetti visibili. La parte intermedia è l'immagine di sé, gli atteggiamenti, i valori della persona. La parte più nascosta ci porta alle motivazioni, alle dimensioni dell'area più profonda, più nascoste, in riferimento alla struttura di personalità e a come ognuno di noi è fatto, come reagisce, cosa si dice etc.

Approfondendo il concetto di competenza (il sé competente), ci possiamo imbattere in concetti come energia, fiducia in sé e autostima, resilienza e gestione delle frustrazioni, energia motivante, flessibilità mentale e apertura al nuovo, voglia di fare e di cambiare, capacità o difficoltà comunicative, competenza relazionale etc. L'operatore che propone il bilancio di competenze deve essere un professionista della relazione d'aiuto, con spiccate competenze comunicative e capacità di sostenere emotivamente le persone, a livello individuale e di gruppo.

Le competenze sono caratteristiche individuali correlate all'efficace realizzazione di un compito. Ci sono le **competenze di base**, per esempio linguistiche, comportamentali, organizzative, le informatiche etc.; le **competenze tecnico-professionali e i saperi tecnici**, legate alla conoscenza approfondita e alle informazioni specifiche di un determinato contesto lavorativo; le **competenze trasversali** (lavoro di gruppo, coordinamento, organizzazione, programmazione, comunicazione, gestione dello stress, capacità di interagire e di costruire buone relazioni, concretezza e affidabilità etc.), essenziali per trasformare il sapere tecnico in una *performance* lavorativa efficace; e le risorse psico-sociali, i valori, gli atteggiamenti, le caratteristiche individuali, le motivazioni espresse dalla persona-lavoratore nella propria attività.

L'analisi delle competenze come possibilità di accrescere la spendibilità della propria professionalità nel mondo del lavoro e come possibilità di aumentare il livello di consapevolezza e di autovalutazione per meglio orientarsi nel difficile ambito lavorativo, è un percorso di accompagnamento e di sostegno: l'agevolatore accompagna e sostiene il processo della persona.

Le tre fasi (più una) del Bilancio delle Competenze e delle Risorse

Il bilancio di competenze e delle risorse si fonda sulla partecipazione attiva, costante e responsabile degli interessati, e prevede "l'attraversamento" di **tre fasi operative**: la fase dell'accoglienza, la fase di analisi del potenziale, e la fase di elaborazione del progetto finale. A queste si può successivamente aggiungere una fase di *follow up*.

Fase dell'accoglienza. Fase preliminare ed esplorativa, in cui si verifica la possibilità di realizzare le attività di bilancio sulla base della natura del problema e dei bisogni della persona. Mediante il **colloquio individuale** si analizza la domanda e si ricerca l'esplicitazione delle motivazioni profonde che afferiscono al piano personale, sociale e professionale del singolo, e che sono alla base della richiesta/offerta dell'intervento di bilancio.

Con i rifugiati questa fase è estremamente complessa e delicata e dalla sua buona riuscita dipende spesso l'esito dell'intera progettualità. I bisogni, le aspirazioni e, più in generale, la domanda è raramente immediatamente esplicitata. Spesso gli utenti esprimono un generico bisogno di Lavoro (caricando sovente su questo una frustrazione che deriva da altre tipologie di problemi più profondi, più che da una pressante percezione di urgenza di reddito) orientandosi su specializzazioni che a volte nascono più dai luoghi comuni interni alle comunità di riferimento e da leggende "metropolitane" ("dì che vuoi fare il muratore che troverai subito lavoro") che dalle proprie capacità e/o aspirazioni. È fondamentale inoltre tenere presente che in un contesto nuovo i desiderata mutano continuamente, poiché è nel confronto (positivo e negativo) con una nuova società e una nuova condizione di vita che si scoprono nuovi interessi, nuovi bisogni e nuovi sogni.

Trovandosi nel mezzo di un viaggio traumatico, subito e non scelto, la progressiva presa di coscienza e l'accrescimento della motivazione nel voler ricostruirsi una propria vita in Italia (percepire che in questo Paese ci può essere qualcosa di buono, senza che questo alimenti il senso di colpa verso chi si è lasciato nella propria terra d'origine), incide in modo determinante nella ridefinizione dei propri bisogni e delle proprie aspettative. Ciò costituisce un elemento strutturale di cui tener conto nel Bilancio delle Competenze e delle Risorse rivolto a migranti forzati.

Fase dell'analisi del potenziale. Esplorazione attenta e approfondita delle **risorse personali e professionali** dell'individuo per aumentare il suo livello di consapevolezza e per fare emergere **i punti di forza e i punti di debolezza**.

In questa fase è particolarmente utile il contributo interdisciplinare dei mediatori culturali, al fine di comprendere meglio la situazione lavorativa e i sistemi scolastici e formativi dei Paesi d'origine. Tradurre al meglio le esperienze professionali pregresse in una società nuova come quella italiana è infatti tutt'altro che semplice. Alto è il rischio di fraintendimenti, di sotto o sopravvalutazione della capacità di svolgere un lavoro in un contesto nuovo e di non valorizzare al meglio quelle potenziali esperienze che, pur non applicabili in Italia, possono avere in seno elementi importanti da far emergere ed evidenziare. La Mediazione Culturale è inoltre fondamentale per negoziare al meglio con l'utente tra ciò che desidera e la reale possibilità di realizzarlo nel contesto socio lavorativo del Paese ospitante.

Fase dell'elaborazione del progetto finale. È la fase conclusiva, e prevede la restituzione alla persona, sempre mediante colloqui individuali e personalizzati, dei dati emersi durante le fasi precedenti. Così, tramite un confronto-discussione, egli dovrebbe poter operare una sua personale attribuzione di senso e di significato, facilitando così il riconoscimento, la valutazione e l'evidenziamento degli elementi che possano aiutarlo-favorirlo o ostacolarlo in relazione al progetto professionale-lavorativo-formativo da lui elaborato *in itinere* durante l'intervento.

Nella fase finale l'operatore produce un documento che l'utente porterà con sé come **testimonianza del lavoro svolto insieme**, inerente il progetto stesso, con i riferimenti alle competenze e alle risorse della persona, e una sintesi di tutti gli elementi che sono emersi durante gli incontri.

In altre parole un Curriculum Vitae è solo uno degli strumenti concreti ed operativi che scaturiscono da un lavoro attento costruito insieme. Lasciare una testimonianza scritta è intrinsecamente importante per valorizzare il lavoro sviluppato, ma è altresì fondamentale per facilitare la ripresa del percorso con altri operatori. I rifugiati vivono infatti in Italia un percorso d'accoglienza frammentato, con frequenti cambi di strutture ospitanti, spesso di contesti territoriali (il più delle volte come necessità imposta piuttosto che come scelta personale). Il percorso è individuale "su misura", e avviene attraverso lo strumento principale del colloquio, ma possono essere previsti incontri e esercitazioni in gruppo.

Senza una "bussola" e senza una buona fase propedeutica, la ricerca del lavoro per uno straniero rischia di essere un percorso ad ostacoli, fonte di stress e frustrazione. L'operatore diviene in questi incontri un allenatore-preparatore, un *coach*, soprattutto sul versante esperienziale. Preparare insieme una telefonata di lavoro è formativo e divertente: la simulazione della chiamata e la successiva condivisione e verifica, è fonte di *apprendimento esperienziale* e possibilità di miglioramento. Il fare esperienza di una telefonata o di un colloquio, in un gruppo di *compagni di viaggio* è un modo per saggiare "come mi sento", rispetto a questi temi, ed occasione per apportare, eventualmente, piccole modifiche funzionali e creative, che possano facilitare il raggiungimento dell'obiettivo.

Alla fine è previsto un colloquio di *feedback*, e la restituzione dei risultati e di ciò che si è creato, discusso, elaborato. L'attenzione si focalizza su livelli di autoconsapevolezza, di motivazione allo sviluppo e all'apprendimento e eventualmente si concorda un piano per migliorare le aree critiche. Questo percorso può essere proposto anche ai giovani, centrando il lavoro sulle attitudini e non sulle competenze, sulle potenzialità, finalizzata all'individualizzazione di percorsi di studio o di sviluppo lavorativo. L'obiettivo in questo caso è orientare i giovani partecipanti verso una scelta formativa e/o lavorativa, che sia rispondente alle loro motivazioni e inclinazioni professionali, e alle loro aspettative.

Tale progetto è rivedibile e modificabile sulla base delle informazioni-esperienze sopraggiunte nel tempo.

Gli incontri di gruppo

Parlare insieme del mondo del lavoro e dei temi principali a questo connessi può essere utile per: migliorare la conoscenza del mercato occupazionale nel nostro paese; iniziare una ricerca di un impiego che sia più consapevole ed efficace; ottenere informazioni utili rispetto ai passi da percorrere verso un'occupazione; condividere strumenti ed esperienze; conoscere le problematiche connesse all'inserimento nell'ambito lavorativo, professionale e formativo. Obiettivo dei gruppi è anche rafforzare i legami tra rifugiati individuando nella ricerca del lavoro un obiettivo accomunante, da raggiungere sostenendosi a vicenda, evitando di trasformarlo in un elemento di competizione ed esclusione dei concorrenti. Il gruppo è fondamentale per il reciproco sostenersi nelle fasi difficili della propria vita: per un rifugiato l'avventurarsi nel mercato italiano del lavoro è sicuramente una di queste.

Percepire inoltre di non essere soli nel vivere una fase delicata aiuta a non individualizzare le problematiche e non viverle come una personale carenza o incapacità, raggiungendo al contrario attraverso il confronto e la condivisione un rafforzamento dell'autostima, un empowerment individuale: strumenti imprescindibili nell'affrontare e superare problemi legati ad un contesto complesso come quello lavorativo.

I gruppi sono uno strumento fondamentale per affrontare molti temi. Toccando corde molto personali hanno portato i partecipanti a mettersi in gioco in modo attivo, rafforzando l'un l'altro la motivazione a "partire", a muovere i primi passi nel mercato del lavoro, senza improvvisare, sentendosi preparati, pronti, con i giusti mezzi, primo tra tutti il definire dove si vuole andare. Individuare la rotta è alla base di ogni viaggio.

È particolarmente importante rileggere collettivamente la propria storia (esperienza lavorativa pregressa, istruzione nel paese d'origine, bisogni da soddisfare, aspettative, esperienze di lavoro in Italia, informazioni necessarie), le proprie risorse (interessi professionali e personali, motivazioni, valori, attività trasversali, risorse psicosociali maturate in ambiti extra-lavorativi), le competenze (esperienza scolastica e formativa, esperienze professionali passate, competenze e risorse possedute che mi riconosco e attivabili nel qui e ora) e la conoscenza del contesto (con i suoi limiti ma anche le sue opportunità). Un percorso che ha portato alla co-costruzione di un progetto, di un piano di azione concreto, condiviso e personalizzato.

I gruppi sono anche occasione per realizzare divertenti simulate di colloqui di lavoro e di telefonate per la ricerca di un'occupazione, fino all'organizzazione di visite presso i centri per l'impiego.

Il counseling di orientamento

La metodologia del counseling non direttivo (che utilizza il colloquio tecnico di comprensione-chiarificazione, l'ascolto attivo e la riformulazione) fornisce una base solida su cui impostare il bilancio di competenze. Le abilità di base del counseling, rappresentano nell'insieme strumenti di competenza primaria per un operatore di bilancio, insieme alle sue capacità empatiche e comunicative. In quest'ottica operatore-facilitatore e utente, definiscono insieme un percorso volto a restituire alla persona la piena coscienza delle sue potenzialità e un congruo utilizzo di queste risorse per (ri)disegnare un realistico e personale progetto lavorativo. Il progetto lavorativo e professionale è consapevolmente costruito; un percorso integrato, emotivo ed esperienziale, formativo e di crescita personale.

Il counseling di orientamento in ambito lavorativo e formativo, è un tipo di intervento che si sviluppa sul duplice livello, informativo (orientamento informativo) e specialistico (finalizzato alla relazione d'aiuto, al percorso strutturato, al *setting* appropriato, all'ascolto, e all'elaborazione e alla condivisione di bisogni, desideri, emozioni, sentimenti, e obiettivi).

Il counseling di orientamento si articola attraverso una serie di colloqui, in cui lo scambio e la responsabilità degli *interlocutori*, concorrono alla creazione di un clima di fiducia, teso al raggiungimento di una serie di obiettivi:

- aumentare il livello autoefficacia e autostima
- riduzione o rimozione degli ostacoli tra il bisogno personale e la sua soddisfazione

- delineare una propria strategia nell'affrontare il tema del lavoro (ricerca del lavoro, gestione della transizione, passaggio da un'azienda ad un'altra, percorsi di studio e formazione professionale per adulti, cambi di ruoli e nuove responsabilità)
- prendere decisione in maniera consapevole e ancorate alla realtà del contesto (consapevolezza di sé), rispetto alle scelte professionali, e ai problemi e/o difficoltà che si stanno vivendo in quel momento
- individuare le forme di sostegno e autosostegno necessarie per ridurre lo stress, la frustrazione, i momenti di malessere e di malinconia, che può vivere una persona alla ricerca di un lavoro (rete sociale, forme di benessere, qualità della vita, attività rilassanti e attività sportive)
- sviluppare il senso di proattività delle persone, attraverso una serie di obiettivi e micro obiettivi realistici e raggiungibili (counseling volto *al fare*), e puntando sulle risorse personali e ambientali esistenti e/o da potenziare (processo di empowerment).

La strumentazione relazionale e tecnica del counseling non direttivo e del counseling pluralistico-integrato, è la cornice in cui si colloca il counseling di orientamento: *setting* appropriato, accoglienza e ascolto non giudicante, consapevolezza di sé, comprensione empatica, accettazione positiva incondizionata, riformulazione, chiarificazione, *feedback* fenomenologico e nutriente.

All'interno di questo percorso complessivo ed integrato (fatto di informazioni, di relazione, di emozioni e sentimenti, di azioni, di prove, di idee, di sensazioni...) e sulla base degli obiettivi che ci si dà insieme, la *questione occupazione* va inserita anche nella variabile "tempistica". Affrontare nel momento giusto il mondo del lavoro, riduce l'effetto frustrazione, e aumenta la possibilità di riuscita. Ma su quando sia questo momento giusto, influisce soprattutto la componente emotiva, direttamente connessa alla motivazione e all'essere pronti ad accettare e gestire un'idea futura di sé in Italia.

Oltre al *come* e *al quando*, è importante anche il *cosa*, ovvero la verifica concreta e talvolta la mediazione tra quello che vorrei fare e quello che realisticamente posso fare *qui e ora*. Anche nella selezione e nelle risposte agli annunci di lavoro, è bene comprendere non solo la motivazione e il bisogno di lavorare, ma anche se si è in grado di fare quel lavoro, di rivestire quel ruolo, o se veramente quel lavoro "mi piace": questi elementi possono apparire scontati o superficiali, ma nell'esperienza diretta si rivelano spesso centrali.

Stimolare un rifugiato ad affrontare un colloquio di lavoro (o ad iniziare un lavoro) senza tener conto di questi aspetti può tradursi in un insuccesso che può ledere l'autostima, nonché la fiducia in se stessi e nell'utilità di cercare un lavoro, con pesanti conseguenze nel medio/lungo termine.

Anche la scelta di un percorso formativo necessita di attenzione e condivisione: i corsi gratuiti rivolti a beneficiari di protezione internazionale, prevedono, da parte delle istituzioni erogatrici, una selezione delle persone da inserire, in base alle competenze linguistiche, alle attitudini, alla motivazione. Un corso frequentato anzitempo, produce frustrazione e sfiducia in sé e nella possibilità formativa, e il rischio di non comprendere ciò che viene detto in aula è troppo alto se non si possiedono sufficienti strumenti di comprensione linguistica. D'altronde i rifugiati che

dimostrano di non avere nessuna fiducia nei percorsi di formazione professionali sono spesso quelli che hanno subito "sconfitte" e hanno avuto esperienze negative (per aver precorso i propri tempi o per formazioni di scarsa qualità). Recuperare questa sfiducia e frustrazione è un percorso estremamente difficile e lungo. Per questo crediamo sia fondamentale, prima di cercare corsi per i rifugiati, valutare approfonditamente insieme agli utenti se è il momento giusto, se è necessario prima prepararsi insieme e quale può essere il corso di formazione professionale adeguato.

Affrontare il mondo del lavoro prevede incontri e scontri, momenti positivi e esperienze negative. Tutto quello che viene vissuto dall'utente nella sua ricerca del lavoro ha bisogno di essere ascoltato e compreso dall'operatore e anche, nel confronto diadico, dall'utente stesso.

Saper accogliere, da parte dell'operatore, in maniera semplice, attraverso la sua presenza attiva, *saper rispecchiare* ciò che l'utente porta nel colloquio, utilizzando la tecnica della *riformulazione*, è fondamentale per ricevere e gestire temi come: la fine di una "prova lavoro", un colloquio andato male, un tempestivo licenziamento, una prova di ammissione o un test di fine corso non superati... Allo stesso modo è necessario accogliere tutto quello che va a buon fine!

Il nostro lavoro

L'altra faccia della medaglia in tutte queste fasi, dall'accompagnare al sostenere l'utente a distanza, riguarda gli aspetti interiori dell'operatore in ambito lavorativo, la sua esperienza, le sue difficoltà a mantenere il suo posto, e anche il contatto con quelle parti di sé che potrebbero, da una parte velocizzare e facilitare, e dall'altra rallentare o rendere ancora più difficoltoso, il percorso dell'utente. Il tema del lavoro nel suo complesso, è connesso alla *consapevolezza di sé* rispetto al proprio lavoro (il percorso formativo e lavorativo), al lavoro dell'altro, e al lavoro specifico che si svolge in ambito multiculturale *con quella persona...* Questi livelli, per niente scontati, si intersecano, e possono ricondurre direttamente alla qualità del lavoro proposto e al benessere dell'operatore, e proprio per questo meritano un'attenzione specifica in sede di confronto con i colleghi e in supervisione.

BIBLIOGRAFIA

- BATINI F. (A CURA DI), (2005), *MANUALE PER ORIENTATORI*, ERIKSON, TRENTO
- CASTELLI E ANCONA (1998), *IL BILANCIO DI COMPETENZE NELL'ORIENTAMENTO E NELLA FORMAZIONE CONTINUA*, ISU - UNIVERSITÀ CATTOLICA, MILANO
- DI FABIO A. (2003), *BILANCIO DI COMPETENZE E ORIENTAMENTO FORMATIVO*, GIUNTI, FIRENZE
- GALLO R., BOERCHI D. (2004), *BILANCIO DI COMPETENZE E ASSESSMENT CENTRE*, FRANCO ANGELI
- RUFFINI C. E SARCHIELLI V. (2001), *IL BILANCIO DI COMPETENZE. NUOVI SVILUPPI*, FRANCO ANGELI
- SELVATICI A. E D'ANGELO M.G. (A CURA DI) (2000), *IL BILANCIO DI COMPETENZE*, FRANCO ANGELI, MILANO
- SUPER D. (1973), *LA PSICOLOGIA DEGLI INTERESSI*, EP, TORINO

in migrazione

La relazione d'aiuto con persone straniere in difficoltà è tanto efficace quanto più è imperniata su un'assistenza fondata sulla competenza multiculturale degli operatori, unita alla competenza relazionale.

La metodologia di riferimento prende le basi da un approccio non direttivo centrato sulla persona di Carl Rogers, e dal counseling pluralistico-integrato, unitamente alle recenti conoscenze ed esperienze di un fenomeno in continuo cambiamento come quello dei migranti.

In Migrazione fa di queste attività elementi centrali e trasversali del proprio agire. Un'attività sviluppata soprattutto attraverso il counseling **multiculturale centrato sulla Relazione** in cui vengono sottolineati con forza alcuni aspetti specifici del lavoro in questo ambito.

Un approccio legato alla professionalità dei counselor, ma valido per qualsiasi figura operi a sostegno dei rifugiati. Un sostegno che abbia come fondamento la **Relazione Consapevole**, che rappresenta il fulcro di una metodologia attenta ai cambiamenti e al lavoro di aiuto e di sostegno da svolgere in concreto. Solo un operatore con una buona competenza relazionale può diventare un operatore della buona relazione, dentro cui fonde le sue qualità umane innate (saper ascoltare, accoglienza, fiducia, disponibilità) con le tecniche e le modalità dell'ascolto attivo, dell'empatia, del feedback non giudicante, della comunicazione efficace, mantenendo sempre uno sguardo realistico e attivo sulla realtà.

Sul nostro sito sono presenti i materiali metodologici prodotti dai counselor di **In Migrazione**, nella speranza che possano essere uno stimolo, un punto di vista e un'esperienza utile a tutti coloro che in questo contesto operano o voglio operare. Lontani dalla presunzione di essere portatori di un metodo oggettivamente giusto, vogliamo semplicemente mettere a disposizione degli altri i nostri saperi, e le nostre esperienze "sul campo".

Invitiamo per questo tutti a utilizzare, diffondere e adattare i materiali proposti senza alcuna riserva, nella speranza che possano essere utili a chi opera nella relazione d'aiuto.

I documenti sono prodotti dai professionisti della relazione d'aiuto Ercole Boni, counselor e Nino Ginnetti, psicologo

info@inmigrazione.it
www.inmigrazione.it