



# VAI

## GUIDA PER LA FORMAZIONE DI VOLONTARI IMMIGRATI

Come progettare e fornire una formazione efficace



Questo progetto è stato finanziato dal Fondo per l'integrazione, la migrazione e l'asilo dell'Unione europea. La responsabilità per le informazioni e le opinioni espresse in questa pubblicazione sono riconducibili interamente agli autori.

VAI  
7/2019

Publicato nell'ambito del progetto VAI - Volunteering among Immigrants, Work Package 2. Deliverable N. 2.3. Disponibile online: [www.vai-project.eu/outputs](http://www.vai-project.eu/outputs)



Questo progetto è stato finanziato dal Fondo per l'integrazione, la migrazione e l'asilo dell'Unione europea.

La responsabilità per le informazioni e le opinioni esposte in questa pubblicazione sono riconducibili interamente agli autori.



**four elements** Organizzazione della pubblicazione: Four Elements

In stretta collaborazione con la Croce Rossa Ellenica, Cidis Onlus, Università degli studi di Hannover Gottfried Wilhelm Leibniz e Verein Multikulturell.



Hellenic  
Red Cross



Leibniz  
Universität  
Hannover



Institut für  
Sozialforschung der  
Demokratie



Cidis Onlus

Per maggiori informazioni: [www.vai-project.eu](http://www.vai-project.eu)



© Unione europea 2019 | Questo lavoro ha Licenza internazionale Creative Commons – Attribution-Non commercial 4.0.

# **GUIDA PER LA FORMAZIONE** DI VOLONTARI IMMIGRATI

Come progettare e fornire una formazione efficace

Questo progetto è stato finanziato dal Fondo per l'integrazione, la migrazione e l'asilo dell'Unione europea. La responsabilità per le informazioni e le opinioni esposte in questa pubblicazione sono riconducibili interamente agli autori.



Dal progetto VAI - Volunteering among immigrants emerge che le attività di volontariato svolte dai migranti possono essere sia uno strumento che un indicatore di integrazione. Molti stati dell'Unione Europea hanno già riconosciuto il potenziale del volontariato come strumento per l'integrazione e di conseguenza si sono sforzati di introdurre misure per promuoverlo. Migrazione, integrazione e volontariato sono oggetto di un ampio dibattito pubblico e politico a livello Europeo. Il progetto VAI mira a combinare questi fattori promuovendo nuovi accordi di volontariato tra gli immigrati, negoziati rimuovendo gli ostacoli e investendo sui facilitatori di integrazione sociale. Il progetto ha inoltre lo scopo di rafforzare le reti e lo scambio di conoscenze nel campo del volontariato dei migranti, specialmente a livello europeo e transnazionale.

Questo documento è stato originariamente prodotto come Deliverable N. 2.3 del Work Package 2 – **Capacity Building nella comunità ospitante**. Il risultato più importante di questa attività è di accrescere la partecipazione dei migranti a gruppi di volontariato. Durante questa sezione del progetto sono stati prodotti un *Manuale di orientamento per i volontari*, una *Guida per i volontari immigrati* e una *Guida per la formazione degli immigrati volontari*.

### Organizzazioni partner:



# Indice

---

Indice	4
Introduzione	7
Parte 1: Il contesto del volontariato	9
Prima della formazione	10
Comprensione e valutazione della diversità culturale	11
Buone pratiche nella gestione dei volontari	11
Caratteristiche dell'ambiente di formazione al volontariato	14
Supporto al processo di formazione	16
Parte 2: Progettazione di strategie di formazione efficaci	19
Il quadro KSA come base per la formazione	20
Formazione basata sulle competenze	22
Consapevolezza culturale nella formazione	24
Strumento di pianificazione per programmi di formazione	27
Utilizzare opportunità e strumenti per l'autoriflessione	30
Contenuti della formazione rilevanti	31
Come la formazione può soddisfare le esigenze dell'organizzazione e del volontario	32
Componenti di una formazione	34
Prima della formazione	34
Durante la formazione	34

Dopo la formazione	35
Erogazione della formazione	36
Risorse e materiali per la formazione	38
Metodologia della formazione	39
Sfide nel processo di formazione	41
Parte 3: Valutazione della formazione e dell'apprendimento	45
Dopo la formazione	46
Accreditamento dei programmi di formazione	47
Valutazione delle sessioni di formazione	47
Sostenibilità del programma di formazione	48
Conclusioni	49
Bibliografia	50



# Introduzione

---

I contenuti di questa Guida sono elaborati con il prezioso feedback e le raccomandazioni ricevute durante i Focus Group in Austria, Germania, Grecia e Italia, organizzati rispettivamente da Verein Multikulturell, Leibniz University di Hannover, Four Elements (con l'aiuto della Croce Rossa ellenica) e Cidis Onlus.

La Guida affronta le questioni relative al contesto di formazione che influenzano il modo in cui i volontari immigrati vengono formati e offre un'introduzione alla formazione basata sulle competenze.

In particolare, offre informazioni che aiutano i formatori a: analizzare l'ambiente del volontariato nella Parte 1; elaborare strategie di formazione efficaci e appropriate nella Parte 2; raggiungere risultati di formazione / apprendimento per supportare

gli obiettivi delle organizzazioni e aiutare i volontari a trarre soddisfazione e crescita personale dal volontariato nella Parte 3.

**Il Toolkit per la formazione dei volontari immigrati si struttura sui temi trattati in questa Guida. I due prodotti vanno intesi come complementari.**

Questa Guida (Parte 1) esamina le problematiche legate all'ambiente di formazione che modellano il modo in cui i volontari vengono formati e fornisce un'introduzione alla formazione sulla diversità culturale. La figura del formatore è qui intesa nel suo senso più ampio, sia come persona che si sperimenta come formatore senza avere qualifiche specifiche, sia come persona con le qualifiche adeguate.

## **QUESTA GUIDA HA QUATTRO DESTINATARI PRINCIPALI:**

- **FORMATORI INCARICATI DI FORMARE VOLONTARI:** la formazione è una parte significativa del proprio ruolo
- **FORMATORI OCCASIONALI DI VOLONTARI:** la formazione è uno dei doveri, in particolare facilitare la formazione che probabilmente è stata progettata da altri
- **SOSTENITORI DELLA FORMAZIONE:** aiutare i soggetti formati ad apprendere come amico, formatore o mediatore culturale
- **MANAGER, TEAM LEADER DI VOLONTARI, COORDINATORI VOLONTARI:** contribuiscono all'individuazione delle esigenze di formazione, alla progettazione di programmi di formazione e supportano l'erogazione della formazione.

”Questa Guida è uno strumento utile tanto per un formatore esperto quanto per chi è nuovo del mestiere. Può essere inteso come aggiornamento delle migliori pratiche già note o come strumento di guida per progettare e fornire formazione.“

Si cerca anche di rivolgersi a formatori con diversi livelli di esperienza. Questa Guida è uno strumento utile tanto per un formatore esperto quanto per chi è nuovo del mestiere. Può essere inteso come aggiornamento delle migliori pratiche già note o

come strumento di guida per progettare e fornire formazione. La descrizione del profilo dei formatori dovrebbe specificamente contenere conoscenze e abilità relative alla diversità culturale come requisito fondamentale.

# Parte 1: Il contesto del volontariato

---

**In questa parte della Guida viene analizzato l'ambiente di volontariato e vengono identificate le migliori pratiche di gestione del volontariato.**

## Prima della formazione

Ci sono una serie di elementi da considerare prima di coinvolgere immigrati o rifugiati come volontari nella organizzazione (IOM: 26):

1. assicurare che la cultura organizzativa promuova la diversità e sia realmente inclusiva e che ciò si rifletta nelle politiche e procedure organizzative

2. laddove necessario e possibile, le organizzazioni dovrebbero fornire al personale, retribuito e volontario, formazione nella direzione di una consapevolezza interculturale

3. è un errore ipotizzare che tutte le culture siano uguali, soprattutto riguardo alle differenze di genere

4. sulle questioni relative al rapporto con il territorio, sul livello di conoscenza della lingua locale e l'esperienza con la società locale in generale, le comunità da tempo presenti differiranno dalle comunità di nuovo insediamento e recente immigrazione

5. essere flessibile nella gestione e nel supporto dei volontari immigrati. Ciò può significare fornire un supporto extra come un mentore o un sistema di "amici"

6. assicurare che tutti i volontari abbiano un ruolo adeguato alle loro caratteristiche e ricevano indicazioni chiare, condizioni di offerta del proprio operato con doveri e livelli di responsabilità concordati

Il collegamento in rete, in particolare il confronto con la comunità locale (sia le organizzazioni rilevanti sul territorio sia le comunità etniche specifiche) è importante in quanto potrebbero essere già disponibili politiche e strategie organizzative per contribuire al supporto e alla gestione dei

volontari immigrati. Queste organizzazioni potrebbero essere disposte a condividere risorse ed essere guida per le politiche e i processi di altre organizzazioni. Possono anche fornire input e aiutare a coinvolgere volontari di gruppi culturalmente e linguisticamente diversi. È importante

cooperare e mantenere collaborazioni significative con gruppi culturali e agenzie di

supporto agli immigrati per incoraggiare e sostenere il programma di formazione.

## Comprensione e valutazione della diversità culturale

Gli immigrati possono fornire supporto nella formulazione di politiche e procedure culturalmente inclusive. L'organizzazione dovrebbe ufficialmente valorizzare la diversità e chiarire l'impegno a fornire le risorse necessarie per supportarne lo sviluppo. L'organo direttivo dovrebbe comunicare il proprio impegno a migliorare l'approccio verso la diversità e la competenza culturale coinvolgendo le persone all'interno dell'organizzazione e la comunità in genere.

È importante creare partenariati con organizzazioni di migranti e organizzazioni guidate da minoranze etniche che pot-

rebbero essere chiamate a fornire formazione interculturale. I volontari si sentono immediatamente apprezzati quando l'organizzazione introduce dichiarazioni di sostegno alla diversità nei documenti organizzativi affinché questa diventi la normalità. Le politiche dovrebbero riguardare la diversità in generale piuttosto che essere necessariamente culturalmente connotate: le politiche e le procedure devono essere generiche e adattabili. Le politiche e le pratiche culturalmente inclusive dovrebbero essere prassi in divenire che possono essere rivisti e aggiornati ciclicamente. (ibid: 38-40)

## Buone pratiche nella gestione dei volontari

### Buone pratiche #1

”È importante e anche una buona pratica offrire a tutti i volontari le stesse opportunità di formazione di cui gode il personale retribuito, specialmente se entrambi operano nello stesso ambiente o svolgono ruoli simili.“ (ibid: 33-34).

## Buone pratiche #2

Garantire che vi sia una persona incaricata (potrebbe essere un coordinatore di volontari sebbene non tutte le organizzazioni avranno tale figura) che assicuri che i volontari siano supportati. Assicurarsi che i volontari immigrati abbiano una persona di riferimento se desiderano sollevare problemi relativi alla propria esperienza di volontariato.

Un esempio riuscito di un programma di supporto viene dalla Germania, Balu und Du un progetto tedesco di un anno con l'obiettivo di supportare gli studenti svantaggiati nella scuola primaria attraverso il sostegno di una rete di amicizia con studenti universitari. Le fasi in cui questo progetto è stato organizzato possono essere adattate per soddisfare le esigenze dei volontari immigrati nelle organizzazioni:

**3 STEPS**

- Prima di iniziare a lavorare per l'organizzazione, dovrebbe essere programmato un appuntamento sociale introduttivo con i volontari e il leader dell'organizzazione.
- Durante il volontariato, l'organizzazione dovrebbe offrire ai volontari l'opportunità di scambiare esperienze con altri volontari e / o il leader dell'organizzazione su base settimanale e magari organizzare un evento annuale a partecipazione non obbligatoria.
- Al termine dell'esperienza di volontariato dovrebbe essere organizzato un momento di feedback tra il leader dell'organizzazione e il volontario per scambiare opinioni e impressioni personali sull'esperienza nella sua globalità.

„È essenziale che queste problematiche vengano prese sul serio dall'organizzazione e che il volontario riceva un feedback adeguato sulle criticità che segnala. Se possibile, predisporre un piano di affiancamento finalizzato

all'avvicinarsi dei volontari che consenta a potenziali nuovi candidati di riflettere sull'impegno e, idealmente, di seguire passo passo la persona che si trova attualmente nella posizione di volontario con esperienza.“ (OIM: .34-36)

### Buone pratiche #3

Creare opportunità per i volontari con esperienza di incontrare nuovi candidati. Chiedere ai volontari esperti di identificare i nuovi soggetti che potrebbero es-

sere disposti ad assumere un ruolo rilevante. Incoraggiarli a coinvolgere altri nel processo, cercando di motivarli a partecipare come possono.

### Buone pratiche #4

Ove possibile, introdurre sistemi di tutoraggio, che si sono dimostrati molto efficaci in tutto il mondo. I vantaggi sono diversi: un periodo di passaggio di consegne da un responsabile all'altro, i nuovi volontari potranno imparare facendo e non essere lasciati soli, garantire un certo

grado di continuità per l'organizzazione, offrire l'opportunità di sperimentarsi prima di impegnarsi ufficialmente in una posizione e rispettare gli attuali responsabili che saranno contenti di passare il testimone potendo influenzare l'approccio del successore.

### Buone pratiche #5

Mediazione culturale: facilitare la comunicazione tra l'organizzazione e i volontari immigrati quando necessario per aiutare entrambe le parti a raggiungere una comprensione comune e interagire, per aiutare l'organizzazione a comprendere ed essere consapevole delle pratiche specifiche della cultura, per stabilire un

rapporto di fiducia e collaborazione tra organizzazioni, volontari e servizi pubblici e privati, per sostenere e incoraggiare i volontari immigrati a esprimere le loro opinioni e preoccupazioni, per aiutarli a comprendere meglio e a loro volta prevenire potenziali conflitti con i servizi. (ibid: 40-42)

### Buone pratiche #6

Riconoscere pubblicamente e supportare i diritti dei volontari ai loro costumi,

credenze e pratiche culturali.

## Buone pratiche #7

I volontari riflettono la diversità culturale della comunità

## Buone pratiche #8

Prevedere risorse adeguate per supportare le attività di supporto alla diversità culturale dei programmi di volontariato come traduzione di materiali, impiego di interpreti e indennità di trasporto. (Consiglio multiculturale di Windsor & Essex County: 20)

# Caratteristiche dell'ambiente di formazione al volontariato

Configurare uno spazio di formazione: esistono diversi modi per allestire uno spazio formativo e certe disposizioni saranno migliori per alcuni ambienti e attività rispetto ad altre. Si può liberamente scegliere di non utilizzare banchi e tavoli con gruppi culturali che non sono abituati a usarli, quando si lavora con i giovani,

quando si hanno in programma attività ludiche o giochi di ruolo. L'uso di varie disposizioni può migliorare il coinvolgimento dei partecipanti e consentire a questi di partecipare alla formazione superando preferenze individuali di relazione (in piccoli gruppi o in grandi gruppi).

## PRINCIPALI PROBLEMI DELL'AMBIENTE DI APPRENDIMENTO SANO E SICURO

- ▶ Identificare la responsabilità per la sicurezza e la salute sul lavoro
- ▶ Identificare i pericoli nell'ambiente di apprendimento
- ▶ Valutare i rischi nell'ambiente di apprendimento
- ▶ Sviluppare e attuare azioni per garantire la salute, la sicurezza e il benessere degli studenti
- ▶ Fornire condizioni adeguate per la sicurezza e la salute sul lavoro ai soggetti formati
- ▶ Monitorare le disposizioni per la sicurezza e la salute sul lavoro nell'ambiente di apprendimento

## AZIONI DA INTRAPRENDERE PER RISOLVERE QUESTI PROBLEMI CHIAVE

- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....

I migliori aspetti della formazione indicati dai volontari includono:

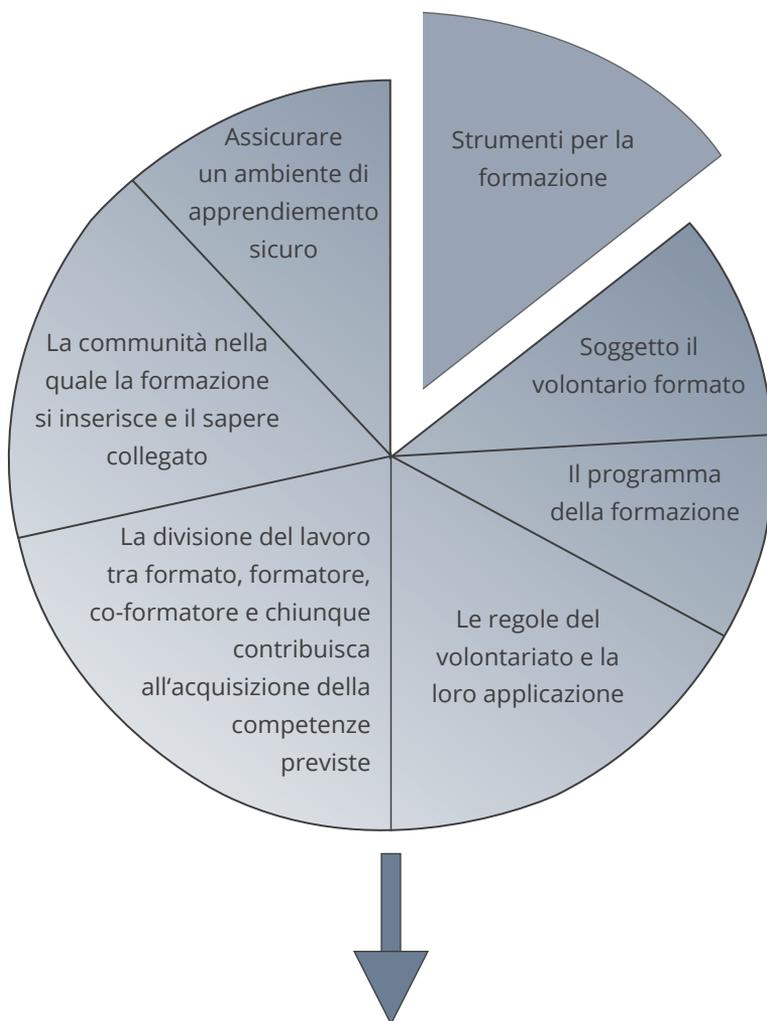
- Attività pratica
- Referenti Supervisor per porre domande e acquisire nuove competenze.
- Formazione basata sul riconoscimento dell'apprendimento pregresso
- Formazione „on the job“
- Sistema di gemellaggio / formazione e supporto tra pari
- Formazione interattiva piuttosto che tradizionale (National Volunteers Skills Center, 2001)

Riflettere sull'eventualità che uno dei suddetti aspetti sia applicabile ai propri programmi di formazione.

## Supporto al processo di formazione

Comprendere come i fattori ambientali sono interconnessi e in che modo si relazionano con lo studente è fondamentale se si desidera facilitare l'apprendimento. La parte superiore del diagramma in basso (soggetto, oggetto, strumenti e risultati) deriva dal lavoro di Vygotsky, Leont'ev e Luria fondatori della scuola storico-cultu-

rale della psicologia russa (Engestrom, Y., Miettinen, R., Punamaki, R. 1999: 1). La parte inferiore del diagramma (regole, comunità e divisione del lavoro) si è evoluta grazie al lavoro di studiosi contemporanei che hanno sviluppato nuovi concetti in quella oggi conosciuta come la Teoria dell'Attività.



**I RISULTATI:  
UN CAPITALE PER LA COMMUNITÀ  
AUMENTATO**



## Parte 2: Progettazione di strategie di formazione efficaci

---

**In questa parte della Guida, vengono forniti strumenti e informazioni utili riguardanti la progettazione di strategie di formazione efficaci e adeguate. In base al tipo, alle dimensioni e ad altre caratteristiche di ciascuna organizzazione, il formatore o la persona responsabile dell'elaborazione del programma di formazione potrà adottare il contenuto fornito in modo flessibile.**

## Il quadro KSA come base per la formazione

Una formazione e un orientamento efficaci si basano su conoscenze, abilità e attitudini. I programmi e le sessioni di formazione previsti dal formatore dovrebbero sviluppare conoscenze, abilità e attitudini (KSA/knowledge, skills and attitudes) dei partecipanti focalizzati sull'argomento e sul contenuto offerto. Questo quadro è ideale per l'orientamento, la formazione e la preparazione di immigrati e rifugiati alle nuove vite.

Per utilizzare al meglio lo schema KSA (conoscenze, abilità e attitudini), un formatore deve prima conoscere e comprendere il contenuto principale del corso e il contesto specifico nel quale si inserisce. (Centro di risorse per l'orientamento culturale 2014: 7)

È necessario acquisire familiarità con:

- standard richiesti dal programma, che spesso includono standard stabiliti dai finanziatori.
- informazioni sul programma e sui soggetti che offrono l'orientamento
- informazioni specifiche sulla territorio, se si eroga formazione con connotazione locale.

Si dovrà avere una approfondita conoscenza in modo da poter rispondere alle domande che possono essere poste.

Le conoscenze, le capacità e gli atteggiamenti di cui un buon formatore dovrebbe essere dotato includono:

### CONOSCENZA

- Approcci, teorie, buone pratiche
- Orientamento o formazione in contesto sociale e culturale
- Il processo di accoglienza: cosa prevede o chi è coinvolto
- Approcci e tecniche per lavorare con persone di diversa provenienza
- Strategie di facilitazione e tecniche di formazione o didattiche appropriate: quando utilizzare tecniche diverse e con chi
- Valutazioni di formazione e apprendimento

## COMPETENZE

- Buona comunicazione: linguaggio del corpo ecc.
- Capacità di apprendere rapidamente
- Coinvolgere i partecipanti utilizzando una varietà di tecniche
- Capacità di utilizzare il buon senso e ricorrere alla professionalità
- Capacità di lavorare con un interprete: sapere come gestire il tempo necessario al mediatore per la traduzione
- Capacità di comprendere, gestire e analizzare le valutazioni
- Gestione del tempo
- Esperienza nella progettazione di percorso di formazione o lezioni

## ATTITUDINI

- Motivazione e interesse al lavoro
- Capacità di lavorare in squadra
- Capacità di autoanalisi finalizzato alla crescita professionale
- Spirito critico e autocritico rispetto all'errore
- Piacere di imparare
- Empatia
- Flessibilità
- Energico

Fonte: Centro di risorse per l'orientamento culturale, 2014: 20-25

I formatori che offrono orientamento devono avere specializzate conoscenze, abilità e attitudini essenziali per lavorare con rifugiati e immigrati. Questi includono:

- familiarità con il contesto locale, con il programmi di accoglienza, con la normativa di settore e conoscenza dei programmi locali
- comunicazione interculturale: comunicare con altri appartenenti a o provenienti da culture diverse
- intuizione acquisita dall'esperienza personale di chi interagisce con o vive in altre culture, che aiuta a comprendere alcune sfide che i rifugiati e gli immigrati possono incontrare

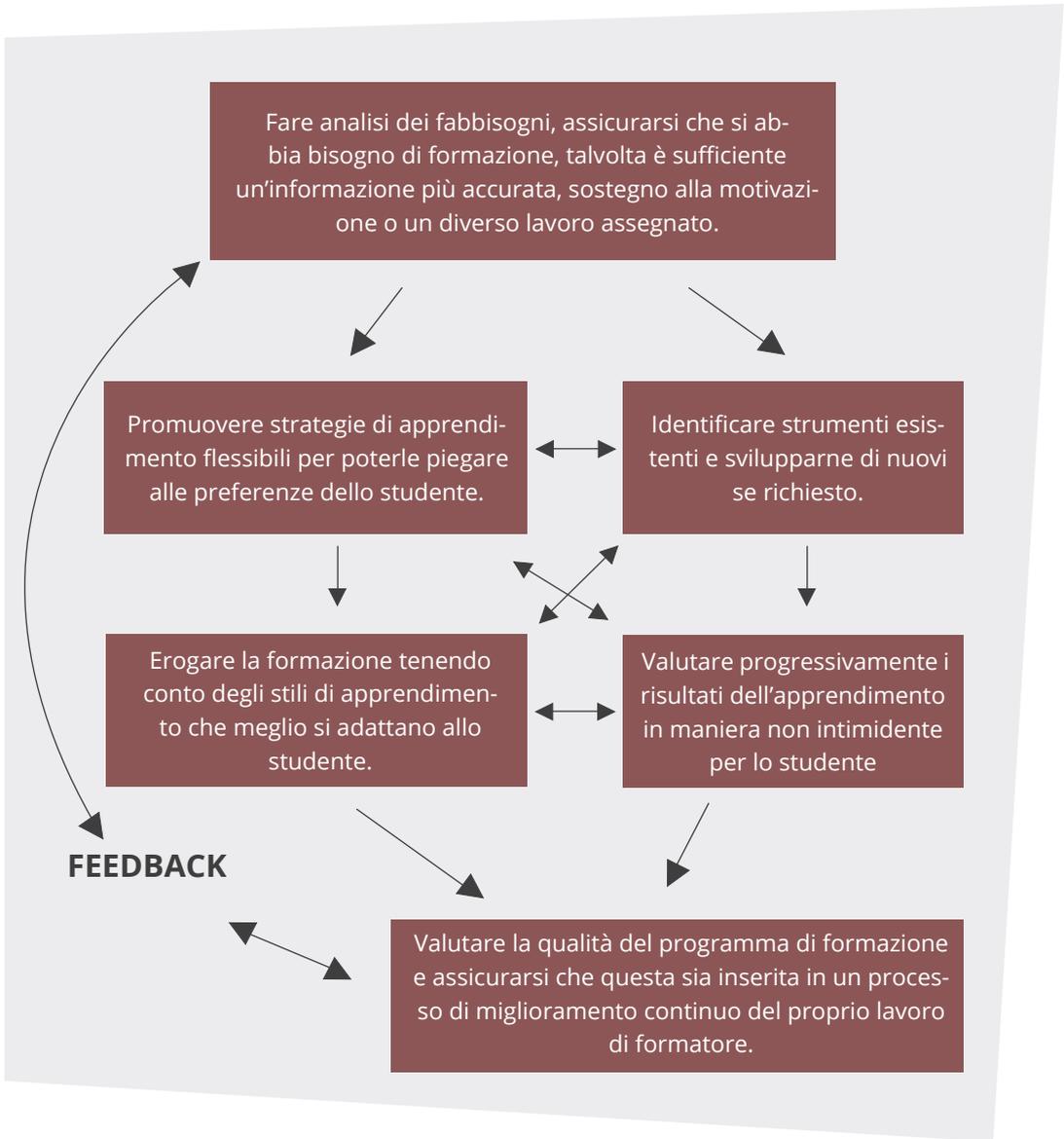
- rispetto per persone provenienti da luoghi diversi e interesse ad facilitare la loro integrazione

Mentre sono molti i formatori che possono aiutare i partecipanti ad acquisire nuove conoscenze e abilità, la maggior parte trova che rispondere alla diversità culturale è più impegnativo perché questa richiede al formatore sensibilità e cambiamenti di atteggiamento ed è difficile da misurare. Una corretta gestione di atteggiamenti che si basano su valori e credenze culturali e personali sarà importante per il successo della formazione tanto quanto le conoscenze o le abilità relative a un particolare argomento. (Centro di risorse per l'orientamento culturale 2014: 20-25)

## Formazione basata sulle competenze

Applicare un approccio sistematico alla formazione in modo che si possa fare cor-

rezioni e aggiustamenti in base al feedback ricevuto durante tutto il processo.



Il processo illustrato è la struttura principale per la progettazione e l'implementazione della formazione. Il processo è dinamico e si deve tenere presente che:

- la formazione può non essere la risposta

giusta a criticità di natura professionale.

- l'erogazione della formazione è legata alla valutazione progressiva dell'acquisizione delle conoscenze e abilità del soggetto in formazione.

” La valutazione della qualità del programma di formazione dovrebbe andare oltre il classico questionario di valutazione in cui lo studente dà un feedback al formatore.“ (Volontariato in Australia, 2006)

Secondo Volunteer Australia (2006: 30), „la differenza essenziale tra i precedenti approcci allo sviluppo delle competenze e l'approccio basato sulle competenze è che in passato l'enfasi era sulla progettazione del percorso di formazione e su come questo veniva eseguito“. La formazione basata sulle competenze sottolinea ciò che il soggetto in formazione ottiene. Si concentra su ciò che ci si aspetta da un

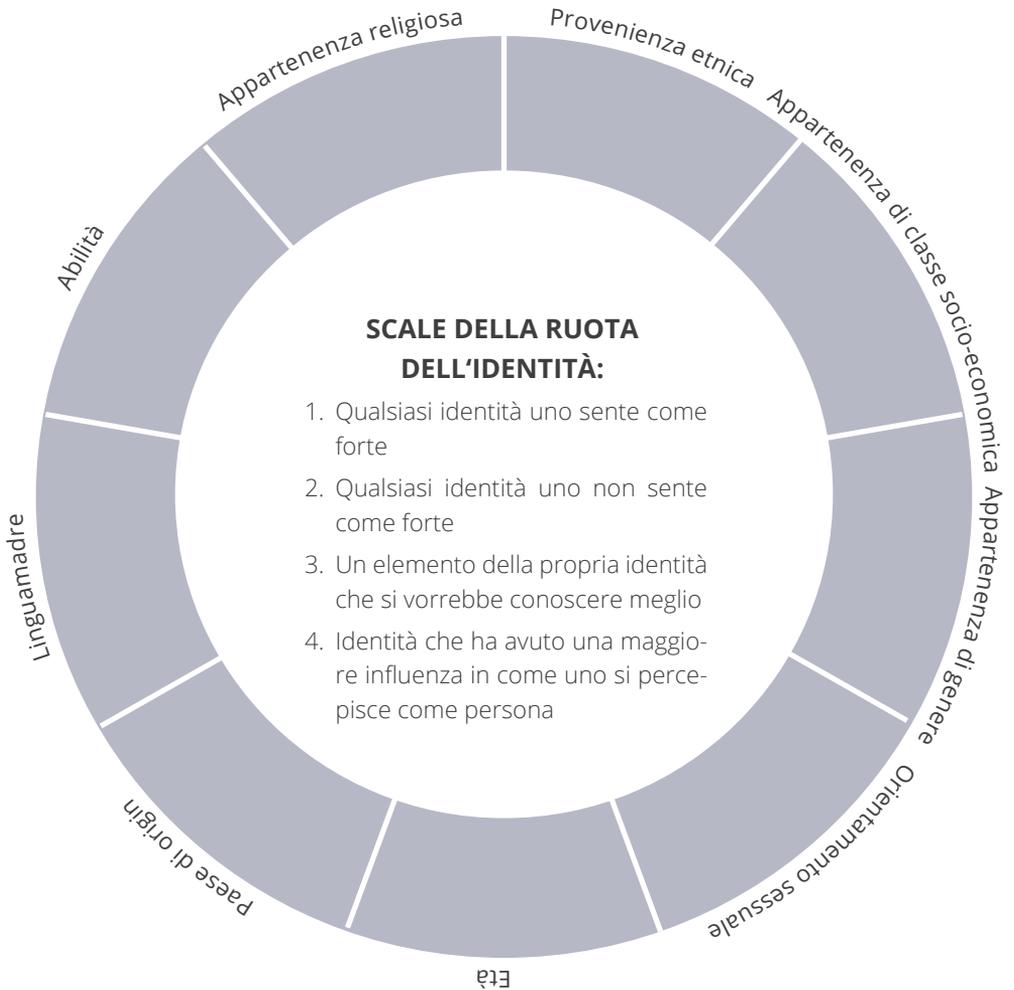
dipendente sul posto di lavoro piuttosto che sull'esclusivo processo di apprendimento. Comprende l'obbligo di svolgere compiti individuali, l'obbligo di gestire una serie di compiti diversi all'interno del lavoro e l'obbligo di rispondere alle irregolarità e a situazioni extraroutine e l'obbligo di gestire le responsabilità e le aspettative dell'ambiente di lavoro. (Volontariato in Australia, 2006: 30)

## Consapevolezza culturale nella formazione

L'importanza della consapevolezza culturale dovrebbe essere evidenziata: ogni formatore dovrebbe riflettere sulle proprie convinzioni e valori per capire come la cultura influenza il comportamento e atteggiamento. La Ruota dell'Identità (Identity Wheel) è uno strumento utile per

la riflessione personale. Per utilizzare lo strumento, completare la ruota etichettandone ogni segmento usando la scala mostrata sotto (adattato da Goodman e Schapiro, 1997). È possibile etichettare un segmento con più di un numero. È importante che i formatori siano consapevoli

del sistema di norme e credenze culturali me e credenze di altre culture.  
al quale aderiscono e che rispettino nor-



Una formazione efficace per rifugiati e immigrati tiene conto contemporaneamente di almeno due e talvolta più culture: quella o quelle dei partecipanti e quella

del paese di accoglienza. Di conseguenza, i formatori dovranno familiarizzare con le culture coinvolte nella formazione (Centro di orientamento culturale 2014: 30-34):

**CONSAPEVOLEZZA CULTURALE DI SÉ:** il primo passo per diventare più culturalmente consapevoli è diventare consapevoli delle proprie percezioni e credenze culturali.

**CONOSCERE UNA NUOVA CULTURA:** nel campo della comunicazione interculturale, la cultura è spesso descritta come un iceberg. Solo una piccola parte dell'iceberg è immediatamente visibile. Gran parte della massa dell'iceberg è sotto la superficie e invisibile alla maggior parte degli osservatori, eppure sappiamo che esiste. Gli aspetti più visibili della cultura e delle tradizioni si basano e si evolvono da credenze e valori culturali molto profondi che appartengono ad un determinato gruppo.

**DIMOSTRARE RISPETTO E COMPRESIONE:** se si capisce il background culturale e le aspettative dei partecipanti, si sarà in grado di offrire corsi di formazione più efficaci. Fondamentale è capire e mostrare rispetto per le esperienze dei rifugiati e rispondere alle loro preoccupazioni e speranze per la loro nuova vita. Per comprendere meglio i valori e la cultura dei partecipanti, è possibile osservare comportamenti e porre domande durante le lezioni. La sfida più grande quando si conoscono persone di altre culture è evitare gli stereotipi ed ipotesi fuorvianti su categorie di identità. Esistono differenze tra le persone appartenenti allo stesso gruppo culturale e si deve essere attenti e consapevoli degli stereotipi. Sebbene possano essere applicate molte generalizzazioni, ogni persona è unica. Molti rifugiati sono sopravvissuti a esperienze traumatiche prima di arrivare nel paese di accoglienza.

La formazione sulla diversità è esperienziale e incoraggia i partecipanti a riconoscere il proprio condizionamento culturale nei confronti di persone di provenienza diversa. Per lo sviluppo e l'implementazione della consapevolezza culturale nel Programma di formazione per il volontariato si suggerisce di consultare gruppi culturalmente diversi e agenzie di servizi per i nuovi arrivati.

Può essere co-facilitato da una coppia (o squadra) di formatori la cui diversità riflette quella dei partecipanti alla formazione. Ciò consente ai co-facilitatori di modellare atteggiamenti e comportamenti.

Può essere facilitato da formatori che hanno precedenti esperienze di formazione sulla diversità e sono abili nel gestire le emozioni e i potenziali conflitti sollevati

dal contenuto della formazione

Ove possibile, una coppia di diversa provenienza dovrebbe co-facilitare seminari sulla diversità. Nella co-facilitazione nessuno dei due formatori è dominante. Lavorano insieme e dividono il materiale. Ognuno di essi supporta l'altro prendendo appunti, rispondendo alle domande poste che l'altro potrebbe non registrare, aggiungendo una prospettiva diversa quando appropriato e fungendo da backup. L'uso di due facilitatori è particolarmente incoraggiato se il corso ha più di 20 partecipanti. I facilitatori spesso modellano le abilità e i comportamenti desiderati. Lavorando in tandem, i co-facilitatori possono evidenziare e rafforzare il comportamento desiderato. (Peace Corps, 2005)

## Strumento di pianificazione per programmi di formazione

Esistono molti modi diversi per affrontare lo sviluppo di una lezione o di un programma di formazione. È difficile essere prescrittivi riguardo alle particolarità della formazione di volontari perché l'ambiente di formazione può avere caratteristiche

speciali che richiedono specifici approcci all'erogazione della formazione. I seguenti passaggi possono aiutare a progettare il programma di formazione adeguato alle proprie esigenze.

## 1. VALUTARE LE ESIGENZE

- Elencare tutte le posizioni di volontariato nel gruppo
- Identificare abilità e conoscenze per ogni posizione
- Identificare gli stakeholders
- Identificare i partecipanti
- Valutare le esigenze dei partecipanti per le opportunità di volontariato al momento disponibili
- Considerare le esigenze degli stakeholder e dei partecipanti

## 2. PIANIFICARE CONTENUTI E METODI

- Definire obiettivi, risultati e contenuti in base alla valutazione dei bisogni
- Delineare la formazione
- Progettare la formazione
- Determinare la durata e la frequenza delle lezioni
- Partecipanti al gruppo
- Pianificare la formazione
- Incorporare la lingua locale nelle lezioni
- Sviluppare un piano di valutazione per lo studente

## 3. PREPARARE LA LOGISTICA

- Identificare lo spazio di formazione
- Determinare i materiali e le attrezzature necessarie
- Convocare i partecipanti e ricordare loro di frequentare
- Preparare eventuali rinfreschi da offrire

- Provvedere per interpreti, assistenza all'infanzia, trasporto e traduzione di documenti


#### 4. EROGARE LA FORMAZIONE

- Creare e mantenere un ambiente di apprendimento positivo
- Fissare aspettative chiare
- Usare buone capacità comunicative e di facilitazione
- Rivedere gli obiettivi
- Utilizzare una varietà di risorse, materiali e metodi
- Utilizzare strategie efficaci per individui e gruppi
- Utilizzare strategie efficaci per lavorare con partecipanti di diversa provenienza e gruppi con esigenze particolari
- Gestire le sfide comuni durante le sessioni di formazione
- Co-formare e co-facilitare in modo efficace
- Lavorare efficacemente con gli interpreti
- Valutare metodi di erogazione dell'orientamento alternativi


#### 4. POST-VALUTAZIONE

- Condurre valutazioni sullo studente
- Distribuire gli attestati ai partecipanti
- Valutare la formazione
- Prevedere un follow-up
- Utilizzare le valutazioni dello studente


Fonte: Cultural Orientation Resource Center 2014:60

# Utilizzare opportunità e strumenti per l'auto-reflessione

E' necessario avere una certa esperienza in termini di motivazione ed esperienza passata per supportare efficacemente l'apprendimento in un ambiente diversifi-

cato. L'esperienza sarà importante anche nel supportare gli studenti nel mettere in pratica le loro abilità.

## **COMPONENTI UNIVERSALI DELLA STRATEGIA DI FORMAZIONE** **DETTAGLI DELLA STRATEGIA DI FORMAZIONE**

Bisogni e obiettivo operativo dell'organizzazione che coinvolge i volontari. Ciò deriverà da un'analisi dei bisogni formativi

Motivo personale per cui il volontario parteciperà alla formazione. Cosa è importante per il volontario?

Il cosa, come, quando e dove del programma di formazione sia per l'erogazione del programma che per la valutazione della competenza del soggetto formato. Il design di apprendimento e il design di valutazione sono collegati

Processo di valutazione della qualità del programma di formazione. I programmi di formazione dovrebbero essere rivisti criticamente in modo da poter migliorare la qualità della formazione. Definire gli indicatori di qualità

Processo per trasferire efficacemente l'apprendimento dall'esperienza di formazione al posto di lavoro volontario. Identificazione dei punti di forza e criticità del volontario nell'applicare quanto appreso

Mezzi con cui il volontario manterrà le proprie conoscenze e il livello di abilità. Esiste la possibilità che un volontario non abbia sufficienti opportunità di mettere in pratica tutte le nuove conoscenze e abilità acquisite

Fonte: Volunteering Australia, 2006: 15

## Contenuti della formazione rilevanti per il contesto e l'acquisizione di competenze

Vi è una vasta gamma di attività di volontariato e una parte significativa della popolazione è costituita da volontari. Il tipo più frequente di organizzazioni in cui gli immigrati si offrono volontari sono organizzazioni senza scopo di lucro, ONG, organizzazioni della società civile, nonché organizzazioni di beneficenza e religiose. I ruoli di volontariato vanno da corsi di alfabetizzazione e lingua, gestione di documenti e traduzione ad attività sportive e culturali. (VAI, 2018) Pertanto, la formazione è correlata ai compiti che i volontari eseguiranno nell'ambito dei diversi progetti e programmi dell'organizzazione.

Una struttura di formazione che si è rivelata molto efficace e che può dunque essere riportata come esempio, è quella utilizzata dal Centro multifunzionale della Croce Rossa ellenica, che comprende sei (6) moduli principali:

1. Struttura della Croce Rossa e principi di base del movimento
2. Presentazione del centro multifunzionale e dei servizi offerti
3. Etica del lavoro
4. Pronto soccorso psicologico (parte I)
5. Mediazione culturale
6. Protezione

Il materiale è stato fornito dalla Croce Rossa ellenica (partner del Progetto VAI) e dal suo Centro multifunzionale ad Atene, entrambi hanno partecipato al Focus Group tenutosi in Grecia.

Ulteriori moduli a cui possono prendere parte i partecipanti al programma di volontariato del Centro includono il Pronto Soccorso Psicologico (Parte II), la Gestione dello stress, CEA, Pronto Soccorso, Supporto Psicologico in Emergenze, Distribuzione di beni essenziali in Emergenze, ecc. Gli argomenti della formazione dovrebbero essere adattati alle esigenze sia dei formatori che dei volontari, nonché del campo d'azione dell'organizzazione. Passando da un contesto più ampio, come la presentazione dell'organizzazione e alcune regole generali del programma di volontariato, ad argomenti molto specifici che affrontano direttamente l'operato dell'organizzazione, è possibile mantenere alta l'attenzione dei volontari durante l'intero periodo di formazione.

Le motivazioni dei volontari possono influire sul loro apprendimento. Le esperienze acquisite attraverso il volontariato aiutano generalmente lo sviluppo di abilità sociali ed economiche, arricchiscono l'esperienza individuale e creano rapporti che agevolano l'integrazione. L'impatto va

da un minore isolamento e una maggiore consapevolezza delle interrelazioni sociali, alla conoscenza della lingua locale e una maggiore autonomia e lo sviluppo relazioni di auto-sostegno. Valorizzare le competenze professionali e acquisire nuove competenze è un altro vantaggio, mentre aumenta la motivazione e l'autostima. (Ibid) Mentre le conoscenze e le competenze richieste a un volontario possono essere simili a quelle richieste a un lavoratore che svolge lo stesso compito, i volontari possono avere esigenze e aspettative diverse

e concepiranno la formazione in modo diverso. È importante attingere alle conoscenze e alle competenze del volontario e presentare la formazione nel contesto di come questa può migliorare il contributo che ciascun volontario offre alla propria comunità.

Chiedere ad alcuni volontari se ritengono che la loro formazione abbia influito sulla motivazione a rimanere volontari, può offrire importanti spunti al formatore per riflettere su come rafforzare il contenuto formativo. (Volontariato in Australia, 2006: 12)

## Come la formazione può soddisfare le esigenze dell'organizzazione e del volontario

**IDENTIFICARE I PARTECIPANTI:** è necessario raccogliere informazioni sui partecipanti all'interno del gruppo: cosa sanno i partecipanti, quali differenze esistono di cultura ed etnia, abilità linguistiche, esperienze e costumi all'interno del paese, abitudini e credenze di un gruppo, età, disabilità eventuali e abilità, ecc.

**IDENTIFICARE LE COMPETENZE CHE I VOLONTARI RICHIEDONO PER SVOLGERE IL LORO RUOLO:** sviluppare un piano di lezioni ma flessibile così da poter dedicare più tempo a ciò a cui la classe è più interessata. In questo modo

si avranno più studenti desiderosi di imparare quanto insegnato (Rispondente al sondaggio, agenzia di medie dimensioni in Texas per la formazione e l'orientamento dei rifugiati)

**IDENTIFICARE LE DIFFERENZE DI COMPETENZE PREGRESSE TRA I VOLONTARI:** informazioni sui bisogni formativi dei partecipanti possono essere recuperate in diversi modi:

- Ricorrere a risorse che descrivono esperienze o background culturali
- Condurre interviste, discussioni di focus group o osservazioni con studenti con cui si è lavorato

- Prendere in considerazione le precedenti esperienze di lavoro con persone con background simili
- Revisionare rapporti di attività o di casi
- Sostenere una discussione o attività di valutazione dei bisogni all'inizio di un percorso o del programma.

**RICONOSCERE E SVILUPPARE LE CONOSCENZE E LE ABILITÀ** pregresse possedute dai volontari

**PROGETTARE E FORNIRE FORMAZIONE** adatta a soddisfare le esigenze dell'organizzazione che coinvolge i volontari

**RICONOSCERE L'OPPORTUNITÀ** e prevedere una componente di apprendimento nelle attività di volontariato

**VALUTARE LE COMPETENZE** del volontario acquisite attraverso la formazione formale e le esperienze di vita

**AIUTARE IL VOLONTARIO** a utilizzare le capacità e le esperienze personali per il proprio ruolo di volontario

**INCORAGGIARE I VOLONTARI** a riconoscere, valorizzare e attingere alle competenze aggiuntive che hanno acquisito attraverso il volontariato

**ESSERE IN GRADO DI RICONOSCERE LA NECESSITÀ** di acquisire autonomamente nuove competenze

I formatori possono utilizzare questo strumento di pianificazione per delineare le conoscenze, le abilità e le attitudini che devono rilevare per argomenti specifici. Scegliere l'argomento di formazione e le conoscenze, abilità e attitudini attuali e desiderate dei partecipanti. Delineare le lacune da colmare durante la formazione. (Centro di risorse per l'orientamento culturale, 2014: 224-225)

	STATO ATTUALE	STATO DESIDERATO	LACUNE DA COLMARE
CONOSCENZA			
ABILITÀ			
ATTITUDINI			

# Componenti di una formazione

## Prima della formazione

### VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE:

- Valutazione delle esigenze;
- Identificare i contenuti pertinenti;
- Identificare le informazioni che i partecipanti hanno;
- Stabilire obiettivi per l'orientamento;
- Identificare le capacità e i risultati dei partecipanti;
- Definire obiettivi che specificano ciò che un partecipante saprà o sarà in grado di fare come risultato di un'attività di apprendimento;
- Elaborazione dell'agenda;
- Preparare i materiali
- Logistica preliminare: ubicazione, trasporto

## Durante la formazione

- **BENVENUTO:** dovrebbe essere breve, da 2 a 5 minuti a seconda di ciò che verrà detto. Questioni di base dovrebbero essere discusse (es. come dove si trovano i servizi igienici).
- **IMPOSTA REGOLE**
- **ICE-BREAKING:** devono essere posizionati all'inizio e disseminati per tutta la sessione, specialmente al mattino o dopo le pause o il pranzo. Gli Ice-breaking dovrebbero essere scelti in base a dove collocati, al grado di conoscenza reciproca dei partecipanti e al contenuto in discussione. Un esercizio di rafforzamento della fiducia dovrebbe essere posto all'inizio della lezione in modo che i partecipanti inizieranno a sentirsi a proprio agio nel parlare tra loro.
- **ATTIVITÀ INTRODUTTIVA:** a seconda dell'approccio, le presentazioni possono durare da 5 a 45 minuti.
- **ATTIVITÀ / metodo del contenuto 1**  
... Attività / metodo del contenuto 2 ...
- **PAUSE PROGRAMMATE:** le pause dovrebbero essere programmate ogni mattina e pomeriggio per 10-15 minuti. Dovrebbe essere fornito anche un tempo adeguato per il pranzo. Quando possibile, le bevande e / o gli snack sono generalmente benvenuti dai partecipanti.
- **RIFLESSIONE E DEBRIEFING:** contenuti, abilità e sentimenti vengono

esplorati durante il tempo dedicato al debriefing e alla riflessione. Idealmente, il debriefing ha la stessa durata dell'attività per dare ai parteci-

panti il tempo di riflettere davvero su ciò che hanno imparato e su come si sentono a riguardo.

Dopo la formazione

- **VALUTAZIONE DEI PARTECIPANTI:** oltre ai momenti informali di valutazione dell'apprendimento dei partecipanti in itinere, è possibile prevedere la somministrazione di test di valutazione dell'apprendimento a conclusione di ogni incontro e alla fine dell'intero percorso.
- **LA VALUTAZIONE** potrà essere sia formale che informale. Il formatore potrà valutare sia l'apprendimento dei partecipanti in termini di con-

tenuti che l'organizzazione del corso nei suoi aspetti logistici (durata, spazi, interesse verso gli argomenti trattati). Le informazioni raccolte saranno utili ai formatori che potranno validare il percorso formativo identificando punti critici e suggerendo un piano di miglioramento.

- **CONSEGNA** attestati
- **VALUTAZIONE** della formazione e del formatore
- **FOLLOW-UP**

Fonte: Centro di risorse per l'orientamento culturale 2014: 70-75

Incorporare la lingua locale nell'orientamento. L'apprendimento della lingua locale è essenziale per il successo dell'accoglienza e dell'integrazione. L'apprendimento di una nuova lingua richiede tempo e può essere frustrante. Le seguenti strategie possono essere utili quando si incorpora la lingua locale in una sessione di formazione (Volunteering Australia, 2006: 24-25):

- Introdurre nuovi termini relativi all'argomento in questione.
- Quando possibile, pronunciare e scrive-

re la parola nella lingua madre dei partecipanti.

- Incorporare il vocabolario che i partecipanti dovranno usare spesso, come le parole più comuni che i partecipanti riconoscono senza dover fare lo spelling. Usare immagini o un gesto per illustrare termini o frasi importanti.
- Dare opportunità ai partecipanti di usare nuove parole. Scrivere termini su schede e annunci pubblicitari su una bacheca. Etichettare vari oggetti in classe o in ufficio.

# Erogazione della formazione

## CREARE UN AMBIENTE DI APPRENDIMENTO POSITIVO

Un'efficace gestione della classe crea un ambiente in cui i partecipanti comprendono le aspettative e le regole, si sentono al sicuro e benvenuti e possono comunicare apertamente.

### SONO UTILI LE SEGUENTI STRATEGIE:

- Spiegare la metodologia di formazione usata e cosa ci si aspetta dai partecipanti durante la formazione.
- Essere chiari sui principali obiettivi formativi e di apprendimento e coinvolgere i partecipanti nella definizione di questi.
- Sottolineare che ai partecipanti verranno fornite competenze e informazioni che consentiranno loro di continuare ad apprendere e diventare autosufficienti.
- È possibile impostare regole per la formazione e chiedere ai partecipanti di stabilire norme di comportamento per il gruppo. Rimarcare la necessità di rispettare le regole può essere utile per affrontare una serie di comportamenti irrispettosi, come non ascoltare, violare lo spazio personale ed altri.

## BUONE STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

(Centro di orientamento culturale, 2014: 102-103):

- Pensare alla voce, al tono e al modo in cui un messaggio viene trasmesso
- Incorporare la comunicazione non verbale o il linguaggio del corpo
- Approfitte di tutti i mezzi di comunicazione visiva disponibili che possono facilitare il processo
- Dimostrare buone capacità di ascolto
- Fornire un feedback positivo e costruttivo
- Personalizzare i problemi utilizzando esempi reali e nodi critici

## AMBIENTE INCLUSIVO

I formatori possono utilizzare le seguenti strategie per creare un ambiente inclusivo:

- Trattare i partecipanti con rispetto, riconoscendo le loro esperienze passate
- Non sottovalutare il ruolo della mediazione culturale. Anche se non si ritiene necessaria, si dovranno considerare le esigenze specifiche di alcuni partecipanti.
- Garantire che i partecipanti ascoltino i contributi reciproci.
- Essere flessibili con il programma e adattare le sessioni in modo da rispondere a bisogni, interessi, preoccupazioni.
- Essere flessibile con il ritmo di insegnamento

## Risorse e materiali per la formazione

Le risorse supportano l'erogazione del programma di formazione e molte sono già disponibili nell'ambiente di formazione al volontariato. Non sono solo manuali di addestramento. Visite al sito web, condivisione di opinioni con volontari esperti e persino motivazioni del volontario sono esempi di strumenti disponibili sia al formatore che al volontario. È importante sottolineare che gli strumenti non sono solo correlati al programma di formazione ma anche al soggetto formato. È probabile che all'interno di un gruppo, i singoli studenti avranno preferenze diverse sul come apprendere e utilizzeranno in modo diverso gli strumenti disponibili. La creatività nello sviluppo e nell'identificazione di strumenti è un fattore importante nel garantire flessibilità di apprendimento. „È più probabile che nella progettazione e realizzazione di un programma di formazione identificherai una gamma ampia di materiali e altre risorse da cui poter attingere“. (Volunteering Australia, 2006: 21-22)

È inoltre possibile integrare le risorse già esistenti in un programma di formazione.

I programmi esistenti possono essere molto utili quando si sviluppa un nuovo programma di formazione o quando si migliora uno esistente.

Esistono molti tipi diversi di risorse come realia, piani di attività o lezioni, curricula, informazioni di base su determinati gruppi, mappe, video o siti Web.

Il Manuale delle tecniche di addestramento creativo (Pike, 2002) delinea gli aspetti da considerare nella valutazione delle risorse esterne per integrare le esigenze di un programma. Tra i fattori sono inclusi gli obiettivi e le esigenze del programma, il costo, il valore, il tempo necessario per incorporare le risorse, la qualità, la competenza e l'esperienza del formatore, i riferimenti e le reazioni - sia le reazioni dei partecipanti ai contenuti inseriti nel percorso di formazione e che le reazioni del formatore alla revisione ed erogazione del programma del percorso di formazione.

I componenti di un percorso di formazione includeranno una sezione introduttiva, una guida per l'utente, un piano di lezioni e risorse.

## COMPONENTI DI UNA LEZIONE

La lezione o i piani di attività all'interno di un percorso di formazione in genere seguono un determinato format. Sono incluse le seguenti sezioni:

- **TITOLO O ARGOMENTO**
- **OBIETTIVI:** illustrano lo scopo della sessione e ciò che i partecipanti dovrebbero sapere ed essere in grado di fare entro la fine della formazione.
- **TEMPO:** questo fornirà una stima della durata della formazione
- **MATERIALI:** possono includere immagini, case study, dispense o altri materiali simili. Gli ausili visivi includono immagini, lavagne a fogli mobili, video, presentazioni in Power Point, mappe o diagrammi di flusso.
- **ESERCIZIO:** questa è la parte principale del programma e fornirà allo studente attività personalizzate e argomenti di discussione per la sessione.

## Metodologia della formazione

I metodi possono includere attività di formazione centrate sul soggetto in formazione, interattive ed esperienziali. Attraverso una attenta comprensione dei punti di vista e della varietà di contesti educativi, culturali e socioeconomici dei partecipanti, i formatori possono avere indicazioni su come pensano gli studenti e le connessioni che possono essere in grado di fare.

Le lezioni frontali possono essere molto comuni in un programma di formazione per rifugiati e immigrati, ma è uno dei metodi di insegnamento meno efficaci. Ad esempio, brevi lezioni e discussioni di gruppo di grandi dimensioni sono tecniche appropriate per introdurre un argomento

e trasferire conoscenze: dimostrazioni, giochi di ruolo e visite sul campo possono essere più utili per sperimentare le abilità acquisite e casi di studio e simulazioni sono adatti per esplorare le attitudini.

Il brainstorming è simile alla discussione di gruppo, ma consente di sviluppare più idee in un periodo di tempo più breve. Think-pair-share consente a un formatore di istruire i partecipanti a pensare a una domanda o a un argomento, quindi rivolgersi a un partner per condividere i propri pensieri. Le lezioni sono ideali per introdurre brevemente un argomento, concentrarsi su un punto chiave, presentare informazioni di base o trasmettere

molte informazioni in un breve periodo di tempo.

I Casi studio si basano solitamente su esperienze di vita reale e presentano una situazione che un gruppo può analizzare e risolvere. Quando si lavora con gruppi di un'area di provenienza specifica, si consiglia di utilizzare nomi o paesi di origine a loro familiari in modo che i partecipanti possano relazionarsi meglio con la situazione. Nei giochi di ruolo, i partecipanti assumono ruoli e recitano una situazione mentre gli altri partecipanti osservano. Giochi di ruolo, scenette e racconti sono comuni in molte culture e i formatori è bene sappiano che immigrati e rifugiati in genere li comprendono e ne beneficiano. Le simulazioni ripropongono contesti di vita reale in cui sono richieste specifiche competenze e offrono ai partecipanti l'opportunità di apprendere e praticare abilità o esaminare atteggiamenti in un ambiente protetto, sono ideali per affrontare questioni legate all'adattamento alla vita nel nuovo paese e allo shock culturale. Le visite sul campo offrono l'opportunità

di entrare e sperimentare in sicurezza in prima persona, un ambiente o una situazione reali.

In generale, è bene provare a incoraggiare i partecipanti a superare i propri "confini", ma senza spingersi troppo lontano. Si deve tener presente se un particolare tipo di attività è culturalmente o religiosamente appropriata.

Concedere il tempo necessario per analizzare e riflettere alla fine di ogni argomento o sessione. Usare le domande di riflessione per valutare gli incontri.

Per essere un efficace facilitatore del gruppo è consigliabile avere una buona conoscenza delle dimensioni, della composizione e delle dinamiche del gruppo. I formatori che offrono orientamento ai rifugiati o agli immigrati possono trovarsi a lavorare con individui o in gruppi di sole due o tre persone, ma indipendentemente dalle dimensioni del gruppo, il ricorso a metodi interattivi permette ai partecipanti di acquisire una comprensione molto più profonda del materiale.

„I gruppi di piccole e medie dimensioni sono ideali poiché di solito sono composti da gruppi di lingue simili e offrono più tempo per discussioni e interazioni.“

(Supervisore del programma, Catholic Charities Community Services Arizona in Refugee Training and Orientation)

„Incoraggiamo piccoli gruppi. Questo dà al formatore tempo di rispondere a domande o argomenti con cui gli studenti potrebbero avere problemi. Abbiamo una varietà di livelli di competenze in inglese e livelli di istruzione. Quindi insegnare a un gruppo [più ampio] con diversi livelli di comprensione può rendere l'esperienza frustrante per gli studenti.“ (Direttore del reinsediamento dei rifugiati, Catholic Charities — Diocesi di Winona)

I programmi per gruppi di piccole e medie dimensioni sono ideali in quanto spesso composti da gruppi linguistici simili che consentono di dedicare più tempo per la discussione e l'interazione. Le sfide che si presentano lavorando con un gruppo numeroso includono il fatto che i formatori possono sentirsi sopraffatti dal gestire il gruppo con diversi partecipanti. Può essere utile creare piccoli gruppi e raggruppare frequentemente i partecipanti per discussioni e attività. (Centro di risorse per

l'orientamento culturale 2014: 140-143)

Supportare l'apprendimento condividendo il ruolo della formazione: *“considerare la possibilità di condividere la facilitazione della formazione tra diversi soggetti. La partnership di apprendimento più comune, che viene praticata e accettata in modo informale, comprende un formatore, lo studente e un collega esperto dello studente nel ruolo di sostenitore della formazione. Esistono anche altre possibilità, come gli studenti che si supportano reciprocamente, i familiari che sostengono uno studente in cui vi sono problemi di lingua, alfabetizzazione e calcolo e supervisori che garantiscono che il contesto favorisca l'apprendimento. L'apprendimento avviene anche nel contesto della comunità di studenti, delle organizzazioni che coinvolgono volontari, dei colleghi dello studente e di coloro che sono gli utenti dell'organizzazione.”* (Volunteering Australia, 2006: 21-22)

## Sfide nel processo di formazione

Le differenze nei contesti di provenienza possono rendere difficile per i partecipanti relazionarsi tra loro all'inizio della formazione, mentre le differenze nei livelli di alfabetizzazione e nell'istruzione formale sono spesso più significative e creano alcune delle maggiori sfide. Lavorare con partecipanti che parlano lingue diverse è

un'altra sfida per i formatori e può richiedere più mediatori durante la formazione.

Il problema che si presenta negli ambienti di volontariato multiculturale è la diversità di competenze linguistiche parlate, l'alfabetizzazione linguistica e numerica dei volontari. Poiché molti volontari possono avere limitazioni LLN, la competen-

za del formatore nel supportare i soggetti in formazione con scarsa conoscenza del LLN è molto importante.

**Il formatore dovrà essere attento all'eventualità che ci siano persone nel gruppo di studenti che hanno limitazioni LLN e adottare strategia per identificarle. Inoltre il formatore dovrà facilitare la formazione in modo tale che ci siano percorsi alternativi che un soggetto formato possa**

**intraprendere adeguati alle proprie capacità LLN (Volontariato in Australia, 2006: 16)**

Lavorare con i mediatori in una sessione di formazione può essere impegnativo e richiedere del tempo aggiuntivo. Ecco alcune strategie da considerare (Dipartimento di salute e servizi umani della Contea di Hennepin, 2012; Searls- Ridge & Cotlove, 2007):

- ▶ **Pianificare in anticipo** l'impiego di mediatori
- ▶ Posizionare il mediatore vicino, preferibilmente dalla **parte del formatore**.
- ▶ Assicurarsi che **tutto sia tradotto**, comprese le conversazioni secondarie. Il formatore dovrebbe evitare di dire qualsiasi cosa non ritiene opportuno venga tradotto.
- ▶ Parlare chiaramente e con un **tono di voce normale**. Essere paziente.
- ▶ Parlare e guardare **direttamente gli studenti**, non il mediatore. Ad esempio, dire „Sono contento di vederti“ invece di „Di loro che sono contento di vederli“.
- ▶ Salutare i soggetti formati come è d'uso nel paese quando le persone si incontrano per la prima volta. Il formatore dovrebbe **presentarsi e stabilire una connessione personale** con i soggetti formati e presentare loro il mediatore.

- ▶ **Parlare con frasi brevi o semplici.** Consentire pause frequenti per garantire che i dettagli del messaggio siano tradotti accuratamente. Evitare di parlare con il mediatore.
- ▶ Preparare un **glossario di termini** chiave per facilitare il processo di traduzione e migliorare la qualità della traduzione. Alcuni termini possono essere complessi e non si traducono facilmente.
- ▶ **Evitare slang o proverbi** che potrebbero non tradursi bene. Spiegare acronimi e termini tecnici quando utilizzati.
- ▶ **Verificare con il mediatore** se si ha l'impressione che i messaggi non siano completamente compresi dallo stesso; per esempio, chiedendo: „Dimmi cosa capisci“.
- ▶ Consentire al mediatore di interrompere la formazione e chiedere chiarimenti quando necessario.
- ▶ Gestire la discussione chiedendo ai partecipanti di porre una domanda alla volta e di parlare uno alla volta in modo che il mediatore possa tradurre ogni messaggio.
- ▶ **Incorporare immagini** per descrivere le cose quando possibile. Mostrare gli elementi visivi mentre il mediatore sta traducendo le informazioni.



## Parte 3: Valutazione della formazione e dell'apprendimento

---

**Quest'ultima parte della Guida affronta il tema del raggiungimento dei risultati della formazione in modo da supportare gli obiettivi delle organizzazioni che coinvolgono i volontari e aiutare i volontari a trarre soddisfazione e realizzazione personale dal proprio operato.**

## Dopo la formazione

I formatori dovrebbero (Centro di risorse per l'orientamento culturale, 2014: 180-185):

**CONDURRE VALUTAZIONI SULLO STUDENTE:** la valutazione dovrà registrare le conoscenze, le abilità e gli atteggiamenti che i formati hanno acquisito grazie alla formazione. Le valutazioni possono essere fatte attraverso quiz o test, usando una scala di valutazione, osservando nuove abilità acquisite, attraverso una sessione di riflessione o di debriefing o chiedendo ai partecipanti di riformulare informazioni o dimostrare ciò che è stato appreso attraverso storie, immagini o giochi di ruolo.

**CONSEGNARE ATTESTATI AI PARTECIPANTI:** per molti, in particolare quelli che potrebbero essere meno pronti per una vita in un nuovo paese, i certificati e le cerimonie sono fonte di orgoglio e successo. Conoscere un po' di come queste cose vengono percepite e affrontate dalle culture coinvolte può essere utile.

**VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE:** al termine della sessione, i formatori dovrebbero pensare in cosa hanno avuto successo e cosa invece potrebbero migliorare per la formazione successiva.

**AFFRONTARE ELEMENTI DI FOLLOW-UP:** comprendere le valutazioni degli studenti utilizzando e leggendo i dati raccolti. Per soddisfare le richieste di informazioni più approfondite su argomenti che potrebbero non far parte del programma di formazione, può essere utile offrire sessioni supplementari speciali.

**AUTO-RIFLESSIONE E AUTOVALUTAZIONE DEL FORMATORE:** l'autovalutazione e la valutazione tra pari possono essere particolarmente utili quando si analizzano le valutazioni del programma di apprendimento e formazione dei partecipanti.

## Accreditamento dei programmi di formazione

La formazione può essere accreditata, nel senso che può essere formalmente riconosciuta ai fini della qualifica e se lo studente lo desidera potrà valutare il rilascio di una qualifica.

Il riconoscimento dell'apprendimento pregresso, noto anche come RPL, è una forma di valutazione che riconosce le competenze e le conoscenze acquisite attraverso la formazione formale condotta da istituti di istruzione ma anche le esperienze di lavoro ed esperienze di vita. Può essere riconosciuto solo da valutatori qualificati che lavorano con o per conto di organizzazioni che sono accreditati per concedere RPL per corsi e competenze.

Un esempio viene dal Regno Unito. Per il riconoscimento dell'apprendimento per i volontari, il Consiglio Slough per il servizio volontario (SCVS) ha lanciato il proprio programma di passaporto volontario nel marzo 2018, con l'obiettivo di fornire corsi ai volontari di alto livello in modo che sia-

no dotati di tutte le competenze necessarie per fare la differenza e affrontare ogni tipo di situazione. (EPALE, 2018)

Per ottenere il riconoscimento dell'apprendimento attraverso il passaporto volontario, i volontari devono frequentare tutti e quattro i corsi gratuiti di formazione brevi. I corsi sono i seguenti:

- ▶ Uguaglianza e diversità
- ▶ Abilità comunicative
- ▶ Confini e riservatezza
- ▶ Salvaguardia

Il passaporto volontario consente di avere volontari qualificati senza alcun costo finanziario e consente ai volontari di migliorare le proprie competenze verso gli Standard della Persona Adeguatamente Qualificata. Altri vantaggi includono l'accesso ai corsi di gestione dei volontari e la possibilità di accedere al database SCVS di volontari formati ai fini del reclutamento. (EPALE, 2018)

## Valutazione delle sessioni di formazione

Lo sviluppo della formazione prevede l'uso di diversi metodi e tecniche pedagogiche in conformità con gli obiettivi, i gruppi target e i contesti di formazione, comprese, tra l'altro, sessioni con meto-

di diversi (come espositivo, dimostrativo, interrogativo e attivo) e tecniche (come giochi di ruolo, case study, brainstorming, simulazioni pedagogiche, ecc.).

Gli obiettivi generali della valutazione sono:

Identificare il profilo di chi sarà formato (valutazione diagnostica), migliorare l'insegnamento e apprendimento (valutazione formativa) e misurare i successi dell'apprendimento (valutazione

sommativa)

La valutazione, come processo sistematico, continuo e integrale, dovrebbe avvenire in tre momenti (Volunteering Australia, 2006:25)

1. VALUTAZIONE INIZIALE (all'inizio della formazione):  
valutazione diagnostica (profilo in entrata)
2. VALUTAZIONE CONTINUA (durante la formazione):  
valutazione formativa e sommativa (sviluppo del processo / formazione)
3. VALUTAZIONE FINALE (al termine della formazione):  
valutazione sommativa (profilo di output)

## Sostenibilità del programma di formazione

Le valutazioni dello studente sono utili per comprendere ciò che un individuo o un gruppo di partecipanti ha appreso da un programma di formazione e quali lacune esistono nelle loro conoscenze in modo da poter fornire ulteriore formazione. I dati ottenuti dalle valutazioni della formazione indicano se la formazione è stata efficace a breve termine e rendono possibile confrontare i risultati di diversi gruppi. Sulla base dei dati di valutazione che mostrano ciò che è stato frainteso o è mancato, i formatori possono fornire un'ulteriore formazione all'individuo o a un gruppo o fornire agli operatori, i dirigenti o i volontari le informazioni integrative che potrebbero essere trasferire a un singolo

partecipante o gruppo dei partecipanti in riunioni, sessioni o visite a domicilio future (Center for Applied Linguistics, 2014).

I dati possono aiutare a identificare modifiche da apportate al programma di formazione. I dati di valutazione, e le informazioni raccolte dalle stesse, possono essere utili per rafforzare un programma nel suo complesso e possono anche potenzialmente aiutare ad ottenere future opportunità di finanziamento. Una valutazione dell'apprendimento può fornire un feedback che può essere utilizzato quando si raccolgono informazioni per un'analisi dei fabbisogni. Ad esempio, se i partecipanti di una sessione o programma non hanno capito quando devono

chiamare il loro padrone di casa, questo contenuto può essere aggiunto ad una sessione formativa futura, sia con lo stesso gruppo di partecipanti o con un nuovo gruppo di partecipanti.

Gli Stakeholder e i potenziali finanziatori vogliono sapere se i programmi che gestiscono o finanziano sono efficaci. I programmi dovrebbero essere preparati per

aiutare gli stakeholder a comprendere i dati, monitorando informazioni sulla popolazione e sul programma. Ciò potrebbe rafforzare ed espandere i partenariati, fornendo in tal modo risorse o supporti aggiuntivi per rafforzare il programma di intervento. (Centro di risorse per l'orientamento culturale, 2014: 183)

## Conclusioni

---

Questa Guida è stata sviluppata per aiutare i formatori di volontari a progettare e offrire una formazione efficace ai volontari. In collaborazione con il Toolkit per la formazione degli immigrati nel volontariato, fornisce una metodologia completa accompagnata da strumenti pratici che possono essere utilizzati dai formatori che lavorano con diversi gruppi di volontari.

Include un'utile analisi del contesto del volontariato, nonché proposte su come progettare strategie di formazione efficaci, concentrandosi sul gruppo target

del Progetto. Particolare attenzione viene data al raggiungimento dei risultati attraverso una formazione che soddisfi gli obiettivi delle organizzazioni e le aspettative dei volontari.

La prima versione di questa Guida è stata discussa in quattro focus group implementati dai partner del progetto in Austria, Germania, Grecia e Italia. A seguito del feedback raccolto dalle parti interessate durante questi Focus Group, i contenuti della Guida sono stati opportunamente adattati e finalizzati.

# Bibliografia

---

**Center for Applied Linguistics (2014)**, Cultural orientation assessment toolkit: Frequently asked questions about assessment and evaluation.

**Cultural Orientation Resource Center (2014)**, Refugee Training and Orientation: A Guide for Service Providers, available here (accessed on 10/02/2019).

**Engestrom, Y., Miettinen, R., Punamaki, R. (Eds.) (1999)**, Perspectives on Activity Theory, Cambridge: Cambridge University Press.

**EPAL (2018)**, Recognition of Learning for Volunteers: the Volunteer Passport Scheme, available here (accessed on 10/02/2019).

**Hennepin County Health and Human Services Department (2012)**, Hennepin county limited English proficiency plan, available here (accessed on 09/02/2019).

**IOM, A Path to Integration: Migrants Volunteering in the Community**, available here (accessed on 09/02/2019).

**Multicultural Council of Windsor & Essex County, Cultural Competence Toolkit – Involving Volunteers from Culturally & Linguistically Diverse Backgrounds**, available here (accessed on 09/02/2019).

**Peace Corps (2005)**, Diversity Training Modules for Pre-Service Training, available here (accessed on 10/02/2019).

**Pike, R. (2002)**, Creative Training Techniques Handbook: Tips, Tactics, and How-To's for Delivering Effective Training, Third Edition, Amherst/MA, HRD Press Inc.

**Searls-Ridge, C. (Creator), Cotlove, D. W. (Creator) (2007)**. Teaming with an interpreter [Online training course].

**VAI (2019)**, Guide for Immigrants-Volunteers, Four Elements, Verein Multikulturell, Hellenic Red Cross, Leibniz University of Hannover, Cidis Onlus. European Commission, 776149-VAI-AMIF-2016-AG-INTE, available here (accessed on 09/02/2019).

**Volunteering Australia (2006)**, A Guide for Training Volunteers (Part A), available here (accessed on 09/02/2019).

La **Guida per la Formazione di Volontari Immigrati** aiuta i formatori di volontari a progettare e fornire una formazione efficace. Esamina i problemi dell'ambiente formativo che caratterizzano il modo in cui vengono formati i volontari immigrati e fornisce un'introduzione alla formazione basata sulle competenze. Il kit di strumenti per la formazione dei volontari immigrati si baserà sui temi discussi in questa guida. Dovrebbero essere letti in parallelo.

Questa guida si rivolge a quattro pubblici principali: formatori designati dei volontari, formatori occasionali di volontari e sostenitori della formazione, nonché manager, team leader di volontari e coordinatori di volontari.



#### WEBSITE

[www.vai-project.eu](http://www.vai-project.eu)

#### MAIL

[info@vai-project.eu](mailto:info@vai-project.eu)

#### FACEBOOK | TWITTER | INSTAGRAM

VAI – Volunteering Among Immigrants

Design: Alena Klinger | [www.alenak.de](http://www.alenak.de)

Questo progetto è stato finanziato dal Fondo per l'integrazione, la migrazione e l'asilo dell'Unione europea. La responsabilità per le informazioni e le opinioni esposte in questa pubblicazione sono riconducibili interamente agli autori.

