

2011



Report di valutazione

Corso di formazione per **Operatore Interculturale Territoriale**

INDICE

1. Introduzione	3
2. Contesto	3
3. Obiettivi	4
4. Approccio/Metodo	4
5. Indagine quantitativa	6
4.1 <i>L'organizzazione del percorso formativo</i>	6
4.2 <i>L'efficacia dei docenti</i>	15
4.3 <i>Le proposte dei discenti</i>	23
6. Indagine qualitativa: la voce degli allievi	25
7. Conclusioni	30
Appendice	32
A. <i>Questionario di valutazione utilizzato per l'indagine quantitativa</i>	32
B. <i>Traccia dell'intervista qualitativa</i>	38
C. <i>Trascrizioni dell'intervista qualitativa</i>	39

1. Introduzione

Il presente rapporto di valutazione propone una lettura critica delle risultanze del progetto Operatore Interculturale Territoriale e raccoglie dati e informazioni di carattere quantitativo e qualitativo, capaci di offrire un'accurata testimonianza del grado di soddisfazione del percorso formativo. Lo scopo dell'indagine è quello di rilevare la coerenza tra le azioni formative proposte dai docenti e le conoscenze e le competenze che i fruitori percepiscono avere acquisito ai fini della spendibilità nel mercato del lavoro, come esperti nel campo delle relazioni d'aiuto. In buona sostanza, la valutazione intende comprendere se i partecipanti valutano come positiva l'esperienza di apprendimento e verificare la coerenza tra obiettivi, contenuti, metodologia di apprendimento e risultati raggiunti.

Il rapporto si articola in tre parti. La *prima parte* è di carattere generale e comprende il contesto in cui è stata condotta l'indagine, gli obiettivi perseguiti dal team di valutazione e l'approccio metodologico utilizzato per la raccolta dei dati. La *seconda* afferisce all'indagine quantitativa, ricavata dall'elaborazione delle informazioni raccolte attraverso la somministrazione di un questionario di valutazione del grado di soddisfazione dei beneficiari e contempla al suo interno l'organizzazione del percorso formativo, l'efficacia dei docenti e le proposte dei discenti. Infine, la *terza parte* esamina le riflessioni e i suggerimenti emersi nel corso dell'intervista collettiva realizzata in classe al termine del corso.

2. Contesto

Il contesto in cui si è sviluppato l'intervento formativo è l'accogliente *Casa Sociale per ferie PiaMarta*, sede accreditata per la formazione di Saip S.a.s. presso il comune di Ariccia. I discenti provenienti da diverse parti del mondo (Nord Africa, Est Europa e America Latina) hanno creato un prezioso *melting pot* di culture ed esperienze di vita che si è rivelato un importante propulsore per la formazione di un gruppo-classe unito e motivato, capace di stimolare i docenti attraverso un'interazione attiva e positiva.

La figura di Operatore Interculturale Territoriale rappresenta per i beneficiari un'importante occasione per entrare da protagonisti nel mondo dei servizi sociali, un settore bisognoso di

nuove figure capaci di sostenere il processo di inclusione dei migranti e orientare la popolazione del territorio sui servizi messi a disposizione dalla Provincia.

3. Obiettivi

La finalità della valutazione attiene alla rilevazione del giudizio di valore che i partecipanti esprimono rispetto alla partecipazione al corso OIT e la capacità dello stesso – nella percezione dei partecipanti – a fornire adeguate conoscenze e competenze per operare come Operatore Interculturale nella provincia di Roma.

4. Approccio/Metodo

La valutazione del progetto OIT è stata condotta attraverso due livelli di indagine, uno di tipo quantitativo e uno di natura qualitativa. L'indagine quantitativa¹ si è avvalsa di un questionario di soddisfazione, suddiviso in tre sezioni, che ha consentito di rilevare i livelli di soddisfazione dei partecipanti in relazione all'organizzazione del corso, alla struttura messa a disposizione per la formazione e ai moduli previsti nel piano di intervento formativo, con un particolare focus sulla valutazione dei docenti. Le prime due sezioni sono composte da domande su scala Likert a 4 risposte, mentre la terza si articola in 14 domande aperte attraverso cui i discenti hanno potuto esprimere i loro suggerimenti sul corso e sui docenti.

L'analisi qualitativa², invece, è stata realizzata attraverso l'integrazione di due tecniche di indagine: il focus group e l'analisi in profondità. Il focus group è una tecnica qualitativa di rilevamento dati utilizzata nella ricerca sociale che si basa sulle informazioni che emergono da un'interazione di gruppo; interazione che produce informazioni in misura assai maggiore rispetto ad un'intervista singola, sia a livello di quantità sia a livello di qualità di approfondimento. L'intervista in profondità, invece, consiste in una micro relazione sociale che dura circa un'ora, organizzata intorno a delle linee guida generali che vengono precisate dall'intervistatore nel corso dell'interazione. L'integrazione di queste due tecniche ha stimolato i partecipanti a una riflessione critica sull'esperienza formativa e ha permesso di raccogliere interessanti spunti di riflessione. L'intervista è durata circa un'ora ed è stata

¹ Vedi appendice A.

² Vedi appendici B e C.

condotta da un facilitatore de L'Officina GBS che ha prestato particolare attenzione alla costruzione dei significati collettivi oltre a quelli dei singoli partecipanti, così da agevolare il flusso comunicativo e ricavare delle informazioni maggiormente ricche e fruibili in sede di elaborazione dati.

I dati quantitativi sono stati rielaborati attraverso l'applicativo SPSS, un sistema di data mining e analisi statistica dei dati, che ha consentito di ottenere un'interessante lettura delle variabili indagate e la stima complessiva del grado di soddisfazione dei discenti. La registrazione qualitativa, invece, è stata sbobinata e editata elettronicamente per procedere ad un'analisi approfondita dei narrativi emersi nel corso dell'intervista.

5. Indagine quantitativa

I risultati emersi dai questionari somministrati alla fine del corso offrono un'immagine molto positiva del progetto OIT e le valutazioni dei discenti confermano l'efficacia e l'efficienza dell'impianto formativo utilizzato il quale, unendo elementi teorici e attività esperenziali, ha facilitato l'apprendimento degli aspiranti operatori interculturali. Dall'analisi quantitativa si evince una positiva rispondenza tra gli obiettivi perseguiti dal team di progetto e i risultati ottenuti dal percorso formativo. Gli obiettivi, sia di natura specifica che trasversale, sono stati pienamente condivisi dai discenti, i quali hanno inoltre apprezzato la metodologia utilizzata e i contenuti formativi di ciascun modulo.

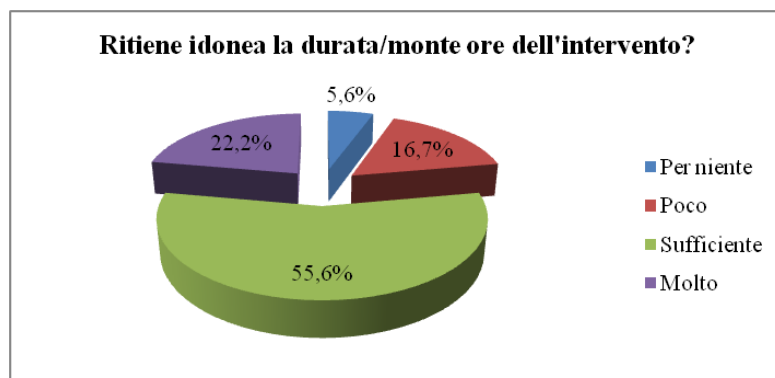
4.1 *L'organizzazione del percorso formativo*

La prima sezione del questionario ha valutato l'organizzazione complessiva dell'intervento formativo dalla quale è emerso un giudizio di valore rispetto alla struttura che ha ospitato i discenti, all'efficacia e l'efficienza dell'intervento formativo, ai materiali utilizzati durante il corso e al personale operativo (coordinatori, segretari e tutor) impiegato dall'ATS a sostegno dei beneficiari.

Il questionario ha messo in evidenza che la maggior parte dei beneficiari ritiene sufficientemente idonea la durata del corso (*fig. 1*), solo il 22% valuta molto positivamente il monte ore previsto dall'intervento. Da questi dati e dai suggerimenti riportati dai discenti nel corso della valutazione, si desume che i temi affrontati e gli interessanti quesiti posti dai discenti avrebbero richiesto un numero di ore maggiore a quelle previste dal corso di formazione e la possibilità di includere delle ore di tirocinio per poter mettere in pratica le conoscenze e le competenze acquisite.

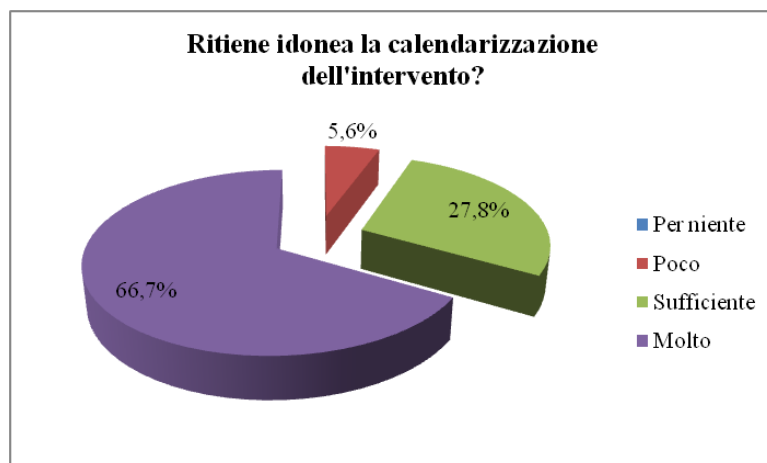
L'articolazione del calendario del corso, (*fig. 2*) che è stato costruito seguendo la priorità di conciliazione con la vita privata e il lavoro, ha riscontrato grande successo da parte dei discenti il 66,7% dei quali ha espresso un giudizio di piena soddisfazione. Al fine di rispettare le misure per la conciliazione previste dal progetto, il corso ha previsto due giornate formative a settimana della durata di 4 ore concentrate in un orario consono alle esigenze dei beneficiari.

Fig. 1 Percezione sull' idoneità della durata dell' intervento



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 2 Percezione sull' idoneità della calendarizzazione dell' intervento

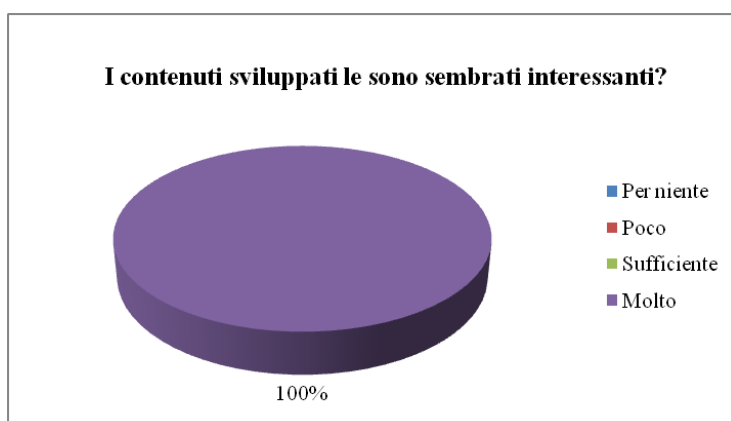


Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

La scelta degli argomenti trattati all'interno dei 5 moduli previsti dal progetto è stata molto apprezzata dai discenti testimoniando l'efficacia dell'impianto formativo condiviso dai docenti in fase di progettazione. La qualità dei contenuti sviluppati dai docenti (*fig. 3*) è risultata molto interessante per tutti i 18 allievi ottenendo la valutazione massima prevista dalla scala del questionario di soddisfazione (100% molto soddisfatti). Anche la sequenza logica degli argomenti trattati (*fig. 4*) – ritenuta dal 66,7% molto adeguata e dal 33,3% sufficiente adeguata – e la chiarezza e l'efficacia con cui sono stati trasferiti ai discenti, con una valutazione massima pari all'83,3% (*fig. 6*), hanno ottenuto un ottimo riscontro con percentuali molto alte di gradimento. Rispetto al quesito che chiedeva ai beneficiari se fossero stati trattati in modo approfondito gli argomenti trattati nel corso (*fig. 5*), sono

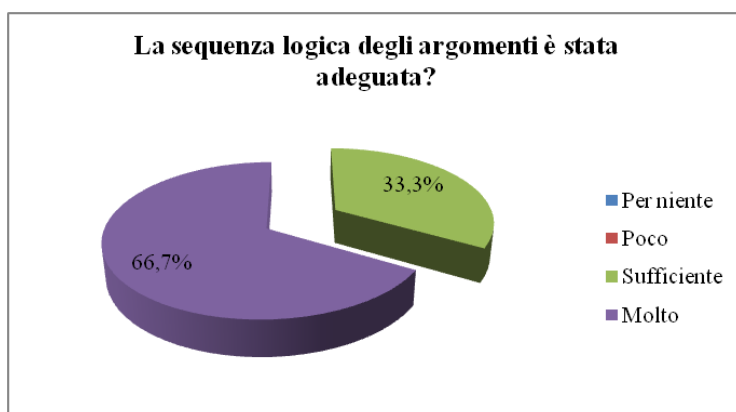
emerse risposte meno positive rispetto alle altre domande. Il 55,6% dei discenti ha espresso il giudizio molto approfondito, il 27,8% sufficientemente approfondito e il restante 16,7% poco approfondito, anche se tale risultato è giustificato dalle poche ore a disposizione dei docenti per affrontare in maniera dettagliata tutte le tematiche previste nelle unità didattiche. I docenti hanno infatti privilegiato puntare, nel corso delle lezioni, sulla riflessione critica e la sperimentazione attiva delle conoscenze e competenze acquisite dai discenti in modo da facilitare e rendere più fruttuoso il loro apprendimento.

Fig. 3 Percezione del grado di interesse sui contenuti del corso



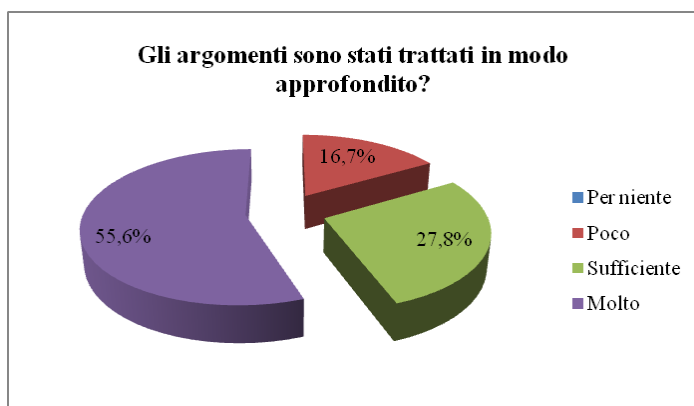
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 4 Adeguatezza della sequenzialità logica degli argomenti



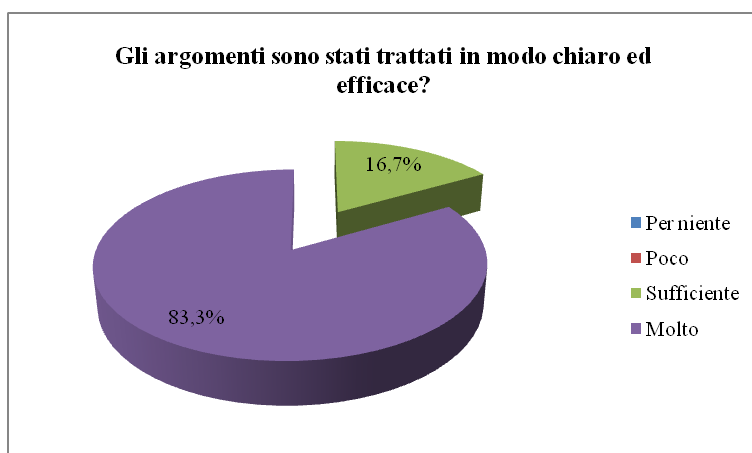
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 5 Percezione sul livello di approfondimento degli argomenti trattati



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

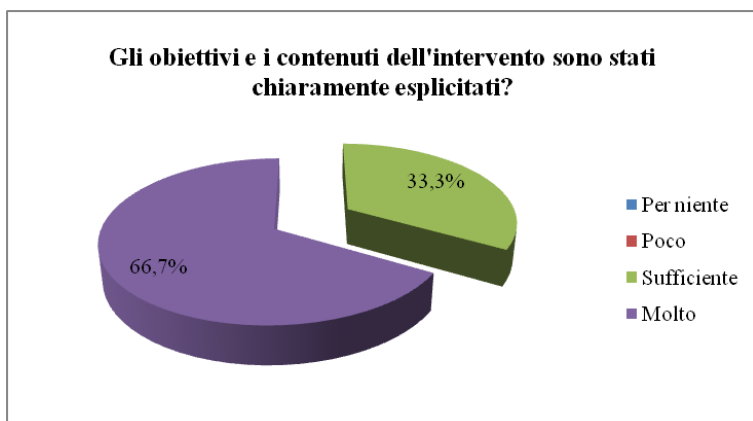
Fig. 6 Valutazione dell'efficacia espositiva



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

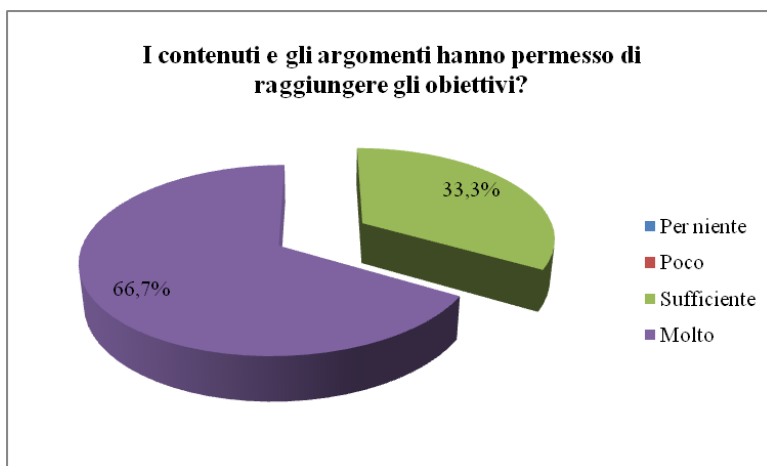
Gli obiettivi del progetto esplicitati dalla segreteria didattica all'inizio del corso di formazione sono stati condivisi dai discenti, i quali nel corso della valutazione hanno evidenziato la coerenza tra gli obiettivi perseguiti e i contenuti didattici presentati dai docenti, esprimendo una valutazione “molto” positiva pari al 66,7% e “sufficientemente” positiva pari al 33,3% (cfr. fig. 7 e 8). Questo risultato sottolinea la grande attenzione che è stata data in fase di progettazione alla scelta dei temi trattati durante il corso e all'articolazione delle unità didattiche dei 5 moduli formativi, cercando di coniugare elementi teorici con attività esperenziali e laboratoriali. Infine, l'unanimità dei discenti ritiene concretamente spendibili i contenuti trasferiti dal corso OIT (fig. 9), testimoniando la qualità del percorso formativo e l'importanza di unire al trasferimento di contenuti, metodi e modalità operative efficaci in grado di forgiare operatori interculturali efficaci.

Fig. 7 Percezione del livello di chiarezza degli obiettivi perseguiti



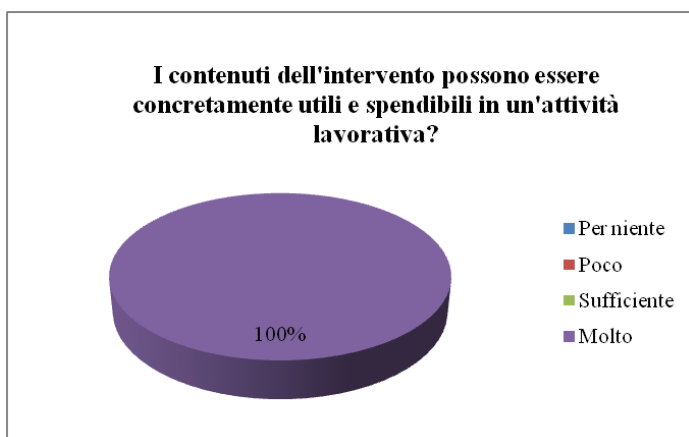
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 8 Coerenza tra gli obiettivi e gli argomenti trattati



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

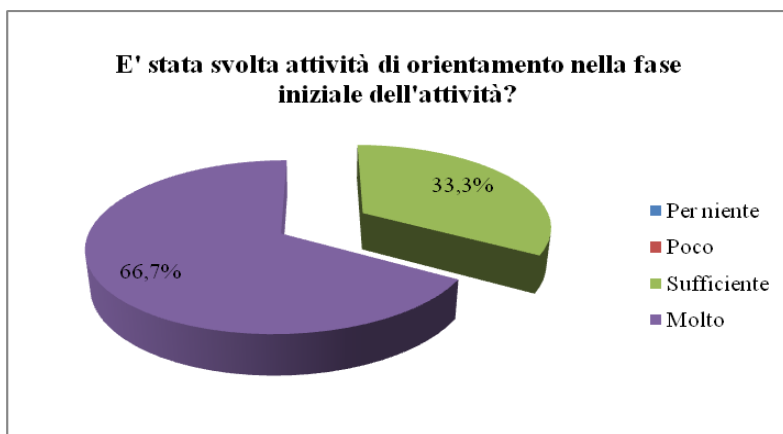
Fig. 9 Adeguatezza dei contenuti formativi con attività lavorative



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Cruciale per il buon esito dell'intervento è stata l'importante attività di *back office* svolta dalla segreteria organizzativa, la quale ha curato l'attività di orientamento nella fase iniziale del corso attraverso un sostegno attivo e costante agli allievi da parte dei tutor di progetto. L'attività di orientamento coordinata dalla segreteria ha ottenuto il 66,7% di valutazioni massime e il restante 33,3% sufficienti (fig. 10). La funzione di raccordo tra docenti e discenti svolta dall'organo organizzativo, ha consentito un dialogo positivo e produttivo, in grado di intercettare i bisogni espressi sia dai singoli che dal gruppo classe e monitorare il corretto svolgimento delle lezioni, con valutazioni "molto" soddisfacenti pari al 94,4% della classe (cfr. fig. 11 e 12).

Fig. 10 Valutazione dell'attività di orientamento



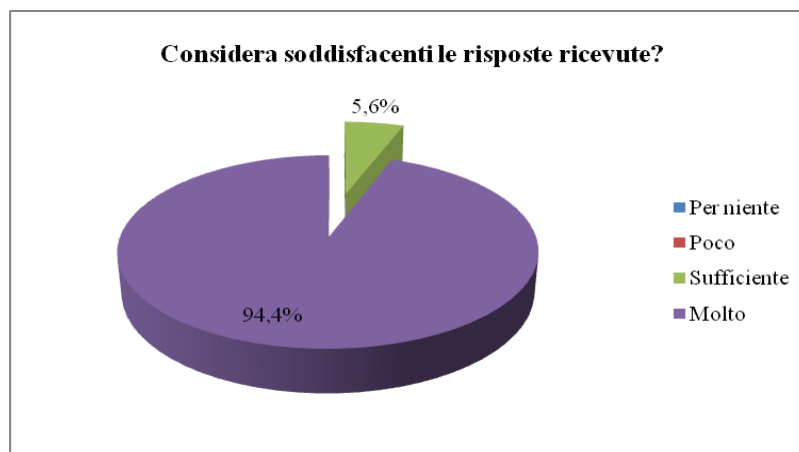
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 11 Efficacia della segreteria organizzativa



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

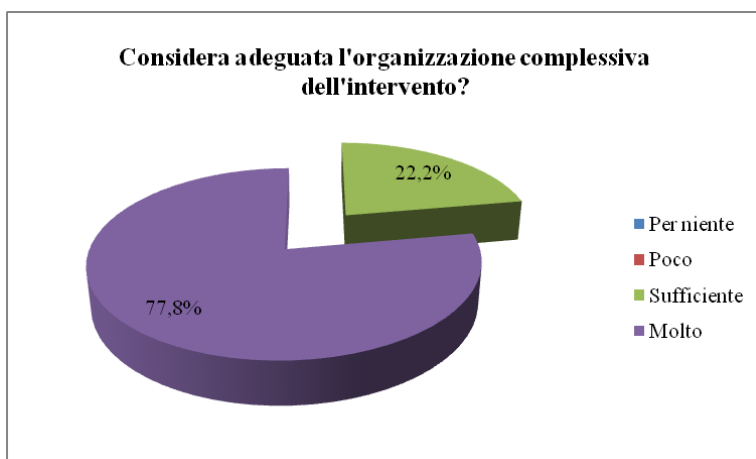
Fig. 12 Adeguatezza delle risposte ricevute dalla segreteria



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

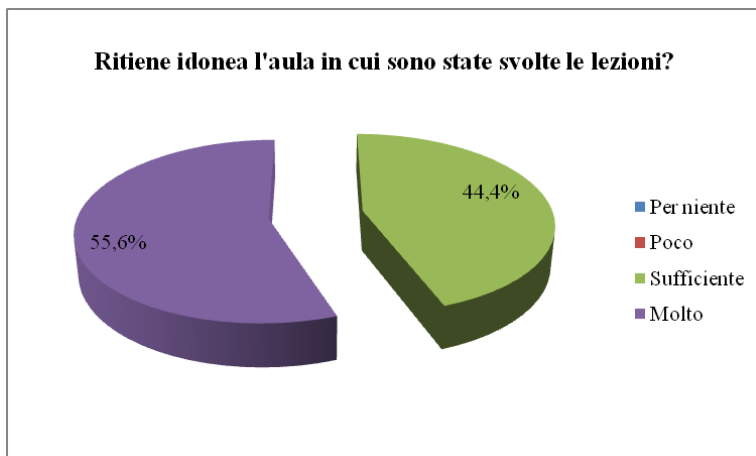
Rispetto alle aule e alle attrezzature messe a disposizione dei beneficiari (*fig. 14 e 15*) le votazioni sono state buone, ma non alte come nel resto della I sezione. L'aula è stata valutata "molto idonea" dal 55,6% della classe e "sufficientemente idonea" dal restante 44,4%, mentre le attrezzature messe a disposizione per le attività formative hanno sono state giudicate "molto idonee" dal 61,1% e "sufficientemente idonee" dal 33,3%. Questo risultato è da imputare in larga parte allo scarso utilizzo delle attrezzature presenti nella sala formativa, poiché i docenti hanno privilegiato l'utilizzo di materiale cartaceo e strumenti di cancelleria per attività creative, funzionali alla condivisione dell'esperienza con il gruppo-classe, che rappresentava uno degli obiettivi specifici del progetto. Riguardo l'aula i discenti hanno lamentato, nel corso delle prime lezioni, le basse temperature presenti in classe dovute alla difficoltà dei termosifoni a far fronte alle condizioni climatiche molto rigide dei primi mesi invernali. Queste tempestive segnalazioni hanno consentito alla segreteria organizzativa di migliorare la temperatura dell'aula accendendo con largo anticipo i riscaldamenti. La valutazione dell'organizzazione complessiva dell'intervento (*fig. 13*), un indicatore particolarmente significativo per i partner di progetto, è stata molto soddisfacente. Il 77,8% dei beneficiari ha espresso un valore molto positivo e il restante 22,2% considera l'organizzazione sufficientemente adeguata.

Fig. 13 Adeguatezza dell'organizzazione complessiva dell'intervento



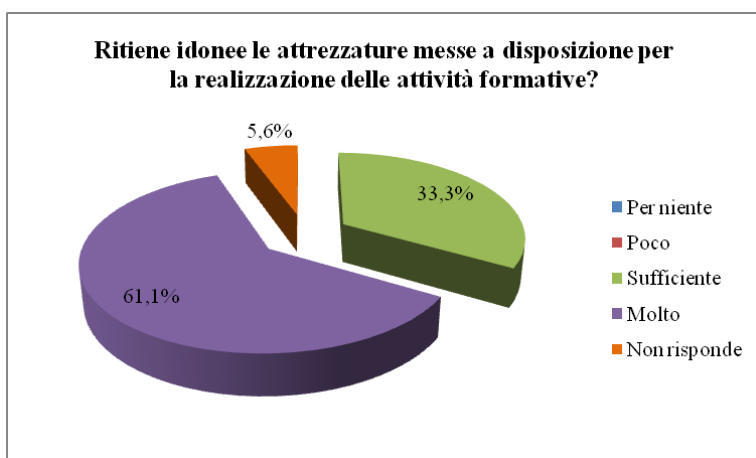
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 14 Idoneità dell'aula



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

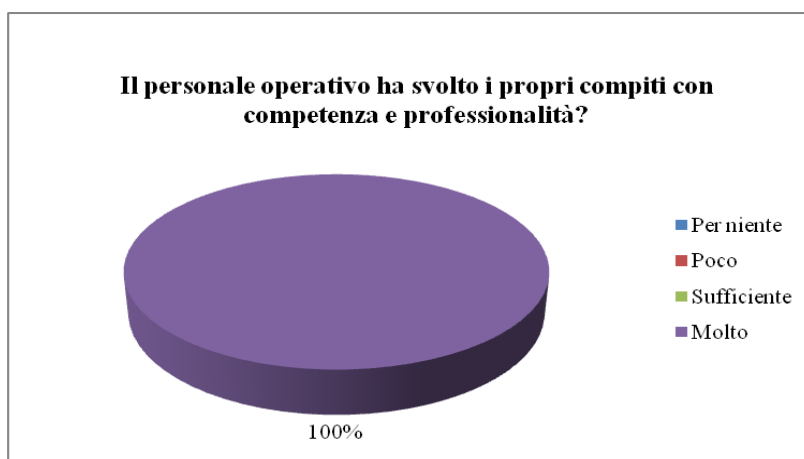
Fig. 15 Idoneità delle attrezzature messe a disposizione per le attività formative



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

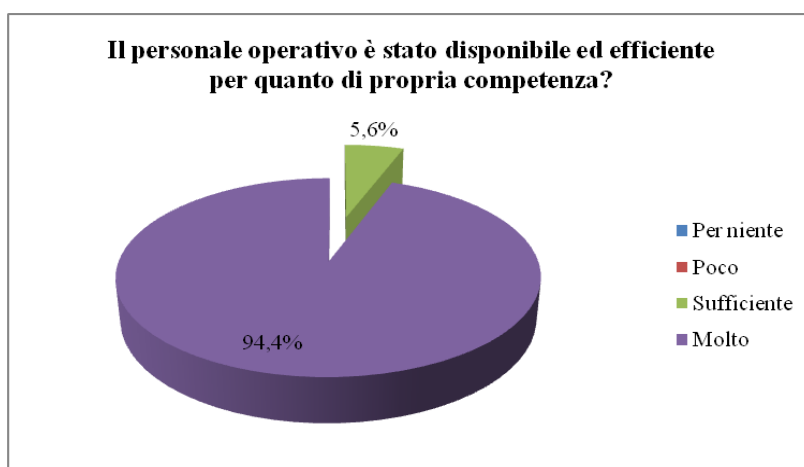
Infine, l'ultima parte della Sezione I ha valutato le risorse umane impegnate a supporto dell'attività di docenza (direzione, coordinamento, segreteria e tutor). Anche in questo caso i giudizi sono pienamente soddisfacenti e confermano l'ottimo lavoro svolto “dietro le quinte” del progetto OIT (*cf. fig. 16, 17 e 18*), un lavoro caratterizzato dal grande impegno degli operatori coinvolti, i quali sono stati capaci di adattare la struttura alle esigenze dei docenti e alle richieste dei discenti. Il 100% dei discenti ha giudicato il personale operativo “molto competente” e “molto professionale”. La disponibilità e l'efficienza del personale operativo è stata valutata molto soddisfacente dal 94,4% della classe e la capacità dello stesso di promuovere l'interazione tra i vari docenti del corso ha conseguito una valutazione altrettanto positiva (l'88,9% della classe ha espresso il giudizio “molto”).

Fig. 16 Percezione della competenza e professionalità del personale operativo



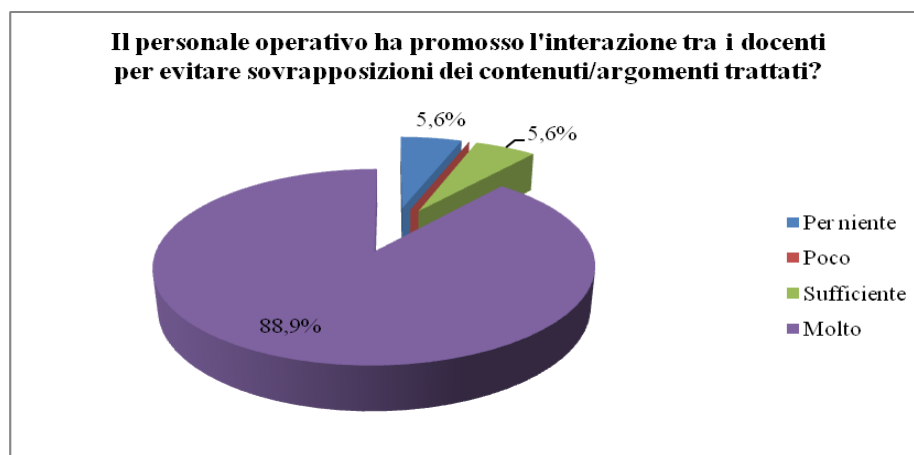
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 17 Valutazione della disponibilità ed efficienza del personale operativo



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 18 Valutazione del livello di interazione tra i docenti



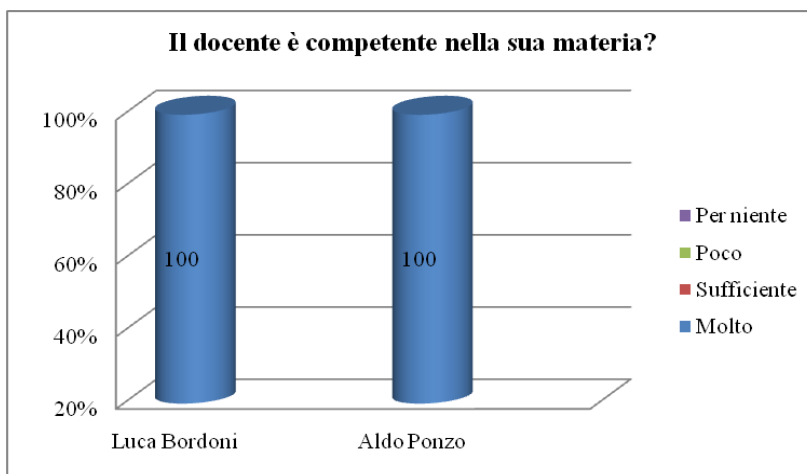
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

4.2 L'efficacia dei docenti

La sezione II del questionario, che ha valutato l'efficacia e le competenze dei docenti impiegati nel progetto OIT, rappresenta il cuore dell'indagine quantitativa e un'importante base di riflessione per progettare interventi maggiormente rispondenti alle specifiche dei beneficiari. I docenti sono stati sei, tre di Saip e tre de L'Officina GBS. Il primo modulo previsto dal calendario OIT era quello sulla Salute e la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, un modulo obbligatorio della durata di venti ore diretto a diffondere la cultura della sicurezza e trasferire ai discenti concreti strumenti per la prevenzione dagli infortuni sul lavoro. Il modulo è stato condotto dai docenti Aldo Ponzo (Saip) e Luca Bordoni (L'Officina GBS), che hanno affrontato una materia complessa come quella sulla sicurezza attraverso lezioni interattive con la classe, dove le esperienze lavorative dei discenti hanno rappresentato la piattaforma didattica sulla quale i docenti hanno sviluppato il percorso formativo. Le esercitazioni e i casi di studio presentati dai docenti hanno infine permesso ai discenti di sedimentare le conoscenze acquisite e riflettere criticamente sull'esperienza. Le informazioni che emergono dalla lettura dei questionari rispetto al modulo sicurezza confermano le impressioni positive avute dai docenti, i quali hanno ottenuto degli ottimi feedback al termine delle lezioni. La competenza dei docenti ha conseguito una valutazione massima del 100% dei discenti (fig. 19), la puntualità negli orari è stata anch'essa molto positiva con il giudizio "molto puntuale" pari al 100% per Ponzo e al 94,4% per Bordoni (fig. 20). La disponibilità degli stessi ad accogliere le richieste di approfondimento da parte della classe ha ottenuto una valutazione "molto positiva" pari al 94,4% per Ponzo e al

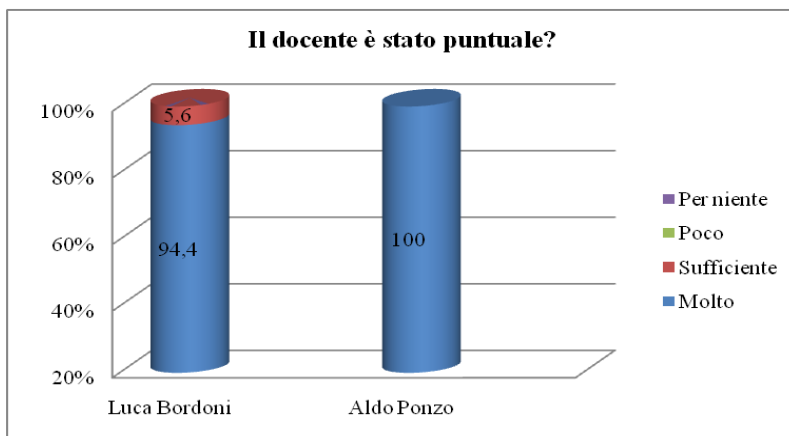
88,9% per Bordoni (fig. 21). Infine, rispetto alla congruenza con il programma didattico il docente Aldo Ponzo ha ottenuto una valutazione massima del 100%, mentre Luca Bordoni si è fermato all'88,9% (fig. 22). Queste valutazioni rappresentano un importante risultato poiché ottenute in una materia che ha trasferito ai discenti importanti informazioni sul loro status di lavoratore.

Fig. 19 Valutazione della competenza del docente



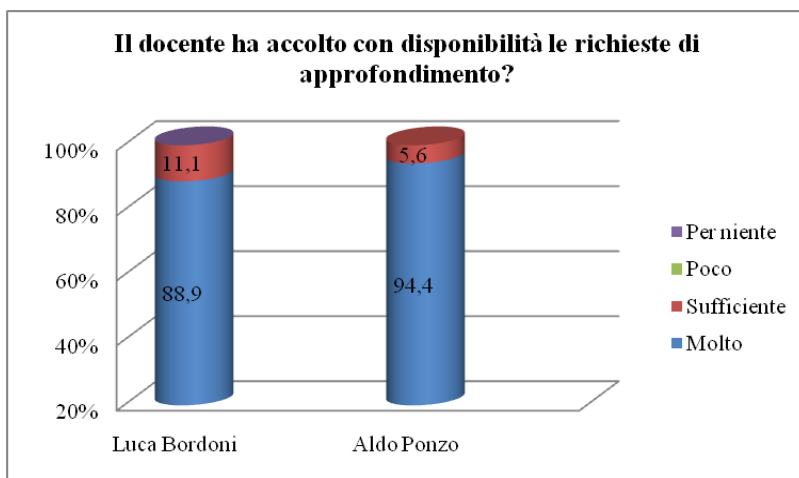
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 20 Percezione della puntualità del docente



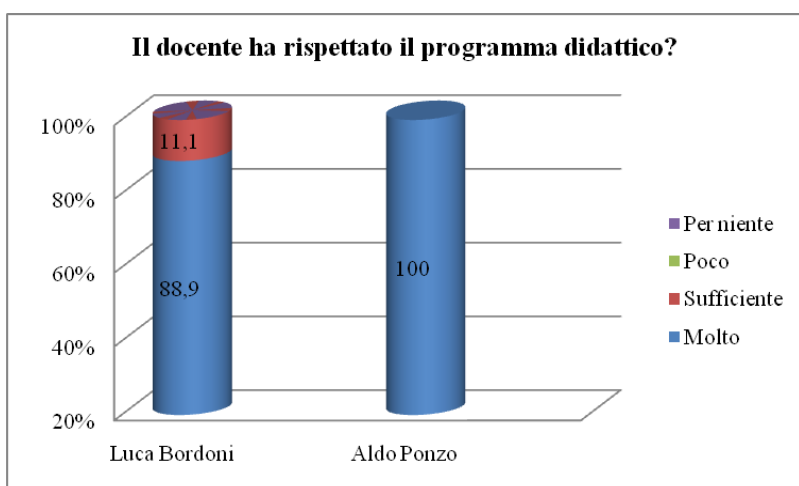
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 21 Valutazione della disponibilità del docente ad approfondire gli argomenti trattati



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 22 Coerenza con il programma didattico

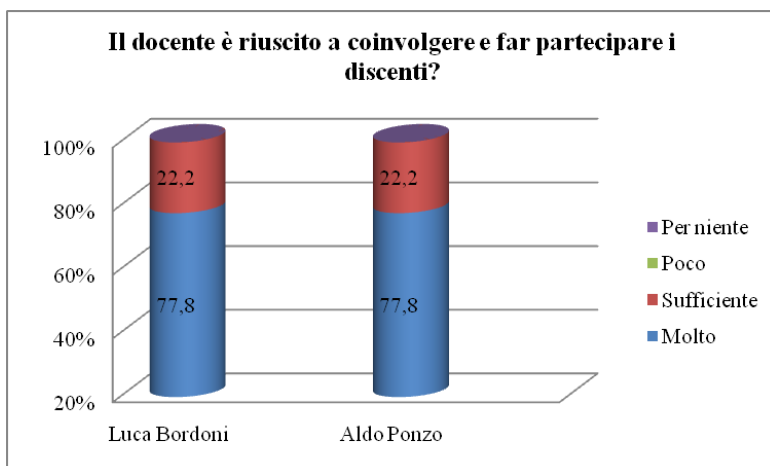


Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Valutazioni più basse, sebbene soddisfacenti, si sono avute rispetto alla capacità dei docenti di coinvolgere e far partecipare attivamente i discenti, ottenendo entrambi la valutazione “molto coinvolgente” pari al 77,8 (fig. 23), che sebbene rappresenta un aspetto fondamentale nel processo di apprendimento, è giustificata dalla tipologia di materia insegnata: una disciplina giuridica e molto tecnica che lascia pochi spazi alla creatività e alla flessibilità che sono gli elementi fondanti una partecipazione attiva. Rispetto al docente Luca Bordini la valutazione più bassa, ma sempre positiva, è stata attribuita al materiale didattico consegnato durante le lezioni (fig. 24) che il 77,8% degli allievi ha considerato

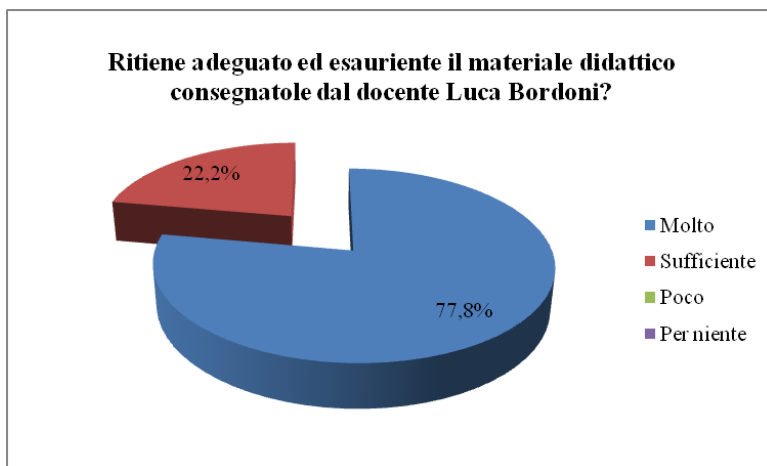
molto adeguato ed esauriente e il 22,2% ha giudicato sufficiente; mentre per il docente Aldo Ponzo la valutazione più bassa è stata quella sull'efficacia della metodologia didattica utilizzata (fig. 25), con il 77,8% dei discenti che ha espresso un giudizio molto positivo e il restante 22,2% ha indicato un voto sufficiente.

Fig. 23 Percezione del grado di coinvolgimento dei discenti



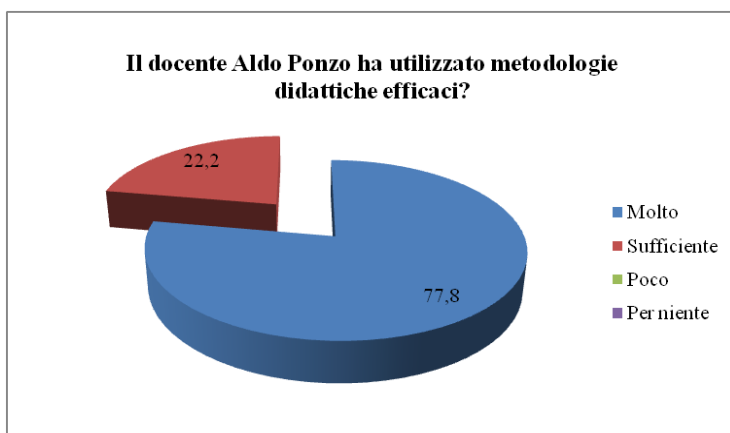
Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Fig. 24 Adeguatezza del materiale didattico consegnato



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

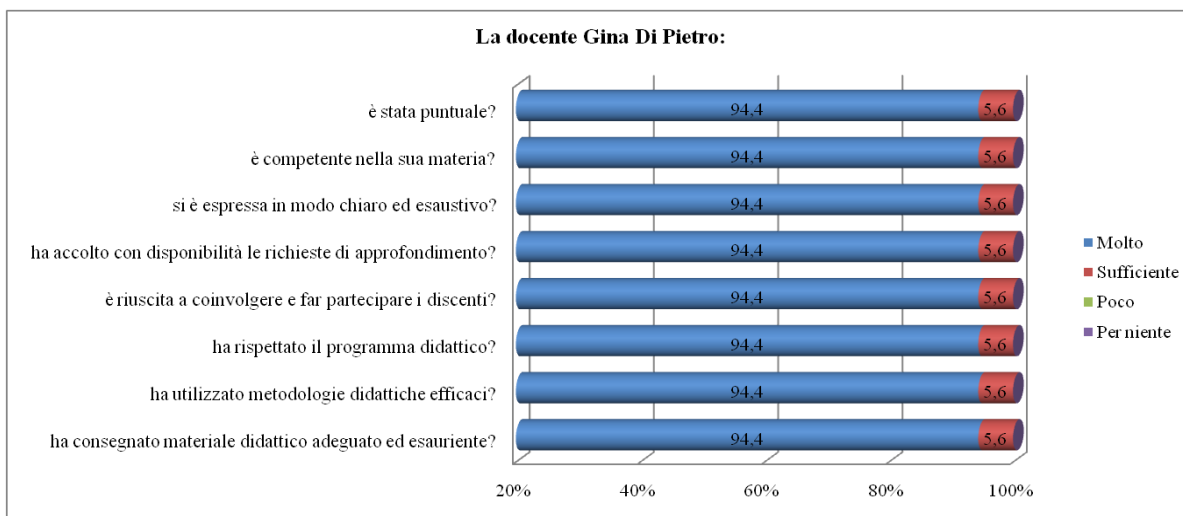
Fig. 25 Efficacia della metodologia didattica utilizzata



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

Il modulo 2, *tecniche di analisi del bisogno*, è stato condotto dalla dottoressa Gina Di Pietro (L'Officina GBS), un modulo fortemente esperienziale che ha permesso ai partecipanti di potenziare le proprie competenze comunicative e relazionali e sperimentarsi come operatori interculturali, attraverso delle simulazioni di “raccolta del bisogno” e gestione dell’utente. Le tecniche di facilitazione utilizzate dalla docente nel corso delle lezioni hanno favorito un clima positivo e di fiducia reciproca, in cui i partecipanti si sono potuti relazionare in modo autentico e in assenza di giudizio. L’insieme di tutti questi elementi ha prodotto delle valutazioni altissime per la docente che rispecchiano l’entusiasmo e la grande voglia di apprendere mostrati dai discenti nel corso del modulo. In tutte le 8 voci della sezione II del questionario (fig. 26) la docente ha ottenuto la votazione massima dal 94,4% della classe.

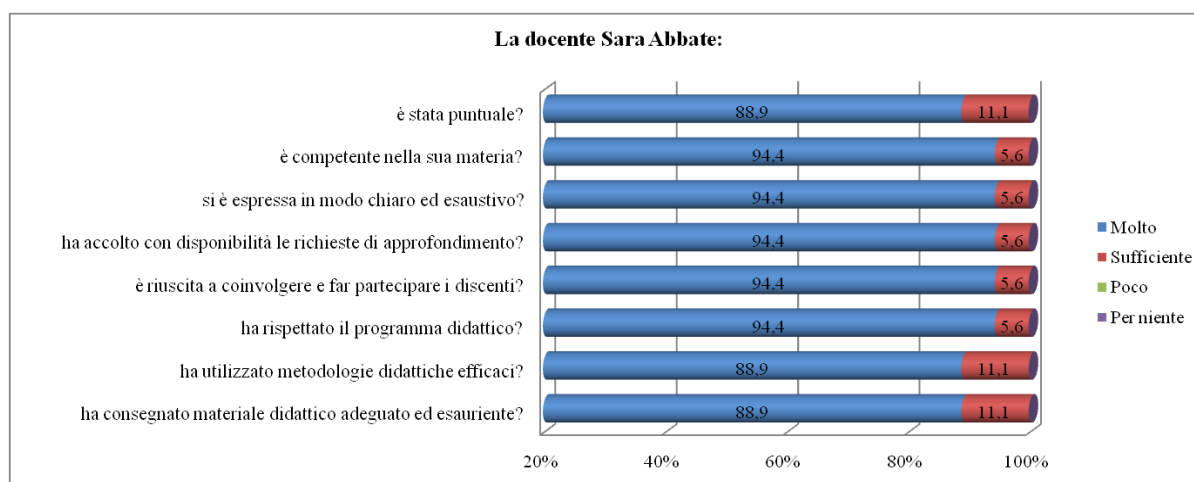
Fig. 26 Valutazione della docente Gina Di Pietro



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

La docente Sara Abbate (Saip) che ha condotto parte dei moduli 3, 4 e 5 per un totale di 24 ore, ovvero circa un quinto dell'intero monte ore del corso, è stata molto apprezzata dai discenti poiché, oltre al ruolo di docente, ha rivestito quello di tutor del progetto offrendo un sostegno attivo e costante ai partecipanti. La docente ha portato alla classe la sua esperienza di operatrice interculturale e le sue importanti conoscenze del settore socio-assistenziale e dei servizi sociali presenti sul territorio provinciale. Il confronto con un'esperta del settore, in cui i beneficiari andranno ad operare, ha stimolato la classe ad una partecipazione attenta e produttiva, durante la quale sono emersi importanti riflessioni sul ruolo, funzioni e limiti dell'operatore interculturale. La valutazione di Sara Abbate è stata molto positiva, con giudizi "molto soddisfacenti" al di sopra dell'88% in tutti gli *item* del questionario (fig. 27).

Fig. 27 Valutazione della docente Sara Abbate

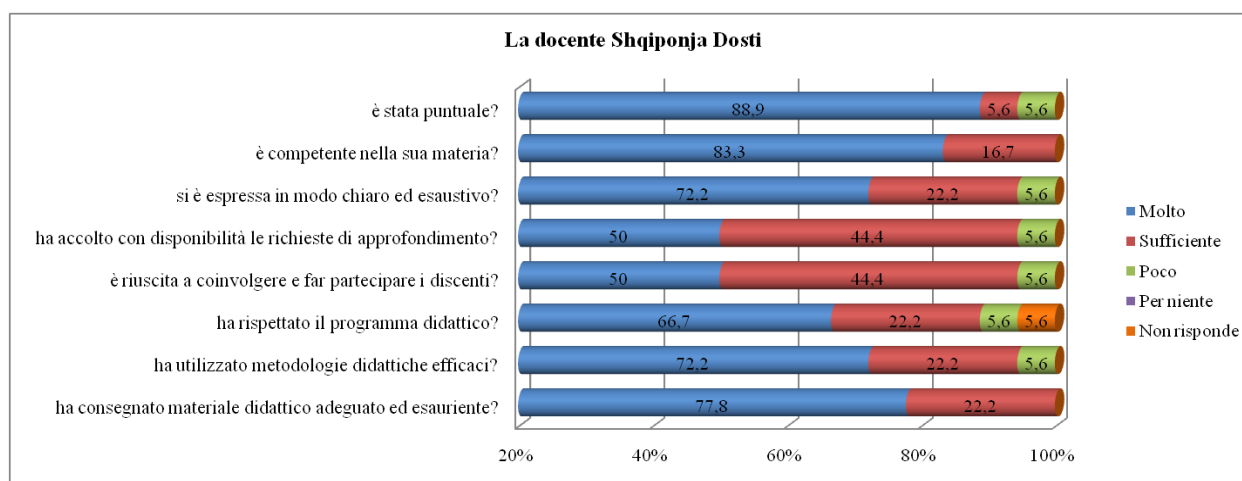


Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

La docenza del modulo 3 è stata condivisa con Shqiponja Dosti (Saip), un'esperta dei servizi sociali di origina albanese rappresentante della ONLUS Philoxenia, un'associazione attiva nel territorio mediante servizi a favore della popolazione immigrata. L'esperta ha presentato ai discenti una panoramica dei servizi presenti sul territorio e la funzione che svolgono enti pubblici, ASL, consultori e sistema scolastico nell'orientamento della popolazione migrante. Dal questionario di valutazione sono emersi alcuni valori insufficienti anche se in percentuali molto basse, ciò è dovuto soprattutto alle poche ore messe a disposizione della docente (6 ore) per trattare argomenti vasti e complessi. A conferma di quanto detto si può notare nel grafico sottostante (fig. 28) come i valori più

bassi siano riconducibili alla disponibilità della docente ad approfondire gli argomenti trattati e alla capacità di coinvolgere e far partecipare i discenti, dove in entrambi gli *item* la docente ha ottenuto una valutazione “molto soddisfacente” pari al 50%, “sufficientemente soddisfacente” pari al 44,4% e “poco soddisfacente” il restante 5,6%. Dalle risultanze dei questionari e dalla lettura dei feedback espressi dai discenti alla docente emerge come il fattore tempo, elemento imprescindibile per creare fidelizzazione con la classe e approfondire ulteriormente i temi trattati, abbia influenzato la valutazione dei partecipanti.

Fig. 28 Valutazione della docente Shqiponja Dosti

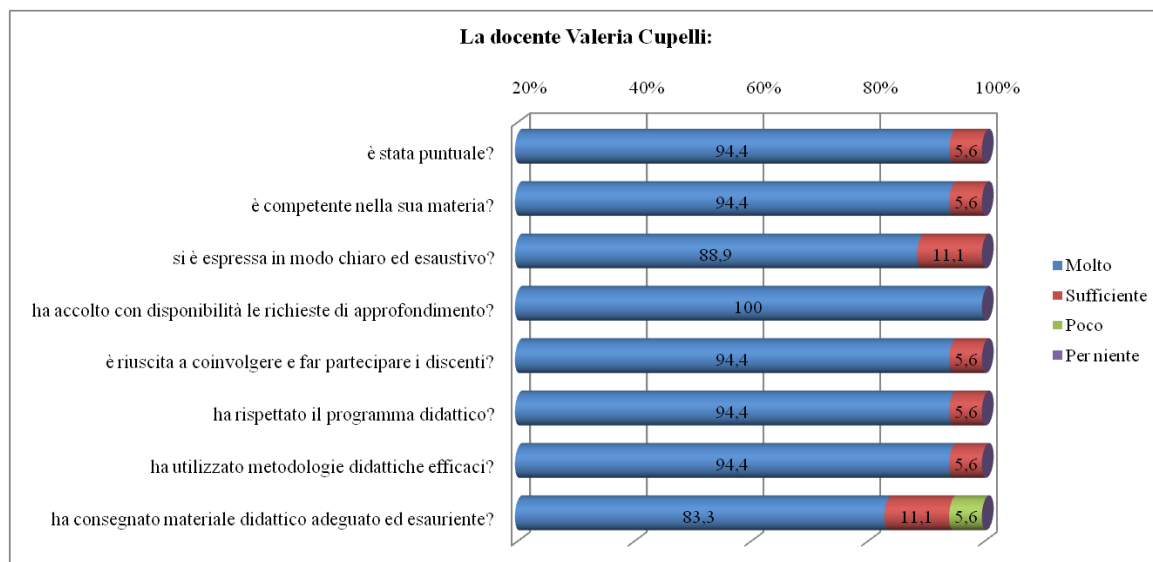


Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

I moduli 4 e 5 sono stati condotti per un numero limitato di ore dalla docente Valeria Cupelli (5 ore per ciascun modulo) che ha trattato i temi della cittadinanza, dell'alloggio e del diritto allo studio, elementi indispensabili per il background conoscitivo di un operatore interculturale, poiché fortemente sensibili per la popolazione migrante. Inoltre, coadiuvata da Sara Abbate, la dottoressa Cupelli ha proposto agli allievi alcune esercitazioni pratiche, quali la redazione di una scheda di accoglienza e la realizzazione di una proposta progettuale che aveva come obiettivo l'attivazione di uno sportello per immigrati. I risultati dell'indagine qualitativa mostrano una valutazione complessivamente positiva con valori massimi (*molto soddisfacente*) superiori al 83% della classe. I giudizi più bassi sono ascrivibili alla chiarezza con cui si è espressa la docente – l'88,9% dei discenti l'ha giudicato “molto chiara” e il restante 11,1% “sufficientemente chiara” – e al materiale consegnato dalla docente che l'83% dei discenti ha valutato “molto adeguato ed

esauriente”, l’11,1% “sufficientemente adeguato ed esauriente” e il 5,6% “poco adeguato ed esauriente” (fig. 29).

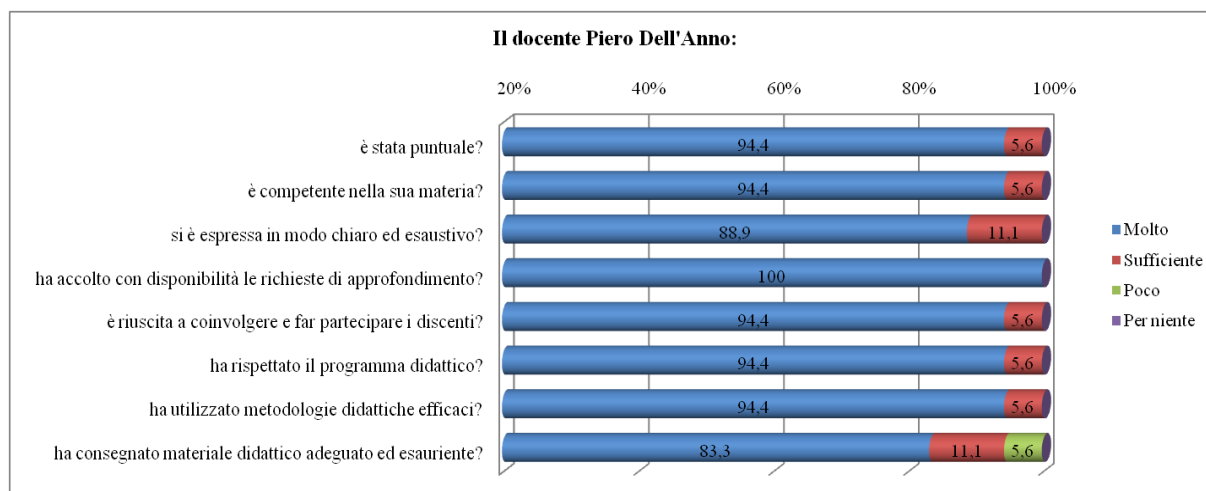
Fig. 29 Valutazione della docente Valeria Cupelli



Fonte: elaborazione dati de L’Officina GBS

Infine, la parte maggiormente esperienziale del percorso formativo è stata condotta da Piero Dell’Anno (de L’Officina GBS), impegnato insieme a Sara Abbate e Valeria Cupelli nel modulo 5. Il professor Dell’Anno all’interno del suo programma ha lavorato sulle dinamiche di gruppo e sul processo relazionale, attraverso delle tecniche di dialogo che hanno consentito ai discenti di sperimentare e sedimentare le competenze apprese durante la prima parte del percorso formativo e condividere le loro esperienze personali in un ambiente protetto. La valutazione del docente è stata molto alta in sei degli otto *item* della Sezione II del questionario di soddisfazione, dove 17 partecipanti su 18 (il 94% della classe) hanno espresso il giudizio “*molto soddisfatto*” (fig. 30). La valutazione più bassa si è avuta nell’ultimo *item*, afferente al materiale didattico consegnato dai docenti, nel quale Dell’Anno ha ottenuto il giudizio “*molto soddisfatto*” dall’83% della classe, ma anche un giudizio insufficiente (il 5,6% ha espresso il giudizio “*poco soddisfatto*”), ascrivibile probabilmente alla scelta del docente di privilegiare l’esperienza pratica e simulazioni sull’emergente difficilmente riproducibili in un format cartaceo.

Fig. 30 Valutazione del docente Piero Dell'Anno



Fonte: elaborazione dati de L'Officina GBS

4.3 Le proposte dei discenti

L'ultima sezione del questionario, dedicata ai suggerimenti dei discenti, ha raccolto importanti feedback della classe concernenti l'organizzazione, l'efficacia, l'efficienza del corso e l'operato dei docenti impiegati. La maggior parte dei suggerimenti riflettono il grande entusiasmo che ha accompagnato la classe nel corso delle lezioni e le parole utilizzate dai discenti rappresentano delle vere e proprie manifestazioni di affetto e gratitudine verso tutti coloro che hanno collaborato all'interno del progetto: «*siete fantastici!*», «*soddisfatta per la buona formazione*», «*Grazie di cuore*», «*il corso è stato organizzato benissimo*», «*un grande ringraziamento a tutti quelli che hanno lavorato per noi*». Questo dato conferma quanto sia importante l'aspetto relazionale in un corso di formazione e quanto questo influisca positivamente sull'apprendimento dei discenti.

I suggerimenti della sezione III hanno confermato le indicazioni emerse nella prima parte del questionario di valutazione rispetto alla struttura che ha ospitato i partecipanti e al monte ore previsto dal progetto. Le condizioni climatiche dell'aula che ha ospitato i discenti sono state considerate non del tutto ottimali da alcuni partecipanti: «*il posto è bellissimo, ma l'aula è un po' fredda*», «*migliorare il riscaldamento*», «*un po' fredda la stanza*», commenti che rappresentano importanti indicazioni per migliorare l'accoglienza della struttura al fine di adeguarla alle esigenze dei corsisti. Riguardo, invece, all'efficacia e all'efficienza del corso i discenti manifestano complessivamente grande soddisfazione e i suggerimenti volti al miglioramento dell'offerta formativa sono tutti legati all'incremento

del monte ore previsto per il corso: «il prossimo corso su questo ambito va organizzato con più ore», «in futuro se si può arrivare a 200 ore di corso sarebbe meglio», «sarebbero necessarie più ore», confermando di fatto il dato emerso nella prima sezione del questionario dove molti discenti hanno espresso un giudizio basso rispetto “all’idoneità del monte ore previsto dall’intervento”. La scelta di realizzare un corso di 100 ore è stata dettata dall’esigenza di conciliare una formazione di alto livello – condotta da esperti del settore socio-assistenziale e dell’apprendimento degli adulti – con le poche risorse finanziarie a disposizione dell’ATS. È stata quindi privilegiata la qualità dell’insegnamento alla quantità delle ore di formazione, in modo da offrire ai beneficiari strumenti operativi efficaci facilmente spendibili nel mercato del lavoro provinciale.

I commenti sui docenti sono stati nel complesso molto positivi e hanno avvalorato la qualità del metodo di insegnamento utilizzato, la disponibilità e le capacità professionali e personali del corpo docente. I giudizi espressi dai discenti verso gli insegnanti hanno messo in evidenza l’importanza del fattore umano e relazionale, che ha rappresentato il valore aggiunto di questo corso di formazione e ha permesso al gruppo classe di lavorare come gruppo di pari, in un ambiente in cui la diversità non è stata considerata come limite, bensì come forma di arricchimento personale.

Infine, è stato chiesto ai discenti se “consiglierebbero ai loro amici e colleghi di iscriversi allo stesso corso” e 15 dei 18 partecipanti hanno risposto positivamente* commentando la loro risposta. Si riportano nella tabella conclusiva (fig. 31) le motivazioni addotte dai discenti a sostegno della validità del corso per Operatore Interculturale Territoriale come volano dell’occupazione provinciale.

Fig. 31 Suggerimenti riguardanti l’efficacia del corso

Consiglierebbe ai suoi amici/colleghi di iscriversi allo stesso corso?
A tutti, perché è una formazione che serve per la vita di ognuno
È un corso importante
Il corso serve per migliorare le condizioni lavorative
Perché ha soddisfatto le mie aspettative
Perché lo ritengo molto importante ed educativo
Sono importanti questi corsi. Mi auguro di partecipare ad altri corsi organizzati da voi
Sono molto contenta di aver fatto questo corso
Spero ne facciate uno che rilasci una qualifica professionale

Fonte: elaborazione dati de L’Officina GBS

* i restanti tre non hanno risposto.

6. Indagine qualitativa: la voce degli allievi

L'indagine qualitativa ha consentito ai beneficiari di esprimersi liberamente sull'esperienza formativa vissuta e dialogare, in un clima disteso e sereno, sui benefici e le criticità che hanno contraddistinto il corso. L'intervista è stata condotta attraverso una traccia di domande aperte (vedi Appendice B) che hanno favorito l'interazione tra i partecipanti e ridotto al massimo l'impatto della prospettiva dei conduttori nella costruzione del senso e del significato emerso.

La prima domanda apriva il confronto sugli elementi di positività che hanno caratterizzato l'esperienza formativa. Dall'analisi dei narrativi emerge l'importanza della relazione e del lavoro in gruppo, elementi fondanti la figura di Operatore Interculturale e, più in generale, tutte le professioni in ambito sociale. *“Il corso è stato utile perché mi ha aiutato a valorizzare di più me stessa, la mia personalità”*, *“ho avuto la possibilità di conoscere altre persone e le loro esperienze”*, *“[il corso] ti mette più a tuo agio e ti aiuta a essere più sicuro”*, *“siamo un gruppo interculturale, composto da giovani e adulti e questo crea uno scambio e amplifica la conoscenza, oltre ad arricchire di contenuti questo percorso”*. La diversità viene riconosciuta da alcuni discenti come un valore prezioso per l'apprendimento, un ingrediente che rafforza il processo di crescita personale *“nelle differenze dobbiamo trovare il valore delle cose. È la differenza che dobbiamo valorizzare”*, *“ogni storia raccontata durante questo corso è stata fonte di ricchezza”*, *“il corso ha già dato un risultato positivo [già dal fatto che siete riusciti a mettere insieme] diversi paesi, culture, età, esperienze di vita e lavorative”*. La possibilità di avere una classe in cui sono confluite persone di nazionalità diverse, portatrici di specificità culturali differenti, ha generato un *“melting pot”* di esperienze molto importante ai fini del corso, poiché ha dato la possibilità ai discenti di confrontarsi con situazioni di disagio reali e sperimentare le conoscenze e competenze acquisite.

Tra i partecipanti vi erano delle persone alla loro prima esperienza nell'ambito della formazione professionale, *“questo corso è stato il primo per me, mi sento fortunata perché ho trovato questo corso molto aperto alle emozioni”*, *“anche io sono alla mia prima esperienza...questo corso mi ha dato degli strumenti per poter operare nella mia vita da immigrata”* e persone che nonostante abbiano seguito altri corsi di formazione simili hanno trovato l'esperienza OIT molto appagante e stimolante, *“ho fatto diversi corsi di*

formazione e ho notato la differenza rispetto a questo corso...sono più sicura...inoltre ho provato emozioni molto belle...abbiamo portato la nostra vita, le nostre esperienze”, “io ho partecipato ad altri corsi di formazione...questa è stata la prima esperienza che mi ha fatto migliorare tanto, soprattutto nell’interazione...[e a] lavorare bene in gruppo perché tendo a lavorare sempre da solo”. Le parole dei discenti mettono in risalto l’importanza del gruppo-classe, un gruppo eterogeneo nella forma ma fortemente omogeneo nella sostanza, che ha rappresentato il contenitore ideale dentro cui ogni partecipante ha potuto sperimentarsi ed esternare le proprie emozioni liberamente, poiché conscio di non essere giudicato dagli altri.

La possibilità di lavorare sulle proprie modalità comunicative e sugli introietti culturali e sociali che limitano il potenziale dell’individuo, ha fornito ai discenti un’importante chiave di lettura per comprendere e consapevolizzare come poter migliorare il loro atteggiamento e le loro competenze comunicative, al fine di gestire al meglio la relazione d’aiuto con un potenziale utente, *“oggi mi fermo prima, provo a capire cosa vogliono gli altri e solo dopo intervengo”, “una cosa positiva che mi è piaciuta molto è il processo di apprendimento...è stato utile per rendermi conto che a volte le cose più insignificanti, a cui non prestiamo attenzione, possono essere le più importanti”.*

L’entusiasmo e l’interesse manifestati dai partecipanti rispetto al corso non sono circoscritti solo alla metodologia di apprendimento utilizzata dai docenti, ma si estendono anche ai contenuti dei vari moduli didattici, *“[ad esempio] per quanto attiene la sicurezza sul lavoro...sento una maggiore consapevolezza e responsabilità”, “le informazioni che ci sono state date sono tante e importanti”,* anche se alcuni avrebbero desiderato maggiore tempo a disposizione per approfondire gli argomenti trattati, *“questo è un corso pensato bene...anche se le materie tecniche non sono state approfondite bene per mancanza di tempo”, “sarebbe stato gradito un corso più lungo”. Il limite del tempo non ha però rappresentato un limite all’apprendimento e alcuni partecipanti, stimolati dai temi affrontati nel corso delle lezioni, hanno deciso di fare delle ricerche personali per approfondire la loro conoscenza sull’argomento, “ritengo che ognuno di noi se ha tempo debba fare delle ricerche per approfondire gli argomenti affrontati nel corso”, “penso sia anche una nostra responsabilità andare a cercare le informazioni per tenerci aggiornati”.*

Nell’intervista collettiva sono emerse importanti riflessioni sulle competenze apprese durante il corso e come queste competenze possono essere utilizzate dai beneficiari per la loro realizzazione professionale. I trascritti dell’intervista sottolineano l’importanza della

relazione e della comunicazione interpersonale, quali strumenti operativi funzionali alla professione di operatore interculturale, *“ho imparato ad ascoltare gli altri e anche ad ascoltare di più me stessa. Provo a sospendere il giudizio verso gli altri e ad aspettare prima di formulare la mia valutazione”*. L’ascolto, la sospensione del giudizio, il lavoro intrapersonale e le tecniche comunicative sperimentate durante le lezioni, rappresentano per i partecipanti strumenti efficaci per la raccolta del bisogno dell’utente, al fine di sostenerlo e orientarlo all’interno dei servizi socio-assistenziali presenti sul territorio. *“Questo corso mi sta aiutando tanto nella relazione con l’altro, nella comunicazione con l’altro e nell’ascolto che spesso trascuriamo. Ho appreso che ascoltare significa anche comprendere quali sono i miei bisogni”*, *“è stato molto importante per me capire come aiutare gli altri”*. I partecipanti nel raccontare la loro esperienza, riportano situazioni in cui hanno potuto sperimentarsi come facilitatori e testare sul campo i gli skills acquisiti, *“qui ho imparato a rispettare i tempi degli altri e gestire meglio la relazione d’aiuto. Anche nella mia vita quotidiana sto utilizzando molto di quello che ho appreso: con mio marito, con i miei amici, riesco ad ascoltare di più e aspettare”*. Altre competenze specifiche riportate dai partecipanti afferiscono all’importanza del setting di lavoro e alle misure da prendere per garantire la giusta accoglienza agli utenti di uno sportello per immigrati, *“l’osservazione dell’ambiente, la preparazione del setting, possono influire sul lavoro che ci apprestiamo a fare”*, oltre agli strumenti operativi utilizzati per la raccolta e l’analisi del bisogno – quali *“la redazione della scheda di accoglienza”* e *“l’osservazione del linguaggio non verbale”* – e l’orientamento, attraverso la conoscenza *“del servizio sanitario e dei diversi servizi comunali, delle norme e leggi vigenti sull’immigrazione, dei problemi legati alla casa, allo studio, al permesso di soggiorno e alla cittadinanza”*.

Le parole cariche di gratitudine espresse dai partecipanti rispetto alle competenze trasferite dal corso, testimoniano l’efficacia della piattaforma didattica e delle scelte metodologiche che hanno condiviso i docenti, privilegiando modalità di apprendimento attivo ed esperienziale, che hanno permesso ai discenti di fare continue esperienze e confrontarsi collettivamente sugli obiettivi di volta in volta raggiunti.

Chiedendo ai partecipanti cosa avrebbero desiderato avere dal corso e quali elementi avrebbero reso l’offerta formativa maggiormente efficace, emergono suggerimenti interessanti che vanno dal bisogno di fare un’esperienza di tirocinio alla fine del corso, *“sarebbe importante fare un tirocinio e poi tornare in classe per fare una tesi sulla propria esperienza”*, all’incremento del monte ore previsto dal progetto OIT, *“almeno altre 60*

ore...per approfondire delle tematiche che sono state solo accennate e che richiedono più tempo per essere approfondite”. Una partecipante, infine, suggerisce di coinvolgere nei futuri corsi di formazione i rappresentanti delle istituzioni locali e provinciali, per condividere con loro gli aspetti positivi e le difficoltà che incontrano gli immigrati nel processo di affermazione professionale, *“sarebbe importante la presenza dei rappresentanti della Provincia per illustrargli le nostre difficoltà e fargli capire i sacrifici che facciamo”*. L’ultima parte dell’intervista ha voluto raccogliere le idee espresse dai partecipanti in merito alla sostenibilità del progetto nel tempo, ovvero come una volta finita l’esperienza OIT il gruppo possa mantenersi in contatto e condividere nuove forme di collaborazione in grado di mettere a sistema la conoscenza e gli skills acquisiti durante il corso. Dalla lettura dei narrativi viene messa in risalto l’importanza della rete di relazioni che è nata all’interno della classe, che rappresenta una risorsa a cui attingere nei momenti di difficoltà, *“io ho costruito una rete e qui ho avuto la conferma che gli altri ti possono aiutare dove tu non riesci da sola”* e uno stimolo ad approfondire il percorso formativo intrapreso *“avevo paura all’inizio, ma ora vedo un gruppo unito e grazie a questo corso ho deciso di fare altri corsi e mi si sono aperte altre porte”*. Un sistema di relazioni forte e ramificato viene considerata una soluzione molto familiare al mondo degli immigrati, poiché per molti di loro la rete ha rappresentato e continua a rappresentare l’unico strumento di sostegno su cui poter contare. Una discente manifesta un po’ di scetticismo rispetto alla possibilità di mantenere vivi nel tempo i contatti con gli altri membri del corso, *“penso che mantenere la relazione sia molto difficile”*, anche se ammette che con alcuni colleghi ha creato un legame particolare che desidera portare avanti *“poiché condividiamo valori e ideali”*.

Alcuni partecipanti propongono l’idea di creare un’associazione, *“possiamo fare tutti quanti un’associazione”*, *“un punto di incontro comune”*, dove poter mettere in comune le loro conoscenze e competenze, per sostenere e orientare la popolazione immigrata del territorio provinciale. Nell’ascoltare le idee dei discenti si “respira” una forte motivazione a investire l’esperienza del progetto OIT in un’attività professionale nel settore sociale, *“mi piacerebbe collaborare con altri. Ho molti amici che lavorano nel sociale con gli stranieri”*, un settore che, attraverso esperienze lavorative e di volontariato, molti di loro conoscono bene e grazie alle competenze acquisite potrebbero valorizzare, contribuendo a ridurre il gap ancora esistente tra i servizi territoriali e la popolazione immigrata.

Al termine dell’intervista una discente ha voluto condividere con il resto della classe un’importante notizia *“ho avuto l’occasione di conoscere una persona che mi ha fatto*

aderire alla consulta di Bracciano, mi hanno inserito nell'organico e per me anche questa partenza è importante perché mi consente di fare delle esperienze e di aggiornarmi ancora di più", un'occasione significativa che le darà la possibilità di sperimentarsi come Operatore Interculturale Territoriale.

7. Conclusioni

L'indagine descritta in questo rapporto di valutazione ritrae una buona prassi dell'offerta formativa provinciale, un percorso di apprendimento ben strutturato che ha dato la possibilità ai beneficiari di confrontarsi liberamente con i docenti in una dialettica costruttiva e positiva.

Una delle chiavi di successo del progetto è stata la metodologia utilizzata dai docenti, una metodologia che lavora sulle potenzialità di ogni individuo, attivando le sue risorse inesprese e sostenendolo durante il cammino formativo. A tal fine ciascun partecipante è stato valorizzato per le sue specificità in quanto portatore di un bagaglio di conoscenze, competenze ed esperienze uniche che lo differenziano dagli altri, le quali una volta condivise hanno rappresentato un'importante fonte di arricchimento per il gruppo-classe.

Questo approccio ha considerato il discente non come *oggetto dell'apprendimento*, bensì come *soggetto in apprendimento* capace di vivere l'esperienza formativa come un momento di condivisione e co-costruzione della propria conoscenza. Infine, la scelta dei docenti di partire da esercitazioni pratiche e simulazioni, per poi riflettere criticamente sull'esperienza vissuta, ha facilitato il trasferimento di conoscenze e competenze ai discenti e rafforzato il processo di sedimentazione dell'esperienza formativa.

Questo ha consentito, in un sistema socio-assistenziale complesso e articolato che ancora oggi si basa fortemente su canali di accesso informali, di creare nuove figure di riferimento, soprattutto per la popolazione immigrata, capaci di offrire al territorio professionalità competenti nel sostegno alla persona. La figura dell'Operatore Interculturale Territoriale nasce quindi per interpretare questo ruolo di raccordo tra la popolazione immigrata e i servizi esistenti sul territorio, attraverso modalità di intervento adattabili alle esigenze espresse dall'utenza. L'adattabilità rappresenta uno degli elementi innovativi dell'OIT, il quale si avvale di tecniche di analisi del bisogno che mettono al centro la persona e privilegiano la cura della relazione rispetto alla mera risoluzione del problema. Lavorando sulla relazione, sulle potenzialità dell'individuo e sul suo processo di consapevolezza, l'OIT facilita l'utente nell'individuare da sé la soluzione maggiormente adatta al suo problema, rafforzando così il suo potere personale.

Le nozioni giuridiche sulla condizione di immigrato, la conoscenza del territorio provinciale e dei servizi che offre alla popolazione straniera, l'importanza di lavorare in

gruppo, l'accoglienza e la gestione dell'utente e delle difficoltà che porta con se, oltre a un importante percorso introspettivo che ha ridotto le barriere comunicative e migliorato le competenze trasversali dei beneficiari, raffigurano gli elementi portanti di questa esperienza formativa e professionalizzante che ha consegnato ai partecipanti importanti strumenti operativi. Attraverso questi skills i beneficiari hanno inoltre tutti i requisiti per diventare anch'essi creatori di servizi, diffondendo sul territorio "servizi a domanda individuale" attraverso la via dell'auto-imprenditorialità.

Appendice

A. Questionario di valutazione utilizzato per l'indagine quantitativa

SEZIONE I

A - STRUTTURA DELL'INTERVENTO

A 1	Ritiene idonea la durata/monte ore dell'intervento ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
A 2	Ritiene idonea la calendarizzazione dell'intervento ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
A 3	I contenuti sviluppati le sono sembrati interessanti ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
A 4	La sequenza logica degli argomenti è stata adeguata ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
A 5	Gli argomenti sono stati trattati in modo approfondito ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
A 6	Gli argomenti sono stati trattati in modo chiaro ed efficace ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

B - EFFICACIA ED EFFICIENZA DELL'INTERVENTO FORMATIVO

B 1	Gli obiettivi e i contenuti dell'intervento sono stati chiaramente esplicitati ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
B 2	L'intervento formativo ha raggiunto gli obiettivi prefissati?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
B 3	E' stata svolta attività di orientamento nella fase iniziale dell'attività (es. verifica della coerenza tra attività formativa scelta e le potenzialità/attitudini individuali, analisi delle competenze,ecc.)	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
B 4	I contenuti dell'intervento possono essere concretamente utili e spendibili in un'attività lavorativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
B 5	La segreteria organizzativa ha saputo rispondere ad eventuali, particolari esigenze dell'aula ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
B 6	Considera soddisfacenti le risposte ricevute?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
B 7	Considera adeguata l'organizzazione complessiva dell'intervento? Ha soddisfatto le sue aspettative ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

C - RISORSE MATERIALI

C1	Ritiene idonea l'aula in cui sono state svolte le lezioni?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
C2	Ritiene idonee le attrezzature messe a disposizione per la realizzazione delle attività formative?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

D - RISORSE UMANE

D1	Il personale operativo (direttore, coordinatore, segretario, tutor) ha svolto i propri compiti con competenza e professionalità ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
D2	Il personale operativo è stato disponibile ed efficiente per quanto di propria competenza ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
D3	Il personale operativo ha promosso l'interazione tra i docenti per evitare sovrapposizioni dei contenuti/argomenti trattati?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

SEZIONE II

E1 - DOCENTE: LUCA BORDONI

MODULO : SICUREZZA

E1.1	E' stato puntuale ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E1.2	E' competente nella sua materia?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E1.3	Si è espresso in modo chiaro ed esaustivo ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E1.4	Ha accolto con disponibilità le richieste di approfondimento o di ulteriore spiegazione?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E1.5	E' riuscito a coinvolgere e far partecipare i discenti?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E1.6	Il docente ha rispettato il programma didattico?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E1.7	La docenza ha utilizzato metodologie didattiche efficaci, che hanno permesso l'apprendimento dei contenuti dell'attività formativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E1.8	Ritiene adeguato ed esauriente il materiale didattico consegnatole e/o utilizzato (slides , dispensa ecc...)?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

E2 - DOCENTE: ALDO PONZO

MODULO : SICUREZZA

E 2.1	E' stato puntuale ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 2.2	E' competente nella sua materia?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 2.3	Si è espresso in modo chiaro ed esaustivo ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 2.4	Ha accolto con disponibilità le richieste di approfondimento o di ulteriore spiegazione?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 2.5	E' riuscito a coinvolgere e far partecipare i discenti?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 2.6	Il docente ha rispettato il programma didattico?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 2.7	La docenza ha utilizzato metodologie didattiche efficaci, che hanno permesso l'apprendimento dei contenuti dell'attività formativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 2.8	Ritiene adeguato ed esauriente il materiale didattico consegnatole e/o utilizzato (slides , dispensa ecc...)?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

E3 - DOCENTE: GINA DI PIETRO

MODULO : TECNICHE DI ANALISI DEL BISOGNO

E 3.1	E' stato puntuale ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 3.2	E' competente nella sua materia?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 3.3	Si è espresso in modo chiaro ed esaustivo ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 3.4	Ha accolto con disponibilità le richieste di approfondimento o di ulteriore spiegazione?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 3.5	E' riuscito a coinvolgere e far partecipare i discenti?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 3.6	Il docente ha rispettato il programma didattico?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 3.7	La docenza ha utilizzato metodologie didattiche efficaci, che hanno permesso l'apprendimento dei contenuti dell'attività formativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 3.8	Ritiene adeguato ed esauriente il materiale didattico consegnatole e/o utilizzato (slides , dispensa ecc...)?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

E4 - DOCENTE: PIERO DELL'ANNO

MODULO : CREARE E GESTIRE UN SERVIZIO

E 4.1	E' stato puntuale ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 4.2	E' competente nella sua materia?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 4.3	Si è espresso in modo chiaro ed esaustivo ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 4.4	Ha accolto con disponibilità le richieste di approfondimento o di ulteriore spiegazione?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 4.5	E' riuscito a coinvolgere e far partecipare i discenti?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 4.6	Il docente ha rispettato il programma didattico?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 4.7	La docenza ha utilizzato metodologie didattiche efficaci, che hanno permesso l'apprendimento dei contenuti dell'attività formativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 4.8	Ritiene adeguato ed esauriente il materiale didattico consegnatole e/o utilizzato (slides , dispensa ecc...)?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

E5 - DOCENTE: SARA ABBATE

MODULO : SERVIZI TERRITORIALI
ORIENTARE L'IMMIGRATO
CREARE E GESTIRE UN SERVIZIO

E 5.1	E' stato puntuale ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 5.2	E' competente nella sua materia?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 5.3	Si è espresso in modo chiaro ed esaustivo ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 5.4	Ha accolto con disponibilità le richieste di approfondimento o di ulteriore spiegazione?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 5.5	E' riuscito a coinvolgere e far partecipare i discenti?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 5.6	Il docente ha rispettato il programma didattico?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 5.7	La docenza ha utilizzato metodologie didattiche efficaci, che hanno permesso l'apprendimento dei contenuti dell'attività formativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 5.8	Ritiene adeguato ed esauriente il materiale didattico consegnatole e/o utilizzato (slides , dispensa ecc...)?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

E6 - DOCENTE: SONIA DOSTI

MODULO : SERVIZI TERRITORIALI

E 6.1	E' stato puntuale ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 6.2	E' competente nella sua materia?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 6.3	Si è espresso in modo chiaro ed esaustivo ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 6.4	Ha accolto con disponibilità le richieste di approfondimento o di ulteriore spiegazione?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 6.5	E' riuscito a coinvolgere e far partecipare i discenti?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 6.6	Il docente ha rispettato il programma didattico?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 6.7	La docenza ha utilizzato metodologie didattiche efficaci, che hanno permesso l'apprendimento dei contenuti dell'attività formativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 6.8	Ritiene adeguato ed esauriente il materiale didattico consegnatole e/o utilizzato (slides , dispensa ecc...)?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

E7 - DOCENTE: VALERIA CUPELLI

MODULO : ORIENTARE L'IMMIGRATO
CREARE E GESTIRE UN SERVIZIO

E 7.1	E' stato puntuale ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 7.2	E' competente nella sua materia?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 7.3	Si è espresso in modo chiaro ed esaustivo ?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 7.4	Ha accolto con disponibilità le richieste di approfondimento o di ulteriore spiegazione?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 7.5	E' riuscito a coinvolgere e far partecipare i discenti?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 7.6	Il docente ha rispettato il programma didattico?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 7.7	La docenza ha utilizzato metodologie didattiche efficaci, che hanno permesso l'apprendimento dei contenuti dell'attività formativa?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO
E 7.8	Ritiene adeguato ed esauriente il materiale didattico consegnatole e/o utilizzato (slides , dispensa ecc...)?	1	2	3	4
		PER NIENTE	POCO	SUFFICIENTE	MOLTO

SEZIONE III

VOSTRI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO	
STRUTTURA	
EFFICACIA	
EFFICIENZA	
RISORSE UMANE	
DOCENTE E1	
DOCENTE E2	
DOCENTE E3	
DOCENTE E4	
DOCENTE E5	
DOCENTE E6	
DOCENTE E7	
RISORSE MATERIALI	
ALTRO	

CONSIGLIEREBBE AI SUOI AMICI/ COLLEGHI DI ISCRIVERSI ALLO STESSO CORSO?	<input type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO SPECIFICARE:
---	---

B. Traccia dell'intervista qualitativa

Durata: 60 minuti

Facilitatore: Piero Dell'Anno

1. Cosa ha significato per voi questa esperienza? Quali sono gli elementi di positività che l'hanno caratterizzata?
2. Quali capacità e competenze avete acquisito?
3. Quali, secondo voi, sono gli elementi che hanno sostenuto maggiormente il vostro apprendimento?
4. Quali strumenti vi portate via da questo corso di formazione?
5. Cosa avreste voluto accadesse che non è accaduto?
6. Come il gruppo, una volta terminato il progetto, può sostenervi nel vostro percorso di realizzazione professionale?

C. Trascrizioni dell'intervista qualitativa**F:** facilitatori**P:** partecipanti

F: Questo focus ci serve per comprendere come il lavoro fatto fino ad oggi, insieme, vi può essere utile per entrare nel mondo del lavoro rispetto alle competenze che avete acquisito. Non soltanto con il percorso fatto con me, ma con tutto il gruppo docenti.

Come sarà condotto questo focus? Vengono stabilite delle domande, poi viene collocata una domanda al centro del tavolo. Il nostro ruolo è quello di facilitare questa conversazione e leggere ciò che emerge per riportarlo all'interno del gruppo per poi discuterne collettivamente. Lo scopo di questa intervista è quella di valutare il corso di formazione non solo attraverso l'uso di questionari, ma anche attraverso un'analisi di tipo qualitativo.

Quali sono gli elementi positivi di questo percorso di apprendimento che voi avete seguito. Quali sono gli elementi di positività di questa esperienza?

P1: il corso è stato utile perché mi ha aiutato a valorizzare di più me stessa, la mia personalità. Mi sono sentita più importante perché tra tutti i candidati mi hanno scelto forse per le prospettive future, perché vogliono dare l'opportunità ai giovani di affermarsi, quindi è stato utile per conoscere meglio me stessa. È stato utile anche perché ho avuto la possibilità di conoscere altre persone e le loro esperienze e sono diventata più consapevole del mondo in cui viviamo.

F: quando parli di conoscere altre persone, che cosa intendi esattamente?

P1: condividere qualcosa con quella persona, una conoscenza ma anche un'amicizia.

F: che funzione svolge l'amicizia rispetto a questo percorso di apprendimento?

P1: ti mette più a tuo agio e ti aiuta a essere più sicuro nell'ambiente in cui sei.

F: altre riflessioni?

P2: per me è stato molto bello e ho provato ad essere un operatore interculturale da quando sono arrivata. Mi sono resa conto che spesso sbaglio a sostenere le persone perché alcune volte offro subito le soluzioni e non aspetto che la persona prenda da se la soluzione. Qui ho imparato a rispettare i tempi degli altri, e a gestire meglio la relazione di aiuto.

Anche nella mia vita quotidiana sto utilizzando molto di quello che ho appreso, con mio marito, con i miei amici, riesco ad ascoltare di più e aspettare.

F: che ruolo svolge il tempo per te? Mi sembra che tu abbia detto che hai imparato attraverso questa esperienza che le persone decidono se essere aiutate.

P2: sapere cosa vuole l'altra persona. Io prima davo subito le soluzioni, dicevo cosa dovevano fare. Forse le persone volevano solo parlare non vogliono soluzioni, oggi mi fermo prima, provo a capire cosa vogliono loro e solo dopo intervengo.

P3: io ho fatto diversi corsi di formazione e ho notato la differenza rispetto a questo corso. Mi sono sentita molto a mio agio, Gina ci ha fatto sentire liberi non c'erano differenze tra noi e lei e sento di essere cresciuta tanto. Ora quando parlo cerco di essere un po' Gina, sono più sicura, anche se dentro di me ancora sento insicurezza cerco di non farla trasparire. Inoltre ho provato emozioni molto belle, molto forti, abbiamo sorriso insieme, ci siamo scoperti, abbiamo portato la nostra vita, le nostre esperienze. Sono molto contenta delle conoscenze che ho fatto di tutto il gruppo e ho scoperto tante belle persone. La figura dell'OIT si avvicina molto alla mia persona perché a me piace molto stare con le persone, con il pubblico, con chi ha bisogno, parlare. Facendo questo corso sono anche più motivata, ho capito tante cose, ad esempio parlare, esprimermi, sono più positiva, io solitamente mi butto subito giù, invece ho capito che nella vita ci sono altre cose importanti, se si cade ci si rialza e si va avanti. Ho visto tante esperienze, spesso dolorose e ho visto persone molto forti, al di là di tutto noi stranieri siamo forti, perché abbiamo alle nostre spalle un passato difficile e ora lottiamo nel presente per avere un futuro migliore. Vorrei che questa amicizia che è nata continui e possa trasformarsi in un lavoro nel futuro.

P4: le cose che sono state dette da loro valgono anche per me senza dubbio e vorrei aggiungere un'altra cosa. Questo corso mi ha dato degli strumenti per poter operare nella mia vita da immigrata poiché io non mi sono mai domandata dei diritti e dei doveri che ho, dei permessi di soggiorno, dei permessi di studio per i figli, ecc poiché queste cose sono diverse dalla mia situazione. Poi prima di seguire questo corso volevo iscrivermi all'università alla facoltà di....., ora dopo questa esperienza sono sicura che è proprio quella la facoltà che voglio fare perché mi interessa e mi affascina.

F: quindi per te è stato un percorso di consapevolezza e di rafforzamento delle tue idee.

P4: sì una conferma.

Entrano altri partecipanti....

P5: una cosa positiva che è piaciuta moltissimo è il processo di apprendimento che avete strutturato, ha sempre messo in risalto “il tirar fuori il bambino”. A volte diamo per scontato delle cose, invece, attraverso questa esperienza sono diventato più consapevole dell'importanza di questo aspetto per poter apprendere e non dimenticare. In generale è stato utile per me rendermi conto che a volte le cose che sembrano più insignificanti a cui non prestiamo attenzione, possono essere le più importanti. Diamo per scontato molte cose.

F: ci sono delle cose che ti vengono in mente?

P5: non guardiamo mai la persona quando parla, l'osservazione dell'ambiente, la preparazione del setting che possono influire sul lavoro che ci apprestiamo a fare e sulla relazione.

P6: io aggiungo solamente una cosa, secondo me questo corso è stato pensato bene, la scelta delle materie anche se quelle tecniche non sono state approfondite bene per mancanza di tempo e penso che sia anche una nostra responsabilità andare a cercare le informazioni per tenersi aggiornati. Io ho partecipato ad altri corsi di formazione anche di orientamento con psicologi, questa è stata la prima esperienza che mi ha fatto migliorare

tanto, soprattutto nell'interazione. Lavorare bene in gruppo perché tendo a lavorare sempre da solo. È vero la relazione è sempre molto difficile, ma se uno lavora su di se si può migliorare. Inoltre, aggiungo che la presenza dei giovani nel gruppo è stata importante, mi sono formato in un gruppo intergenerazionale.

P: *posso chiedere per quale motivo è sttao importante per te la presenza dei giovani?*

P6: perché voi fate cose diverse, per esempio io non ho studiato filosofia, non ho studiato lettere in modo approfondito, poi qualcuno a fatto l'università . Io ho studiato in Marocco tanto tempo fa e ho fatto cose diverse. Il mio corso di mediatore arriva alle medie, oggi la maggioranza di ragazzi maghreb sono quasi tutti nati qui quindi non sono più necessari i mediatori per loro, per fortuna. Si riscontra nelle scuole una presenza maggiore di cittadini dell'est Europa.

F: **il tuo lavoro da mediatore si svolge in prevalenza con ragazzi fino a 14 anni?**

P6: si

P7: questo corso, penso che per tutti sia stato abbastanza utile, ma non perché ognuno di noi ha già un corredo di esperienze visto anche l'età della maggior parte del gruppo, ma anche perché siamo un gruppo interculturale composto di giovani e adulti e questo crea uno scambio e amplifica la conoscenza oltre ad arricchire di contenuti questo percorso. Non siamo alla fine, abbiamo ancora molto da imparare e la cosa importante che bisogna essere umili e accettare che c'è sempre qualcuno che può insegnarci qualcosa in più rispetto a quello che conosciamo. Non solo pretendere e sentirsi più importante dell'altro, ma l'accettazione dell'altro come prima condizione. Questo corso mi sta aiutando molto nella relazione con l'altro, nella comunicazione con l'altro e nell'ascolto che spesso trascuriamo. Ho appreso che ascoltare significa anche comprendere quali sono i miei bisogni, e accettare di ascoltare l'altro a prescindere dal nostro giudizio. Il corso ci ha insegnato ad accogliere l'altro senza pregiudizio, a prescindere dall'età, dalla cultura, dallo stato sociale.

P8: questo corso mi ha reso più consapevole del lavoro che sto facendo, nel senso che prima lo prendevo più alla leggera, io lavoro nel campo della sanità e dopo 3 anni che

vivevo in Italia ho aperto una cooperativa che si occupava di anziani allo stato terminale. Pensavo che fosse un lavoro facile, e l'inesperienza ha determinato il fallimento soprattutto per quanto attiene la sicurezza sul lavoro. Io pensavo che la normativa per aprire una coop fosse clemente, assumevo personale in nero, ecc. Ora invece sento una maggiore consapevolezza e responsabilità.

F: cosa è cambiato rispetto al passato?

P8: penso di farlo più a dovere.

P9: io sono d'accordo nel pensare che siamo qui per unirci per conoscere e unire le informazioni, penso che la cosa più valida che nelle differenze dobbiamo trovare il valore delle cose, è la differenza che dobbiamo valorizzare e la cultura per me è un po' variabile, perché un conto è essere informati un altro è essere colti, io ho conosciuto persone senza cultura che mi hanno insegnato molte cose, negli altri c'è sempre qualcosa da apprendere. Questo corso è stato interessante anche poter valutare che anche se siamo tutti insieme poiché capita che con alcuni ci sia più armonia che con altri e come equilibrare queste differenze. Anche questo è un modo di arricchirsi.

F: quali sono stati gli strumenti utili, se ci sono stati, elementi positivi di questo percorso? Se tu dovessi immaginare questo percorso quale diresti che sia stato il vero momento di positività?

P9: il vero momento di positività è anche quello di ascoltare qualcosa che non coincide con il tuo modo di vedere e non condividi e chiedersi: è possibile? A livello di informazione è stato interessante, stimolante perché mi ha dato una direzione molto chiara a comprendere la figura di OIT.

P5: un'altra cosa che ho compreso che spesso pensiamo di avere sempre le soluzioni per chi chiede aiuto, e spesso ci perdiamo perché andiamo alla ricerca delle cose impossibili perché non vogliamo fare piccoli passi. Il nostro lavoro da OIT dovrebbe essere invece quello di sostenere la persona affinché cominci a fare dei piccoli passi e siano più chiari i suoi

obiettivi. Spesso perdiamo di vista che la persona è in grado da sola di trovare le soluzioni e ha la forza di farlo.

F: quali sono secondo voi le competenze specifiche che avete appreso attraverso questo percorso di apprendimento?

P10: io ho imparato ad ascoltare gli altri e anche ad ascoltare di più me stessa. Provo di più a sospendere il giudizio verso gli altri e provare a riflettere ad aspettare prima di formulare la mia valutazione. Analizzo di più cerco di andare oltre la prima impressione per interessarmi maggiormente ai bisogni che esprime il prossimo. Inoltre ho compreso che la diversità ti arricchisce tanto, ogni storia raccontata durante questo corso è stata una fonte di ricchezza. Quindi ascolto e sentire maggiormente cosa vuole l'altro.

P11: dobbiamo essere consapevoli che quando entriamo in contatto con una persona portiamo con noi tutta la nostra vita, casa, lavoro dolori, problemi. È molto importante conoscere se stessi, perché se non facciamo un lavoro su di noi sarà molto difficile comprendere l'altro e entrare in contatto con lui. Significa che non dobbiamo confluire con loro, ma ascoltare e capire in quel momento qual è la sua difficoltà per poterlo aiutare. Capita spesso che il confronto con l'altro ti da messaggi difficili da capire.

F: se tu dovessi dirlo che cosa senti che è cambiato in te e che puoi spendere come competenza?

P11: ho imparato ad ascoltare e comunicare.

P4: una delle competenze che ho acquistato è quello di comprendere il vero bisogno dell'altro prestando attenzione all'osservazione del linguaggio verbale, non verbale. Io non ho mai pensato che i toni bassi la voce, la postura, i passi corti il modo in cui uno sta seduto potessero significare qualcosa e possano parlare meglio e in modo più veritiero rispetto alle parole. Io ho sempre dato più importanza alla voce e al messaggio trasmesso dal verbale.

P7: io ho appreso che anche il silenzio significa comunicare.

F: si comunica anche quando apparentemente sembra che non stiamo comunicando...

P13: questo corso è stato il primo per me, mi sento fortunata perché ho trovato questo corso molto aperto alle emozioni. Inizialmente avevo paura di venire perché avevo la paura di essere giudicata. Poi, ho notato che i partecipanti erano tutti aperti sorridenti, nessuno mi ha detto niente di male e siamo diventati amici. Anche se sono in difficoltà faccio di tutto per essere presente alle lezioni perché il corso mi piace tantissimo. Rispetto alle competenze ho scoperto di più me stessa, ho riflettuto sulla vita che voglio fare in futuro, e mi sento più sicura di me stessa e so quello che voglio fare.

P5: rispetto alle competenze parlo delle competenze comunicative, è stato molto importante per me capire ad esempio come aiutare gli altri. Quando degli amici mi chiedevano un aiuto io mi sono sempre concentrato sul fatto: che cosa gli serviva, ecc. e volevo sempre risolvere quel problema. Mi sono reso conto attraverso il corso che trascuravo tutto il resto, non chiedevo mai “come ti senti”, come posso esserti utile, non rispetto al problema ma rispetto alla persona e questa per me è una competenza acquisita qui e molto importante.

P14: io volevo dire che ho notato che il corso ha già dato un risultato positivo e molto buono. Noto che questo gruppo è costituito da diversi paesi, culture, età di esperienza di vita, di problemi di esperienze lavorative. Il mio timore nei primi incontri è che io non ho fatto nulla di speciale in Italia, non ho lavorato tanto, non ho fatto corsi di formazione. Avevo paura all’inizio, ma ora vedo un gruppo unito e grazie a questo corso ho deciso di fare anche altri corsi e mi si sono aperte altre porte. Credo che questo corso ha una strada diversa perché ciò che ho imparato qui non l’ho appreso negli altri, anche se gli altri corsi hanno temi simili.

P11: la dinamica del corso è stata molto coinvolgente, il modo in cui è stato organizzato soprattutto la parte relativa alla comunicazione e in particolare il lavoro fatto sulla comprensione dell’altro. Per noi come OIT dobbiamo sapere che la persona non arriva da noi solo per orientamento per un lavoro, ma anche per altro. Porta con se la difficoltà dell’integrazione, ecc. e poi anche tra noi stranieri c’è del razzismo quindi dobbiamo imparare a rispettare e accettare l’altro in modo incondizionato, spesso l’ignoranza ci porta a giudicare l’altro e a evitarlo anche per paura e pensiamo che l’altro sia il pericolo invece

di pensare alle nostre paure. È importante capire qui che lavorare con persone diverse ci aiuta anche a arricchirci e ad apprendere ogni giorno qualcosa di nuovo. È stato utile un corso come questo dove si lavora su noi stessi, perché abbiamo avuto la possibilità di lavorare su di noi stessi e ci ha fatto capire quali sarebbero le nostre difficoltà e definire un limite e comprendere quando possiamo aiutare e quando possiamo danneggiarlo. Dobbiamo imparare a ascoltare noi stessi: prima lavorare su di noi poi accogliere l'altro. Anche le informazioni che ci sono state date sono tante e importanti tutti hanno cercato di dare il massimo. Sarebbe gradito un corso più lungo.

F: che cosa è mancato che avreste voluto?

P7: prolungare.

P9: ho notato che nel corso del tempo le persone sono sempre alla ricerca della comunicazione, le persone vogliono ricevere feedback. Le persone desiderano comprendere gli altri e farsi capire. Mi sarebbe piaciuto che venissero fatti lavori sul livello immaginativo come le fantasie guidate per aiutarci a comprendere meglio il nostro livello emotivo e sensoriale.

P3: un tirocinio. Sarebbe importante fare un tirocinio poi tornare in classe e fare una tesi sulla propria esperienza, sarebbe più giusto.

F: quante ore sarebbero necessarie secondo voi?

P (vari): almeno altre 60, circa 160 ore. Più ore per approfondire delle tematiche che sono state solo accennate e che richiederebbero più tempo per essere approfondite.

P7: io non sapendo cosa avremmo fatto oggi, ho deciso ieri di riflettere su questa esperienza e ho scritto degli appunti prendendo su internet informazioni per approfondire alcune tematiche. Ritengo che ognuno di noi se ha tempo debba fare delle ricerche per approfondire gli argomenti affrontati nel corso.

F: ci sono altre riflessioni circa quello che avreste voluto, ad esempio il setting, l'organizzazione, i tempi, la durata, qualsiasi cosa che avrebbe migliorato il vostro apprendimento.

P3: la presenza di rappresentanti della provincia per illustrargli le nostre difficoltà e fargli capire i sacrifici che facciamo per partecipare al corso, non solo come organo di controllo.

P15: io la vita la vedo sempre come un gioco. Quando sono arrivata qua e abbiamo cominciato a tirar fuori il bambino ho pensato allora io vado bene sulla strada mia. Io sono venuta per curiosità perché sono una persona troppo curiosa e qui ho imparato che non sempre è necessario chiedere "perché". Io ho aiutato tante persona fin da quando ero piccola, sia in Romania che qui, ad Albano ad esempio mi conoscono tutti italiani e stranieri perché tutti possono aver bisogno di aiuto. Ho imparato che non dobbiamo fare la differenza tra persone, e esco di qui sempre arricchita. Spesso io prendo le decisioni da sola, senza chiedere consiglio ad altri invece il gruppo ti dà la forza soprattutto se ci sono delle cose che non riesci a fare da sola. Io ho costruito una rete e qui ho avuto la conferma che gli altri ti possono aiutare dove tu non riesci da sola.

F: come pensate che questo gruppo potrà sostenersi nel futuro?

P3: ci teniamo in contatto, informazioni ecc.

P15: noi siamo come una rete, mi viene in mente il periodo del comunismo in Romania dove venivano preparati gli agenti a comunicare tra loro nonostante fossero collocati in parti diverse del mondo.

P8: penso che mantenere la relazione sia molto difficile, e alla fine del corso saranno poche le persone che manterranno vivi i contatti. Io in questo gruppo ho instaurato un legame con alcuni, un'affinità e a fine corso continuerà poiché condividiamo valori e ideali, con altri invece non si è creata la stessa affinità.

P11: credo che se a fine corso non creiamo un qualcosa di fermo dove tutti abbiamo gli stessi interessi, creare un'associazione dove poter essere coinvolti.

P9: un punto di incontro comune.

P15: possiamo fare tutti quanti un'associazione.

P11: dopo il corso io mi impegno a fare.

P: un'associazione richiede impegno...

P11: anche il corso ci impegna se facciamo una proposta cominci a lavorarci con costanza.

P9: io non vorrei creare un'associazione, il solo pensiero di essere collegata ad una cosa mi...non mi va! Preferisco poter girare di più.

F: **provate a pensare come questo gruppo può essere un sostegno per voi anche senza strutturarlo dentro una persona giuridica.**

P9: dobbiamo migliorare le informazioni perché per ora sono ancora troppo superficiali. Dobbiamo approfondire gli argomenti trattati perché sapere dove dobbiamo mettere le mani è diverso da quello che abbiamo fatto fino ad adesso. Abbiamo bisogno di una situazione reale e saper pescare la cosa giusta per poter fare pratica. Io conosco delle persone in questo campo a cui posso rivolgermi per fare pratica, cercherei di collaborare di più con loro, ho anche bisogno di un lavoro sicuro perché devo mantenere una famiglia, ma mi piacerebbe collaborare con altri, ho molti amici che lavorano nel sociale con gli stranieri. Preferisco agganciarli a varie situazioni.

P7: io ho avuto l'occasione di conoscere una persona che mi ha fatto aderire alla consulta di Bracciano, mi hanno inserito in questo organico e per me anche questa partenza è importante perché mi consente di fare delle esperienze e di aggiornarmi ancora di più, poichè questo è un lavoro che richiede un aggiornamento continuo. In questo momento mi sento utile.

P: volevo solo dire che tutti noi facciamo i mediatori culturali nel nostro piccolo e poi ci sono delle formazioni e delle specializzazioni che vanno al di là e toccano altre corde. Tutti possiamo fare i mediatori nella vita, in famiglia, con gli amici e per strada, questo corsi ci consentono di migliorare il modo di fare e di addentrarci nelle problematiche degli altri.

Le relazioni sono l'unico mezzo per entrare negli altri sistemi.