

HumanityHub

Where Cultural Inclusion Meets Economic Empowerment

Linee guida per strategie di coinvolgimento efficaci delle persone rifugiate

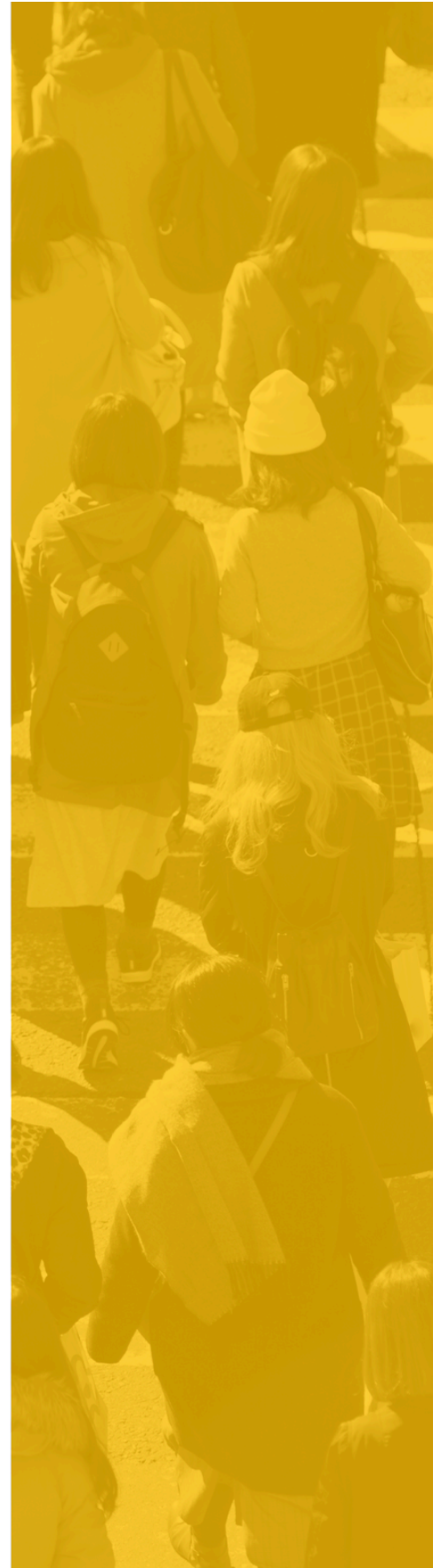
D005.003

CENTRO PER LO SVILUPPO CREATIVO DANILO DOLCI ETS

Social
Innovation 
Initiative



Co-funded by
the European Union



Informazioni sul deliverable

Grant Agreement No.	
Acronimo del progetto	HumanityHub
Titolo del progetto	HumanityHub: Where Cultural Inclusion Meets Economic Empowerment
Periodo e durata del progetto	10/04/25 – 09/10/2026
WP	WP005 Employment, opportunities, challenges, response (set up and pilot test)
Attività	A005.005 Guidelines Development
Deliverable	5.003 Guidelines for Effective Refugee Engagement Strategies
Stato	Definitivo
Numero di versione	1.0
Responsabile del deliverable	CSC Danilo Dolci ETS
Livello di disseminazione	di PU
Data di scadenza	10/10/2026
Data di presentazione	

Coordinamento del progetto

Nome	
Organizzazione	Rehabilitation Centre for Stress and Trauma (RCT)
Email	info@rctzg.hr
Indirizzo postale:	Kvaternikov trg 12, Zagabria, Croazia

Sintesi del progetto

HumanityHub è un progetto transnazionale cofinanziato dalla Social Innovation Initiative+, che affronta le sfide legate alla partecipazione economica e sociale delle persone rifugiate provenienti dall'Ucraina in Croazia e in Italia.

L'innovazione sociale nasce da una comprensione approfondita delle esigenze specifiche e delle difficoltà incontrate da queste persone. HumanityHub intende affrontare tali sfide attraverso un approccio integrato e olistico, che combina diverse forme di sostegno.

Il progetto si propone di rafforzare la partecipazione economica e sociale attraverso tre direttrici principali: 1) sostegno psicosociale e orientamento culturale; 2) formazione imprenditoriale e programma di accelerazione; 3) una solida rete di sostegno tra pari per favorire le opportunità occupazionali. Questo modello innovativo, fondato su un approccio individualizzato e calibrato sulle esigenze delle persone, mira a promuovere resilienza, autonomia e coesione comunitaria tra le persone rifugiate provenienti dall'Ucraina, rispondendo tanto alle esigenze immediate quanto a quelle di lungo periodo. Combinando interventi mirati di sostegno economico, sociale e psicologico, il progetto intende sviluppare un modello sostenibile, replicabile in altri contesti, che favorisca la partecipazione delle persone rifugiate alla vita delle comunità in cui vivono.

Indice

	2
La linee guida	8
Introduzione	9
2. Gruppi destinatari	10
2.1 Organizzazioni e figure professionali a cui si rivolge la guida	10
2.2 Il gruppo delle partecipanti a Palermo	11
2.3 Comprendere capacità, priorità e condizioni di partecipazione	13
3. Coinvolgimento e comunicazione	14
3.1 Presentare il programma	14
3.2 La mediazione culturale come parte del processo di coinvolgimento	15
3.3 Concordare condizioni che rendano possibile la partecipazione	16
3.4 La comunicazione tra un incontro e l'altro	17
4. Sviluppo del programma	18
4.1 Combinare conoscenze del contesto ed esperienze delle persone partecipanti	18
4.2 Dall'esplorazione alla definizione condivisa delle priorità	19
4.3 Tradurre i bisogni in obiettivi e metodi di apprendimento	19
4.4 Organizzare i moduli e garantire continuità	21
4.5 Figure coinvolte, risorse e limiti del programma	22
4.6 Una scheda per riesaminare le decisioni sul programma	23
4.7 Riesaminare e adattare il programma	24
5. Metodologie	25
5.1 Ricerca partecipativa e co-progettazione attraverso l'RMA	25
5.2 Domande proposte dalle partecipanti e contributi professionali	26
5.3 Apprendimento applicato a situazioni reali	27
5.4 Mappatura e apprendimento nel contesto locale	28
5.5 Apprendimento tra pari e Job Club	28
5.6 Pratiche somatiche e per il benessere	29
5.7 Riflessione orientata alle risorse e al futuro	30
6. Lezioni apprese	31

6.1 Che cosa emerge dalla valutazione	31
6.2 Le informazioni pratiche sono state più utili quando le partecipanti hanno potuto discuterle	31
6.3 Benessere e relazioni sociali nel sostegno all'occupazione	32
6.4 L'accessibilità ha richiesto un coordinamento continuo	33
6.5 Collegare l'apprendimento di gruppo al sostegno individuale e di lungo periodo	33
6.6 Condizioni per l'adattamento e ulteriori verifiche	34
7. Conclusioni	36
Riferimenti bibliografici	37

Elenco delle abbreviazioni

Acronimo	Descrizione
WP5	Work Package 5 – Occupazione, opportunità, sfide, risposte (avvio e sperimentazione pilota)
RMA	Approccio Maieutico Reciproco (Reciprocal Maieutic Approach)
CSC	Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci ETS

Riepilogo

Le Linee guida per strategie di coinvolgimento efficaci delle persone rifugiate costituiscono una risorsa operativa per organizzazioni e figure professionali impegnate nella progettazione o nell'adattamento di iniziative di training e sostegno tra pari, finalizzate a promuovere la partecipazione sociale ed economica delle persone rifugiate. Si concentrano sulle modalità con cui le persone partecipanti possono contribuire all'individuazione delle priorità, alla definizione dei contenuti dei programmi e ai processi di apprendimento e scambio tra pari.

La guida si basa sull'esperienza di HumanityHub. A Palermo, dieci donne ucraine hanno partecipato a un percorso di analisi partecipativa dei bisogni mediante l'Approccio Maieutico Reciproco (Reciprocal Maieutic Approach, RMA). Le priorità emerse hanno orientato un programma di training di venti ore, articolato in cinque ambiti interconnessi e affiancato da incontri periodici del Job Club. La guida attinge inoltre a ricerche sul contesto e a esempi di pratiche raccolti in Croazia, nonché alla valutazione del progetto pilota realizzato a Palermo.

Il documento non propone un percorso didattico rigido. Illustra le funzioni dei principali approcci utilizzati in HumanityHub, le condizioni che ne hanno sostenuto l'attuazione e gli aspetti da adattare ad altri contesti. Individuazione e coinvolgimento delle persone partecipanti, mediazione culturale, organizzazione pratica, sviluppo del programma, ricerca partecipativa, contributi professionali, apprendimento applicato, sostegno tra pari, benessere e partecipazione alla vita locale sono considerati elementi di un unico processo di progettazione.

Il principio centrale è mantenere il legame tra le esperienze delle persone partecipanti e le decisioni relative al programma. Attività, durata, contributi specialistici e risorse territoriali possono variare da un contesto all'altro; deve invece rimanere chiaro perché si ricorre a un determinato metodo, a quali esigenze risponde e in che modo le persone partecipanti possono orientare le risposte proposte.

La linee guida

Queste linee guida si concentrano sul percorso di sostegno all'occupazione delle persone rifugiate sviluppato e sperimentato a Palermo nell'ambito del progetto HumanityHub, nonché sui metodi che ne hanno orientato la realizzazione. Sono tuttavia rivolte anche a chi non conosce il progetto e possono essere utilizzate indipendentemente dai materiali formativi originali.

Il percorso si è sviluppato per fasi. La ricerca sul contesto e gli esempi di pratiche raccolti in Croazia hanno fornito indicazioni sugli ostacoli ricorrenti e sui possibili approcci. A Palermo sono stati quindi realizzati due workshop RMA con le donne che avrebbero preso parte alla sperimentazione. Gli incontri hanno esplorato le loro condizioni di vita e aspirazioni, traducendole in priorità formative e scelte organizzative concrete. I risultati hanno orientato un programma di venti ore dedicato al benessere psicofisico, all'orientamento sul territorio, agli aspetti giuridici e culturali, alla lingua italiana e al senso di appartenenza. Il Job Club è stato integrato come spazio periodico di confronto sulle opportunità professionali, scambio di informazioni pratiche e sostegno tra pari.

La guida non intende riprodurre il programma attività per attività, ma esplicitare le ragioni alla base della sua progettazione: come sono state combinate conoscenze del contesto ed esperienze delle partecipanti; come i bisogni sono stati tradotti in obiettivi di apprendimento; come sono state selezionate e integrate le diverse metodologie; quali elementi debbano essere ripensati in presenza di gruppi o contesti territoriali differenti. Gli elementi emersi dalla sperimentazione di Palermo e gli esempi croati servono quindi a illustrare principi trasferibili, non a prescrivere un modello unico.

Introduzione

Come già anticipato, HumanityHub ha combinato due fonti di conoscenza per comprendere le condizioni che incidono sulla partecipazione sociale ed economica delle persone rifugiate: le ricerche sul contesto e le buone pratiche raccolte in Croazia e l'analisi partecipativa dei bisogni svolta a Palermo, in Italia. Quest'ultima ha permesso di approfondire come le questioni individuate fossero vissute dal gruppo specifico coinvolto nella sperimentazione e quali priorità dovessero orientare il training.

Dall'insieme di queste fonti è emerso che le difficoltà legate all'occupazione sono strettamente connesse ad altri aspetti della vita quotidiana. Lingua, procedure amministrative, accesso ai servizi, abitazione, responsabilità di cura e valorizzazione dei titoli già conseguiti possono incidere sulla possibilità di perseguire opportunità professionali. A Palermo molte partecipanti possedevano titoli di studio universitari ed esperienze lavorative pregresse: le loro priorità riguardavano quindi non tanto l'acquisizione di competenze professionali di base, quanto la comprensione e la capacità di orientarsi nel contesto culturale, amministrativo e istituzionale in cui vivevano e cercavano lavoro.

Le partecipanti desideravano inoltre conoscere meglio il territorio, rafforzare le relazioni sociali e disporre di spazi dedicati al benessere fisico ed emotivo. Queste priorità hanno ampliato il programma oltre la sola informazione occupazionale, mostrando come autonomia economica, comunicazione, accesso alle istituzioni, partecipazione alla vita locale, legami sociali e benessere si influenzino reciprocamente e vadano considerati congiuntamente nella progettazione delle attività di sostegno.

HumanityHub ha quindi unito una prospettiva olistica a un approccio partecipativo nello sviluppo del programma. Aniché definire in anticipo i contenuti del training, le partecipanti sono state coinvolte nell'esplorazione e nella definizione delle questioni per loro prioritarie. L'RMA ha costituito il principale riferimento metodologico per questa indagine e per il passaggio dall'analisi dei bisogni alla co-progettazione. Il training e il Job Club hanno poi combinato modalità diverse di apprendimento e confronto in funzione delle priorità individuate. I capitoli seguenti traducono tale esperienza in indicazioni operative per le organizzazioni attive in altri contesti.

2. Gruppi destinatari

2.1 Organizzazioni e figure professionali a cui si rivolge la guida

Queste linee guida sono rivolte a organizzazioni e figure professionali che offrono sostegno educativo, sociale o occupazionale a persone rifugiate e migranti. Possono utilizzarle organizzazioni di sostegno alle persone rifugiate, enti della società civile e organizzazioni di comunità, soggetti che si occupano di educazione degli adulti, servizi per il lavoro e l'orientamento e altri attori impegnati in iniziative di training partecipativo o sostegno tra pari.

Possono essere utili in diverse fasi dello sviluppo di un programma: comprendere il gruppo a cui si intende rivolgere un'iniziativa, coinvolgere le persone partecipanti nella definizione delle priorità, scegliere metodologie appropriate, organizzare le attività e verificare che il programma continui a essere pertinente e accessibile.

Tra le figure professionali interessate possono rientrare persone responsabili del coordinamento dei programmi, formatrici e formatori, figure di facilitazione, educatrici ed educatori, assistenti sociali, consulenti per l'occupazione e mediatrici e mediatori culturali. Non è necessario che tutte queste funzioni siano presenti all'interno della stessa organizzazione. In base ai temi affrontati, possono contribuire anche professioniste e professionisti esterni o servizi del territorio, mettendo a disposizione competenze specialistiche. Le responsabilità relative a coordinamento, mediazione, contributi professionali e follow-up sono approfondite nelle sezioni successive.

2.2 Il gruppo delle partecipanti a Palermo

A Palermo, il gruppo coinvolto nel progetto HumanityHub — dall'analisi partecipativa dei bisogni alle attività di training e del Job Club — era composto da dieci donne ucraine di età differenti, con esperienze diverse di arrivo in Italia. Alcune erano giunte dopo lo scoppio della guerra, altre più di recente. La maggior parte aveva figli e molte possedevano titoli di studio universitari ed esperienze professionali precedenti. Queste caratteristiche si inserivano in un quadro più ampio di condizioni personali: le donne affrontavano la quotidianità in un nuovo contesto sociale e istituzionale, conciliando responsabilità pratiche e interrogativi sul proprio benessere, sulle relazioni e sul futuro.

Responsabilità quotidiane e tempo per sé. Nel valutare la disponibilità delle partecipanti alle attività era necessario considerare gli impegni quotidiani, come emerso dalle discussioni sugli orari più adatti per gli incontri e sulla possibilità di portare con sé i figli quando necessario. Allo stesso tempo, le partecipanti desideravano occasioni per allentare le pressioni quotidiane e dedicare attenzione al proprio benessere. L'interesse per attività di rilassamento, espressione personale e socialità era dunque rilevante per comprendere il gruppo, insieme alle condizioni pratiche che influivano sulla frequenza.

Autonomia nella vita quotidiana. Le partecipanti volevano comprendere i sistemi e le prassi che incidevano sulle loro decisioni quotidiane e sull'accesso ai servizi. Le domande riguardavano situazioni concrete: quali requisiti occorressero per affittare un immobile, come prenotare una visita medica, a quale servizio rivolgersi, cosa aspettarsi durante una procedura amministrativa e come riconoscere richieste potenzialmente ingannevoli.

Lingua e comunicazione. Le donne hanno espresso il desiderio di migliorare l'italiano oltre il livello di base, sottolineando in particolare la necessità di strumenti comunicativi pratici per acquisire sicurezza e muoversi autonomamente nel nuovo contesto nazionale. La lingua attraversava diversi ambiti della loro vita: comunicare nelle situazioni quotidiane, accedere ai servizi, partecipare alle attività sociali e perseguire opportunità professionali.

Autonomia economica. Le domande legate all'occupazione riguardavano il funzionamento del mercato del lavoro locale, le condizioni contrattuali, i diritti e i doveri e le possibilità di lavoro autonomo. Ancora una volta, le richieste di sostegno si concentravano meno sulla formazione professionale in senso stretto e più sull'acquisizione di conoscenze, sicurezza e strumenti utili a orientarsi nella situazione presente e a perseguire obiettivi personali e professionali nel nuovo contesto nazionale.

Benessere fisico ed emotivo. Le partecipanti hanno richiesto occasioni per alleggerire le tensioni, praticare attività fisica dolce, prendere parte a iniziative dedicate al benessere emotivo e sviluppare relazioni sociali. Queste esigenze erano strettamente connesse alle pressioni affrontate in altri ambiti della loro vita. Coerentemente con l'approccio olistico del programma, il training ha quindi previsto spazi specifici per il benessere fisico ed emotivo, riconoscendo l'influenza che tali fattori possono avere sulla partecipazione al lavoro, sulle responsabilità familiari, sulla quotidianità e sul percorso formativo stesso.

Relazioni, appartenenza e prospettive future. Le partecipanti desideravano conoscere meglio Palermo non soltanto per accedere ai servizi, ma anche per comprendere l'ambiente sociale e culturale in cui vivevano, riconoscere opportunità di partecipazione e costruire relazioni sul territorio. Questa conoscenza più ampia avrebbe potuto sostenere sia la loro partecipazione immediata alla vita quotidiana sia, per chi prendeva in considerazione una permanenza più lunga, una riflessione maggiormente informata su come costruire il proprio futuro nel contesto locale.

Tutte queste dimensioni sono strettamente connesse. La conoscenza della lingua e dei sistemi locali influisce sulla possibilità di accedere ai servizi, comprendere le procedure e perseguire opportunità di lavoro. Le responsabilità di cura e il benessere incidono a loro volta sul tempo, sulle energie e sulla continuità che le partecipanti possono dedicare al training e al lavoro. La conoscenza del territorio e le relazioni locali condizionano anche l'accesso a informazioni, opportunità e sostegno pratico. Il programma considera quindi benessere, orientamento territoriale, comprensione degli aspetti giuridici e culturali, lingua e appartenenza come condizioni interconnesse per la partecipazione al mercato del lavoro, non come ambiti di sostegno separati.

2.3 Comprendere capacità, priorità e condizioni di partecipazione

Per le organizzazioni che intendono applicare questi approcci altrove, l'esperienza di Palermo mostra perché non sia sufficiente descrivere un gruppo di partecipanti soltanto attraverso caratteristiche demografiche o occupazionali. Età, genere, istruzione ed esperienza professionale forniscono informazioni rilevanti, ma non spiegano di per sé che cosa le persone desiderino da un programma o quali condizioni ne renderebbero possibile la partecipazione. L'analisi partecipativa dei bisogni a Palermo ha messo in relazione queste caratteristiche con le aspirazioni personali, le condizioni familiari e quotidiane delle partecipanti e con le opportunità e i vincoli del contesto locale.

Nel definire il gruppo a cui rivolgere un'iniziativa analoga, le organizzazioni dovrebbero quindi considerare sia le condizioni attuali delle persone sia i cambiamenti che desiderano realizzare. Le aspirazioni professionali fanno parte di questo quadro, insieme alla vita familiare, alle esigenze comunicative, all'accesso ai servizi, alla partecipazione sociale e al benessere personale. È fondamentale non dare per scontati questi elementi: occorre esplorarli direttamente con le persone partecipanti. Un processo partecipativo è dunque essenziale per comprendere quali bisogni e priorità siano effettivamente rilevanti e in che modo debbano orientare il programma.

Il peso relativo di ciascuna dimensione può variare in un altro gruppo. L'attenzione alla salute delle donne e all'appartenenza al territorio nel programma di Palermo rispecchiava le caratteristiche delle persone coinvolte; un altro gruppo potrebbe individuare priorità differenti o legami diversi tra queste. L'obiettivo non è riprodurre lo stesso profilo, ma comprendere la specifica combinazione di condizioni, aspirazioni e fattori di contesto che deve orientare il programma.

3. Coinvolgimento e comunicazione

3.1 Presentare il programma

La fase di coinvolgimento iniziale deve mettere le persone nelle condizioni di valutare sia la pertinenza sia la concreta fattibilità della propria partecipazione. Per evitare che un programma di sostegno all'occupazione generi aspettative non corrispondenti alle attività offerte, le persone interessate devono sapere esattamente che cosa prevede: per esempio, ricevere informazioni, esercitare competenze, discutere questioni con figure professionali, scambiare esperienze tra pari oppure accedere a un sostegno individuale. Queste attività non devono essere presentate come equivalenti a un servizio di collocamento lavorativo.

La comunicazione deve quindi chiarire gli obiettivi del programma, le tipologie di attività previste, l'impegno indicativamente richiesto e le possibilità per le persone partecipanti di influire sui contenuti. Deve inoltre indicare sede, lingue utilizzate, date o modalità di definizione del calendario, eventuali condizioni di partecipazione e misure di sostegno effettivamente predisposte. Per esempio, le informazioni sulla possibilità di portare con sé i figli devono descrivere con precisione le modalità previste, senza lasciar intendere che sia disponibile un servizio di assistenza all'infanzia se non lo è.

Le raccomandazioni qui proposte per il coinvolgimento iniziale approfondiscono l'attenzione all'accessibilità e alla comunicazione. Per un nuovo programma, la scelta dei canali richiede una valutazione del contesto locale: quali organizzazioni siano già in contatto con il gruppo a cui ci si rivolge, dove le persone ricevano le informazioni e chi possa restare escluso da queste reti. Sulla base di tale valutazione,

l'organizzazione può combinare la presentazione del programma attraverso servizi o associazioni pertinenti con contatti diretti e materiali scritti accessibili.

Una segnalazione o manifestazione d'interesse dovrebbe prevedere la possibilità di un colloquio prima dell'iscrizione. In questo modo il gruppo di lavoro può chiarire le aspettative e individuare ostacoli pratici, senza dedicare il primo incontro di training a una selezione amministrativa. Quando la richiesta principale di una persona esula dall'ambito del programma, occorre spiegare tale distinzione e, ove possibile, valutare insieme un contatto appropriato. Non si tratta di indirizzare altrove chiunque presenti una situazione complessa, ma di evitare di promettere forme di sostegno che il programma non è in grado di offrire.

3.2 La mediazione culturale come parte del processo di coinvolgimento

A Palermo, una mediatrice culturale ha affiancato tutte le attività. Il suo ruolo andava oltre il sostegno linguistico: la mediazione ha contribuito a costruire una comprensione reciproca, chiarire significati legati ai diversi contesti e sostenere le partecipanti nell'espressione dei propri punti di vista. L'analisi dei bisogni riconosce quindi nella mediazione culturale una componente strutturale del programma, anziché un servizio di traduzione occasionale.

Questo aspetto è fondamentale anche per una preparazione efficace. Chi facilita gli incontri e chi svolge la mediazione culturale devono condividere una chiara comprensione degli obiettivi della sessione, delle domande da approfondire e delle decisioni che le partecipanti saranno invitate a prendere. La preparazione assume particolare importanza quando gli incontri sono condotti da figure professionali specializzate: in questi casi, la terminologia tecnica dovrebbe essere discussa in anticipo.

Tempi e modalità per chiedere chiarimenti devono essere previsti all'interno dell'attività stessa: a seguito di una spiegazione complessa, chiedere semplicemente se sia tutto chiaro fornisce poche indicazioni sull'effettiva comprensione. La forma di sostegno necessaria — mediazione culturale, traduzione o materiali visivi, per esempio — deve essere definita in base alle esigenze comunicative reali del gruppo, senza dedurla automaticamente dalla nazionalità delle persone.

3.3 Concordare condizioni che rendano possibile la partecipazione

Nei workshop di Palermo sono state discusse le preferenze relative a giorni e orari degli incontri e la possibilità di portare i figli quando necessario. Queste conversazioni si sono svolte parallelamente alla definizione degli argomenti del training. Si raccomandano orari flessibili e modalità di partecipazione modulare, poiché le responsabilità di cura e altri impegni quotidiani possono rendere difficile una frequenza regolare.

Per le organizzazioni, ciò implica valutare l'accessibilità prima di definire in via definitiva il programma. Tra gli aspetti da considerare vi sono durata degli incontri, spostamenti, turni di lavoro, pause e idoneità degli spazi rispetto alle attività e all'eventuale presenza di bambini e bambine. Il gruppo di lavoro deve distinguere le richieste a cui può rispondere direttamente da quelle che necessitano di soluzioni diverse. Consentire la presenza dei figli e offrire un servizio di assistenza all'infanzia con supervisione sono due possibilità differenti: le partecipanti devono sapere quale sia disponibile, così da potersi organizzare consapevolmente.

Flessibilità e prevedibilità devono essere considerate insieme. Incontri ricorrenti in orari concordati possono aiutare le persone a organizzare lavoro e responsabilità familiari. Un approccio pratico consiste nel concordare una calendarizzazione regolare, stabilire come comunicare eventuali modifiche e discutere alternative per chi non può partecipare a uno specifico modulo. Ciò è coerente con la struttura del programma di training, che combina incontri periodici e moduli fruibili autonomamente.

L'organizzazione dovrebbe inoltre considerare come favorire il rientro dopo un'assenza. Una breve presentazione dell'argomento, l'accesso ai materiali e la possibilità di porre domande possono permettere a una persona di riprendere il percorso senza dover aver frequentato tutti gli incontri precedenti. Un'assenza fornisce informazioni sulla fattibilità della partecipazione, ma non indica di per sé il livello di motivazione né l'utilità del programma. Se la persona acconsente a essere ricontattata, un breve follow-up può aiutare a comprenderne le ragioni e a verificare se sia possibile apportare modifiche.

3.4 La comunicazione tra un incontro e l'altro

Concordare con le persone partecipanti quale canale utilizzare tra gli incontri per promemoria, cambiamenti di calendario, materiali e altre informazioni pratiche, e utilizzarlo con continuità. Lo scopo del canale e il tipo di risposta che le partecipanti possono aspettarsi devono essere chiari fin dall'inizio.

Le domande possono emergere anche tra una sessione e l'altra. Chi coordina deve distinguere le informazioni che possono essere fornite direttamente da quelle da verificare e dalle questioni che richiedono il contributo di una figura professionale o di un servizio. Se lo stesso problema riguarda più partecipanti, può essere ripreso durante un incontro successivo. Le esperienze tra pari possono essere preziose, ma devono rimanere distinguibili dalle informazioni verificate, soprattutto in materia giuridica, sanitaria, lavorativa o amministrativa.

Le partecipanti devono inoltre disporre di un modo per porre domande individuali in forma riservata quando un argomento non è adatto al canale del gruppo.

4. Sviluppo del programma

4.1 Combinare conoscenze del contesto ed esperienze delle persone partecipanti

Lo sviluppo del programma dovrebbe fondarsi sia sulla conoscenza del contesto sia sul contributo diretto delle persone partecipanti. Le ricerche possono individuare le principali condizioni giuridiche, istituzionali, sociali e del mercato del lavoro che interessano il gruppo; la ricerca partecipativa mostra invece come tali condizioni vengano concretamente vissute e quali richiedano attenzione all'interno del programma.

Le due fonti devono essere utilizzate congiuntamente. La ricerca può aiutare le organizzazioni a preparare domande pertinenti e a individuare questioni da approfondire, ma non dovrebbe stabilire in anticipo le priorità. Le partecipanti possono confermare ostacoli già noti, attribuire loro un peso diverso o individuare bisogni meno visibili nelle ricerche generali. A Palermo, per esempio, i workshop hanno confermato le preoccupazioni legate a occupazione, lingua, servizi e procedure amministrative, ma hanno dato maggiore rilievo anche all'orientamento territoriale, ai legami sociali e al benessere psicofisico.

La finalità di questo approccio combinato è passare da una comprensione generale del contesto a un programma capace di rispondere alle caratteristiche del gruppo specificamente coinvolto. La conoscenza del contesto fornisce il quadro di riferimento; l'esperienza delle partecipanti determina come interpretarlo e tradurlo in priorità, contenuti e metodi.

4.2 Dall'esplorazione alla definizione condivisa delle

priorità

A Palermo, il primo workshop RMA ha aperto un'esplorazione ampia delle condizioni delle partecipanti e del significato che attribuivano a una partecipazione significativa alla vita sociale. Il secondo incontro ha ripreso le questioni emerse, le ha approfondite e le ha tradotte in priorità formative e scelte organizzative concrete.

La distinzione tra esplorazione e definizione delle priorità è importante. Una preoccupazione iniziale individua un ambito rilevante per le partecipanti, ma non determina ancora la risposta più appropriata. Il passo successivo consiste nel chiarire che cosa desiderino comprendere, esercitare o cambiare e se la questione possa essere affrontata più efficacemente attraverso informazioni, apprendimento pratico, contributi professionali, confronto tra pari o altre forme di sostegno.

Chi facilita dovrebbe restituire al gruppo una sintesi affinché le principali questioni, connessioni e differenze possano essere verificate prima di essere trasformate in categorie del programma. Definire le priorità non significa pretendere che tutte concordino sullo stesso tema. Occorre individuare ciò che può essere affrontato collettivamente, ciò che richiede un livello di sostegno diverso e gli ambiti che il gruppo considera più pertinenti per il programma.

Le priorità devono poi essere valutate alla luce dell'ambito di intervento del programma, delle competenze disponibili, dei tempi e dei servizi locali. Quando un bisogno importante non può trovare risposta attraverso il training, deve rimanere visibile e, ove possibile, essere collegato a una fonte appropriata di ulteriore sostegno, anziché essere considerato risolto dal programma.

4.3 Tradurre i bisogni in obiettivi e metodi di apprendimento

L'analisi dei bisogni ha organizzato i risultati in cinque ambiti tematici: orientamento giuridico e abitazione; accesso ai servizi sanitari; autonomia economica e mercato del lavoro; lingua e partecipazione alla vita locale; benessere psicofisico. Il programma di

training ha invece articolato i contenuti in cinque moduli: resilienza psicofisica e orientamento ai servizi sanitari; orientamento sul territorio; quadri giuridici e culturali; Italian Speaking Club; appartenenza e aspirazioni future. La corrispondenza è integrata, non rigidamente biunivoca: la lingua e l'orientamento ai servizi, per esempio, ricorrono in diversi moduli.

Prima di scegliere un metodo, ogni bisogno o tema deve essere tradotto in un obiettivo di apprendimento. L'obiettivo dovrebbe precisare che cosa ci si aspetta che le partecipanti comprendano, esercitino o siano in grado di decidere grazie all'attività. In questo modo è possibile selezionare contributi professionali, materiali e metodologie in base alla funzione che devono svolgere. La tabella seguente presenta possibili formulazioni per la progettazione, elaborate a partire dai bisogni e dagli approcci documentati nel programma.

Bisogno individuato	Possibile obiettivo di apprendimento	Risposta appropriata
Procedure abitative e lavorative	Individuare quali domande porre su un documento o una condizione prima di procedere.	Analisi di un documento di esempio, seguita da chiarimenti con una figura professionale competente e da esercitazioni nella formulazione di domande.
Accesso ai servizi sanitari e territoriali	Descrivere il percorso per accedere a un servizio, le informazioni da verificare e come richiedere un appuntamento.	Mappatura collaborativa, informazioni professionali e simulazione di un colloquio.
Autonomia economica e qualifiche	Distinguere i percorsi di sostegno disponibili e individuare a chi rivolgersi per il successivo orientamento individuale.	Domande e risposte con persone esperte, mappatura dei percorsi e follow-up tramite il Job Club.
Italiano e partecipazione alla vita locale	Scambiare le informazioni necessarie in una specifica interazione quotidiana o professionale.	Attività linguistiche a coppie, role-play preparati e attività legate a contesti locali.
Benessere e relazioni sociali	Individuare le modalità preferite per partecipare ad	Attività volontarie dedicate al benessere, confronto di gruppo e discussione delle opportunità continuative.

La scelta del metodo dovrebbe dipendere dalla difficoltà da affrontare. Quando mancano informazioni, occorre una spiegazione affidabile. Quando le informazioni sono comprese ma difficili da utilizzare, la loro applicazione pratica può essere più utile di un'ulteriore presentazione. Quando le priorità non sono ancora chiare, è appropriata la ricerca partecipativa. Quando una questione dipende da un caso individuale, l'apprendimento di gruppo può aiutare a chiarirla, ma non può sostituire l'attenzione professionale individuale.

Più metodi possono contribuire allo stesso obiettivo quando svolgono funzioni differenti. Il contributo professionale può chiarire un sistema o una procedura; l'analisi di casi può renderne concrete le implicazioni; il role-play o l'apprendimento basato su problemi possono favorire l'applicazione; lo scambio tra pari può aggiungere esperienze tratte dalla vita quotidiana. La sequenza è coerente quando ciascun elemento ha uno scopo preciso, non quando si introducono metodologie diverse soltanto per variare le attività.

4.4 Organizzare i moduli e garantire continuità

Il programma e la relativa valutazione descrivono un percorso di venti ore, articolato in cinque moduli e integrato con un Job Club. La pubblicazione sul training raccomanda moduli autonomi e combina attività per il benessere, apprendimento interattivo, pause e confronto tra pari. Questi elementi devono essere considerati un riferimento per la progettazione, non una prova che ogni gruppo necessiti della stessa durata o sequenza.

Un modulo autonomo deve risultare comprensibile e utile anche a chi non abbia frequentato tutti gli incontri precedenti. Deve chiarire il proprio scopo, fornire il contesto essenziale e permettere alle persone di contribuire a partire dalla loro esperienza attuale. Autonomia non significa assenza di collegamenti tra i moduli. Le domande emerse in uno possono essere riprese in un altro: una difficoltà individuata durante la mappatura dei servizi può diventare uno scenario per esercitare la lingua,

mentre una questione rimasta irrisolta può essere portata all'attenzione di una figura professionale o discussa nel Job Club.

Nella pianificazione, il gruppo di lavoro deve distinguere il tempo dedicato all'apprendimento, al confronto mediato, alle pause e allo scambio tra pari. Un programma di incontro può superare il tempo disponibile quando si tengono conto di traduzione, domande ed esercitazioni. Può dunque essere più appropriato ridurre il numero di questioni da trattare che comprimere i contributi delle partecipanti.

La continuità richiede anche una documentazione utile al gruppo: per esempio, una sintesi condivisa delle domande, una mappa dei servizi, una raccolta di espressioni linguistiche o la registrazione dei passi successivi concordati. Il formato dovrebbe corrispondere a ciò che le partecipanti possono consultare e aggiornare. Questi materiali hanno una funzione diversa dai registri delle presenze: collegano un incontro al successivo e consentono alle partecipanti di riprendere quanto appreso.

4.5 Figure coinvolte, risorse e limiti del programma

Il programma prevede una figura di coordinamento dedicata, spazi flessibili e il coinvolgimento di figure professionali che conoscano i servizi locali. Il solo tempo di svolgimento degli incontri non basta, infatti, per pianificare il carico di lavoro del personale impegnato nell'attuazione del programma.

La preparazione comprende il contatto con le partecipanti, il coordinamento con la mediatrice culturale, la scelta degli esempi, il coinvolgimento e la preparazione delle figure professionali esterne e la verifica delle informazioni locali. Tra un incontro e l'altro, domande o cambiamenti possono richiedere un follow-up. Per garantire trasparenza e chiarezza nella comunicazione, ogni responsabilità deve essere assegnata a una persona o a un ruolo preciso.

La stessa attenzione va riservata agli spazi e ai materiali scelti per le attività previste. Un ambiente utilizzato sia per il dialogo sia per il movimento necessita di arredi adeguati e riservatezza. Le attività di mappatura o analisi documentale richiedono materiali leggibili e utilizzabili collettivamente. Un'attività fuori sede richiede un'organizzazione appropriata per spostamenti, tempi e accessibilità. Le decisioni sulle risorse devono quindi derivare dalle attività selezionate e dalle condizioni del gruppo, non da un modello astratto di aula formativa.

Quando le esigenze vanno oltre le possibilità del programma, il gruppo di lavoro dovrebbe individuare i servizi pertinenti e le modalità pratiche per accedervi. Può trattarsi di percorsi linguistici più avanzati, riconoscimento delle qualifiche oppure assistenza individuale in relazione al lavoro e alle circostanze familiari. Per favorire il buon esito del training, tali modalità devono quindi essere definite a livello locale e comunicate con precisione alle partecipanti.

4.6 Una scheda per riesaminare le decisioni sul programma

Una scheda sintetica di pianificazione aiuta il gruppo di lavoro a mantenere il collegamento tra le priorità delle persone partecipanti e le attività realizzate. Il modello seguente è proposto come strumento adattabile. Dovrebbe essere compilato per ciascun modulo o attività significativa e ripreso quando i feedback suggeriscono di modificare la risposta prevista.

Domanda di pianificazione	Che cosa il gruppo di lavoro deve esplicitare
A quale bisogno si intende rispondere?	La questione espressa dalle persone partecipanti, comprese eventuali differenze rilevanti all'interno del gruppo.
Qual è l'apprendimento atteso?	La comprensione, la pratica o la decisione che l'attività intende sostenere.
Perché questo metodo?	Il contributo specifico del dialogo, della spiegazione, dell'esercitazione, dello scambio tra pari o della loro combinazione.
Che cosa rende possibile partecipare?	Sostegno linguistico, orari, sede, materiali e accordi relativi a impegni di lavoro o di cura.
Chi ha la responsabilità?	Responsabilità di facilitazione, mediazione, contributi specialistici e follow-up.
Che cosa sarà riesaminato?	Feedback delle persone partecipanti, domande aperte, utilità dell'attività ed eventuale necessità di modificare l'incontro successivo.

Questa scheda non sostituisce il dialogo. Serve a rendere le scelte organizzative verificabili alla luce di quanto espresso effettivamente dalle partecipanti e a evitare che un tema diventi un'attività fissa senza che ne sia esplicitata la pertinenza.

4.7 Riesaminare e adattare il programma

La valutazione di Palermo ha utilizzato questionari di autovalutazione prima e dopo il programma, domande aperte e un confronto finale di gruppo. Nello sviluppo del programma, tuttavia, i feedback sono utili anche durante lo svolgimento delle attività, perché permettono di individuare domande rimaste aperte, difficoltà di accesso e aspetti da modificare prima della conclusione del percorso.

I feedback dovrebbero essere collegati allo scopo dell'attività e all'esperienza di partecipazione. Brevi occasioni di confronto sull'utilità e sulla chiarezza delle attività, sulle condizioni di partecipazione e sulle questioni irrisolte possono orientare gli incontri successivi. Alla discussione di gruppo si può affiancare la possibilità di fornire riscontri individuali quando una persona preferisce non esprimere una preoccupazione davanti alle altre.

Il gruppo di lavoro deve inoltre chiarire che cosa mostri ciascuna forma di feedback. L'autovalutazione descrive conoscenze o sicurezza percepite, mentre la soddisfazione riguarda l'esperienza di partecipazione; nessuno di questi due elementi costituisce, di per sé, prova di risultati occupazionali o di un utilizzo autonomo dei servizi. Il loro valore consiste nel far emergere i punti di vista delle partecipanti, le esigenze ancora presenti e i possibili cambiamenti nelle forme di sostegno offerte.

5. Metodologie

Il programma HumanityHub ha combinato metodologie differenti perché le priorità individuate con le partecipanti richiedevano forme diverse di apprendimento e sostegno. Alcune questioni richiedevano una ricerca collettiva; altre informazioni professionali affidabili, applicazioni pratiche, confronto tra pari, esperienza diretta del contesto locale oppure attività dedicate al benessere e alla progettazione del futuro. I metodi sono stati quindi combinati in funzione dello scopo delle attività, non applicati secondo una sequenza fissa. La valutazione riguarda il programma nel suo complesso e non dimostra effetti comparativi dei singoli metodi.

5.1 Ricerca partecipativa e co-progettazione attraverso l'RMA

L'Approccio Maieutico Reciproco (RMA), sviluppato da Danilo Dolci, è una metodologia partecipativa e dialogica di ricerca e autoanalisi. Muove da una domanda euristica e si sviluppa attraverso il dialogo reciproco, nel quale le persone partecipanti mettono in comune esperienze, punti di vista e conoscenze all'interno di una ricerca condivisa. Il processo mira ad approfondire la comprensione di un tema, riconoscere connessioni tra esperienze differenti e aprire possibili prospettive di azione.

L'RMA si distingue dalle forme di consultazione che raccolgono opinioni individuali lasciandone l'interpretazione interamente all'organizzazione. Le persone partecipanti prendono parte anche all'esame di quanto emerge, mettono in discussione le ipotesi e contribuiscono a costruire significati condivisi. Chi facilita struttura il dialogo e sostiene la partecipazione senza indirizzare il gruppo verso una conclusione prestabilita.

Nella pratica, la domanda euristica offre un punto di partenza comune, non un questionario rigido. I contributi vengono messi in relazione, possono emergere ulteriori domande e chi facilita sintetizza i principali temi e collegamenti affinché il gruppo possa verificarli e svilupparli. Quando un argomento richiede maggior approfondimento, un incontro successivo può riprendere il confronto precedente anziché trattare ogni scambio come una consultazione isolata.

A Palermo, due workshop RMA svolti nell'ambito dell'analisi dei bisogni hanno permesso di passare dall'esplorazione di cosa significasse per le partecipanti prendere parte alla vita sociale all'individuazione e alla definizione delle priorità relative ai bisogni, ai temi formativi e alle modalità organizzative. Per applicare l'approccio in altri contesti, è essenziale svolgere questa indagine quando le scelte significative sul programma sono ancora aperte. L'RMA, inteso anche come approccio, può orientare lo svolgimento della formazione: anche una volta definiti i temi principali, i suoi principi di partecipazione e orizzontalità permettono di mantenere aperta l'indagine durante il processo di apprendimento. Le esperienze delle partecipanti continuano ad alimentare questa indagine: attraverso il dialogo reciproco vengono condivise, messe in discussione e poste in relazione, permettendo al gruppo di elaborare una comprensione condivisa delle questioni affrontate. Le domande rimaste aperte possono quindi orientare le attività pratiche e indicare gli aspetti per i quali occorrono chiarimenti da parte di figure professionali competenti. La reciprocità consiste dunque nel fatto che le partecipanti non si limitano a condividere le proprie esperienze, ma contribuiscono anche a esaminarle collettivamente e a individuare ciò che il gruppo ritiene necessario approfondire.

5.2 Domande proposte dalle partecipanti e contributi professionali

Gli incontri basati sulle domande sono utili quando le partecipanti hanno bisogno di comprendere situazioni, sistemi o procedure concrete che incidono sulla loro vita quotidiana. Le domande possono nascere prima o durante un incontro e orientare la discussione in nuove direzioni, man mano che emergono dubbi o collegamenti. Questa modalità rimane quindi attenta alle questioni che le partecipanti cercano effettivamente di risolvere.

Quando un argomento richiede conoscenze specialistiche o specifiche del territorio, le domande delle partecipanti possono essere affiancate dai contributi di figure professionali ed esperte dei servizi pertinenti. Incontri informativi e presentazioni interattive possono sostenere lo scambio, ma devono offrire informazioni accurate e utilizzabili, non sostituire le domande delle partecipanti con una lezione generale.

Chi facilita e chi svolge la mediazione culturale aiutano a collegare le spiegazioni professionali alle circostanze del gruppo e a chiarire, quando necessario, termini o

differenze di contesto. Occorre inoltre distinguere le informazioni generali dalle situazioni che richiedono una valutazione o un orientamento individuale, in particolare in ambito giuridico, sanitario, lavorativo e abitativo.

Questo approccio ha trovato forte riscontro nella valutazione di Palermo: le partecipanti hanno apprezzato in particolare le risposte pratiche a domande specifiche, e il rapporto di impatto raccomanda di mantenere e rafforzare le sessioni di domande e risposte con persone esperte. Nel trasferire l'approccio altrove, la modalità può essere conservata, ma figure professionali, procedure, servizi e informazioni devono essere verificati rispetto al contesto locale.

5.3 Apprendimento applicato a situazioni reali

L'analisi di casi, l'apprendimento basato su problemi e il role-play sono stati utilizzati per collegare le informazioni a situazioni che le partecipanti potrebbero dover affrontare concretamente. Sono metodi connessi, ma svolgono funzioni diverse. L'analisi di casi permette di esaminare con attenzione un documento, una procedura o una situazione; l'apprendimento basato su problemi richiede di affrontare una difficoltà pratica e valutare possibili linee d'azione; il role-play aggiunge la dimensione comunicativa e interpersonale necessaria per mettere in pratica l'azione.

La pratica linguistica funzionale segue la stessa logica. Nell'Italian Speaking Club, la lingua è stata intesa come uno strumento per ottenere informazioni, esprimere un'esigenza, chiedere chiarimenti e gestire interazioni quotidiane o professionali. L'attenzione si è quindi concentrata sulla comunicazione nel contesto, anziché su esercizi linguistici scollegati dalle situazioni in cui la lingua verrebbe utilizzata.

Questi metodi possono essere combinati all'interno dello stesso obiettivo di apprendimento. Le partecipanti possono dapprima esaminare le informazioni disponibili, individuare una possibile risposta e poi esercitare l'interazione necessaria per agire. Le attività dovrebbero essere selezionate perché aiutano a interpretare, decidere o comunicare in una situazione realistica, non semplicemente per rendere l'incontro più interattivo.

Documenti, scenari e procedure richiedono una verifica locale. I materiali sviluppati per Palermo non sono automaticamente validi in un altro comune o Paese; le

esercitazioni pratiche devono rispecchiare i sistemi, le esigenze linguistiche e le situazioni pertinenti al gruppo coinvolto.

5.4 Mappatura e apprendimento nel contesto locale

La mappatura collaborativa è stata utilizzata per collegare le informazioni sui servizi al territorio in cui vivevano le partecipanti. Una mappa può riunire luoghi, funzioni, condizioni di accesso, trasporti, contatti e altre informazioni pratiche che altrimenti rimarrebbero frammentate, aiutando a comprendere come raggiungere e utilizzare concretamente le diverse risorse.

L'approccio può essere ampliato attraverso l'apprendimento esperienziale e sul campo quando il contatto diretto con l'ambiente locale contribuisce all'obiettivo di apprendimento. In HumanityHub, l'apprendimento legato al territorio comprendeva sia l'orientamento pratico sia l'interesse delle partecipanti a conoscere meglio il contesto sociale, culturale e comunitario di Palermo.

Questa forma di mappatura va distinta dalla mappatura delle capacità e delle risorse (asset mapping), che riguarda le competenze e le risorse proprie delle persone partecipanti, non i servizi o la geografia. In un altro contesto cambieranno luoghi, istituzioni e forme di partecipazione rilevanti; l'elemento trasferibile è il collegamento tra l'apprendimento e il contesto locale in cui le persone devono poter agire.

5.5 Apprendimento tra pari e Job Club

L'apprendimento tra pari è stato utilizzato in tutto il programma per mettere a disposizione del gruppo le esperienze pratiche delle partecipanti. Le esperienze relative a lavoro, servizi, lingua e vita quotidiana possono aiutare altre persone a comprendere possibili strategie o questioni da esplorare, facendo emergere al contempo le differenze tra le situazioni individuali. Il sapere maturato tra pari integra dunque le informazioni professionali, senza sostituirle.

Il Job Club conferisce una struttura ricorrente a questo scambio. In HumanityHub è stato integrato nel training come spazio regolare in cui condividere opportunità di lavoro, contatti, informazioni, strategie ed esperienze, e tornare sulle difficoltà pratiche emerse tra gli incontri. La continuità del Job Club ha permesso di collegare i

temi affrontati nel training agli sviluppi della vita quotidiana e professionale delle partecipanti.

Il Job Club ha avuto anche una funzione sociale e relazionale. Il confronto periodico ha sostenuto i legami e le forme informali di aiuto reciproco, accanto alle discussioni sull'occupazione. La figura di coordinamento ha facilitato la partecipazione e la circolazione delle informazioni senza diventare l'unica fonte di risposte.

Poiché ogni esperienza tra pari è necessariamente legata a un contesto specifico, va distinta dalle informazioni verificate. Quando un'informazione ha possibili conseguenze giuridiche, sanitarie o amministrative, il gruppo deve poter sapere se deriva da un'esperienza personale oppure se è stata confermata da una figura professionale o da un servizio competente.

5.6 Pratiche somatiche e per il benessere

Il benessere fisico ed emotivo è stato una priorità esplicitamente individuata durante la co-progettazione di Palermo. Il programma ha quindi previsto pratiche esperienziali e somatiche, come movimento dolce, grounding e rilassamento, insieme a occasioni di relazione sociale e riflessione.

Nel contesto di queste linee guida, tali attività sono intese come parte di un programma di sostegno non clinico. La loro funzione è offrire uno spazio dedicato al benessere quando le partecipanti lo ritengono rilevante; non sostituiscono l'assistenza psicologica o medica. La partecipazione non deve comportare per tutte l'obbligo di svolgere la stessa attività fisica o riflessiva; le modalità devono essere adeguate al gruppo, all'ambiente e alle competenze disponibili.

Il principio trasferibile non consiste quindi in un esercizio specifico. Le organizzazioni dovrebbero anzitutto verificare se il benessere sia una priorità per il gruppo e poi stabilire quale forma di attività sia appropriata, realizzabile e coerente con le competenze del programma.

5.7 Riflessione orientata alle risorse e al futuro

La parte finale del programma HumanityHub ha combinato dialogo, mappatura collettiva delle risorse e immaginazione del futuro. Questi approcci sono stati utilizzati per riconoscere capacità e risorse già presenti e collegarle alle aspirazioni di lungo periodo delle partecipanti e ai possibili passi successivi.

La mappatura collettiva delle risorse si concentra su ciò che le partecipanti mettono a disposizione, individualmente e insieme: competenze, esperienze pregresse, conoscenze, relazioni e forme di aiuto reciproco. In tal modo, le difficoltà possono essere affrontate tenendo conto anche delle risorse esistenti, invece di organizzare la discussione esclusivamente intorno alle mancanze.

La riflessione orientata al futuro collega poi le risorse presenti agli obiettivi personali, familiari o comunitari. In HumanityHub questo approccio ha aiutato le partecipanti ad ampliare l'orizzonte temporale delle proprie riflessioni e a individuare passi pratici connessi alle priorità personali.

Questi approcci sono pertinenti quando le partecipanti desiderano uno spazio per riflettere sulle prospettive di lungo periodo, ma il loro impiego non deve presupporre un'ambizione professionale, un progetto di permanenza o un'idea di progresso comuni a tutte. I contenuti della riflessione e lo spazio che essa occupa in un dato programma dovrebbero essere definiti insieme al gruppo.

6. Lezioni apprese

6.1 Che cosa emerge dalla valutazione

La valutazione ha coinvolto dieci donne che hanno compilato entrambi i questionari e partecipato al training e al Job Club. Nove hanno registrato un punteggio complessivo di autovalutazione più alto dopo il programma, mentre il livello medio di soddisfazione è stato pari a 9,7 su 10. I riscontri qualitativi hanno evidenziato l'importanza delle risposte pratiche, dell'affidabilità delle figure professionali, dei legami sociali e delle attività per il benessere.

Questi risultati sostengono una valutazione positiva dell'esperienza riferita dalle partecipanti e dei cambiamenti da loro percepiti all'interno di questo gruppo. Non mostrano quale singolo metodo abbia prodotto tali cambiamenti, poiché le metodologie sono state utilizzate congiuntamente. La valutazione riportata non fornisce inoltre prove di risultati occupazionali duraturi dopo la conclusione del programma. Un uso appropriato di questi risultati nelle linee guida consiste nell'individuare gli elementi da mantenere e le questioni da approfondire, non nel promettere esiti equivalenti in un altro contesto.

6.2 Le informazioni pratiche sono state più utili quando le partecipanti hanno potuto discuterle

L'apprezzamento per le risposte a domande specifiche sottolinea l'importanza non solo degli argomenti trattati, ma anche del modo in cui sono state trasmesse le informazioni. Il programma affrontava sistemi con cui le persone dovevano confrontarsi concretamente, e il formato basato sulle domande ha permesso di collegare le spiegazioni professionali ai dubbi delle partecipanti. La valutazione raccomanda pertanto di mantenere e rafforzare gli scambi con persone esperte.

Per le future edizioni, la lezione consiste nel preparare i contributi professionali a partire dalle domande del gruppo e riservare tempo sufficiente ai chiarimenti. Una presentazione più ampia o tecnicamente dettagliata non costituisce necessariamente una risposta migliore. Il gruppo di lavoro dovrebbe verificare che le partecipanti concludano l'incontro avendo compreso quale possa essere il passo successivo e che le questioni individuali rimaste aperte dispongano di un canale adeguato per il follow-up. Si conserva così il valore pratico dell'attività senza sostenere che un incontro di gruppo possa risolvere ogni singolo caso.

6.3 Benessere e relazioni sociali nel sostegno all'occupazione

L'analisi dei bisogni aveva già individuato tra le priorità occasioni di decompressione, attività fisica e relazioni sociali. Il rapporto di impatto descrive il rilievo assunto da questi benefici nei riscontri delle partecipanti come un valore aggiunto inatteso. Considerati insieme, i rapporti distinguono tra un bisogno espresso fin dall'inizio e l'apprezzamento particolarmente elevato di questa componente alla fine: non autorizzano a considerare il benessere un tema scoperto solo dopo il training.

Ne consegue l'importanza di riservare esplicitamente uno spazio a queste priorità, discutendone le forme con ogni nuovo gruppo. La loro pertinenza non dipende dalla dimostrazione di un effetto diretto sull'occupazione. Le partecipanti hanno apprezzato la possibilità di incontrarsi, dedicare attenzione a sé e ricevere sostegno accanto all'apprendimento pratico. Il programma deve mantenere chiaro il proprio ruolo non clinico ed evitare di richiedere a tutte di svolgere le medesime attività fisiche o riflessive.

6.4 L'accessibilità ha richiesto un coordinamento

continuo

I workshop hanno coinvolto le partecipanti nelle decisioni sugli orari e sull'organizzazione pratica, ma resta sempre importante conciliare esigenze e disponibilità differenti.

Occorre quindi prevedere tempo per il coordinamento, comunicare con chiarezza quali margini di flessibilità siano possibili e definire le responsabilità relative al follow-up. Regolarità, partecipazione modulare e possibilità di riprendere il percorso dopo un'assenza devono funzionare insieme. La condivisione delle responsabilità e la chiarezza dei ruoli sono fondamentali: un programma che dipende interamente dalla disponibilità personale di un'unica figura di facilitazione può essere reattivo nel breve periodo, ma difficile da mantenere o replicare.

Lo stesso vale per la mediazione culturale. Il suo contributo alla ricerca iniziale non dovrebbe venir meno quando il programma passa a contenuti tecnici. L'esigenza di comprendere, porre domande e discutere le informazioni prosegue per tutta la durata del training: il sostegno della mediazione va pertanto previsto lungo l'intero percorso.

6.5 Collegare l'apprendimento di gruppo al sostegno individuale e di lungo periodo

È inoltre importante tenere conto dei bisogni delle singole partecipanti che non hanno ancora trovato risposta, senza considerare la soddisfazione complessiva del gruppo, anche quando emerge da una valutazione positiva, come sufficiente per tutte.

Le pratiche raccolte in Croazia offrono esempi pertinenti. MENTOINTEGRATION combina apprendimento linguistico e socioculturale con il mentoring individuale. Active again collega sostegno psicosociale e mentoring all'apprendimento pratico per persone che ricevono misure di sostegno al reddito minimo. Il programma rivolto a persone rifugiate impegnate in tirocini presso IKEA Croazia combina lavoro di gruppo e individuale, prestando attenzione anche a figure di supervisione e colleghi e

colleghe. Questi esempi mostrano modalità diverse di distribuire il sostegno tra persone partecipanti e organizzazioni che operano intorno a loro.

Altri esempi utili illustrano percorsi di più lunga durata. Empowerment for Employment combina formazione linguistica, sostegno psicosociale e riqualificazione professionale; la Refugee Empowerment & Integration Initiative collega attività linguistiche e creative all'orientamento al lavoro dipendente e autonomo. B-WISE si occupa dello sviluppo di competenze delle persone lavoratrici con bisogni di sostegno, delle figure che le affiancano e dei responsabili delle imprese sociali di inserimento lavorativo. Il suo gruppo destinatario è più ampio di quello delle persone rifugiate; la sua pertinenza riguarda quindi le capacità delle organizzazioni di sostegno, non la diretta comparabilità dei profili delle persone partecipanti.

Per la replicabilità, la domanda utile è quale funzione manchi nell'offerta locale: orientamento individuale, formazione linguistica continuativa, contatti con i datori di lavoro oppure preparazione del personale. L'organizzazione può quindi individuare un partner o un servizio adeguato, così da arricchire e rendere più completo il percorso formativo, considerando sia i bisogni delle persone partecipanti sia la rete delle organizzazioni che offrono servizi e interventi specifici.

6.6 Condizioni per l'adattamento e ulteriori verifiche

L'esperienza sostiene la trasferibilità di un insieme di pratiche connesse: coinvolgimento delle persone partecipanti nell'individuazione delle priorità, facilitazione del confronto reciproco, attività pratiche collegate a tali priorità, contributi professionali appropriati e sostegno periodico tra pari. La loro attuazione dipende dal contesto. La distinzione proposta nella tabella seguente può aiutare a esaminare un possibile adattamento.

Aspetti da mantenere			Decisioni da assumere a livello locale
Le	persone	partecipanti	Domande iniziali, lingue, composizione del gruppo, numero e durata dei workshop.
contribuiscono a definire bisogni e priorità.			

I metodi svolgono una funzione chiara nel processo di apprendimento.	Questioni che richiedono spiegazione, esercitazione, ricerca collettiva o sostegno individuale.
Le informazioni professionali rispondono alle domande delle partecipanti.	Figure specialistiche pertinenti, contatti dei servizi, materiali applicabili al contesto locale e percorsi di follow-up.
Lo scambio tra pari dispone di uno spazio regolare e di una figura di coordinamento.	Frequenza, sede, accordi di gruppo, ingresso di nuove persone partecipanti e modalità di prosecuzione.
Benessere e accessibilità sono affrontati in quanto bisogni espressi.	Attività preferite, organizzazione rispetto a lavoro e cura, mediazione, ritmi e utilizzo degli spazi.
I feedback orientano le decisioni successive.	Domande appropriate, formati di risposta accessibili e responsabilità nell'attuazione dei riscontri.

Per rendere più complete le valutazioni future, si raccomanda di includere tra gli aspetti da analizzare la partecipazione, la sicurezza mostrata durante il training, il sostegno effettivamente utilizzato, i risultati occupazionali e altri elementi pertinenti. In questo modo i risultati potranno offrire ulteriori indicazioni per migliorare il percorso in occasione di future edizioni con altri gruppi di partecipanti.

7. Conclusioni

Il contributo dell'esperienza HumanityHub risiede nel collegamento tra analisi dei bisogni, progettazione del training e sostegno tra pari. Le partecipanti hanno contribuito a individuare le questioni da affrontare e le condizioni necessarie per prendere parte alle attività. Il programma ha risposto combinando diversi metodi, anziché un'unica modalità didattica, mentre il Job Club ha offerto uno spazio di confronto continuativo su esigenze pratiche e aspirazioni professionali. La valutazione indica che le partecipanti hanno apprezzato sia l'utilità delle informazioni sia le dimensioni relazionali e di benessere dell'esperienza.

Per le organizzazioni che utilizzano queste linee guida, l'attuazione parte da un numero circoscritto di decisioni concrete: il gruppo e i bisogni a cui rivolgersi; il perimetro del training e del sostegno offerto; le responsabilità di facilitazione, mediazione e coordinamento; i metodi adeguati agli obiettivi di apprendimento; i canali per le questioni che richiedono ulteriore assistenza. La scheda di pianificazione della sezione 4.6 e il quadro per l'adattamento della sezione 6.6 possono essere utilizzati per verificare tali decisioni prima dell'avvio e riesaminarle successivamente.

Una replica credibile non dipende dal riprodurre le stesse attività o dal registrare il medesimo punteggio di soddisfazione. Dipende dalla capacità di spiegare in che modo i contributi delle persone partecipanti abbiano orientato il programma, quale sia la funzione di ogni attività e come l'organizzazione risponda quando un bisogno rimane insoddisfatto. Se le condizioni locali sono differenti, contenuti e modalità organizzative devono cambiare di conseguenza, mantenendo però il legame tra ricerca, apprendimento e sostegno.

Riferimenti bibliografici

[1] Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci ETS. HumanityHub: Needs Assessment Report.

[2] Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci ETS. HumanityHub: Refugee Job-Inclusion Training Programme.

[3] Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci ETS. HumanityHub: Job Club Impact Report.



GOVERNMENT OF THE REPUBLIC OF CROATIA
Office for Cooperation with NGOs



RCT
Zagreb



ACTGRUPA



**CENTRO SVILUPPO
CREATIVO
DANILO DOLCI**

**Social
Innovation 
Initiative**



**Co-funded by
the European Union**

ESF+ Social Innovation +

Project is co-financed by the Government Office for Cooperation with NGOs

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are, however, those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Social Fund Agency. Neither the European Union nor the Granting Authority can be held responsible for them.