



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



MINISTERO DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico: Governance dei Servizi; Obiettivo Nazionale 2: Integrazione / Migrazione Legale



RETE DI (FORM)AZIONE PER L'INCLUSIONE ATTIVA DEI MIGRANTI NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI VENEZIA

infopoint e spazi compiti autogestiti da giovani di paesi terzi

Linee guida per la promozione, attivazione e formazione



Marzo 2018

I
-
U
-
A
-
V



D14 - Guidelines per infopoint e spazi compiti autogestiti

PREMESSA

Il progetto prevedeva la sperimentazione di una facilitazione strutturata per l'attivazione e lo sviluppo di punti informativi promossi da giovani cittadini con background migratorio, partendo da iniziative già avviate nel Comune di Venezia e mirate a promuovere una partecipazione matura e consapevole. In particolare, l'intervento nell'ambito di progetto è stato volto a:

1. La promozione/affiancamento di un info-point gestito da ragazzi di origine filippina
2. Il Rafforzamento/affiancamento di ragazzi di origine straniera affinché potessero gestire in semi-autonomia spazi compiti per ragazzi stranieri di diverse nazionalità

Attraverso il Progetto si sono voluti coinvolgere soprattutto giovani dai 14 anni ai 25 anni. Incontrandoli, si è constatata la presenza di giovani di origine straniera ma con posizioni giuridiche diverse:

- persone con permesso di soggiorno per soggiornanti di lungo periodo;
- persone che hanno acquisito la cittadinanza in modo autonomo dopo aver compiuto il diciottesimo anno di età e altri che hanno acquisito la cittadinanza in concomitanza con i genitori;
- persone con almeno uno dei genitori di origine straniera e in possesso di doppia cittadinanza.

La target population era quindi composta da cittadini di paesi terzi e cittadini italiani figli di genitori immigrati

Anche il loro percorso di vita e professionale presenta delle differenze, infatti il gruppo comprende:

- studenti universitari;
- studenti di scuola secondaria sia di I che di II grado;
- giovani lavoratori con contratto di apprendistato o tirocinio lavoro.

L'interesse di lavorare con questi giovani è dettato da alcune caratteristiche che li contraddistinguono, ovvero:

- ottimo livello di conoscenza della lingua italiana (perché hanno studiato in Italia);
- nella maggioranza dei casi, in possesso anche di un buon livello d'inglese;
- hanno mantenuto un discreto/buon livello di conoscenza della lingua madre.

Altra caratteristica che li accomuna è la ricerca di una propria identità in equilibrio con la pluri-appartenenza culturale e linguistica, sia all'interno della comunità di origine delle proprie famiglie (comunità filippina, comunità bengalese) sia all'interno della società in cui stanno crescendo e maturando come persone.

1. PROMOZIONE E FORMAZIONE DI INFO-POINT GESTITI DA GIOVANI DI PAESI TERZI

Introduzione e situazione di partenza

Quando l'attività progettuale è iniziata, si poteva contare sul fatto che, in seno alla Pastorale dei Migranti del Patriarcato di Venezia, si era già costituita un'associazione filippina molto attiva.

Tale comunità, che si ritrovava per motivi religiosi presso la chiesa della Fava di Venezia Centro storico, aveva iniziato a riflettere da qualche anno sui vari servizi che poteva attivare ed offrire ai propri membri, quali ad esempio: coro, spazio compiti, grest estivo, gite, corsi di lingua italiana, attività ludiche ecc.

In questo quadro avevano pensato anche a momenti di informazione collettiva su tematiche legate all'immigrazione e all'integrazione nella società italiana (permessi di soggiorno, cittadinanza, questioni inerenti al lavoro, previdenza sociale e accesso ai servizi territoriali e sociali). In seguito hanno pensato anche all'apertura, ad aprile del 2016, di uno sportello informativo autogestito rivolto sia alle persone di nazionalità filippina che ad altri stranieri presenti nel centro storico.

Lo sportello era ed è aperto in linea di massima 3-4 volte la settimana e gestito da giovani volontari sia maschi che femmine che si alternano affiancati talvolta dal responsabile della Parrocchia, monsignor Padre Luigi Ramazzotti.

L'intervento svolto durante il progetto

Il progetto ha potuto garantire supporto e affiancamento periodico da parte di un operatore del Servizio Immigrazione del Comune di Venezia, che ha previsto:

- Consulenza sugli spazi ed organizzazione del lavoro, accoglienza.
- osservazione e affiancamento dei volontari per rilevarne le competenze e per interpretare i bisogni formativi;
- Supporto sui casi complessi e per intercettare i bisogni formativi
- Confronto con il collega del Servizio Immigrazione che aveva fatto formazione ai gruppi dei volontari sulle tematiche della relazione d'aiuto e sul lavoro di gruppo
- Proposta di una scheda per rilevare la tipologia di richieste che portano le persone che accedono allo sportello
- Monitoraggio con il referente dello sportello, Padre Luigi
- Suggerimento di trovare un referente fisso con ruolo intermedio che potesse garantire la continuità per cercare di individuare una soluzione pratica al turnover dei ragazzi.
- Organizzazione della formazione in accordo con Padre Luigi e la scelta di fare un gruppo misto volontari infopoint e volontari del servizio civile per aumentare il confronto tra pari con esperienze diverse.
- -Formazione sia frontale sia con modalità partecipative ed interattive

In totale sono stati realizzati 16 incontri con 12 ragazzi di origine filippina.

Linee guida per la replicabilità'

Sulla base dell'esperienza maturata durante il periodo di affiancamento e formazione, si ritiene che – al fine di poterla riproporre in altri contesti – sarebbero necessarie le seguenti condizioni e accorgimenti:

- mettere a disposizione (o aiutare a reperire) uno spazio che possa garantire un minimo di *setting* adeguato e differenziato per le diverse funzioni (esempio: zona accoglienza e angolo per disbrigo pratiche burocratiche) e per il rispetto della privacy
- prevedere una o due guide adulte che garantiscano maggiormente la continuità nel tempo del servizio erogato
- organizzare momenti di formazione sui contenuti da offrire ai beneficiari finali
- realizzare un percorso di monitoraggio e formazione sul gruppo (organizzare meglio il lavoro, passaggio di consegne, verificare le competenze dei singoli e differenziare i ruoli a seconda delle capacità individuali)
- prevedere incontri periodici del gruppo di volontari per una buona organizzazione del lavoro (turni, divisione dei compiti e competenze)
- reperire strumentazione informatica e prevedere la strutturazione di schede per rilevare informazioni (almeno di base) sugli utenti e consentire così il monitoraggio delle singole situazioni nel tempo.
- Incentivazione, da parte dell'operatore di supporto, ai volontari riconoscendo i successi e la capacità di portare a termine gli interventi e quindi la dimostrazione di aver appreso nella pratica secondo il learning by doing
- Incentivare i volontari, offrendo delle possibilità di socializzazione e di svago, se possibile gratuite, per valorizzare il loro impegno
- trattandosi di giovani non esperti nelle pratiche di immigrazione (scarse competenze giuridiche, ma più esperienze di vita personale), si scegliere di specializzarsi nel trattare alcune pratiche più semplici indirizzando (e quindi comunque offrendo un utile servizio informativo) agli sportelli specialistici i casi più complessi. Tra le pratiche più semplici si segnalano ad esempio: iscrizioni test italiano, aggiornamento tramite il kit postale del proprio soggiorno, prime informazioni sulla pratica di cittadinanza e sostegno a chi poi vuole presentarla in modo autonomo senza assistenza/delega ad uno sportello, supporto alla stesura di Cv, supporto alla risposta ad annunci di lavoro
- prevedere un servizio di accompagnamento ad iscrizione corsi di lingua italiana, in questura per rinnovi che vanno fatti senza il kit
- cercare di mettersi in rete con sportelli con competenze maggiormente qualificate ed esperte
- cercare di stabilire contatti diretti con il proprio/i consolato/i per offrire servizi difficilmente garantiti da pubblico o dagli sportelli sindacali

2. PROMOZIONE/FORMAZIONE DI DOPO SCUOLA AUTOGESTITI

Il Servizio Immigrazione del Comune di Venezia in collaborazione con le associazioni Venice Bangla School e Filipino Community of Venice Mestre-Terraferma e LABCOM Ca' Foscari per il percorso formativo sulla facilitazione e la didattica, ha promosso durante il progetto CapaCityMetro due esperienze di doposcuola autogestiti da ragazzi di origine stranera.

I due doposcuola hanno evidenziato caratteristiche diverse ma su alcuni aspetti fondamentali hanno condiviso criteri di scelta e metodologia di lavoro che hanno portato a valorizzare il senso e la possibilità di replica delle azioni.

È importante segnare che l'attività era inserita in un progetto della scuola superiore di Alternanza Scuola Lavoro, che ha consentito di reperire più facilmente i volontari e ha costituito un importante stimolo motivazionale per gli stessi.

Qui di seguito si descrivono nel dettaglio le 2 esperienze realizzate, per poi metterle a confronto traendone le lezioni apprese.

A) Lo spazio compiti bangla

Attivato uno spazio compiti estivo rivolto a bambini italiani e non italiani tra gli 8 e i 11 anni con volontari *peer* provenienti da paesi terzi oltre al Bangladesh.

Ente responsabile: Associazioni Venice Bangla School.

Obiettivi: Creare uno spazio gratuito dove i bambini possono essere sostenuti e affiancati da ragazzi *peer educator* con l'obiettivo di contrastare la dispersione scolastica e favorire il successo scolastico.

Criteri di scelta del target

- se di nazionalità non italiana non neoarrivati, devono essere in possesso della lingua L2 della comunicazione;
- bambini iscritti alle classi 3°, 4° e 5° della scuola primaria in terra ferma;
- bambini che non abbiano DSA o certificazioni.

Attività:

- Affiancamento ai compiti per bambini dalla 3° classe primaria alla 5°.
- Attività ludiche per consolidare uno spazio protetto di condivisione e socializzazione, nonché di sensibilizzazione sull'importanza della partecipazione dei genitori alla vita scolastica dei figli.

Operatori:

- 1 operatore del Servizio Immigrazione con il ruolo di monitoraggio dei volontari;
- 1 coordinatore del gruppo "Venice Bangla School"
- 4/5 volontari *peer*. (anche minori)

Dettaglio attività dei volontari dello spazio compiti della "Venice Bangla School"

Attività didattica

I bambini sono aiutati nello svolgimento dei compiti e nell'organizzazione del proprio tempo di lavoro, nonché nel consolidamento del metodo di studio.

Attività di responsabilità

- Gestire l'accoglienza (15 min prima dell'inizio) e il saluto finali, inoltre lasciare in ordine e pulita l'aula di lavoro (15 min dopo la fine);
- Affiancare e supportare i bambini nello svolgimento dei compiti, al fine di poter arrivare ad una gestione autonoma degli stessi;
- Favorire la solidarietà attraverso la condivisione delle reciproche conoscenze, la creazione di relazioni positive che permettano la convivenza, il rispetto e la reciproca collaborazione.

Caratteristiche, esperienze e formazione richiesta

Buon profitto scolastico, avere una frequenza regolare a scuola, puntualità e serietà nello svolgere i compiti e prendersi l'impegno.

I volontari peer devono frequentare almeno la 2° classe della scuola secondaria di I° grado o iscritto alle scuole secondarie di II° grado che aderiscono al progetto di ASL (alternanza scuola lavoro).

Metodologie adottate

Per le iscrizioni sono state adottate schede che fornivano informazioni sul nome dei genitori, scuola e classe frequentata, indirizzo e recapito telefonico da contattare in caso di bisogno, sono state utilizzate anche delle liberatorie foto/video con le quali i genitori hanno consentito l'utilizzo di immagini e foto delle attività da utilizzare nella pagina facebook dell'associazione con lo scopo di far conoscere le attività dell'associazione.

Sono stati programmati vari incontri di monitoraggio e verifica finale, in totale 3 incontri con ogni gruppo di volontari e coordinatore responsabile insieme all'operatore del comune.

b) Spazio compiti filippini

Attivato uno spazio compiti estivo rivolto a bambini italiani e non italiani tra gli 8 e i 11 anni con volontari Peer di origine filippina.

Ente responsabile: Filipino Community of Venice Mestre-Terraferma Onlus.

Obiettivi

- affiancare e supportare i ragazzi attraverso lo svolgimento dei compiti al consolidamento della lingua specifica dello studio, al fine di poter arrivare ad una gestione autonoma sia dei compiti che dell'acquisizione di un metodo di studio efficace;
- rafforzare la solidarietà tra pari attraverso la condivisione delle reciproche conoscenze, la creazione di relazioni positive che permettano la convivenza, il rispetto e la reciproca collaborazione;

- sostenere il singolo ragazzo nell'affrontare le difficoltà scolastiche in quanto grazie alla vicinanza di età sono facilitati nell'individuare le difficoltà e condividere le proprie strategie di "sopravvivenza" nella scuola italiana;
- aprire agli operatori/insegnanti un'ulteriore finestra di monitoraggio ed osservazione di situazioni a rischio all'interno di uno spazio protetto che facilita la creazione di relazioni tra pari, con il territorio.
- L'obiettivo è dare al volontario l'opportunità di toccare con mano le situazioni che richiedono competenze sociali e favorire la solidarietà attraverso la metodologia dell'educazione tra pari.

Criteri di scelta del target

- se di nazionalità non italiana non neoarrivati, devono essere in possesso della lingua L2 della comunicazione;
- bambini iscritti alle classi 3°, 4° e 5° della scuola primaria fino alla 1 classe della scuola secondaria di I° grado;
- bambini che non abbiano DSA o certificazioni.

Attività:

- Affiancamento ai compiti per bambini dalla 3° classe primaria alla 1 classe della scuola secondaria di I° grado;
- Attività ludiche per consolidare uno spazio protetto di condivisione e socializzazione, e di sensibilizzazione sull'importanza della partecipazione dei genitori alla vita scolastica dei figli.

Operatori:

- 1 operatore del Servizio Immigrazione con il ruolo di monitoraggio dei volontari;
- 1 coordinatore del gruppo "Filipino Community of Venice Mestre-Terraferma Onlus" (genitore iscritto alla Onlus)
- 6 volontari peer (anche minori)

Dettaglio attività dei volontari dello spazio compiti della "Filipino Community of Venice Mestre-Terraferma Onlus"

- rispettare gli impegni presi con la firma del contratto/patto perché indispensabili per la realizzazione dell'attività;
- nel caso non sia possibile assistere ad un incontro avvisare il coordinatore in tempo per permetterle di riorganizzare il gruppo e assicurare ai ragazzi il normale svolgimento dell'attività;
- supportare il coordinatore nella predisposizione dell'aula e l'accoglienza dei ragazzi;
- far rispettare le regole condivise dal gruppo per facilitare il lavoro;
- realizzare attività di gruppo incentivando la partecipazione dei ragazzi;

- supportare i bambini nello svolgimento dei compiti nelle materie che richiedono l'utilizzo di un linguaggio specifico e facilitare la comprensione dei concetti base della materia di studio;
 - svolgere tutte le attività utilizzando come lingua veicolare soltanto l'italiano;
 - segnalare al coordinatore eventuali situazioni di disagio o difficoltà di cui si viene a conoscenza durante l'affiancamento, poi insieme al coordinatore e al referente per il monitoraggio si deciderà come intervenire;
 - dare una restituzione sul lavoro svolto al coordinatore alla fine di ogni incontro;
 - verificare che ogni ragazzo porti con sé al laboratorio il materiale necessario per l'attività, segnalare al coordinatore se questo non accadesse;
 - assicurarsi che i bambini collaborino a lasciare pulita l'aula prima di andare a casa;
 - non permettere che i bambini escano dall'aula durante le attività di studio, per chi deve andare in bagno concordare con il coordinatore le modalità.
-

Le 2 esperienze a confronto:

Criteri per arruolare i volontari

Per i due spazi compiti sono state condivisi gli stessi criteri di reclutamento dei volontari:

- persona carica di energia, simpatia, pazienza, puntuale, rispettosa;
- deve avere un buon profitto a scuola;
- deve essere autonoma nella gestione del lavoro ed essere in grado di lavorare in gruppo;
- non deve usare il cellulare mentre lavora.

Valori aggiunti e criticità

Le principali difficoltà condivise nelle due azioni riguardano:

- la diminuzione del numero di volontari;
- il bisogno di un pensiero che si concentri sul ricambio per integrare il gruppo volontari;
- la percezione che ai volontari nuovi manca la consapevolezza del senso del volontariato (la formazione sulla relazione d'aiuto fatta con la Rete del Comune è fondamentale);
- la mancata definizione di "chi è e cosa fa il volontario" nello spazio compiti;
- il fatto che certi genitori non vogliono che i figli frequentino gli italiani;
- l'associazione non fa la presentazione dello spazio compiti e del lavoro dei volontari ai genitori;
- non si è in grado di dare una risposta alle famiglie che hanno bambini con bisogni educativi speciali (BES) e DSA-difficoltà di apprendimento? a chi possono essere indirizzati?
- il fatto che alcuni genitori considerano lo spazio compiti solo per controllare i compiti già fatti

dai figli a casa e questo disturba il lavoro di quelli che invece hanno un bisogno reale di essere seguiti;

I principali elementi positivi delle due azioni riguardano:

- Rapporto asimmetrico tra volontari e bambini è migliorato, è stata molto utile la formazione sulla relazione d'aiuto;
- rispettando i criteri concordati all'inizio nella progettazione i bambini e i genitori hanno più rispetto del ruolo del volontario;
- rispetto al passato anche i volontari sono entrati di più nel ruolo di guida e supporto;
- i volontari sono stati più espliciti rispetto alle regole e i bambini le hanno capite;
- le mamme più giovani seguono di più i bambini e ci tengono di più al fatto che vadano bene a scuola rispetto alle mamme più anziane degli anni scorsi;
- i volontari sono riusciti a ritagliarsi lo spazio/tempo per il coordinamento del gruppo;
- si è ridotto l'uso del telefono mentre si è dentro lo spazio compiti;
- quando il gruppo dei bambini è più ridotto (massimo 20 persone) si lavora meglio;
- i genitori hanno apprezzato che i volontari assegnassero dei piccoli compiti per casa a i bambini per sollecitarli all'autonomia e aiutarli a studiare anche da soli;
- con le nuove regole e criteri per l'iscrizione sono aumentate le iscrizioni di bambini di altre nazionalità;
- arrivano anche bambini da altri quartieri rispetto a dove hanno la sede le associazioni;
- l'importanza della formazione, in particolare sulla relazione d'aiuto, la gestione dei gruppi e la facilitazione linguistica agli stranieri e l'importanza di farla rientrare nella convenzione per l'ASL con le scuole;
- la possibilità di inserire attività di volontariato sociale nei progetti di ASL (alternanza scuola lavoro) delle scuole del territorio.

L'importanza della formazione dei volontari

All'interno del percorso di ASL la formazione dei volontari dei dopo scuola rientra nel progetto complessivo, si sono svolti diversi incontri di formazione, che prevedevano la partecipazione del gruppo di volontari delle scuole secondarie, i volontari del progetto di Servizio Civile del Servizio Immigrazione, i volontari Peer in ASL. Gli argomenti sono stati: la relazione d'aiuto, la facilitazione linguistica. E la gestione dei gruppi.

In particolare la formazione base per i giovani volontari Peer prevede la conoscenza minima di strategie per sostenere gli alunni stranieri nell'acquisizione della lingua dello studio e l'acquisizione di un metodo di studio efficace.

I volontari devono saper distinguere la differenza tra uno studente di origine straniera neo arrivato (1 a 12 mesi), tra uno nato in Italia e tra uno arrivato molto tempo fa (da 1 a tre anni o più) perché i bisogni degli studenti neo-arrivati si devono affrontare giorno dopo giorno partendo dal sostegno all'autonomia, da quello che sanno già fare e valorizzando il bagaglio di conoscenza trasversali per rinforzare l'autostima facendo passare il messaggio "so cosa ti serve, sono come te".

Nel contesto del gruppo del dopo scuola è fondamentale individuare l'obiettivo dell'azione : laboratorio di alfabetizzazione, *spazio compiti* per tutti centrato sullo studio, spazio compiti di socializzazione per imparare la madre lingua o spazio compiti dello studio per la condivisione tra pari delle strategie di studio.

E' importante imparare a contestualizzare i concetti astratti di alcune materie scolastiche, il concetto del qui e ora e l'utilizzo di argomenti personali per farsi capire. La velocità con cui si parla allo studente straniero deve essere modulata: più lentamente ma non troppo, pause più lunghe, sottolineando con il tono della voce le parole importanti.

L'accorgimento di utilizzare frasi corte e semplici, scegliere le parole che si utilizzano, creare un vocabolario di base, mentre si parla ripetere il nome, pochi sinonimi e pochi pronomi.

Quando si lavora con persone bilingui che stanno studiando in una lingua L2 si deve prestare particolare attenzione ai gesti, a scrivere le cose importanti alla lavagna, utilizzare disegni e foto per farsi capire ed spiegarsi meglio.

Nel lavoro con un gruppo è importante sempre segnalare chiaramente l'inizio, la fine e lo scopo dell'attività proposta, lo studente ha bisogno di sapere cosa si fa e perché. nelle spiegazioni è importante partire da quello che già sanno e il contesto. Le informazioni nuove si devono dare poche alla volta e solo in italiano.

Nell'ambito della relazione d'aiuto entra la questione del filtro affettivo, la sensazione da parte dei ragazzi di non saper imparare che fa crescere lo stato d'ansia e la paura di fare brutta figura. Il volontario che ha già vissuto questa esperienza sa perfettamente quando sta per calare il filtro affettivo e si attrezza per gestire in tempo la situazione prima della chiusura totale. "so cosa provi, ci sono passato anch'io, ma possiamo venirne fuori"

Nella trasmissione delle strategie di studio e l'acquisizione di un metodo di studio ci sono delle conoscenze di base che i volontari devono acquisire per aiutare i propri assistiti a raggiungere il livello di autonomia che la scuola italiana richiede.

L'aspetto didattico si devono affrontare in modo metodico per arrivare a risultati concreti che possano essere rilevati dalle scuole. Per esempio nel affrontare un testo guardiamo in ordine:

il titolo, le immagini: carte geografiche, foto, disegni, schemi, si leggono le domande finali: parole chiave, cosa mi chiede?, si fanno delle ipotesi e si lavora sul testo evidenziamo le parole chiave, si usano i colori e si dividono in sequenze.

Per semplificare i testi invece si mette tutto in ordine logico e di tempo (cronologico), si divide in paragrafi e si usano titoletti e le parole chiave, si scrivono frasi corte e semplici e si fanno testi non troppo lunghi (max 100 parole).

Il Volontario deve essere consapevole delle parole che usa, se ha un vocabolario di base, deve ricordarsi di ripetere il nome, usare pochi e anche pochi pronomi, deve aiutare il bambino a costruire un glossario e a fargli capire perché gli serve.

La gestione dello spazio in aula è fondamentale, scegliere quale sarà la disposizione dei banchi: tutti si guardano in faccia, tutti vedono l'insegnante/la lavagna/il monitor, i materiali sono ben visibili?, l'uso dei cartelloni multilingue, la possibilità di avere i dizionari a portata di mano.

La gestione del tempo in aula cambia a seconda del tipo di lavoro che si sceglie di fare: tutti insieme, a coppie o a gruppi. Gli stimoli da attivare per ricalibrare le energie e ricercare la concentrazione del gruppo: Parlati, scritti, immagini, giochi o attività di movimento.

Importante destinare all'inizio e alla fine, un momento per il contatto diretto: c'è qualcosa che vuoi chiedermi? e ricordare che l'obiettivo finale rimane sempre l'autonomia dei bambini e dei ragazzi.

Benefit per i volontari

- Riconoscimento crediti da parte della scuola di appartenenza in funzione della Maturità di Alternanza scuola /lavoro previa firma della convenzione con l'Istituzione scolastica di riferimento;
- Disponibilità di uno spazio protetto dove sperimentarsi in funzione di un eventuale lavoro futuro con le persone;
- Disponibilità di poter conoscere e avvicinarsi a persone provenienti da altri paesi e portatrici di costumi, significati e lingue diverse a quella del contesto creolo Italiano.