



Valutazione del potenziale dei rifugiati e delle persone ammesse provvisoriamente

Spiegazioni sulla procedura e brevi guide agli strumenti

Colophon

I principi e gli strumenti per la definizione del potenziale, illustrati qui di seguito, sono stati sviluppati su incarico della Segreteria di Stato della migrazione (SEM) al fine di contribuire all'attuazione dell'Agenda Integrazione Svizzera.

Il progetto di sviluppo di questi principi e strumenti è stato realizzato per conto del gruppo di coordinamento nazionale CII come progetto CII (programma di lavoro della CII nazionale www.ijz.ch). I partner CII erano rappresentati nel gruppo di affiancamento (cfr. allegato).

I principi base e gli strumenti di valutazione del potenziale di seguito presentati sono stati concepiti dalla Scuola universitaria professionale di Berna in collaborazione con la società di consulenza socialdesign sa e l'associazione AOZ di Zurigo sulla base delle numerose interviste condotte con professionisti operanti nel settore in Svizzera e, in taluni casi, in Germania. Per lo sviluppo degli strumenti ci si è avvalsi di modelli in uso nella prassi, arricchiti da altri metodi già impiegati nel campo dell'orientamento professionale e della promozione dell'integrazione.

BFH: Tobias Fritschi (Projektleitung), Peter Neuenschwander, Claudia Schuwey, Carmen Steiner
socialdesign ag: **Ricarda Ettlin, Cyrielle Champion**
AOZ: **Kaspar Schneider, Patricia Pellicer**

Indice

1	Introduzione	4
2	Collocazione della valutazione del potenziale nel contesto della prima integrazione e nella gestione dei casi	5
2.1	Valutazione del potenziale nel quadro della gestione dei casi d'integrazione	6
2.2	Quando avviare la valutazione del potenziale?	6
3	Cos'è la valutazione del potenziale?	7
3.1	Cosa racchiude il concetto di «competenza»?	7
3.2	Strumenti della valutazione del potenziale	7
4	Linee guida per la valutazione del potenziale	8
4.1	Comunicazione delle informazioni agli AP/R	8
4.2	Spiegazione del motivo	8
4.3	Applicazione degli strumenti in funzione delle esigenze	9
4.4	Collaborazione e rete	9
4.5	Linee guida metodologiche	9
5	Competenze specialistiche e qualifiche delle persone incaricate della valutazione	10
5.1	Requisiti ideali per le persone incaricate della gestione dei casi	10
6	Documentazione e trasmissione di documenti	11
7	Protezione dei dati	12
8	Fonti rilevanti sul presente set di strumenti	12
9	Guida alla valutazione breve (parte C del modulo «Risultati della valutazione del potenziale»)	13
10	Guida al rilevamento delle competenze	14
11	Guida alla valutazione delle capacità pratiche	15
12	Allegato	16

1 Introduzione

Il presente documento fornisce spiegazioni in merito alla procedura di valutazione del potenziale di rifugiati (permesso B), persone ammesse a titolo provvisorio (permesso F) e richiedenti asilo (permesso N). Per semplificare, nel testo questi tre gruppi di persone saranno denominati «AP/R». Il documento e gli strumenti e gli ausili di valutazione ai quali il documento fa riferimento sono stati sviluppati nel quadro dell'AIS¹ (AIS).

Nel quadro dell'AIS, il concetto di «valutazione del potenziale» è inteso sia come principio di azione sia come set di strumenti e ausili di valutazione. La valutazione del potenziale permette di individuare fattispecie rilevanti ai fini di una prima integrazione in Svizzera e in particolare per la definizione di un obiettivo d'integrazione. I risultati dei rilevamenti e delle valutazioni confluiscono in un piano d'integrazione che funge da fondamento per la gestione dei casi d'integrazione (pianificazione della procedura, attuazione e verifica dell'andamento del caso).

Set di strumenti e fasi di lavoro della valutazione del potenziale non sono definiti in modo rigido. Le spiegazioni e le guide contenute in questo documento hanno valore orientativo per l'impiego del set di strumenti. Gli organismi preposti alla gestione dei casi d'integrazione dovranno decidere di volta in volta quali elementi della valutazione del potenziale utilizzare, quando utilizzarli e con quale priorità (vedere a tal proposito anche il capitolo 2), tenendo conto degli obiettivi indicati dall'AIS nonché delle esigenze degli AP/R di cui si stanno occupando.

Le spiegazioni e le guide danno indicazioni su come procedere nell'utilizzo dei diversi strumenti di valutazione del potenziale, illustrando innanzitutto come questa si colloca nel contesto della prima integrazione (capitolo 2) e cosa in concreto può contenere (capitolo 3), e descrivendo poi le diverse linee guida da osservare nell'esecuzione di una valutazione del potenziale, comprese le qualifiche e le competenze specialistiche necessarie per eseguirla (capitoli 4 e 5).

Le spiegazioni e le guide espongono inoltre i principi fondamentali della documentazione e della protezione dei dati (capitolo 6 e 7). Dopo la citazione bibliografica delle fonti primarie (capitolo 8), vengono spiegati nel dettaglio i singoli strumenti (valutazione breve, rilevamento delle competenze e valutazione delle capacità pratiche). Per ciascuno di essi viene fornita una guida separata (capitoli da 9 a 11).

Il documento ha come modello di riferimento la circolare della SEM sull'attuazione dell'Agenda Integrazione Svizzera del 4 dicembre 2018 (cfr. allegato, capitolo 12), segnatamente il glossario dei termini dell'AIS nell'allegato 5 alla circolare, cui si ricorre analogamente nelle spiegazioni qui fornite.²

¹ www.integrationsagenda.ch.

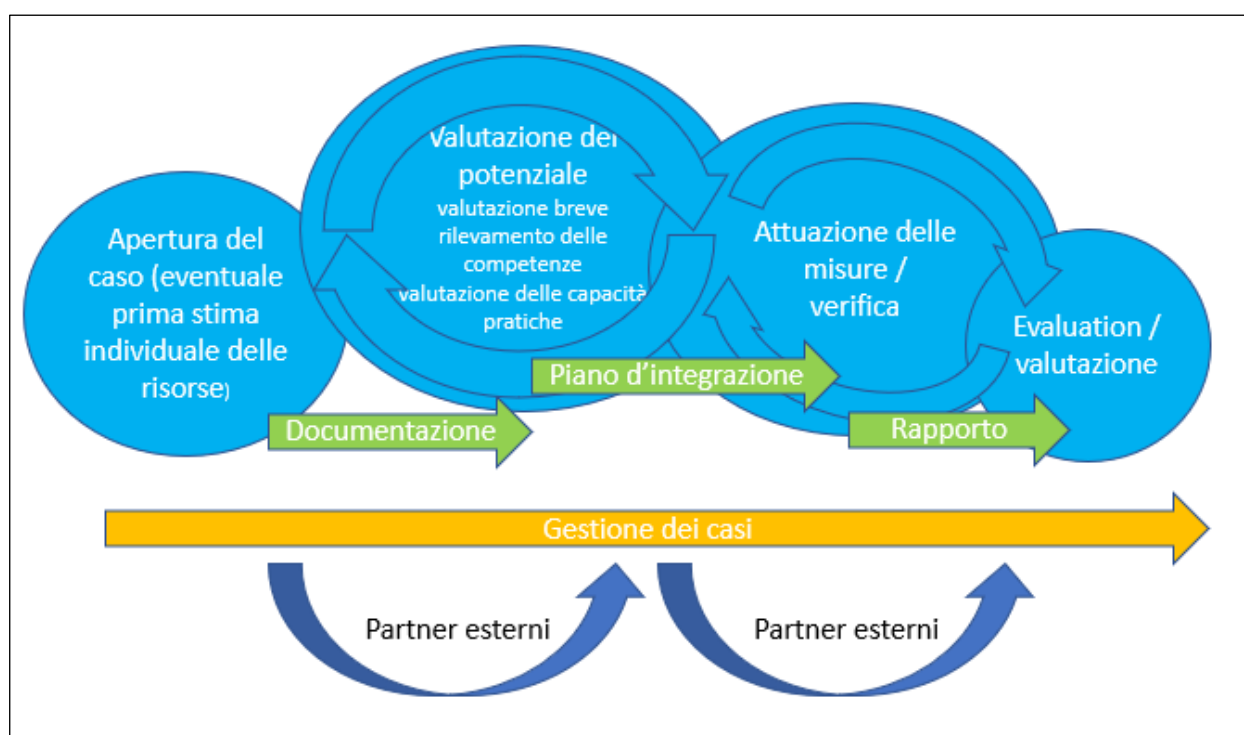
² <https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/themen/integration/integrationsagenda.html>

2 Collocazione della valutazione del potenziale nel contesto della prima integrazione e nella gestione dei casi

La prima integrazione comprende idealmente sei diversi passaggi procedurali³:

1. apertura del caso, con eventuale prima stima individuale delle risorse⁴ da parte di chi gestisce il caso;
2. valutazione del potenziale, articolata nei seguenti tre elementi: valutazione breve, valutazione delle capacità pratiche, rilevamento delle competenze;
3. pianificazione individuale dell'integrazione (PII), abbinamento con organizzazioni specializzate/operatori;
4. attuazione delle misure indicate nella PII;
5. punto della situazione per l'attuazione delle diverse misure programmate;
6. valutazione di chiusura del caso o di passaggio a una nuova valutazione.

Figura 1: sintesi dei passaggi procedurali della prima integrazione



Fonte: illustrazione BFH

Il caso viene aperto il prima possibile dopo l'arrivo nel cantone. In questo primo passaggio si procede a chiarire la situazione per entrambe le parti. Si registrano le informazioni di base dell'AP/R e si effettua eventualmente una prima stima individuale delle risorse nel quadro della valutazione breve. In base a quanto rilevato in apertura del caso, si predispongono le prime misure per quanto concerne lingua, occupazione, orientamento nella vita di tutti i giorni e/o stato di salute. Di solito in questa fase ci si avvale di interpreti interculturali. La documentazione prodotta durante l'apertura del caso deve essere tenuta in considerazione nella successiva valutazione del potenziale, così come anche i documenti relativi a corsi di lingua frequentati, collocamenti di lavoro o primi impieghi, ecc. L'organismo che gestisce il caso assicura il flusso di informazioni tra i diversi uffici e le persone coinvolte in fase di prima integrazione.

³ Cfr. Monzer (2013), Case Management Grundlagen. Heidelberg: medhochzwei Verlag GmbH; SEM (2016) Rahmenkonzept Potenzialabklärung bei Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen unter Einbezug des Integrationsprozesses

⁴ Nel quadro dell' AIS si parla di «stima individuale delle risorse» con riferimento a una prima raccolta di dati sulla situazione dell'AP/R e sulle sue risorse primarie, come le competenze linguistiche, la frequentazione scolastica o le esperienze lavorative (ad es. dopo l'assegnazione ad un alloggio collettivo).

Nella prima integrazione i diversi passaggi procedurali si sovrappongono. È importante che in questa fase la procedura preveda anche una certa circolarità, in cui singoli passaggi possano essere ripetuti dopo i primi successi o le prime sconfitte, ad esempio che venga eseguita una nuova valutazione del potenziale avente per oggetto nuovi contenuti in base alle variazioni della situazione di partenza o degli obiettivi d'integrazione. In linea di principio, i risultati della valutazione del potenziale con i suoi diversi elementi costituiscono la base per l'elaborazione di un piano d'integrazione individuale, da affinare lungo il procedere della prima integrazione.

2.1 Valutazione del potenziale nel quadro della gestione dei casi d'integrazione

La persona incaricata della gestione dei casi d'integrazione decide in merito all'esecuzione e alle tempistiche di attuazione dei singoli elementi della valutazione del potenziale. Poiché ai fini della valutazione dovrebbero essere utilizzate, per quanto possibile, le strutture ordinarie esistenti (cfr. cap. 4.3), la gestione dei casi per la valutazione del potenziale può/dovrebbe essere delegata. In ogni caso, occorre definire con chiarezza i ruoli dei diversi soggetti, ovvero organismo incaricato della gestione dei casi, uffici preposti agli accertamenti (es.: ente partner per la valutazione delle competenze pratiche, ente per l'orientamento professionale) e altri soggetti coinvolti.

2.2 Quando avviare la valutazione del potenziale?

Si consiglia di avviare la valutazione del potenziale quanto più possibile in concomitanza con la decisione d'asilo, in modo che anche la motivazione dell'AP/R alla base della prima integrazione resti valida e non si perda tempo. Una prima stima individuale delle risorse può essere effettuata già durante l'apertura del caso dopo l'assegnazione a un cantone (vedere sopra). Poiché l'AIS si propone di favorire un'integrazione rapida e duratura, la valutazione del potenziale dovrebbe tenere conto delle esigenze del singolo e iniziare il prima possibile.

Riteniamo che tutti gli AP/R possano beneficiare, in linea generale, di una valutazione del potenziale. Pertanto è importante assicurarsi che i criteri di ammissione non operino a svantaggio di determinati gruppi di persone. L'Agenda Integrazione vuole che la valutazione del potenziale venga eseguita, ove necessario, su tutti gli AP/R di età compresa tra i 16 e i 50 anni, nell'ottica di favorirne l'integrazione professionale, la formazione o l'integrazione sociale.

Inoltre, gli AP/R devono godere di condizioni di salute (psichica e fisica) tali da poter completare tutti i passaggi della procedura di valutazione (es.: la prima stima individuale delle risorse o la valutazione delle capacità pratiche), il cui presupposto è solitamente una situazione esistenziale fondamentalmente stabile. Spesso le questioni inerenti alla salute emergono già durante i primi passaggi della procedura di valutazione (ad es. durante la valutazione delle capacità pratiche). In linea di principio è importante che l'AP/R non venga escluso dalla valutazione del potenziale per ragioni di salute, bensì che questa venga adattata alle condizioni di salute dell'AP/R e ai ritmi che può sostenere. All'occorrenza, chi gestisce il caso contatterà uno specialista sanitario. Neanche gli impegni familiari, infine, devono costituire un ostacolo allo svolgimento della valutazione del potenziale.

L'AP/R sarà avvantaggiato nella valutazione del potenziale se possiede conoscenze basilari della lingua locale. Mentre il livello A1 o un livello inferiore possono essere già sufficienti per procedere con la valutazione breve e la valutazione delle capacità pratiche (cfr. capitolo 3), per il rilevamento delle competenze è richiesto tendenzialmente il livello A2 della lingua locale. La valutazione del potenziale può comunque essere avviata anche con un livello linguistico più basso. In tal caso, la lingua dovrà essere appresa in contemporanea con la procedura di valutazione del potenziale, ad es. in concomitanza con la valutazione delle capacità pratiche, e/o si dovrà ricorrere a interpreti interculturali nei momenti salienti (ad es. quando si discutono i risultati della valutazione).

Altrettanto avvantaggiato sarà l'AP/R se ha già un'infarinatura generale del mercato del lavoro, del sistema formativo e della cultura locale. Queste conoscenze dovranno essere trasmesse il prima possibile durante il periodo di prima integrazione.

3 Cos'è la valutazione del potenziale?

Durante la valutazione del potenziale vengono elaborati i seguenti contenuti:

- rilevamento e discussione degli interessi, degli obiettivi, dei desideri e delle aspettative dell'AP/R nell'ottica della sua integrazione sociale e professionale nonché delle sue opportunità di formazione e perfezionamento;
- rilevamento delle risorse di cui già dispone la persona («risorse interne») e l'ambiente che la circonda («risorse esterne»);
- rilevamento delle competenze;
- rilevamento della capacità di apprendimento, della motivazione e della flessibilità, che rendono possibili il cambiamento del suo potenziale;
- confronto degli elementi indicati sopra con i requisiti richiesti dalla società (in particolare rispetto alla professione e alla formazione);
- definizione, insieme all'AP/R, di obiettivi realistici per il periodo di prima integrazione (creazione di un piano d'integrazione individuale PII).

Poiché il potenziale di una persona si sviluppa nel corso della prima integrazione, questa grandezza, il «potenziale», non va vista come una quantità fissa, bensì come un processo. Se l'ambiente in cui vive la persona cambia, può rendersi necessario modificare di conseguenza anche la pianificazione della prima integrazione. Pertanto, nella valutazione del potenziale si tratta essenzialmente di esaminare le opportunità di realizzazione di un individuo, ovvero di verificare insieme all'AP/R le sue possibilità di realizzare i propri obiettivi d'integrazione nella società (ad es. sul mercato del lavoro svizzero).

3.1 Cosa racchiude il concetto di «competenza»?

Una competenza consiste di tre dimensioni: conoscenze, attitudini e abilità. Vengono inoltre definite tre forme di competenze trasversali⁵:

- competenze specifiche (anche chiamate competenze settoriali e metodologiche),
- competenze personali (es.: autodisciplina, apprendimento), e
- competenze sociali (interazione con altre persone).

3.2 Strumenti della valutazione del potenziale

In concreto, la valutazione del potenziale contempla tre elementi, ai quali sono assegnate funzioni diverse e il cui utilizzo può essere appropriato in momenti diversi del periodo di prima integrazione. Tempistiche e priorità nell'utilizzo degli strumenti di valutazione del potenziale possono variare in funzione dei progressi compiuti nella prima integrazione o dei cambiamenti della situazione di vita della persona. Spetta all'incaricato della gestione del caso stabilire come impiegare questi strumenti nel modo più efficace possibile (per i dettagli vedere i capitoli 9-11 delle guide).⁶

- *Valutazione breve*: nell'ambito della valutazione breve vengono raccolte informazioni importanti per l'ulteriore pianificazione dell'integrazione. Se possibile, le informazioni si basano su documentazioni precedenti (es.: apertura del caso, prima stima individuale delle risorse, ecc.). Si tratta di determinare gli obiettivi d'integrazione da perseguire e i potenziali da valutare in modo approfondito a tal fine.
- *Valutazione delle capacità pratiche*: la valutazione delle capacità pratiche consiste nell'accertamento delle competenze rilevanti per il mercato del lavoro e/o dei potenziali di sviluppo in ambiti di impiego adeguati (mercato del lavoro). Questo accertamento è particolarmente opportuno se l'occupabilità non può essere valutata in modo definitivo (cfr. «Potenziale in ambito occupazionale» nel glossario allegato) o se la valutazione esterna e l'autovalutazione delle competenze e/o dei potenziali si discostano significativamente l'una dall'altra. Oltre ad esaminare le questioni legate al mercato del lavoro o alla professione specifica, la valutazione delle capacità pratiche può servire a verificare e analizzare anche i potenziali o le competenze settoriali, personali e sociali.

⁵ cfr. Euler (a cura di) (2009). Sozialkompetenzen in der beruflichen Bildung. Berna: Haupt.

⁶ Definizioni estratte dal glossario/definizioni AIS allegate alla circolare della Segreteria di Stato della migrazione (SEM) sulla Presentazione di progetti per l'attuazione dell'Agenda Integrazione Svizzera contestualmente ai PIC 2018-2021 del 4 dicembre 2018.

- *Rilevamento delle competenze*: questa fase è attivata quando, nell'ambito della valutazione breve o della valutazione delle capacità pratiche, emergono questioni che richiedono una valutazione approfondita. Ciò si verifica soprattutto nei casi in cui non sia possibile definire in modo conclusivo l'indirizzo della prima integrazione degli AP/R o se è necessario valutare in modo approfondito la necessità di misure di promozione e di collocamento. Il rilevamento delle competenze tiene conto degli aspetti individuali e di quelli orientati ai requisiti. Per quanto riguarda gli aspetti individuali, si tratta principalmente di rilevare o far emergere e prendere consapevolezza di tutta una serie di risorse e competenze dell'AP/R (condizioni di salute comprese) e di sviluppare prospettive. Per gli aspetti orientati ai requisiti si effettua invece un confronto tra competenze e requisiti predominanti nel contesto (mercato del lavoro, società) in cui si muove o si muoverà l'AP/R. Il rilevamento delle competenze può essere effettuato con diversi metodi e, a seconda delle esigenze, coinvolge i servizi per l'integrazione e le strutture ordinarie, in particolare l'orientamento professionale (cfr. glossario in allegato).

Gli strumenti di cui sopra devono essere adeguatamente adottati nell'intero processo di prima integrazione. Va notato in questa sede che spesso le valutazioni delle capacità pratiche e le esperienze sul campo vengono predisposte all'inizio del processo di valutazione del potenziale, talvolta in contemporanea con i corsi di lingua. L'esperienza dimostra che le esperienze sul campo possono costituire un fattore motivante e che anche la lingua diventa a volte di più facile apprendimento se vissuta in situazioni concrete.

La procedura di valutazione del potenziale deve essere adattata alle risorse e agli interessi del singolo AP/R (ad es. per evitare inutili pressioni se lo stato di salute di un AP/R non consente di procedere alla velocità consueta).

4 Linee guida per la valutazione del potenziale

Al fine di favorire la riuscita della procedura di valutazione del potenziale e delle misure eventualmente decise, è consigliabile seguire le linee guida presentate di seguito.

4.1 Comunicazione delle informazioni agli AP/R

All'inizio e in fase di valutazione del potenziale, gli AP/R devono ricevere informazioni esaurienti rispetto a quanto segue:

- al processo della prima integrazione e alle difficoltà psicologiche ed emotive che essa comporta,
- alla procedura di valutazione,
- alle reciproche aspettative, ai ruoli, ai diritti e doveri,
- agli obiettivi, all'utilità e agli effetti delle valutazioni del potenziale,
- ai risultati della procedura di valutazione (tra cui: il progredire della prima integrazione, i passaggi necessari per realizzare gli obiettivi d'integrazione, eventuali ostacoli da affrontare, ad esempio legati al livello linguistico),
- a possibilità e servizi di aiuto,
- ai limiti (ad es. di natura finanziaria),
- alle opportunità e ai rischi derivanti dalle decisioni (ad es. in risposta alla domanda sul perché la formazione aiuta ad integrarsi professionalmente nel lungo periodo).

All'occorrenza, le informazioni devono essere trasmesse nella lingua madre dell'AP/R (ad es. tramite ricorso a interpreti interculturali).

4.2 Spiegazione del motivo

Spiegare il motivo è un passaggio centrale del processo di valutazione del potenziale. Obiettivi, desideri, aspettative e idee degli AP/R devono essere discussi insieme. La formulazione degli obiettivi d'integrazione va vista come un processo che richiede tempo e durante il quale devono poter emergere gradualmente le aspettative, le idee, i desideri e gli obiettivi della persona (spesso presenti ma non esplicitati) come pure le sue competenze. Allo stesso tempo, tutti questi aspetti devono essere messi a confronto con le opportunità e i requisiti della società e del sistema lavorativo e formativo.

4.3 Applicazione degli strumenti in funzione delle esigenze

Al centro del processo di valutazione devono essere posti i bisogni individuali, gli interessi, gli obiettivi, le aspettative e i desideri dell'AP/R rispetto alla sua integrazione professionale e sociale. Questi i principi cui attenersi:

- *approccio flessibile e non standardizzato*: scelta e combinazione individuale di strumenti e contenuti;
- *orientamento a obiettivi chiari*: rilevamento di potenziali/competenze rilevanti in rapporto alla specifica integrazione professionale e sociale della persona interessata nel momento in cui li si valuta, ma anche apertura verso lo sviluppo di alternative;
- *contestualizzazione adeguata dei risultati della valutazione*: interpretazione dei risultati alla luce del contesto in cui si è svolta la valutazione nonché della storia e della situazione di vita dell'AP/R;
- *garanzia della qualità con regolare verifica degli strumenti e loro modifica se necessario*: ad es. se cambiano i requisiti del mondo del lavoro o del sistema formativo, se mutano i gruppi target, se vengono introdotte nuove procedure di prova, ecc.).

4.4 Collaborazione e rete

L'utilizzo degli strumenti richiede una stretta collaborazione tra l'organismo che gestisce i casi e gli uffici e gli operatori coinvolti nella valutazione del potenziale (es.: enti della formazione professionale, organizzazioni partner nella valutazione delle capacità pratiche, medici, consulenti psicosociali, ecc.), per la quale si rende necessaria anche la creazione di centri di scambio. Le modalità di cooperazione devono essere adeguate alle diverse strutture cantonali.

Obiettivo della cooperazione è mettere insieme diverse prospettive per poter elaborare un'immagine quanto più completa possibile delle potenzialità e delle competenze dell'AP/R e trarre dai diversi risultati della valutazione conclusioni fondate per la pianificazione individuale dell'integrazione.

È importante anche interagire con i seguenti organismi:

- *strutture ordinarie*: attenersi ogni qualvolta possibile al principio di normalità, ovvero collaborare con i reparti o gli uffici preposti all'inserimento lavorativo, alla formazione e all'assistenza sanitaria presso le strutture ordinarie (es.: soluzioni ponte, orientamento professionale, ecc.);
- *datori di lavoro/associazioni professionali*: consolidare contatti esistenti e creare rapporti di fiducia diffondendo i risultati significativi delle valutazioni e proponendo soluzioni orientate alle esigenze degli individui, che tengano però anche conto dei requisiti e delle circostanze congiunturali;
- *organi specificamente preposti alla promozione dell'integrazione*: corsi di lingua e alfabetizzazione creati appositamente per i gruppi target specifici, corsi di integrazione e partecipazione alla vita quotidiana, esercitazioni di candidatura, proposte di mentoring e coaching, ecc.

4.5 Linee guida metodologiche

Una valutazione del potenziale può poggiare su fondamenti solidi se tra l'AP/R e la persona che la esegue si instaura un rapporto di fiducia. Queste le misure idonee a promuoverlo:

- *approccio motivante nello svolgimento dei colloqui*: adozione di metodi di conduzione dei colloqui che riprendano o rafforzino la motivazione intrinseca degli AP/R e insegnino loro come autogestirsi con l'ausilio di processi di cambiamento;
- *consulenza sistemica*: presa in considerazione e coinvolgimento del sistema sociale degli AP/R;
- *garanzia di trasparenza/comunicazione aperta e passaggio di informazioni*;
- *costruzione di capacità ed empowerment*: promozione di comportamenti autodeterminati e autore-sponsabili da parte degli AP/R e, legata a questi,
 - partecipazione degli AP/R al rilevamento delle loro potenzialità e alla pianificazione e definizione del loro primo periodo di integrazione;
 - orientamento alle risorse e ai punti di forza degli AP/R
 - stimolo della consapevolezza degli AP/R rispetto alle loro competenze, potenzialità e possibilità di azione e rafforzamento della capacità di esprimerle;
 - rispetto della volontà degli AP/R e sensibilità verso eventuali difficoltà (es.: non forzare le risposte in presenza di blocchi psicologici);

- *imparzialità*: nessun pregiudizio o attribuzione basata, ad esempio, su provenienza, sesso o caratteristica esteriore della persona, disponibilità ad accettare nuovi obiettivi e sviluppi impreveduti nel corso del processo, predisposizione di nuove valutazioni;
- *accettazione e promozione della diversità*: accertamento delle conoscenze sulle norme vigenti e sui valori predominanti in Svizzera che abbiano rilevanza per il lavoro, un programma di formazione o l'integrazione sociale. Atteggiamento imparziale, ma promozione della consapevolezza verso norme sociali e valori del vivere in Svizzera (ad es. nel mondo del lavoro);
- *materiale visivo*: si consiglia, ove possibile e necessario, di lavorare con immagini o materiale visivo.

5 Competenze specialistiche e qualifiche delle persone incaricate della valutazione

Per la gestione dei casi e l'esecuzione delle valutazioni del potenziale sono richieste le seguenti qualifiche e competenze:

- competenze nella conduzione di colloqui, competenze di coaching e di orientamento;
- competenze transculturali (attitudine e capacità di comunicare in maniera adeguata le norme e i valori del buon vivere in Svizzera nonché di rapportarsi ad altri individui senza pregiudizi in relazione al loro background);
- capacità/competenze di collaborazione interistituzionale e rispettive conoscenze;
- conoscenze ed esperienza nell'ambito dell'inserimento professionale;
- approccio multidisciplinare;
- generale comprensione dei diversi test e procedimenti di valutazione;
- competenze personali (apertura, flessibilità, empatia, capacità di ascolto attivo, capacità motivazionali, capacità di riconoscere i propri limiti (professionali), ecc.).

Per l'esecuzione delle diverse valutazioni sono richieste alle persone incaricate del compito conoscenze e requisiti specifici:

- valutazione delle capacità pratiche: conoscenze nell'ambito dell'accompagnamento socioprofessionale/conoscenze nella gestione del personale con relativa qualifica professionale;
- test nell'ambito del rilevamento delle competenze: conoscenze di psicologia del lavoro e delle organizzazioni oppure di orientamento professionale con formazione valutativa/competenze nella diagnostica dei test, conoscenza dei profili professionali e delle abilità richieste sul mercato del lavoro, esperienza con situazioni in cui persone con background migratorio sono sottoposte a test (in particolare anche su questioni inerenti alla sensibilità/neutralità culturale dei test);
- lingua: qualifica di insegnante di lingua o capacità di valutare le conoscenze linguistiche in rapporto alla situazione (ad es. a specifici requisiti o attività).

In vista dell'esecuzione delle valutazioni del potenziale, si consiglia la frequentazione di corsi di perfezionamento nell'ambito della gestione dei casi, dell'analisi delle casistiche e dei metodi di conduzione dei colloqui.

5.1. Requisiti ideali per le persone incaricate della gestione dei casi

Insieme ai principi per l'attuazione dell'Agenda Integrazione Svizzera è stato stilato anche il profilo dei requisiti ideali richiesti per la gestione dei casi. Queste le caratteristiche:

- diploma di livello terziario (SSS, SUP, università), ad es. di operatore/operatrice sociale SUP con formazione supplementare (o equivalente) in case management presso una scuola universitaria professionale o una scuola specializzata superiore;
- esperienza pluriennale in attività del sociale:
 - conoscenze approfondite in materia di assistenza sociale, assistenza ai rifugiati e ai richiedenti asilo nel cantone, responsabilità, prassi sanzionatoria, sensibilità alla questione dei costi, ecc.;
 - conoscenze metodologiche approfondite e comprovata esperienza nel lavoro con casi individuali (elaborazione di piani d'integrazione e accordi-obiettivo individuali, valutazioni della situazione in essere, gestione di pratiche, ecc.);

- buona conoscenza dei gruppi target e delle tematiche inerenti alla migrazione;
- buona conoscenza delle strutture cantonali (l'esperienza professionale in uno o più ambiti costituisce requisito preferenziale):
 - promozione specifica dell'integrazione e strutture ordinarie (formazione professionale, AD);
 - comitati di coordinamento orizzontale e verticale nel campo dell'integrazione del cantone;
- buona conoscenza della gamma di servizi offerti e dei gruppi di soggetti coinvolti (Stato, enti assistenziali, chiese, società civile), in particolare nei settori:
 - sostegno alla prima infanzia;
 - sviluppo delle facoltà linguistiche;
 - servizi per l'inserimento professionale (formazione professionale, compresa la formazione di recupero, misure rivolte al mercato del lavoro, misure di aiuto sociale e misure AI);
- buona conoscenza del mercato del lavoro;
- spiccate capacità comunicative;
- elevate competenze sociali, predisposizione all'interazione con soggetti appartenenti ai gruppi più diversi;
- resistenza allo stress, mentalità orientata ai processi e capacità di gestire compiti di elevata complessità e di stabilire priorità;
- spiccate competenze analitiche a livello di sistema (saper riconoscere, sulla base dei singoli casi trattati, quali soluzioni devono essere create, per quali bisogni, nel sistema di aiuto e sostegno e chi deve esserne responsabile);
- padronanza dell'inglese.

6 Documentazione e trasmissione di documenti

L'attività di documentazione è centrale per la gestione dei casi d'integrazione, perché non si può presumere che quest'ultima resti dislocata presso lo stesso organismo durante l'intero periodo di prima integrazione. La documentazione dovrebbe servire inoltre a evitare duplicazioni e ripetizioni nella registrazione delle informazioni.

I risultati delle valutazioni vengono documentati costantemente nel corso della procedura. Pertanto, è opportuno concepire gli strumenti utilizzati per la documentazione (come i sistemi informativi dei clienti e i moduli) in modo tale da poter integrare di volta in volta i dati e avere un quadro d'insieme sull'avanzamento della valutazione del potenziale e della prima integrazione.

I risultati della valutazione documentati in corso di procedura fungono fondamentalmente da base per la pianificazione individuale dell'integrazione. È nella pianificazione individuale stessa che vengono programmate e attuate le misure sulla base delle valutazioni eseguite.

La documentazione dei risultati delle valutazioni può inoltre essere utilizzata per i seguenti scopi:

- preparazione di documenti di candidatura (es.: profilo separato delle competenze o indicazione esplicita delle competenze nel curriculum);
- comunicazione delle informazioni relative alla procedura di valutazione delle competenze e/o dello stato di avanzamento della prima integrazione in caso di trasferimento del caso.

La documentazione deve poter essere compresa e avere un'utilità per persone e organismi di diversa estrazione (professionale, personale). A tal fine, è bene attenersi alle regole seguenti:

- formulazioni brevi, concise, facili da capire;
- discussione dei contenuti con l'AP/R o con gli specialisti responsabili.

7 Protezione dei dati

I dati registrati e trattati nel quadro delle valutazioni del potenziale o della collaborazione interistituzionale (CII) consentono di giudicare aspetti essenziali della personalità di una persona fisica e sono considerati, ai sensi della legge federale sulla protezione dei dati, dati «degni di particolare protezione»⁷. I dati personali degni di particolare protezione sono soggetti a norme ben più severe dei «dati ordinari». In particolare, l'AP/R deve essere informato in merito ai dati elaborati sul suo conto e all'identità di chi riceve regolarmente quali informazioni (art. 14 LPD e art. 18a LPD per gli organi federali). L'acquisizione o qualsivoglia altra elaborazione di dati personali degni di particolare protezione è consentita soltanto se

- una legge o un regolamento lo prevede esplicitamente (deve esistere un fondamento giuridico sia per l'acquisizione dei dati sia per la loro divulgazione);
- l'acquisizione dei dati è obbligatoria ai fini dell'adempimento di un dovere di legge; oppure
- la persona interessata ha acconsentito espressamente (ad es. firmando una dichiarazione di consenso valida).

Per il trasferimento dei dati nel quadro della valutazione del potenziale, vengono predisposte soluzioni specifiche differenziate in base al cantone/alle strutture cantonali. A seconda delle disposizioni cantonali o comunali, deve essere verificato anche il segreto d'ufficio. Inoltre, va stabilito se la dichiarazione di consenso dell'AP/R ha validità generale per l'intera valutazione del potenziale o se invece se ne debba richiedere una per ogni specifica informazione o situazione. Quando si trasferiscono dei dati, occorre verificare quali informazioni debbano effettivamente essere trasmesse per procedere con una determinata fase della valutazione.

8 Fonti rilevanti sul presente set di strumenti

- AOZ Zürich, Fachbereich Abklärung und Vermittlung
- Beratungs- und Informationszentrum für Bildung und Beruf Luzern
- Hôpital Universitaire de Genève HUG
- Agenda Integrazione, circolare SEM ai cantoni) cfr. allegato)
- Jörg R., Fritsch T., Frischknecht S., Megert M., Zimmermann B., Widmer P. & Lesaj M. (2016). Potenzialabklärung bei Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen. Berna: BFH/socialdesign
- Amministrazione cantonale Zugo
- Maehler, Débora B., Shajek Alexandra & Brinkmann Hein Ulrich (2018). Diagnostik bei Migrantinnen und Migranten. Ein Handbuch. Hogrefe Verlag.
- Fondazione SAG
- Trinamo AG

⁷ Pärli Kurt (2013). Gutachten «Datenschutz und Datenaustausch in der IIZ» su mandato dei comitati nazionali per la collaborazione interistituzionale. http://www.iiz.ch/mm/IIZ_Datenschutz_Datenaustausch-Final_DE.pdf (versione: 30.4.2018)

9 Guida alla valutazione breve (parte C del modulo «Risultati della valutazione del potenziale»)

La valutazione breve è attivata dall'organismo incaricato della gestione del caso, che può anche effettuarla direttamente in tutto o in parte, ad esempio nell'ambito della prima stima individuale delle risorse.

Contenuto della valutazione breve

La valutazione breve serve a raccogliere i dati personali dell'AP/R e le coordinate degli organismi specializzati coinvolti. Altre informazioni riguardano in particolare:

- la conoscenza delle lingue;
- la formazione, le esperienze professionali e lavorative, informazioni orientative;
- Condizioni di salute
- la situazione personale (famiglia, risorse sociali, partecipazione alla vita sociale, abitazione, finanze, disponibilità, licenza di condurre);
- interessi, obiettivi e motivazioni personali.

Durata della valutazione breve

La valutazione breve si svolge nell'arco di 2 o 3 appuntamenti, con almeno un colloquio più lungo (di un'ora circa), e può essere avviata già in apertura del caso (prima stima individuale delle risorse).

Utilizzo del modulo

- *lingua*: di solito le valutazioni brevi si tengono nella lingua locale (lingua standard, richiesto un livello di competenza linguistica A1), eventualmente con il supporto di un interprete interculturale (ad es. nell'ambito della prima stima individuale delle risorse in apertura del caso).
- *Utilizzo di dati esistenti/eventuale utilizzo del modulo in apertura del caso*: per sfruttare le sinergie, si dovrebbe tener conto dei dati già raccolti in valutazioni precedenti (ad es. in apertura del caso, nei corsi di lingua o nel quadro degli impieghi di lavoro).
Se possibile, il modulo della valutazione breve può essere utilizzato già in apertura del caso per la prima stima individuale delle risorse, lasciando eventualmente, a seconda dei risultati, ancora vuota la sezione «Conclusioni» e compilando però all'occorrenza le sezioni riguardanti i prossimi passi e le misure immediate.
- *Scelta delle aree tematiche di rilievo in un determinato momento*: per quanto riguarda la disponibilità di tempo della persona sottoposta alla valutazione breve si consiglia di definire anticipatamente su quali aree tematiche dovrebbe focalizzarsi in quel determinato momento la valutazione (in base alla situazione individuale dell'AP/R) e quali invece andranno trattate eventualmente in un secondo momento.
- *Nuove informazioni/marcatura delle nuove informazioni*: il modulo della valutazione breve è da intendersi come uno strumento di lavoro cui, nel corso della prima integrazione, possono essere costantemente aggiunte altre informazioni, se per esempio ci sono variazioni allo statuto di soggiorno, alla situazione abitativa, alle competenze acquisite, alle condizioni di salute, agli organismi coinvolti, ecc. Le nuove informazioni inserite dovrebbero essere contrassegnate anche con la data in cui sono state aggiunte e con il nome dell'organizzazione e della persona che lo ha fatto.
- *Trasferimento di informazioni*: a seconda delle necessità, la valutazione breve contiene anche una sezione informativa dedicata a mercato del lavoro, sistema formativo e tematiche legate alla società. Si tratta comunque di informazioni che potrebbero essere state già trasferite precedentemente, allorché, per esempio, sono state fornite le prime informazioni.

Risultati della valutazione breve

Sulla base delle informazioni ricevute, l'operatore e l'AP/R fanno insieme una stima della situazione, includendo:

- una descrizione dello stato attuale delle cose
- le opportunità d'integrazione riconoscibili in quel determinato momento, il potenziale di sviluppo
- gli ostacoli che in quel determinato momento sembrano poter complicare l'integrazione
- i prossimi passi
- gli obiettivi per la successiva pianificazione individuale dell'integrazione
- l'eventualità di procedere con valutazioni approfondite e loro obiettivi

10 Guida al rilevamento delle competenze

Compiti dell'organismo incaricato della gestione dei casi

L'organismo incaricato della gestione dei casi predispose il rilevamento delle competenze sulla base dei risultati della valutazione breve. Coordina il rilevamento delle competenze con i diversi organismi specializzati, quali i servizi di orientamento professionale, le scuole professionali, i datori di lavoro, le organizzazioni coinvolte in attività pratiche e gli organismi specializzati in campo medico/psicologico. L'organismo incaricato della gestione dei casi inserisce i risultati consolidati del rilevamento delle competenze nella parte D del modulo dei risultati della valutazione del potenziale.

Partendo da questi, si passa, nel quadro della pianificazione individuale dell'integrazione, alla pianificazione e all'attuazione dei successivi passi, in particolare al job coaching ovvero all'inserimento lavorativo (ad es. tramite gli URC) e alla proposta di percorsi formativi (soluzioni ponte, PTI, CFP, AFC, scuole universitarie).

Obiettivo del rilevamento delle competenze

Obiettivo del rilevamento delle competenze è approfondire le informazioni acquisite con la valutazione breve (cfr. il modulo dei risultati della valutazione del potenziale, parte C), ossia

- far emergere, focalizzandosi sul soggetto, competenze, risorse e interessi della persona;
- verificare, focalizzandosi sui requisiti, quali delle competenze della persona sembrano essere idonee per quale posizione sociale nel mercato del lavoro, nel sistema di formazione o nelle reti sociali. Il rilevamento delle competenze focalizzato sui requisiti mette a confronto le competenze con i requisiti richiesti per una determinata attività o professione (per identificare, ad esempio, quali sono i campi di attività idonei sul mercato del lavoro);
- individuare opportunità e lacune in relazione ad un determinato obiettivo d'integrazione. Gli aspetti individuati vengono annotati in un piano d'integrazione affinché il prosieguo possa tener conto di quanto già appurato.

L'obiettivo primario è di misurare le competenze utili al raggiungimento di uno tra gli obiettivi emersi dalla valutazione (es.: potenziale scolastico o ambito professionale idoneo), da eseguire eventualmente soltanto in una fase avanzata del processo.

Strumenti/metodi per il rilevamento delle competenze

Per il rilevamento delle competenze o delle risorse e per la determinazione dei requisiti si possono utilizzare, a seconda degli obiettivi definiti nella valutazione, diversi test, strumenti di valutazione e procedure (cfr. documento «Rilevamento delle competenze»). L'elenco non è esaustivo e può essere ulteriormente integrato e sviluppato.

Può essere utile identificare una particolare competenza applicando metodi diversi, per osservarla in contesti diversi e sfruttare le differenze e le corrispondenze individuate per trarre conclusioni.

Requisito linguistico

Il livello linguistico richiesto per il rilevamento delle competenze varia in base agli strumenti utilizzati (cfr. documento «Rilevamento delle competenze»). Tendenzialmente viene richiesta una padronanza della lingua locale a livello A2.

Indicazioni sull'utilizzo dei test

Per quanto concerne i test (ad es. per la valutazione e l'individuazione di capacità cognitive, aspetti della personalità, interessi, ecc.) va tenuto presente quanto segue:

- I test devono essere introdotti in maniera adeguata. Se la persona vi si sottopone in maniera volontaria, la significatività delle risposte aumenta.
- per utilizzarli, gli esaminatori devono idealmente aver assolto una formazione in psicologia o diagnostica dei test (es.: orientamento professionale, psicologia). In molti casi è consigliabile coinvolgere psicologi o consulenti alla carriera esterni con esperienza nell'esecuzione dei test e nella valutazione dei loro risultati. È questo l'approccio adottato dalle strutture ordinarie;
- si pone inoltre la questione della sensibilità culturale o della neutralità culturale dei test. Quelli esistenti possono essere parzialmente modificati con compiti preparatori, test successivi o concessione di tempo supplementare. Non esistono test culturalmente del tutto neutrali;
- vari test possono essere eseguiti anche in gruppo. Tuttavia, se le disuguaglianze sono importanti, la natura competitiva dei test può diventare un problema.

Disponibilità degli strumenti

Alcuni degli strumenti e dei metodi indicati nel documento «Rilevamento delle competenze» sono liberamente disponibili, altri sono stati concepiti in Svizzera da organizzazioni specializzate e possono essere ottenuti su richiesta, altri ancora sono soggetti a licenza e disponibili a pagamento.

11 Guida alla valutazione delle capacità pratiche

Finalità della valutazione delle capacità pratiche

La valutazione delle capacità pratiche viene predisposta dall'organismo incaricato della gestione dei casi ed eseguita a diversi scopi:

- per appurare competenze, potenzialità e interessi dell'AP/R in relazione al mercato del lavoro;
- per individuare gli ambiti occupazionali giusti sul mercato del lavoro;
- per chiarire le differenze tra valutazione esterna e autovalutazione dell'AP/R.

Requisito linguistico

In linea generale, la valutazione delle capacità pratiche può essere eseguita a partire da una conoscenza della lingua di livello pari almeno ad A1. Ancora meglio se il livello è A2, affinché i partecipanti possano capire meglio gli incarichi di lavoro. Poiché con il solo livello A1 bisognerebbe mostrare gran parte delle cose, tante attività restano escluse.

Attività rientranti nella valutazione delle capacità pratiche

La valutazione delle capacità pratiche può avere come riferimento sia compiti liberamente scelti che procedure predefinite. Tendenzialmente si ricorre ai test al fine di determinare quali attività sono svolgibili in presenza di determinate limitazioni.

Contenuti e utilizzo del modulo «Valutazione delle capacità pratiche»

Lo strumento sviluppato è una griglia di rilevamento delle competenze professionali/metodologiche, personali e sociali utilizzabili nell'ambito di un tirocinio, di un lavoro (nel mercato del lavoro primario o secondario) oppure per sottoporsi a un periodo di prova. Nel caso del mercato del lavoro secondario, il modulo dovrebbe essere compilato da persone con esperienze nell'ambito dell'accompagnamento socioprofessionale; per il mercato del lavoro primario è consigliabile che a compilare il modulo siano invece persone con esperienza nella formazione degli apprendisti.

I termini usati nel modulo possono anche essere utilizzati per parlare agli AP/R delle finalità dell'esperienza sul campo. È importante, in particolare, che i giovani vengano preparati alla valutazione delle capacità pratiche, altrimenti, se sotto pressione, potrebbero non raggiungere risultati sufficienti.

Risultati della valutazione delle capacità pratiche

I risultati vengono raccolti con testo libero alla quarta pagina del modulo («stima sintetica del potenziale in ambito occupazionale»). La valutazione di un impiego nel mercato del lavoro primario deve rispondere essenzialmente alla domanda se l'impresa, avendone le capacità, potrebbe pensare di assumere l'AP/R.

In un altro campo di testo si possono inserire le misure consigliate per promuovere il potenziale di sviluppo esistente. È importante menzionare chiaramente qual è il potenziale di sviluppo o l'esigenza di sviluppo in rapporto a un'attività nel mercato del lavoro primario. Esiste poi un campo dove inserire osservazioni su aspetti non direttamente connessi con la posizione lavorativa, come la salute o l'ambiente sociale.

Interpretazione dei risultati

I risultati, soprattutto se valutati insufficienti, devono essere interpretati con cautela. Le valutazioni dipendono sempre dal contesto e dalle difficoltà che l'AP/R sta incontrando in quel determinato periodo (es.: problemi di salute, composizione del team, modalità delle istruzioni, cultura dell'azienda/dell'organizzazione, ecc.). Sono tutti fattori di cui va tenuto conto nella descrizione dei risultati.

Altre attività dell'esperienza sul campo

Spesso le esperienze sul campo non solo permettono di misurare le competenze, ma servono anche come esercitazione alla candidatura o per la preparazione della documentazione da allegare a questa. Sono la valutazione breve e il rilevamento delle competenze a dire se sussiste una necessità di questo tipo e su quali basi. Le attività svolte durante o in concomitanza con l'esperienza sul campo possono essere registrate alla seconda pagina del modulo.

Presentazione del resoconto all'organismo incaricato della gestione dei casi

Il modulo ritorna all'organismo incaricato della gestione dei casi, il quale può inserire i risultati della valutazione delle capacità pratiche nel modulo «Risultati della valutazione del potenziale» alla lettera A) «Altre osservazioni» e D) «Valutazioni approfondite».

12 Allegato

Allegato 1: membri del gruppo d' accompagnamento

Persona	Organizzazione / Istituzione
Beglinger, Bettina	Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori dell'orientamento professionale, universitario e di carriera
Bischof, Jris	Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale CSIAS
Brantschen, Josianne	Conférence des offices AI
Daniel Merkelbach, Ariane	Coordinatori cantonali in materia di rifugiati e di asilo
Eglseder, Dietmar	Associazione dei tecnici della costruzione suissec
Erni, Hans	Associazione svizzera per la formazione professionale in logistica ASFL SVBL
Ferraro, Tindaro	Segreteria di Stato della migrazione SEM
Feuz, Laurent	Conferenza svizzera degli uffici de la formazione professionale CSFP
Ganter, Patricia	Conferenza svizzera dei delegati all'integrazione comunali, regionali e cantonali CDI
Gasser, Martin	Segreteria di Stato dell'economia SECO
Gysin, Nicole	Conferenza dei governi cantonali CdC
Jentzsch, Katrin	Ufficio federale delle assicurazioni sociali UFAS
Laubscher, Michèle	Segreteria di Stato della migrazione SEM
Miani, Charlotte	Inserimento Svizzera
Ribi, Vincenzo	swissuniversities
Schwager, Claudia	Divisione dell'azione sociale Cantone di Zugo
Stübi, Sandro	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI
Tedeschi, Felicella	Società Svizzera degli Impresari-Costruttori SSIC
Wassmer, Janine	Associazione degli uffici svizzeri del lavoro AUSL
Zbinden, Stéphanie	Segreteria di Stato della migrazione SEM

Allegato 5: glossario / definizioni AIS

Il presente glossario spiega i termini e i concetti utilizzati nell'ambito dell'Agenda Integrazione Svizzera (AIS) e serve da base per una comprensione condivisa dell'Agenda.

Per promozione della prima integrazione degli AP/R si intendono misure pianificate e realizzate sotto forma di processo che concernono gli individui e gli attori sociali e che mirano a sostenere l'integrazione delle persone ammesse provvisoriamente e dei rifugiati riconosciuti (di seguito AP/R) dall'arrivo nel Cantone fino all'integrazione duratura nel quadro di una gestione continuativa e vincolante dei casi.

Il termine modulo di promozione si riferisce agli ambiti di promozione previsti nei PIC che vengono ulteriormente concretizzati dall'AIP in relazione al gruppo target degli AP/R. Per valori di riferimento si intendono le prestazioni che i Cantoni devono fornire nell'ambito dell'attuazione dell'AIS.

I tre termini processo d'integrazione ideale, processo di prima integrazione e moduli di promozione che figurano nel rapporto del gruppo di coordinamento AIS del 1° marzo 2018 non vengono più utilizzati nella circolare «Presentazione di progetti per l'attuazione dell'Agenda Integrazione Svizzera contestualmente ai PIC 2018-2021».

Gestione individuale dei casi durante l'intero processo (gestione dei casi continuativa)

1. La prima integrazione secondo l'AIS coinvolge vari attori della promozione specifica e delle strutture ordinarie. Questo comporta elevate esigenze di coordinamento e interconnessione nella fornitura di prestazioni e presuppone una comprensione comune dei concetti fondamentali e delle circostanze e situazioni alle quali si riferiscono.
2. Il principio della gestione individuale dei casi durante l'intero processo (in breve: gestione dei casi continuativa) è un elemento chiave dell'AIS. Malgrado l'alternanza delle responsabilità, che in parte si sovrappongono e hanno limiti temporali diversi, garantisce la continuità, la conformità ai bisogni e l'orientamento agli obiettivi della prima integrazione.
Il concetto di gestione dei casi continuativa come elemento chiave dell'AIS risulta dalle direttive della circolare e dalle raccomandazioni per l'attuazione dell'AIS. I punti cardine del concetto sono esposti qui di seguito.
3. Obiettivi generali:
 - a. Evitare vicoli ciechi o anticiparli prendendo vie d'uscita («piano B»).
 - b. Evitare interruzioni e preservare la dinamica.
 - c. Impedire l'abbandono del processo di integrazione (drop out).
4. Precisazioni terminologiche e distinzioni:
 - a. Competenza di principio: la responsabilità della gestione dei casi continuativa spetta in linea di principio all'autorità cantonale competente che per tutta la durata della prima integrazione è responsabile del pilotaggio e del finanziamento delle misure di integrazione attuate.
 - b. Delega: la gestione dei casi continuativa può essere delegata a servizi regionali/locali, a condizione che siano soddisfatti i requisiti tecnici (continuità, carattere vincolante) e organizzativi (dimensioni). La delega è sancita da una convenzione sulle prestazioni conclusa tra l'autorità cantonale competente e l'autorità o il servizio incaricati di fornire la prestazione delegata.
 - c. Delega temporanea di compiti operativi di gestione dei casi: il piano di integrazione definisce le misure da realizzare per raggiungere l'obiettivo di integrazione pianificato e concordato. Durante l'attuazione di queste misure temporanee, la gestione operativa dei casi può essere affidata allo specialista o al servizio competente per la misura. In ogni caso, le responsabilità e i compiti del

servizio responsabile e del servizio delegato temporaneamente sono disciplinati e concordati.

d. Distinzioni e delimitazioni:

- Aiuto sociale: la gestione dei casi continuativa può essere affidata ai collaboratori dell'autorità di aiuto sociale competente per l'alloggio degli AP/R e il versamento del sostegno finanziario a condizione che l'autorità soddisfi i requisiti tecnici e organizzativi e che le sia stata delegata la relativa competenza (cfr. lettera b).
- Job coaching (cfr. definizione del termine «job coaching»): è possibile delegare la gestione dei casi continuativa ai job coach impiegati dall'autorità competente o da uno dei servizi incaricati da quest'ultima. I job coach esterni possono assumere solo compiti di gestione dei casi ai sensi della lettera c.
- Mentorato: i mentori non possono assumere la funzione di gestione dei casi continuativa né compiti di gestione dei casi secondo la lettera c.

Base

- [Documentazione del workshop AIS «Gestione dei casi continuativa»](#) (pag. 3 segg.) del 5 settembre 2018

Valutazione del potenziale

Nel contesto dell'AIS, il termine «valutazione del potenziale» è inteso da un lato come un principio di azione, dall'altro come un insieme di strumenti e ausili di valutazione.

Quest'insieme di strumenti è in fase di sviluppo nell'ambito di un progetto promosso dalla SEM e dovrebbe essere disponibile per l'impiego nella pratica entro la fine del 2019; eventuali modifiche al glossario saranno apportate a progetto ultimato.

1. Approccio basato sulle evidenze come principio di azione

- La prima integrazione è impostata in base a un obiettivo principale da definire (integrazione professionale e/o sociale) che viene perseguito sistematicamente con misure conformi ai bisogni.
- La definizione dell'obiettivo principale e l'impostazione della prima integrazione in funzione del bisogno poggiano, da un lato, sulla raccolta di fatti rilevanti (evidenze), dall'altro su ipotesi motivate relative all'andamento dell'integrazione formulate tra l'altro per mezzo di valutazioni mirate (cfr. punto 2).
- I risultati della raccolta di informazioni e delle valutazioni sono integrati nel piano d'integrazione che costituisce la base e lo strumento per una gestione dei casi basata sulle evidenze (pianificazione della procedura, attuazione e verifica dell'andamento del caso).

2. Chiarimento di situazioni e di problematiche rilevanti ai fini dell'integrazione

a. Osservazioni preliminari

- La raccolta di informazioni e le valutazioni sono effettuate in funzione del bisogno e della situazione. Servono a chiarire le circostanze specifiche e a rispondere a domande concrete rilevanti per la gestione dei casi continuativa e/o il pilotaggio.
- Il caso viene aperto dopo l'arrivo della persona nel Cantone. Se necessario si può effettuare una prima valutazione individuale delle risorse (cfr. AIS, rapporto parziale «Integrazione», n. 3.1). A tal fine si può procedere a una valutazione breve.
La prima valutazione individuale delle risorse serve a registrare i dati di base personali, chiarire il livello linguistico in vista di avviare misure di promozione linguistica conformi al bisogno e raccogliere ulteriori informazioni sulle condizioni di vita e le intenzioni della persona interessata, nella misura in cui è possibile tematizzare questi aspetti nella fase iniziale (sul piano linguistico e relazionale).

b. Valutazione del potenziale

La valutazione del potenziale contempla tre elementi, ai quali sono assegnate funzioni diverse e il cui utilizzo può essere appropriato in momenti diversi del processo di integrazione:

- Valutazione breve: nell'ambito della valutazione breve vengono raccolte informazioni importanti per l'ulteriore pianificazione dell'integrazione. Se possibile, le informazioni si basano su documentazioni precedenti (p. es. apertura del caso, corsi di lingua, impieghi lavorativi ecc.).

Si tratta di determinare l'obiettivo generale di integrazione da perseguire e i potenziali da valutare in modo approfondito a tal fine.

- Rilevamento delle competenze: questa fase è attivata dal servizio/ufficio competente per la gestione dei casi quando, nell'ambito della valutazione breve (o della prima valutazione individuale delle risorse), emergono questioni che richiedono una valutazione approfondita. Ciò si verifica soprattutto se dopo la valutazione breve non è possibile definire in modo conclusivo l'indirizzo della prima integrazione degli AP/R o se è necessario valutare in modo approfondito il bisogno di misure di promozione e di collocamento.
Il rilevamento delle competenze tiene conto degli aspetti individuali e di quelli orientati ai requisiti. Gli aspetti individuali si riferiscono alle risorse degli AP/R, quelli orientati ai requisiti alle esigenze del contesto (mercato del lavoro, società) in cui si muovono o si muoveranno gli AP/R. Il rilevamento delle competenze può essere effettuato con diversi metodi e, a seconda delle esigenze, coinvolge i servizi per l'integrazione e le strutture normative, in particolare l'orientamento professionale.
- Valutazione delle capacità pratiche: la valutazione delle capacità pratiche consiste nell'accertamento delle competenze rilevanti per il mercato del lavoro e/o dei potenziali di sviluppo in ambiti di impiego adeguati (mercato del lavoro). Quest'accertamento è particolarmente opportuno se l'occupazione non può essere valutata in modo definitivo (cfr. «Potenziale in ambito occupazionale») o se la valutazione esterna e l'autovalutazione delle competenze e/o dei potenziali si discostano significativamente l'una dall'altra. Oltre ad esaminare le questioni legate al mercato del lavoro o alla professione specifica, la valutazione delle capacità pratiche può servire a verificare e analizzare anche le competenze o i potenziali trasversali.

Potenziale in ambito formativo

1. Nel contesto dell'AIS, il termine «potenziale in ambito formativo» indica il compito e l'obiettivo della promozione dell'integrazione specifica che consente ai AP/R
 - di accedere a un'offerta passerella (cfr. «Interfaccia I»)
 - o
 - di accedere direttamente a una formazione professionale di base.
2. L'offerta di misure all'interfaccia I varia notevolmente da Cantone a Cantone per la diversità di contenuti e gruppi target, il numero di posti disponibili per AP/R e i percorsi d'accesso. In tale ambito sono competenti le offerte transitorie di inserimento (struttura ordinaria della formazione professionale), che provvedono a un esame dell'idoneità. A tal fine devono orientarsi ai criteri concordati congiuntamente nell'ambito dell'AIS:
 - livello linguistico A2 nella lingua d'insegnamento locale con l'obiettivo di raggiungere il livello B1 al momento di iniziare una formazione professionale di base;
 - conoscenze di base nelle altre materie (in particolare in matematica) in modo da poter accedere a corsi preparatori o direttamente a una formazione professionale di base;
 - acquisizione delle tecniche di apprendimento e di lavoro, motivazione al lavoro, conoscenza degli usi e costumi locali e capacità di trovare le informazioni cercate.
3. Viste le specificità a livello cantonale, per concretizzare i criteri menzionati è indispensabile una stretta collaborazione tra le offerte di promozione dell'integrazione specifica che preparano alla transizione I (know-how specifico dei gruppi target quale competenza chiave) e le offerte passerella della struttura ordinaria (know-how metodologico-didattico quale competenza chiave). L'armonizzazione delle misure volte al raggiungimento del potenziale in ambito formativo all'interfaccia I richiede, sia da parte delle strutture ordinarie che da quella degli istituti di formazione, offerte con competenze definite e una comprensione comune degli attori coinvolti.

Ulteriori condizioni per il successo della collaborazione: cfr. [Documento di base dell'ufficio di consulenza KEK](#) (pag. 3, punti 2-6), workshop AIS «Promozione del potenziale in ambito formativo» del 19 settembre 2018 (in tedesco)

Transizione I

1. Nel sistema scolastico, il termine «transizione I» indica il passaggio dal livello secondario I (scuola dell'obbligo) al livello secondario II (formazione post-obbligatoria). La transizione I (chiamata anche «passaggio I») si distingue dalla transizione II che indica il passaggio dal livello secondario II al mondo del lavoro o a una formazione di livello terziario.
2. Le offerte di transizione I, ossia quelle comprese tra la scuola dell'obbligo da un lato e la formazione professionale di base o le scuole di maturità dall'altro, preparano il passaggio alla formazione di livello secondario II. Nell'ambito dell'AIS si tratta di offerte orientate alla pratica e al mondo del lavoro che preparano alla formazione professionale di base (art. 12 LFPr, art. 7 cpv. 1-2 OFPr), note anche con il termine di «offerte passerella».
3. Nel quadro della promozione dell'integrazione specifica vengono approntate offerte che preparano i gruppi target alle offerte passerella.

Base [Offerte passerella nei Cantoni](#) / CDPE, dossier IDEs (1.11.2018).

Potenziale in ambito occupazionale

1. Il termine «potenziale in ambito occupazionale» indica le reali opportunità di una persona sul mercato del lavoro (opportunità sul mercato del lavoro), che risultano da un lato dalle caratteristiche e competenze individuali (offerta di lavoro) e dall'altro dalle esigenze del mercato (domanda di lavoro). Non esiste un unico mercato del lavoro; le esigenze variano notevolmente in funzione del settore, dell'ambito professionale o della professione/attività.
Il grado di potenziale/opportunità occupazionale non viene espresso in forma binaria (occupabile/non occupabile) ma viene valutato all'interno di una progressione (superiore alla media ⇨ media ⇩ inferiore alla media).
2. Il potenziale in ambito occupazionale è inteso come la capacità di
 - trovare un impiego (primo inserimento nel mercato del lavoro) e/o
 - conservare un impiego o qualificarsi in un rapporto di lavoro esistente, oppure
 - trovare un nuovo lavoro in caso di perdita dell'impiego/disoccupazione involontaria.
3. Per determinare il potenziale vengono considerati una serie di fattori in due dimensioni (per i dettagli cfr. documento di base):
 - a. Idoneità al collocamento secondo l'art. 15 LADI
È considerato idoneo al collocamento chiunque soddisfa cumulativamente i seguenti criteri:
 - volontà di lavorare (disponibilità al collocamento);
 - capacità di lavorare (essere in grado di lavorare);
 - autorizzazione a lavorare (poter lavorare).
 - b. Caratteristiche e qualità delle persone in cerca di lavoro
Viene fatta una distinzione tra fattori «duri» e «morbidi»:
 - Fattori duri: caratteristiche oggettive che possono essere determinate in modo attendibile (p. es. età, nazionalità, livello di istruzione ecc.)
 - Fattori morbidi: valutazione soggettiva delle caratteristiche (p. es. flessibilità salariale, luogo di lavoro, occupazione, affidabilità ecc.) o qualità difficili da misurare (p. es. situazione psico-sociale).

Base SECO (2017): Bericht der Arbeitsgruppen Arbeitsmarktfähigkeit, Finanzierungsmodelle und Rahmenvereinbarung. [Bericht Arbeitsgruppe Arbeitsmarktfähigkeit](#) (1.11.2018)

Job coaching

1. Il coaching è una forma di consulenza che dallo sport e dallo sviluppo della leadership e del personale si è progressivamente estesa ad altri contesti. Negli ultimi anni si è affermata una forma specifica di coaching: il job coaching.
2. Nell'ambito dell' AIS il concetto di job coaching è inteso esclusivamente nel contesto dell'integrazione lavorativa e formativa. Il coaching si limita quindi alle questioni e ai compiti che si riferiscono specificamente al contesto lavorativo o formativo o sono correlati ad esso.
3. Il job coaching poggia sull'approccio basato sui valori e centrato sulla persona del *Supported Employment* (SE) o della *Supported Education* (SEd). I valori fondamentali e comuni del SE/SEd sono l'autodeterminazione, l'empowerment, l'individualità, la flessibilità e l'assenza di barriere (accessibilità). I job coach basano il loro lavoro sui bisogni individuali, le esigenze, le risorse e gli approcci di risoluzione dei problemi di una persona.
 - a. Supported Employment (SE): accompagnamento e sostegno alle persone con difficoltà di accesso al mercato del lavoro per ottenere e mantenere un'occupazione retribuita nelle imprese del mercato del lavoro.
 - b. Supported Education (SEd): accompagnamento e sostegno delle persone nel quadro delle offerte di integrazione, delle misure di formazione (professionale) qualificanti in strutture ordinarie e nella transizione verso il mercato del lavoro.

4. L'approccio Supported Employment/Education poggia sul principio «first place, then train» secondo cui le competenze da acquisire vengono identificate e allenate attraverso l'attività lavorativa sul posto, ragion per cui l'intervento di job coaching e l'ottenimento di un posto di lavoro o di formazione devono essere vicini nel tempo.
- Nella pratica questo principio di base è attuato in modi molto diversi e può essere combinato con altri elementi del tipo «first train, then place, then train». Altrettanto diversi e variati sono i compiti e le attività che i job coach svolgono nell'ambito del SE/SEd.
5. A dispetto delle differenze che si osservano nella pratica, il job coaching e i job coach professionali devono soddisfare i seguenti requisiti comuni:
- a. concentrazione sulle tematiche e i compiti specifici della formazione e della professione;
 - b. partecipazione come presupposto (cfr. potenziale in ambito occupazionale / disponibilità al collocamento);
 - c. l'intero processo è gestito dallo/a stesso/a job coach;
a seconda del piano d'attuazione dell' AIS del Cantone, i job coach possono essere incaricati della gestione dei casi continuativa o essere attivi nell'ambito della gestione dei casi delegata (cfr. «gestione individuale dei casi durante l'intero processo»);
 - d. la durata del processo è stabilita conformemente al bisogno;
 - e. il carico di lavoro (*case-load*) dei job coach garantisce sufficiente tempo per un accompagnamento e un sostegno individuale e adeguato alla situazione nell'ambito del piano d'attuazione AIS cantonale;
 - f. i job coach collaborano non solo con gli AP/R di cui si occupano (*coachee*) ma anche con i responsabili della formazione, i datori di lavoro e altri soggetti interessati (p. es. mentori) in modo da armonizzare al meglio le situazioni di formazione e di lavoro con le risorse disponibili dei *coachee*;
 - g. i job coach sono professionisti che soddisfano i seguenti requisiti:
 - diploma di livello secondario II (AFC, maturità) e formazione complementare in coaching;
 - esperienza lavorativa, buone conoscenze del mercato svizzero del lavoro e conoscenza del processo di selezione e candidatura;
 - conoscenza del sistema educativo svizzero, delle procedure di riconoscimento dei diplomi di studio e professionali conseguiti all'estero e delle offerte di integrazione nel Cantone;
 - esperienza e conoscenze metodologiche di consulenza e accompagnamento delle persone in cerca di lavoro o di un posto di apprendistato;
 - capacità e disponibilità di rapportarsi con i datori di lavoro per ottenere posti di lavoro o di apprendistato;
 - spiccate competenze sociali, personali e interculturali.

Basi

- [Supported Employment Schweiz](#) (1.11.2018)
- [Was ist Supported Employment \(SE\) / Supported Education \(SEd\)?](#) (1.11.2018)
- [Documentazione del workshop AIS «Promozione del potenziale in ambito occupazionale»](#) (pag. 52 segg.) del 17 settembre 2018
- FHNW/ZHAW (2014): Man will ja Leute fit machen für das System. Eine qualitativ-empirische Rekonstruktion des Rollenselbstverständnisses von Job Coachs in der Schweiz. [Schlussbericht](#) (1.11.2018)

Programma di qualificazione

Nell'ambito dell' AIS si fa una distinzione tra programmi di qualificazione e programmi occupazionali.

1. A seconda dei contenuti e della forma organizzativa, i programmi occupazionali possono sostenere le finalità dell'integrazione sociale e contribuire a strutturare la vita quotidiana delle persone. Si tratta generalmente di impieghi/offerte che non sono impostati in funzione di obiettivi di qualificazione definiti, rilevanti ai fini del collocamento sul mercato del lavoro e perseguiti in modo sistematico.
2. I programmi di qualificazione sono orientati all'integrazione dei partecipanti nel mercato del lavoro. Migliorano le opportunità lavorative perché permettono di acquisire capacità e competenze rilevanti per il mercato del lavoro (cfr. «potenziale in ambito occupazionale»).

Requisiti dei programmi di qualificazione:

- a. Conformità ai bisogni: definizione della qualificazione da acquisire
 - da parte dell'organizzazione settoriale / professionale (Oml) competente
 - o
 - da parte della promozione dell'integrazione specifica (in cooperazione con l'Oml competente).
- b. Orientamento alle competenze
 - Base profilo delle qualificazioni con competenze d'azione definite come base per il programma di qualificazione.
 - Profilo delle qualificazioni: svolgimento professionale di una determinata attività, ossia svolgimento corretto dell'attività dal punto di vista tecnico-professionale e comprensione del perché si fa cosa e di come la si fa.
 - Ambiti di competenze: promozione di competenze settoriali e trasversali e di competenze linguistiche (generali e specifiche per la professione); a seconda del programma, collegamento con la promozione delle competenze di base (p. es. matematica, ICT) e delle competenze nella ricerca di un impiego (candidatura).
- c. Formazione duale:
 - Capacità e abilità specifiche per la professione: promozione nell'azienda o in un programma occupazionale.
 - Insegnamento tecnico/teorico: promozione in un contesto di apprendimento adatto.
- d. Impiegabilità / rilevanza della qualificazione per una candidatura:
certificato settoriale rilasciato dall'Oml competente o documento riconosciuto sul mercato del lavoro (p. es. attestato, certificato).

Mentorato:

1. In generale, il mentorato (*mentoring*) mira a trasmettere le conoscenze professionali e l'esperienza di una persona esperta (mentore) ad una persona poco esperta/inesperta (*mentee*).
Gli effetti attesi possono consistere in un migliore accesso alle conoscenze e alle informazioni informali e in un migliore utilizzo delle risorse del mentee.
Le relazioni e i programmi di mentorato possono svolgersi in diversi contesti, nelle imprese, negli istituti di formazione, nelle istituzioni sociali o nelle città/Comuni.
2. Nell'ambito dell' AIS il termine «mentorato» rinvia alle situazioni e ai requisiti esposti qui di seguito.
 - a. Forme di mentorato:
 - Mentorato informale: avviene in modo piuttosto casuale e in genere attraverso relazioni personali, si svolge al di fuori delle strutture istituzionali, p. es. nell'ambito dell'integrazione sociale (modulo AIS «Coesistenza») e non poggia su una convenzione e/o su regole chiare.
 - Mentorato formale / istituzionalizzato: può essere organizzato nei settori dell'integrazione professionale e/o sociale come misura di sostegno e/o complementare alla gestione dei casi continuativa (moduli AIS «Potenziale in ambito formativo e occupazionale», «Coesistenza»). Può svolgersi sotto forma di mentorato individuale o di gruppo.
 - Mentorato tra pari (*peer mentoring*): in questa forma di mentorato, AP/R esperti sostengono AP/R meno esperti. Il mentorato tra pari può essere organizzato con il coinvolgimento delle organizzazioni dei migranti e di altri attori della società civile.
 - b. Obiettivi del mentorato formale Il mentorato formale mira a promuovere lo sviluppo professionale e personale degli AP/R, trasmettere conoscenze e contatti informali e a fornire supporto nella ricerca di soluzioni individuali che favoriscano l'integrazione professionale e personale.
 - c. Condizioni quadro e requisiti:
 - I programmi di mentorato possono essere sostenuti e avviati da enti sia privati (p. es. associazioni, fondazioni) che pubblici (p. es. Cantoni, istituti di formazione).
 - A differenza dei job coach, i mentori non hanno bisogno di una formazione specifica per svolgere l'attività di mentorato. In genere la loro attività non è retribuita. È comunque possibile prevedere un compenso simbolico o di altro tipo non pecuniario oppure il rimborso delle spese.
 - Gli organizzatori di misure selezionano i mentori sulla base di chiari profili di requisiti e conferiscono loro l'incarico sulla base di disposizioni e direttive chiare in merito al contenuto e al processo di mentorato.
 - Per la formazione delle coppie mentore/mentee (*matching*), gli organizzatori si basano su criteri definiti.
 - Gli organizzatori offrono ai mentori servizi di supporto, p. es.:
 - formazioni su vari argomenti connessi alle situazioni di vita, alle sfide dei gruppi target e ai compiti del mentore;
 - colloqui iniziali, intermedi e finali;
 - consulenza individuale orale e/o scritta;
 - supervisioni e/o riunioni di scambio con altri mentori.

Basi

evaluanda (2017): [Valutazione del programma di mentorato della Confederazione. Rapporto sottoposto all'attenzione della Segreteria di Stato della migrazione \(SEM\)](#) (1.11.2018)