



Dicembre 2018

## **Allegato 4: 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 (01.11.2018).

## **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 psicosociale).

Base SECO (2017): Bericht der Arbeitsgruppen Arbeitsmarktfähigkeit, Finanzierungsmodelle und Rahmenvereinbarung. [Bericht Arbeitsgruppe Arbeitsmarktfähigkeit](#) (01.11.2018)

## 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 cono-



scenza 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](#) (01.11.2018)
- [Was ist Supported Employment \(SE\) / Supported Education \(SEd\)?](#) (01.11.2018)
- [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 Coaches in der Schweiz. [Schlussbericht](#) (01.11.2018)

## **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 \(SEM\) \(01.11.2018\)](#)