

# FRAMEWORK PER L'ORIENTAMENTO E LA CONSULENZA AI RIFUGIATI

---

European Advice Exchange Project



RETAS  
World University  
Service



Consorzio Italiano di Solidarietà  
*Italian Consortium of Solidarity*



U N I Ó  
P O B L E S  
S O L I D A R I S

I partner di “European Advice Exchange Project”

**Refugee Education & Training Advisory Service (RETAS)**, l’organizzazione di coordinamento,

Inghilterra

**Consorzio Italiano di Solidarietà (ICS)**, Italia

**Unio Pobles Solidaris (UPS)**, Spagna

a cura di Ayten Sinkil  
settembre 2000

## **Indice**

### **INTRODUZIONE**

I.      **PREMESSA** Pag. 3

Bisogno di discussione e di cambiamento

II.     **ATTIVITA' DEL PROGETTO E METODOLOGIE** Pag. 4

Incontro di Roma – Gennaio 2000-09-15

Visite di studio presso le organizzazioni partner

Gruppi di consultazione di richiedenti asilo e rifugiati – Client Consultation  
Group meetings

Incontro di Valencia

Conclusione del progetto

III.    **DEFINIZIONE E CONSIDERAZIONI SULL'ORIENTAMENTO** Pag. 6

Centralità dell'utente

Definizione di orientamento

Elementi costitutivi dell'orientamento

### **FRAMEWORK**

#### **PER LA CONSULENZA E L'ORIENTAMENTO AI RIFUGIATI**

I.      **STATEMENT DEI SERVIZI OFFERTI** Pag.8

II.     **ACCESSO AI SERVIZI** Pag.9

Far conoscere i servizi

Pacchetti informativi a ciascun richiedente asilo

Traduzione e interpretariato

Raggiungere i gruppi svantaggiati

La sede dei servizi

III.	LA RISERVATEZZA	Pag.10
IV.	PER UN APPROCCIO SISTEMICO	Pag.11
V.	INDIRIZZARE AI SERVIZI	Pag.11
VI.	OPERARE IN RETE	Pag.12
VII.	SOSTEGNO PER LA CREAZIONE DI OPPORTUNITA'	Pag.13
VIII.	ORIENTAMENTO PER LE POLITICHE DI SVILUPPO	Pag.14
IX.	GESTIONE DEI SERVIZI	Pag.15
	Gestire gli utenti e i colloqui in dettaglio	
	Circolazione delle informazioni, risorse d'archivio	
X.	GESTIRE LE RISORSE UMANE PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag.14
	Procedure e misure organizzative	
	La partecipazione degli utenti	
XI.	LE AUTORITA' ESTERNE DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI	Pag.16
XII.	PER UNA COSCIENZA MULTI-CULTURALE	Pag.17
	CONCLUSIONE	Pag.18

## INTRODUZIONE

### I. PREMESSA

Il progetto EAEP è un **progetto pilota** su piccola scala che ha come obiettivo quello di contribuire ad un **aumento di consapevolezza** sul tema dei servizi di orientamento ai rifugiati, di **promuovere la discussione** tra i consulenti, che operano nei paesi dell'Unione Europea, circa il problema della **qualità nel lavoro di orientamento\* ai rifugiati**.

Il progetto, al fine di raggiungere questo obiettivo, ha legato assieme tre agenzie, due dal Sud d'Europa e una dal Nord, che hanno lavorato per raggiungere un accordo su un **documento quadro - framework per l'offerta di qualità di servizi di orientamento e consulenza per rifugiati**.

Si ringrazia la **Commissione Europea** per aver dato l'opportunità di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi di consulenza ai rifugiati nell'Unione Europea. Il progetto è stato finanziato dalla Commissione Europea **Preparatory Measures**, budget line (B3-4113) to promote the integration of refugees in EU.

### Bisogno di discussione e di cambiamento

I rifugiati costituiscono una delle categorie più svantaggiate dell'Unione Europea, necessitano di informazioni, di consulenza, di orientamento e supporto, anche psicologico, per superare tutti gli ostacoli che si presentano nel processo di integrazione. **La fornitura di servizi di orientamento per rispondere ai bisogni dei rifugiati è, nei paesi dell'Unione, l'area di servizi meno sviluppata**, in netto contrasto con l'enorme mole di bisogni dei rifugiati. La qualità dei servizi di orientamento nei paesi dell'UE è disomogenea, varia da un livello di eccellenza ad un livello di insufficienza.

Tra i consulenti c'è **un grande bisogno di discutere e apprendere gli uni dagli altri**, al fine di **raggiungere una comprensione reciproca più integrata** sui temi della consulenza e dell'orientamento e di **elevare gli standard**. In alcuni paesi dell'Unione il tema della qualità non è ancora all'ordine del giorno e molte organizzazioni, specialmente quelle di recente nascita, sono lasciate al buio. Nonostante ciò in molti stanno cercando di fare il meglio per i rifugiati, fornendo miracolosamente buoni servizi. E' evidente che progetti quali EAEP dovrebbero accelerare il processo di apprendimento ed evitare che si **inventino da capo pratiche già esistenti**.

Tra gli altri vorremmo ringraziare il FIAC, London Boroughs Grant Committee, Guidance Council, Community Legal Service and Careers e Educational Guidance Accreditation Board per il loro contributo prezioso al nostro lavoro, attraverso i loro reports, pubblicazioni e seminari.

I risultati dei client consultation group indicano chiaramente che i rifugiati sono maggiormente discriminati e serviti male dalle organizzazioni governative, sia locali sia centrali, rispetto a quanto avviene con le ONG. Gli standard di qualità, quindi,

dovrebbero riguardare ugualmente tutte le organizzazioni, compresi gli organismi istituzionali, le associazioni di volontariato, gli organismi di rifugiati che erogano servizi.

Bisogna sottolineare che EAEP è un progetto piccolo e breve, che **non ha avuto la pretesa** e nemmeno la **capacità di dettare gli standard** per il settore di consulenza ai rifugiati; ha voluto **avviare una discussione e un dibattito**.

## **II. METODOLOGIA DEL PROGETTO E ATTIVITA'**

Il lavoro di preparazione del framework ha comportato più fasi di lavoro: il primo obiettivo è stato quello di sviluppare una comune comprensione tra i partner sui concetti chiave dell'orientamento, attraverso incontri transnazionali e visite di studio presso le tre organizzazioni coinvolte. Il secondo passo è stato dedicato all'esame degli studi già esistenti sul tema, partecipando a conferenze e seminari e considerando la bibliografia. Il terzo passo ha previsto la raccolta dei "punti di vista" degli utenti dei servizi, i rifugiati, attraverso gruppi di consultazione. I risultati di queste attività hanno costituito la base della bozza del framework, che è stato ridiscusso in un ulteriore incontro transnazionale finalizzato alla definizione del documento.

Di seguito trovate le informazioni relative alle attività svolte:

### **Incontro di Roma**

Il progetto è iniziato con un incontro di due giorni a Roma, nel Gennaio 2000. Durante la riunione abbiamo iniziato ad analizzare i diversi aspetti della consulenza e dell'orientamento, in una discussione comune.

Sono stati affrontati i seguenti argomenti:

- le definizioni di orientamento
- le differenze e le sovrapposizioni tra consulenza e orientamento
- le ragioni della necessità della consulenza; gli elementi costitutivi dell'orientamento (competenza, predisposizione e valori/principi)
- gli aspetti organizzativi (dichiarazione dei servizi offerti/trasparenza, accessibilità, selezione dello staff, procedure di raccolta dei reclami e delle osservazioni, politica del lavoro ecc.)
- le tipologie e le culture delle diverse organizzazioni.

La discussione su questi temi ha reso possibile al gruppo sviluppare un linguaggio comune, e raggiungere una comprensione reciproca sulle questioni di fondamentale importanza nella consulenza e orientamento.

### **Visite di studio sull'orientamento ai rifugiati**

Ciascuna organizzazione partner ha ricevuto la visita dei responsabili di progetto delle altre due organizzazioni. Ogni visita è durata cinque giorni durante i quali gli operatori hanno ricevuto informazioni dettagliate sul lavoro svolto e i servizi offerti, sulla situazione dei rifugiati specifica del paese, hanno incontrato altre associazioni facenti parte nel network della organizzazione ospitante. Gli operatori in visita hanno inoltre avuto l'opportunità di assistere ad alcune interviste e consulenze ai rifugiati. In seguito ad

ogni visita gli operatori hanno prodotto un rapporto da distribuire tra i partner. Gli scambi sono stati una grande opportunità per arricchire le conoscenze delle tre ONG ed una occasione di crescita personale e professionale per gli operatori.

### **Incontri di consultazione con i rifugiati – Client consultation groups**

Ogni organizzazione partner ha organizzato due gruppi di consultazione di circa 10 rifugiati ciascuno. In totale 55 rifugiati hanno partecipato a questi incontri. I partecipanti sono stati scelti dal gruppo di oltre 200 utenti intervistati precedentemente dalle 3 ONG. I gruppi sono stati creati sulla base del criterio di massima rappresentanza: diverse esperienze professionali e di studio, differenti fasce d'età, diverse paesi d'origine ecc.

Ai rifugiati partecipanti ai gruppi **sono state date le informazioni sul progetto e sono stati descritti gli scopi dell'incontro e le metodologie scelte**. I rifugiati sono stati invitati a **ripensare al loro percorso di inserimento in Italia** cercando di focalizzare l'attenzione sulle **difficoltà** incontrate e di portare esempi di **buone pratiche** di orientamento di cui avessero avuto esperienza. Ai partecipanti è stato inoltre chiesto di valutare e commentare la loro situazione di integrazione nel paese ospite. Al termine sono stati invitati a formulare delle proposte in merito a **“cosa fare e cosa non fare”** per un servizio di consulenza di qualità.

Tutti i partecipanti hanno contribuito con **osservazioni mirate, personali e molto istruttive su una larga gamma di aspetti** dell'orientamento: dal problema dell'**accessibilità** a quello della **preparazione alla multiculturalità**. I risultati di tutti gli incontri di consultazione hanno avuto il **ruolo più importante** per i partner **nel momento della scelta degli elementi di qualità da inserire nel framework**.

### **Incontro di Valencia**

I due giorni di discussione a Valencia sono stati dedicati alla progettazione del framework, che è stato preparato dall'agenzia di coordinamento basandosi sui risultati dei gruppi di consultazione e sui rapporti delle visite studio.

Tutte le osservazioni portate dai rifugiati e dagli operatori sono state classificate in diverse categorie. Sono inoltre stati presi in considerazione alcuni standard di qualità elaborati da altre organizzazioni inglesi. Le similitudini tra questi ultimi ed il lavoro nostro sono sorprendenti anche se, certamente, i **nostri standard non possono essere comparati alla completezza delle analisi delle organizzazioni specializzate**. In particolare abbiamo adottato alcune definizioni traendole dal Community Legal Service's "Quality Mark" standards e da Guidance Council's "Quality Standards".

### **Conclusioni del progetto**

Il progetto terminerà con un seminario trans-nazionale a Londra a settembre 2000. Vi parteciperanno le tre organizzazioni partner, rappresentanti da molte altre organizzazioni dell'Unione e rappresentanti di alcune organizzazioni di controllo-qualità inglesi.

### **III. DEFINIZIONE E CONSIDERAZIONI SULL'ORIENTAMENTO**

I partner del progetto hanno inizialmente cercato di accordarsi sulla definizione e sul significato di “orientamento” per poter iniziare a lavorare sul documento. Di seguito trovate la sintesi dei risultati raggiunti.

#### **Client centred approach**

Il concetto di “Client centred approach” iniziò ad essere applicato all’“orientamento” negli anni 40 grazie al pregevole lavoro di Carl Rodgers, il fondatore della Humanistic School of Psychotherapy. Egli **pose il cliente al centro** della terapia e adottò un approccio **non direttivo**, convinto del fatto che la persona tende a muoversi verso la **crescita e la guarigione**.

L’approccio “client centred” è oggi utilizzato non solo dagli psicoterapisti ma anche dagli avvocati e da tutti quelli che utilizzano le tecniche di orientamento nel loro lavoro, come i consulenti. L’approccio “client centred” è stato inoltre adottato nel mondo dell’economia. Anche il settore di informazione orientamento e consulenza punta il suo approccio al cuore degli standard di qualità. “Noi focalizzeremo il nostro processo di accreditamento su come i clienti percepiscono i servizi, su come i servizi soddisfano i bisogni dei beneficiari, su come un appropriato metodo di valutazione dei metodi e delle tecniche può essere interpretato a beneficio degli utenti” (Careers and educational Guidance Accreditation Board).

#### **Definizione di orientamento**

Esistono diverse definizioni di “orientamento”. La seguente, dal punto di vista dei partner, è una delle migliori per come ne descrive lo **scopo principale** ed il **processo**.

“L’orientamento è un **processo interattivo** attraverso il quale le persone sono aiutate ad esplorare le **differenti opzioni** che gli si potrebbero aprire, ad **identificare le barriere** e le **opportunità** di ciascuna opzione e a raggiungere una **decisione informata** circa il **miglior corso possibile di azioni da svolgere**”.

Questa definizione riconosce l’orientamento come un **processo interattivo**, non direttivo, tra il consulente e il beneficiario il quale è incoraggiato ad avere ruolo attivo e ad assumere la responsabilità della decisione da prendere e della messa in pratica della stessa. Questo tipo di approccio è molto adatto ai rifugiati, poiché li aiuta ad accelerare il processo di resettlement nel paese ospite. Permette, inoltre, ai rifugiati di esplorare molte opzioni, di valutare diverse opportunità e le relative difficoltà.

#### **Gli elementi costitutivi dell’orientamento**

Innanzitutto bisogna sottolineare che, nonostante l’attività di consulenza/orientamento sia una **professione altamente specializzata** (è una disciplina accademica in molti paesi occidentali) è d’altronde una attività di **“aiuto alla persona”**, quindi una **naturale attività e pratica umana**.



Dividere l'orientamento in più elementi costitutivi è certamente un'operazione artificiosa, utile solo in teoria al fine di **analizzare le qualità** che rendono una persona un buon consulente capace di lavorare con i rifugiati. I partner di EAEP sono arrivati alla seguente categorizzazione:

- **Conoscenze:**
  - Leggi e regolamenti relativi a diritti e doveri dei rifugiati
  - Servizi cui i rifugiati possono accedere e di cui possono beneficiare
  - Barriere che possono influire sulla vita dei rifugiati
  - Condizioni sociali e politiche che costringono i rifugiati a lasciare il proprio paese
  - Legislazione sulle pari opportunità
  - Differenze culturali, stili di vita ecc.
  
- **abilità:**
  - comunicazione (relazione inter-personale)
  - intervista (ascolto, porre le domande appropriate, parafrasare)
  - negoziazione
  - indirizzare ad altri
  - scrivere efficacemente
  - convincimento
  - tolleranza delle situazioni di stress
  
- **valori/qualità**
  - rispetto della dignità umana e dei valori altrui
  - approccio professionale ma "genuino"
  - empatia: capacità di condividere gli altrui sentimenti e situazioni
  - impegno alla confidenzialità
  - impegno al miglioramento della situazione degli utenti
  - impegno a garantire pari opportunità
  - sensibilità culturale e coscienza multiculturale
  - capacità critica e di analisi

Per dare un **buon servizio** è importante avere una seria **conoscenza**, ad esempio riguardo la ricerca della casa o l'accesso ai benefici statali; non si può pretendere, d'altra parte, che i consulenti conoscano tutto. E' importante quindi avere accesso alla conoscenza, tramite Internet, bibliografia ecc.. Inoltre tali conoscenze necessitano di essere continuamente aggiornate considerata la situazione socio politica internazionale che cambia così rapidamente. Le **abilità** ed i **valori**, d'altra parte, o sono già predisposti nella persona oppure è necessario una formazione seria. In particolare i valori, che **riflettono le qualità delle persone e la percezione del mondo**, sono molto difficili da apprendere. Solo un forte desiderio alla propria personale crescita può aiutare.

## FRAMEWORK PER L'ORIENTAMENTO AI RIFUGIATI

Le frasi in carattere italico sono alcuni dei commenti originali fatti dai rifugiati durante i gruppi di consultazione e sono riportate fedelmente.

*“La consulenza legale per i rifugiati dovrebbe essere standardizzata” (UK)*

*“Riformare il sistema attuale. I consulenti senza professionalità, motivazioni e abilità adeguate non dovrebbero svolgere il lavoro di orientamento per i rifugiati” (Italia)*

*“ I rifugiati hanno bisogno di considerazione, rispetto e calore umano. Solo pochi di loro in realtà sentono di essere stati oggetto di adeguate ‘attenzioni’ ” (Spagna)*

I consulenti che operano con i rifugiati sono generalmente individui impegnati. Questo fatto, da solo, non assicura che offrano un servizio di qualità. E' risaputo che fattori “ambientali” giocano una parte importante nel determinare la qualità del lavoro: ad esempio lavorare in un gruppo male organizzato può logorare in breve tempo un buon consulente. Di seguito trovate gli elementi chiave per la qualità dell'orientamento ai rifugiati elaborati dai partner di EAEP per il documento finale.

### **I. DICHIARAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI**

*“Non è sempre chiaro dal principio quale tipo di consulenza offrono le organizzazioni. Questo impone ai rifugiati di muoversi tra troppi uffici cercando di capire quale tra questi può dare le informazioni specifiche per risolvere i propri problemi” (Italia)*

Per dare una **chiara idea** circa i servizi offerti ai beneficiari dovrebbe essere prodotto uno **statement/documento dei servizi erogati**. Lo statement dovrebbe contenere:

- la descrizione dei **servizi**
- la descrizione dei **beneficiari** cui sono rivolti i servizi
- le informazioni circa il “**dove, quando e come**” i servizi possono essere **raggiunti** (orari di apertura, indirizzo, trasporti pubblici, mappa del quartiere ecc.)
- una descrizione sommaria di che cosa ci si aspetta dagli utenti e che cosa gli utenti si possono aspettare dall'organizzazione
- le informazioni su come dare il proprio commento, sia positivo sia negativo, e come presentare un reclamo

Lo statement dei servizi offerti deve essere **accessibile e comprensibile a tutti i possibili utenti**. Per questa ragione dovrebbe essere tradotta in più lingue, quelle parlate dalle comunità di rifugiati presenti sul territorio. Dovrebbe inoltre essere stampata in un formato adatto ad una distribuzione pubblica.

## II. ACCESSO AI SERVIZI

### Far conoscere i servizi

*“La qualità del servizio che ho ricevuto è stata ottima. Mi sarebbe piaciuto sapere dell’esistenza di questo servizio tre anni fa, quando sono arrivato. Non fate pubblicità ai vostri servizi?” (UK)*

Uno degli aspetti più importanti dell’accessibilità è il fatto di informare i rifugiati dell’esistenza dei propri servizi. Le organizzazioni dovrebbero pubblicizzare i propri servizi il più possibile, producendo pieghevoli, manifesti, ecc., da **distribuire negli uffici delle altre organizzazioni di servizi**. Si dovrebbe incoraggiare anche la pratica, tra colleghi di diverse organizzazioni, di informare gli utenti circa i servizi offerti dalle altre agenzie. Questo concetto presuppone forme di accordi tra le agenzie locali per gli immigrati per assicurare che **ogni richiedente asilo sia messo a conoscenza dei diversi servizi** erogati nel territorio.

### Pacchetti informativi a ciascun richiedente asilo

*“Centralizzare le informazioni”, “Una guida tradotta in più lingue sarebbe uno strumento molto utile” (Spagna)*

Le organizzazioni che lavorano con i rifugiati dovrebbero **produrre** anche **materiali comprensibili**, con le informazioni su tutti i servizi disponibili a livello locale e nazionale, tradotti in più lingue. Tale materiale dovrebbe anche contenere informazioni sull’accesso alla procedura d’asilo, sui titoli per avere diritto alle eventuali agevolazioni statali e sui diritti in tema di sanità, casa, educazione e lavoro. Ogni richiedente asilo dovrebbe **ricevere questi pieghevoli o pubblicazioni già dal primo contatto con l’Ufficio Immigrazione**.

### Traduzione e interpretariato

*“La consulenza deve essere accompagnata da un servizio di interpretariato” (UK)*  
*“All’ufficio stranieri c’è un avviso: <portare il proprio traduttore personale>” (Spagna)*

Per molti rifugiati la lingua è il solo grande ostacolo di accesso ai servizi, soprattutto all’inizio della loro vita nel paese ospite. Per eliminare questo ostacolo le organizzazioni dovrebbero:

- assumere consulenti che conoscono più lingue, si deve ricordare che i rifugiati sono una “fonte” di multi-linguismo
- prevedere interpreti/traduttori ogni qualvolta sia necessario
- produrre tutto il materiale per il pubblico in più lingue

### Raggiungere i gruppi svantaggiati

*“La maggior parte dei richiedenti asilo con un basso livello di scolarizzazione e esperienza, e molte donne, sono esclusi dai servizi” (Italia)*

I rifugiati sono solitamente il gruppo di persone maggiormente escluso nella società ospite. Tra di loro ci sono gruppi ancora più svantaggiati che incontrano più barriere di accesso ai servizi. Sono le donne “recluse” a casa, i rifugiati con un basso livello di scolarizzazione o poca esperienza professionale, quelli provenienti da particolari culture, i disabili, gli omosessuali ecc.. Le organizzazioni dovrebbero prevedere **azioni positive** per attrarre queste persone, produrre materiale studiato appositamente su queste situazioni, **organizzare dei servizi aggiuntivi**.

### **La sede dei servizi**

La posizione, lo stile e lo stato dei locali adibiti a sede dei servizi di consulenza giocano un ruolo importante per quanto riguarda l’accessibilità, la qualità del servizio ed altri aspetti come ad esempio la riservatezza. I locali delle agenzie di orientamento dovrebbero essere:

- **accessibili** ai rifugiati, compresi i **disabili**
- ben **segnalati** per essere visibili
- sicuri e dignitosi, dove gli utenti possano sentirsi **a proprio agio** per poter parlare col consulente dei propri problemi.

La scusa principale di chi ha una sede spoglia e povera è la mancanza di risorse. Non è etico, certamente, per le organizzazioni che lavorano con i rifugiati, spendere una gran parte delle risorse, spesso limitate, per i locali. D’altra parte si possono migliorare i locali anche con piccoli lavori, quali imbiancare e decorare gli ambienti, utilizzare pannelli divisorii ecc.

Bisogna anche ricordare che sedi troppo eleganti possono intimidire o scoraggiare qualche rifugiato.

### **III. RISERVATEZZA**

*“Per i rifugiati è fondamentale ricevere consulenza in un ambiente di riservatezza”  
(UK)*

Uno degli aspetti cruciali per una buona pratica di consulenza è **garantire la riservatezza agli utenti**. Questo vale soprattutto per le agenzie che lavorano con i rifugiati, per ovvie ragioni. Una organizzazione che offre orientamento e consulenza deve assicurare la più **rigida riservatezza in ogni circostanza** a prescindere dalla natura della consulenza (fuori dagli uffici, con unità mobili, ecc) e dal livello delle risorse dell’organizzazione.

E’ consigliabile produrre un **Documento sulla politica della riservatezza** che dovrebbe prescrivere:

- la conservazione dei dati degli utenti in **cassaforte o armadio chiuso con lucchetto**
- La protezione dei **computer** con **password** per l’accesso ai file

- La riservatezza dei **dati** degli utenti che **non devono essere rivelati ai terzi senza il loro consenso**. I consulenti devono prestare attenzione anche durante le loro casuali conversazioni private, specialmente in posti pubblici.

La **disposizione dei locali** dovrebbe essere organizzata in modo da garantire la **riservatezza** durante le interviste. I rifugiati dovrebbero essere intervistati in stanze separate, senza che qualcun altro possa interferire. Nel caso sia necessaria la presenza di un terzo, ad esempio un consulente o un osservatore, dovrebbe essere chiesto il consenso dell'utente prima dell'intervista.

Le organizzazioni che non hanno affrontato il problema a causa della mancanza di risorse dovrebbero prendere immediate misure per trovare una soluzione. Se ciò non è possibile l'organizzazione dovrebbe negoziare con i finanziatori o organizzare una raccolta fondi per un immediato miglioramento della situazione.

#### **IV. PER UN APPROCCIO SISTEMICO**

*"Dovrebbero essere forniti diversi servizi e supporti nello stesso posto." (UK)*

*"Creare una procedura sistematica che eviti ai rifugiati di girare per il territorio alla ricerca di risposte a problemi differenti" (Italia)*

*"Una buona assistenza dovrebbe essere concentrata in un posto certo e riconoscibile" (Spagna)*

Il concetto di un **"approccio sistemico all'orientamento"** concerne la creazione di un servizio dove bisogni differenti degli utenti sono affrontati senza troppi inconvenienti. Un esempio di "good practice" in questo campo è offerto nel Regno Unito dai c.d. **"One Stop Shops"** dove differenti servizi sono offerti nello stesso posto, spesso da parte di organizzazioni e dipartimenti differenti. Obiettivi analoghi possono essere raggiunti impiegando consulenti specialisti in differenti campi - alloggio, educazione, collocamento al lavoro, ecc. - oppure creando differenti sezioni specializzate in una stessa organizzazione.

Il bisogno di una tale pratica è particolarmente avvertito per i rifugiati, giacché questi soffrono di svantaggi molteplici rispetto ai cittadini del paese in cui vivono: hanno bisogno di supporto sul versante dell'immigrazione, dell'alloggio, dei servizi sociali e sanitari, ed inoltre hanno meno dimestichezza, se mai ne hanno, col nuovo ambiente. Per la maggior parte dei rifugiati il prezzo di questo vagare per differenti agenzie costituisce un reale ostacolo all'accesso ai servizi.

#### **V. INDIRIZZARE AI SERVIZI**

*"Una buona agenzia di orientamento è un posto dove trovare ogni genere d'informazione sui servizi di cui hai bisogno" (Spagna)*

*"Si presti attenzione a che le informazioni sulle altre agenzie siano corrette, complete, con gli indirizzi esatti, i mezzi per raggiungerle, il genere di servizio fornito." (Italia)*

*"Un sistema di orientamento ai differenti servizi, efficace e chiaro." (UK)*

Le organizzazioni di assistenza che lavorano con i rifugiati sanno bene quanto questi spesso si sentano come palle da ping-pong, sballottati avanti e indietro tra centri specifici e uffici governativi diversi. Spesso sono indirizzati presso centri inappropriati, oppure vengono male o non completamente informati su di essi, causando evitabile confusione. Per evitare questa situazione dovrebbe essere istituito e implementato un **sistema adeguato di riferimento**.

Un efficace sistema di orientamento necessita di stabilire un **network** esteso a tutte le organizzazioni che lavorano con i rifugiati, tanto le ONG quanto gli uffici istituzionali, da segnalare, poi, separatamente. Qui di seguito sono riportati dei consigli utili per la realizzazione di un effettivo orientamento:

- Creare un **pacchetto informativo** sulle altre organizzazioni, con indirizzo, natura del servizio, orari di apertura ecc., da distribuire agli utenti. Le informazioni ivi contenute devono essere aggiornate regolarmente.
- Prendere appuntamenti per l'utente coi terzi via telefono, se possibile in presenza dell'utente stesso.
- Un orientamento adeguato dovrebbe essere fatto in **forma scritta**. Può anche essere utile creare un **modulo** in carta intestata dell'organizzazione, con nome del personale di riferimento, indirizzo, numero di telefono, ragione del contatto, data e ora dell'appuntamento, oppure informazioni accurate sugli orari d'ufficio dell'altra organizzazione. Il personale contattato dovrebbe segnare il modulo col proprio nome. L'utente dovrebbe essere informato sul da farsi in caso di ogni eventuale problema. In certi casi potrebbe essere necessario accompagnarlo presso l'altra organizzazione.

## **VI. OPERARE IN RETE**

*"Creare una rete locale di ONG, associazioni e uffici pubblici per discutere un piano comune di lavoro e confrontare le metodologie." (Italia)*

*"Cooperazione tra agenzie per lo scambio di informazioni." (UK)*

La chiave per un effettivo sistema di orientamento sta nel lavorare in rete con le altre organizzazioni. Ciò è importante anche per altre funzioni. In Europa, come detto più sopra, vi è un effettivo bisogno di **cooperazione** e **scambio di buone pratiche** tra le organizzazioni di assistenza che lavorano con i rifugiati. La costruzione di networks locali, nazionali e trans-nazionali è un buon modo per accelerare **l'apprendimento organizzativo**.

Stabilire forum e meeting con frequenza regolare, specialmente a livello locale, accresce il **flusso di informazioni tra le organizzazioni** sui vari aspetti della vita dei rifugiati.

Tali networks sono utili anche per rendere visibili nuove **"tematiche emergenti"** o **"situazioni di crisi"**.

In molti paesi dell'UE accade che stessi servizi vengano forniti da più enti. I networks possono giocare un ruolo importante al fine di evitare tale situazione e assicurare che i

servizi siano forniti dove sono di maggiore bisogno. Inoltre, essi promuovono cooperazione piuttosto che competizione tra le agenzie di orientamento.

I networks, inoltre, sono importanti al fine di creare opportunità e politiche di sviluppo a beneficio dei rifugiati, poiché chi fornisce opportunità e i policy makers sono più incline a considerare opinioni e proposte collettive.

## **VII. SOSTEGNO PER LA CREAZIONE DI OPPORTUNITA'**

*"Assenza di adeguate opportunità per i rifugiati, p.es. corsi, formazione professionale..." (Spagna)*

*"Estendere le relazioni con scuole e università per aumentare le opportunità per i rifugiati", "Occorrono servizi di consulenza permanente per i rifugiati al momento dell'ingresso, gestiti dalle ONG" (Italia)*

In Europa, generalmente, le opportunità a disposizione per i rifugiati in termini di alloggio, educazione, addestramento, riqualificazione professionale e collocamento sono molto scarse a confronto con quelle a disposizione dei cittadini europei. Nei principali paesi EU il concetto di "educazione per i rifugiati", se mai esiste, è limitato ad alcuni brevi corsi di orientamento e di lingua. Tranne che in pochi paesi, l'ingresso dei rifugiati adulti nei principali canali formativi, specialmente nella formazione superiore, è quasi impossibile, così come l'opportunità di riqualificare la propria professionalità.

Lo **sviluppo di opportunità** per i rifugiati a livello locale e nazionale dovrebbe essere considerato come uno dei **noccioli duri** del lavoro di un'agenzia di orientamento. In alcuni paesi UE le agenzie di orientamento hanno già compiuto notevoli progressi in questo campo. Va rilevato che una modesta opportunità creata a livello locale potrà svilupparsi ampiamente in altri contesti.

## **VIII. ORIENTAMENTO PER LE POLITICHE DI SVILUPPO**

*"Le misure governative per i rifugiati sono severe e vanno cambiate", "Occorre che le agenzie di consulenza facciano lobbyng e campagne per conto dei rifugiati". (UK)*

*"...fare un'opera forte di rivendicazione nei confronti delle istituzioni, degli enti locali e dei governi nazionali." (Italia)*

I rifugiati nell'UE affrontano numerose difficoltà e barriere nel loro tentativo di ristabilirsi. Alcune di queste barriere sono naturale conseguenza della condizione d'esilio, ma le più difficili da superare sono quelle **erette da ambienti sociali ostili**. I peggiori nemici del lavoro di assistenza verso i rifugiati sono le leggi draconiane, norme e regole che impediscono ai rifugiati, specialmente ai richiedenti asilo, di raggiungere le principali opportunità. Per tanti aspetti delle vite dei rifugiati lo spazio di intervento delle agenzie diventa molto ristretto se non nullo.

Le misure di sviluppo operano per cambiare in meglio la situazione esistente, tramite il lavoro in rete, l'orientamento e le campagne, e devono essere considerate come attività strategiche delle agenzie per i rifugiati.

Anche la lotta contro ogni forma di razzismo, xenofobia e discriminazione dentro la società va considerata un'attività-chiave.

## **IX. GESTIONE DEI SERVIZI**

*"Non c'è una registrazione sistematica dei colloqui." "Una gestione flessibile dei colloqui a volte significa non trovare il personale, perché impegnato a fare altro." (Italia)*

*"E' utile avere un sistema di colloqui. Senza un colloquio non puoi che attendere." (Spagna)*

*"Non mi piace il servizio con la fila. Tu arrivi e un sacco di gente è lì prima di te, e non ti resta che attendere per ore." (UK)*

Non è possibile rendere felice ogni utente. Ciò è soprattutto vero per le organizzazioni con risorse limitate. La migliore politica sta nel porre delle regole, valutarne l'efficacia stabilendo un sistema di regolare di feedback tra gli utenti e lo staff e mantenere quelle regole fino a quando dal funzionamento di tale sistema non risulta il bisogno di cambiarle.

L'essenza di un effettivo servizio gestionale può essere descritta come ciò che assicura che gli obiettivi presi nello Statement of Service siano realizzati. Una solida gestione richiede una buona esperienza di house-keeping: dalle regole per tenere i files di ogni cliente, agli orari di apertura dell'ufficio, tutte cose che non possono essere affrontate in questa sede. Per questo ne verranno menzionate due sole tra le più importanti.

### **Gestire gli utenti e i colloqui in dettaglio**

Usare una **forma semplice di archiviazione** dei dati degli utenti e dei dettagli dei colloqui permette di fare un buon lavoro. Nel caso di ripetuti contatti tale forma serve al personale come "reminder" di ogni singolo caso. Essa funziona anche ai fini della valutazione. Questa forma dovrebbe essere tenuta in file da archiviare in modo tale da permettere una semplice consultazione.

### **Circolazione delle informazioni, risorse d'archivio**

Per un buon lavoro di orientamento è essenziale aggiornare le conoscenze esistenti e essere certi di ogni nuovo sviluppo. Le organizzazioni dovrebbero mettere in piedi un buon archivio con la bibliografia di riferimento, materiali, periodici, ecc. E' anche importante che le informazioni circolino per l'ufficio. Tutto ciò va fatto in rapporto alle dimensioni e alla struttura dell'organizzazione.

## **X. GESTIRE LE RISORSE UMANE PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

L'orientamento è un **processo interattivo che avviene tra esseri umani**. Anche i più freddi programmi elettronici di consulenza e informazione sono il frutto di essere umani.

Il personale, come ogni essere umano, può essere sensibile o cinico, formato o ignorante, filantropo o razzista. Perfino un/a operatore/trice può esaurirsi se esposto/a a particolari



pressioni. Non basta impiegare consulenti altamente qualificati in questo campo per garantire la riuscita del servizio.

Le agenzie di orientamento dovrebbero introdurre **misure obiettive per evitare ogni abuso**, e garantire **l'alta qualità del servizio creando procedure e politiche organizzative**. Occorre ricordare che tali regole sono fatte per migliorare l'efficacia dell'organizzazione e non per creare un clima militare, che sarebbe il peggior nemico della creatività e dell'entusiasmo, qualità di cui c'è molto più bisogno.

Quella delle risorse umane, inoltre, non può essere ridotta alla gestione ordinaria di uno staff, perché ha uno scopo ben più vasto riassumibile nell'assicurare che i membri dello staff posseggano o sviluppino qualità, esperienza e conoscenza al fine di affrontare efficacemente i bisogni degli utenti. Questo è un vasto campo di lavoro, ed è evidente che trattare in dettaglio gli aspetti chiave della gestione delle risorse umane va oltre gli intenti di questo documento. Verranno menzionati brevemente alcuni aspetti di una certa importanza.

### **Procedure e misure organizzative**

*"Mancanza di onestà circa le opportunità e le opzioni da parte del personale nei confronti dell'utente.", "Le consulenze brevi non sono utili." (UK)*

*"Incapacità del personale a capire la condizione e i bisogni dell'utente.", "Le relazioni non sono sempre cordiali, a volte ti accorgi che il personale non ha buone motivazioni." (Italia)*

*"Sembra che l'utilità dell'intervento dipenda dalla professionalità, o meno, del personale." (Spagna)*

- Una **trasparente** ed effettiva **politica di reclutamento** e un metodo per assicurare che i/le migliori possibili candidati/e siano impiegati/e con le appropriate capacità, conoscenze ed esperienze necessarie al lavoro di consulenza.
- Le organizzazioni dovrebbero creare misure di **Pari Opportunità** per impedire **discriminazione** nel **reclutamento** e nel **trattamento dei membri dello staff e degli utenti**.
- Le politiche di reclutamento dovrebbero anche includere misure positive che assicurino in seno allo staff un'equilibrata rappresentanza dei gruppi svantaggiati, così come dei rifugiati.
- Andrebbero create **politiche di sviluppo dello staff che assicurino il possesso, l'aggiornamento** e il miglioramento dei valori, dell'esperienza e delle conoscenze necessarie allo svolgimento di un servizio efficiente. Ciò può essere fatto tramite programmi itineranti, formazione on-line o tramite corsi, partecipando a conferenze, sedute di lavoro e quant'altro. Senza di ciò anche il personale migliore può logorarsi, le sue capacità e conoscenze divenire datate. Una politica del genere dovrebbe lasciar spazio allo sviluppo personale e non solo a quello direttamente professionale. Oggi l'investimento nelle risorse umane è considerata il più fruttuoso per qualsiasi organizzazione.

- Canali per un monitoraggio effettivo e di supporto dovrebbero essere creati tramite meetings regolari tra lo staff, e per l'analisi di casi specifici

### **La partecipazione degli utenti**

***"Rendere i rifugiati partecipi delle discussioni e dei processi decisionali.", "Mettere a conoscenza le autorità delle conclusioni raggiunte dagli operatori sul campo."***

- Un servizio centrato sugli utenti deve assicurare un meccanismo regolare di feedback e raccogliere le loro opinioni sull'efficacia e la qualità del servizio. Ciò può essere fatto tenendo gruppi di consultazione, colloqui di valutazione e distribuendo questionari. Anche tenere un "**libro-commentario**" e invitare gli utenti a scrivervi le proprie opinioni sul servizio può essere una buona idea. Queste attività devono servire a raccogliere tutti gli aspetti del servizio, sia negativi sia positivi. Agli utenti, inoltre, vanno chiesti commenti e suggerimenti sulle misure per migliorarlo.
- Un'altra buona pratica sta nello stabilire una **procedura trasparente di reclamo** e pubblicizzarla tra gli utenti. Ciò assicura un equo trattamento degli utenti, così come dei membri dello staff in caso di dissidio tra loro e gli utenti stessi.
- A gruppi di utenti dovrebbe anche darsi la possibilità di stilare piattaforme per intervenire nel management e nei processi decisionali dell'organizzazione. I rifugiati con esperienza e conoscenze adeguate possono dare un enorme contributo alle agenzie di orientamento.  
Per questo bisogna assicurare un'adeguata rappresentanza dei rifugiati nel management e costituire **comitati di consultazione** rappresentativi delle **diverse comunità**.

Le rappresentanze di base, oltre a migliorare l'aspetto organizzativo, permettono alle organizzazioni di **individuare i problemi-chiave affrontati dagli utenti** ed **evidenziare le questioni emergenti** in modo da affrontarli in tempo. Questi mezzi sono fonti di informazione di inestimabile valore al fine di individuare le priorità organizzative, stabilire buone opportunità e sviluppare le politiche.

### **XI. LE AUTORITA' ESTERNE DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

Un buon metodo per individuare i punti di forza e di caduta dei servizi consiste nell'affidare a corpi esterni il monitoraggio dello stato di salute dei servizi stessi. Ci sono diversi modi per realizzare questo controllo: dal rivolgersi presso consulenti esperti all'utilizzo dei c.d. "Mystery shoppers" (esperti in qualità dei servizi di orientamento che si spacciano per utenti e riportano dopo le proprie impressioni); quest'ultima figura sta divenendo sempre più popolare tra le organizzazioni di certificazione di qualità. Controlli del genere dovrebbero svolgersi con frequenza regolare in modo da assicurare il miglioramento della qualità.

## XII. PER UNA COSCIENZA MULTI-CULTURALE

*"Troppi pregiudizi e discriminazioni durante l'orientamento", "Il personale dovrebbe evitare i pregiudizi, gli stereotipi e i cliché", "Un operatore mi ha detto: "Qui non hai diritti, tu sei un richiedente asilo." (UK)*

*"Il personale non conosce il contesto storico e politico dei paesi da cui vengono i rifugiati, questa è la ragione per cui non si riesce a capire la condizione degli utenti." (Italia)*

*"I rifugiati non si sentono desiderati per il fatto di essere Latinoamericani, perché vengono dall'Africa o dall'Europa orientale." (Spagna)*

In passato, la **coscienza multiculturale** era considerata uno **skill aggiuntivo** utile per chi lavorava solo con le comunità etniche. Gli enormi cambiamenti prodotti dalla globalizzazione stanno dando un nuovo significato al lavoro di orientamento. Il concetto di orientamento multiculturale sta prendendo piede ma, ciò che è interessante, nessuno degli standard di qualità recentemente adottati ne fa menzione. Per dirla con Paul Pedersen, "andiamo incontro ad un futuro multiculturale che ci spinge a comprendere persone differenti da noi, quale che sia la nostra cultura. Sviluppare una coscienza multiculturale è la **strategia per la nostra sopravvivenza** quali consulenti professionisti e per la nostra maturazione **nell'incontrare i diversi bisogni** di un **villaggio globale multiculturale**." (1994)

Non può essere sottovalutato, inoltre, che vi sono rifugiati in tutti i paesi UE. Chi fa orientamento viene sempre di più in contatto con utenti che non solo appartengono a minoranze etniche, ma sono rifugiati con esperienze di vita abbastanza differenti. In questo settore occorre innalzare il livello di consapevolezza delle tematiche legate ai rifugiati. Se il lavoro di orientamento deve divenire più inclusivo e non-discriminatorio, allora, formare il personale per renderlo più consapevole e dotarlo di skills maggiori, diventa veramente essenziale

## **Conclusioni**

I partner di EAEP sperano che questo documento possa essere utile per tutte le organizzazioni che offrono consulenza ai rifugiati, e che possa avviare una discussione viva per raggiungere la qualità dei servizi in Europa.



## **Integration of refugees**



**in the European Union**

The European Advice  
Exchange Project  
is founded by  
European Commission's  
Preparatory Measures  
budget line (B3-4113)  
to promote  
the integration of refugees  
in the EU