



Programma Erasmus+ – KA220-VET – Parteneriati di  
cooperazione nell'istruzione e formazione professionale

INCLUDI - 2023-1-R001-KA220-VET-000160043



Erasmus+

## **CORSO DI FORMAZIONE PER FORNITORI VET E DATORI DI LAVORO**

**Come preparare categorie vulnerabili  
di persone, inclusi i rifugiati, per il  
nostro mercato del lavoro moderno**

**2025**

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union





## INTRODUZIONE

Questo corso è stato realizzato durante l'attuazione del Programma Erasmus+, KA220-VET - Partenariati di cooperazione nell'istruzione e formazione professionale "INCLUDE" con numero ID 2023-1-R001-KA220-VET-000160043, insieme a tutte le organizzazioni partner di quattro paesi UE: Romania, Italia, Spagna e Irlanda.

Gli obiettivi principali del progetto erano aiutare le persone vulnerabili a trovare impiego da:

- Sensibilizzare i datori di lavoro sui problemi esistenti delle persone vulnerabili come i NEETS e i rifugiati ucraini in termini di processo di impiego
- Sviluppo della capacità organizzativa dei fornitori di formazione VET per preparare persone vulnerabili come NEETS e rifugiati ucraini all'integrazione nel mercato del lavoro moderno
- Aumentare il grado di adattamento di categorie vulnerabili di dipendenti come NEETS e rifugiati ai rapidi cambiamenti del mercato del lavoro.

### Obiettivo del corso

Il corso fornisce una strategia pratica passo dopo passo per i fornitori di VET, le ONG e le organizzazioni di formazione per supportare persone con bassi livelli di istruzione, NEET e rifugiati (inclusi rifugiati ucraini) nel superare le principali barriere all'accesso al mercato del lavoro — in particolare un basso background educativo, mancanza di esperienza lavorativa, bassa autostima e barriere linguistiche.



## Modulo 1

# Comprendere la vulnerabilità e le barriere sul mercato del lavoro

### 1. Definizione di gruppi vulnerabili

I gruppi vulnerabili nel mercato del lavoro sono individui che affrontano **svantaggi sistematici** che limitano il loro accesso all'impiego, alla stabilità e allo sviluppo della carriera. All'interno di questo progetto, le principali categorie vulnerabili includono:

- **NEET (Non in Istruzione, Impiego o Formazione)**: Giovani scollegati sia dall'istruzione che dal mercato del lavoro, spesso privi di qualifiche, esperienza lavorativa e fiducia in sé stessi.
- **Rifugiati (soprattutto ucraini)**: Individui costretti a lasciare il proprio paese d'origine a causa di conflitti, spesso affrontando barriere linguistiche, problemi di riconoscimento e stress psicologico.
- **Disoccupati a lungo termine**: Adulti che sono stati disoccupati per lunghi periodi e le cui competenze potrebbero non corrispondere più alle esigenze del mercato del lavoro.
- **Rom**: Un gruppo spesso colpito da discriminazione, basso livello di istruzione, occupazione informale ed esclusione sociale.
- **Migranti**: Persone che vivono in un paese ospitante senza una piena integrazione nei suoi sistemi di lavoro, sociale o educativo.

Comprendere le **vulnerabilità specifiche** di ogni gruppo è essenziale per progettare percorsi efficaci di preparazione, guida e formazione.



## 2. Barriere sociali, educative ed economiche all'occupazione

Le persone vulnerabili affrontano **molteplici barriere sovrapposte**, tra cui:

- **Barriere sociali:** discriminazione, stigma, mancanza di reti sociali, bassa autostima e accesso limitato ai servizi di supporto.
- **Barriere educative:** abbandono precoce dalla scuola, mancanza di qualifiche formali, scarse capacità di alfabetizzazione o calcolo e accesso limitato all'apprendimento permanente.
- **Barriere economiche:** Povertà, abitazioni instabili, mancanza di trasporti e incapacità di permettersi la formazione o i costi legati al lavoro.

Queste barriere si rafforzano a vicenda e spesso portano a **ripetute esclusioni dalle opportunità di lavoro**, anche quando esiste la motivazione a lavorare.

## 3. Impatto delle scarse qualifiche e dell'istruzione interrotta

Un'istruzione bassa o interrotta riduce significativamente l'occupabilità. Molte persone vulnerabili:

- non soddisfano i requisiti formali di qualifica per i lavori;
- mancano di competenze trasversali di base come comunicazione, lavoro di squadra e risoluzione dei problemi;
- Non conoscono i processi di reclutamento, la scrittura del CV o i colloqui.

Per i NEET e gli adulti disoccupati a lungo termine, le esperienze negative con l'istruzione possono anche portare a **una bassa motivazione e paura di fallire**, richiedendo approcci di apprendimento di supporto e non formali da parte dei fornitori di VET.



#### 4. Barriere linguistiche e culturali affrontate dai rifugiati

I rifugiati, in particolare i rifugiati ucraini, affrontano ulteriori sfide come:

- conoscenza limitata della lingua del paese ospitante;
- Difficoltà Comprensione Luogo di lavoro norme, regole, e aspettative;
- Differenze nella cultura lavorativa, nella gerarchia, negli stili comunicativi e nella gestione del tempo.

Le barriere linguistiche influenzano non solo l'accesso al lavoro, ma anche **la salute e la sicurezza**, il lavoro di squadra e la fidelizzazione a lungo termine. Le incomprensioni culturali possono portare all'isolamento o al conflitto se non affrontate tramite guida e mentoring.

#### 5. Aspettative del mercato del lavoro nel settore dei servizi

Il settore dei servizi (ospitalità, commercio al dettaglio, servizi di bellezza, ristorazione) è spesso più accessibile ai gruppi vulnerabili ma ha aspettative specifiche:

- affidabilità, puntualità e comportamento orientato al cliente;
- abilità comunicative di base;
- capacità di seguire procedure e lavorare in squadra;
- adattabilità ad ambienti frenetici.

I datori di lavoro danno più valore **alle competenze pratiche e all'atteggiamento** rispetto alle qualifiche formali, rendendo questo settore adatto all'integrazione graduale quando viene fornita una adeguata preparazione e supporto.



## Esito del modulo

Al termine di questo modulo, i fornitori di formazione e formatori di formazione:

- comprendere chi siano i gruppi vulnerabili del mercato del lavoro;
- riconoscono le principali barriere che influenzano l'occupabilità;
- essere in grado di adattare formazione e guida ai vincoli della vita reale;
- Allineare meglio i percorsi di preparazione con le realtà del

mercato del lavoro. Questa base supporta tutti i moduli successivi e

garantisce un

**Centrato sull'allievo,inclusivo,e realistico approccio a  
integrazione nel mercato del lavoro.**



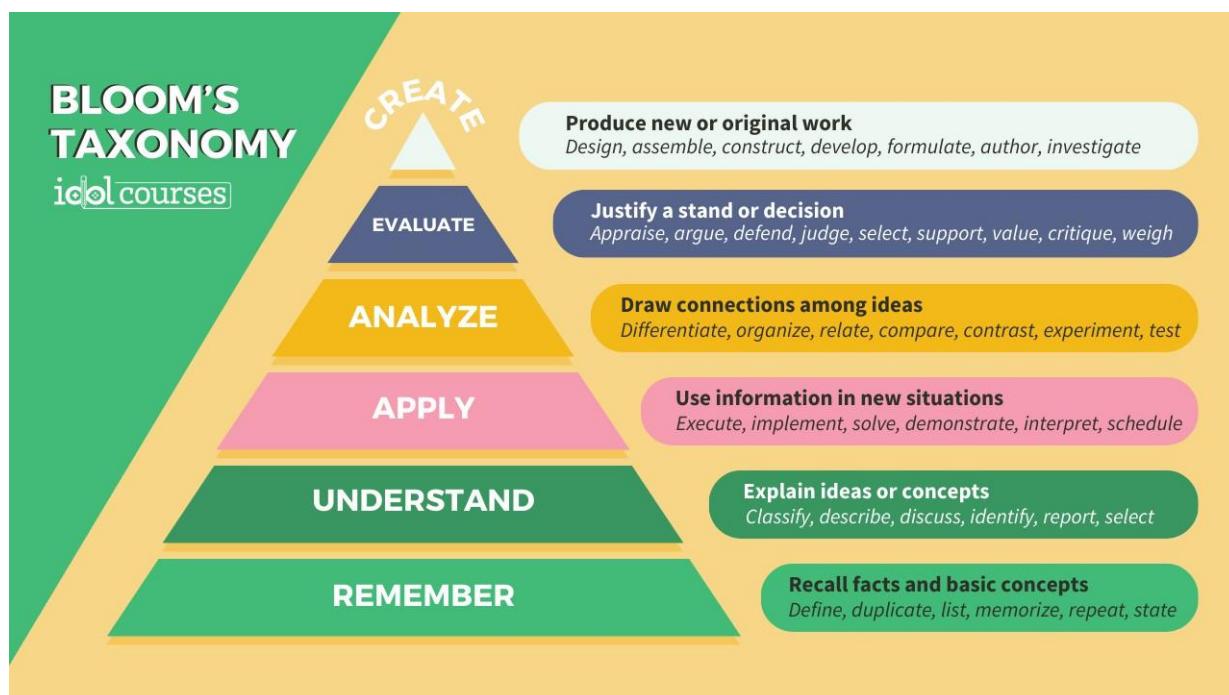
## Modulo 2

# Profilazione e valutazione dei bisogni individuali

Questo modulo supporta i fornitori di VET, formatori e consulenti nella comprensione di ogni partecipante vulnerabile come individuo, oltre le qualifiche formali. Una corretta profilazione e una valutazione dei bisogni sono essenziali per progettare percorsi di apprendimento realistici e aumentare l'occupabilità.

### 1. Valutazione iniziale delle competenze, dell'esperienza e dei bisogni di apprendimento

Il primo passo è condurre una valutazione iniziale strutturata ma accessibile. Questo dovrebbe raccogliere informazioni sul background educativo del partecipante, l'esperienza lavorativa (formale o informale), il livello linguistico, le competenze digitali e le circostanze personali.





Gli strumenti di valutazione dovrebbero essere semplici, non intimidatori e adattati a bassi livelli di alfabetizzazione, utilizzando interviste, discussioni guidate, compiti pratici e supporti visivi. L'obiettivo non è escludere, ma comprendere i punti di partenza e le lacune di apprendimento.

**Scopo:**

Ottenere un quadro chiaro del background, delle capacità, delle lacune di apprendimento e della preparazione all'impiego del partecipante.

**Attività concrete:**

- Strutturato **Ingresso Interviste** Usando semplice Lingua e ausili visivi.
- Brevi **questionari di autovalutazione delle competenze** (con assistenza se il livello di alfabetizzazione è basso).
- Pratica compiti (ad esempio, preparazione un semplice pasto, pulizia uno spazio di lavoro, uso base del computer).
- Osservazione durante attività di gruppo o workshop.

**Consigli per i fornitori di servizi di formazione e i datori di lavoro:**

- Evita di affidarti solo a CV o certificati.
- Concentrati su **ciò che la persona può fare ora**, non solo sull'istruzione formale passata.
- Crea un ambiente sicuro e privo di giudizio per ridurre l'ansia.

## **2. Identificazione delle competenze trasferibili e informali**

Molte persone vulnerabili non hanno certificati formali ma possiedono preziose **competenze trasferibili** acquisite attraverso l'esperienza di vita, il lavoro informale, le responsabilità familiari, il volontariato o il precedente impiego.

Esempi includono il lavoro di squadra, le abilità manuali, l'interazione con il cliente, la risoluzione dei problemi, l'affidabilità e la gestione del tempo. I formatori dovrebbero aiutare attivamente



i partecipanti a riconoscere e nominare queste competenze, rafforzare la fiducia in se stessi e fornire una base per percorsi lavorativi basati sulle competenze.

### **Scopo:**

Riconoscere le competenze acquisite attraverso l'esperienza di vita, il lavoro informale, le responsabilità familiari, il volontariato o i viaggi di migrazione.

### **Attività concrete:**

- Sessioni di narrazione guidate ("Raccontami di una giornata normale che hai fatto").
- Mappatura quotidiano compiti a opere abilità(ad esempio, assistenza all'infanzia → responsabilità, gestione del tempo).
- Gruppo Discussioni Identificazione Abilità ottenuto Fuori formale Impiego.
- Tabelle di mappatura delle abilità usando icone ed esempi.

### **Consigli:**

- Molti Vulnerabile Persone **Sottovalutazione il loro propria abilità**— sostenerli nel riconoscere i punti di forza.
- I datori di lavoro dovrebbero considerare le competenze informali come **punto di partenza per la formazione**, non come limitazione.

### **3. Profilazione della motivazione e dell'occupabilità**

Comprendere la motivazione è fondamentale per prevenire l'abbandono e garantire il coinvolgimento. Il profiling dovrebbe esplorare:

- Obiettivi personali e aspettative,
- disponibilità a imparare e ad adattarsi,
- Barriere Influenzante Motivazione (paura di fallimento, discriminazioni passate, traumi).



La profilazione dell'occupabilità combina competenze, atteggiamenti, disponibilità e bisogni di supporto, aiutando i formatori a personalizzare gli interventi e a identificare settori occupazionali realistici.

### **Scopo:**

Per comprendere i livelli di motivazione, le aspettative, le paure e la prontezza al lavoro.

### **Attività concrete:**

- Interviste motivazionali incentrate su interessi e obiettivi.
- Semplice esempio, Occupabilità Scale (ad fiducia, puntualità, lavoro di squadra).
- Esercizi di gioco di ruolo che simulano situazioni sul posto di lavoro.
- Brevi riflessioni di gruppo su "Cosa mi aspetto da un lavoro".

### **Consigli:**

- Non dare per scontato una bassa motivazione—spesso è **paura o mancanza di fiducia**.
- Utilizzo incoraggiamento e realistico definizione degli obiettivi a rea coinvolgimento.

## **4. Piani individuali di apprendimento e integrazione**

Basato su Le Ogni partecipante dovrebbe ricevi un **Piano individuale di apprendimento e integrazione**. Questo piano delinea:

- Obiettivi di apprendimento (tecnici, digitali, linguistici, competenze trasversali),
- metodi di apprendimento preferiti (pratici, visivi, mentoring),
- Cronologia e traguardi,
- Misure di supporto (mentoring, consulenza, supporto linguistico).

Questi piani dovrebbe rimanere flessibile e be recensito



regolarmente in base ai progressi e alle esigenze in evoluzione.

**Scopo:**

A trasforma i risultati della valutazione in **Chiaro, raggiungibile Passi** verso l'impiego.

**Attività concrete:**

- Co-creazione di un **Piano d'Azione Individuale** con il partecipante.
- Definire obiettivi a breve termine (ad esempio frequentare una formazione IT, migliorare le basi della lingua).
- Definire priorità di apprendimento legate alle esigenze del mercato del lavoro.
- Riunioni regolari di revisione per adeguare il piano.

**Consigli:**

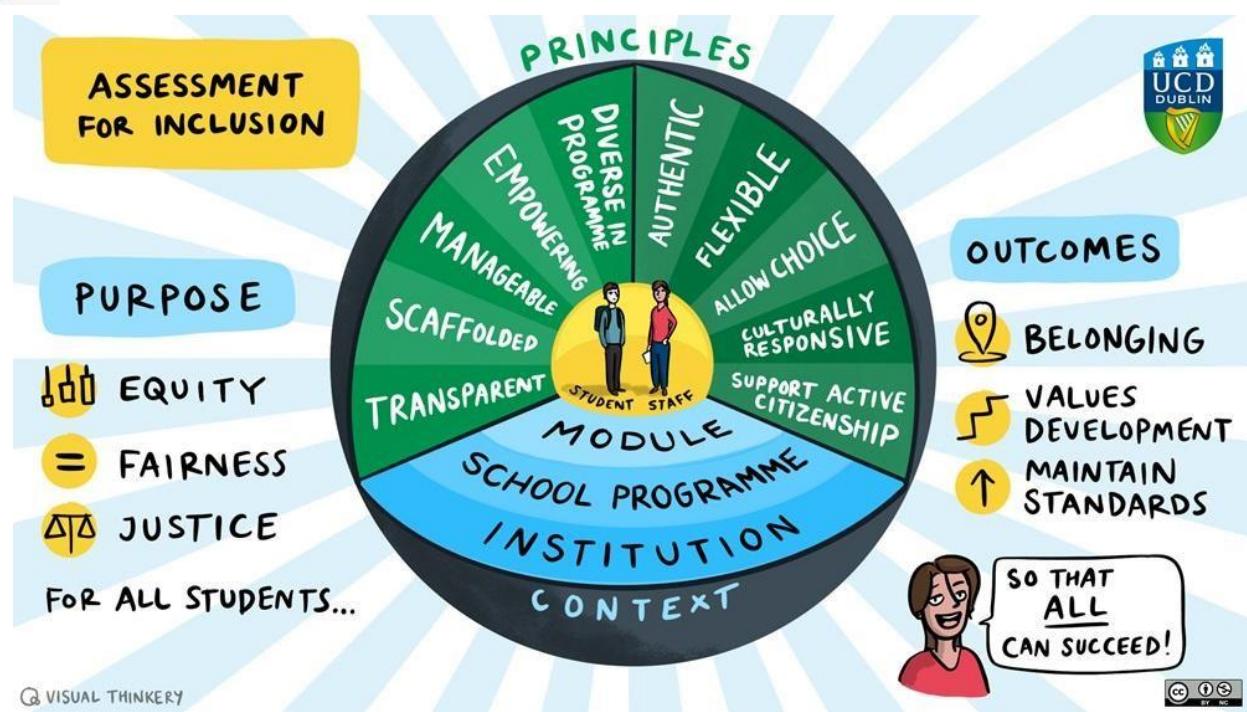
- I piani dovrebbero essere **flessibili e realistici**, non burocratici.
- Datori di lavoro potere Align Onboarding oppure Mentoring con Questi piani.

**5. Sensibile al genere e Culturalmente Consapevole Approcci di valutazione**

I processi di valutazione devono rispettare i contesti culturali, i ruoli di genere e le sensibilità personali. Gli addestratori dovrebbero:

- garantire una comunicazione sicura e rispettosa,
- evitare stereotipi e supposizioni,
- fornire spazi adatti alle donne quando necessario,
- considera Assistenza all'infanzia responsabilità, culturale norme, e questioni legate al trauma.

Un approccio culturalmente consapevole costruisce fiducia e garantisce pari accesso alle opportunità, specialmente per le donne rifugiate, i partecipanti rom e i migranti.



### Scopo:

Per garantire che le valutazioni siano inclusive, rispettose e prive di pregiudizi.

### Attività concrete:

- Interviste separate quando le norme culturali lo richiedono.
- Sessioni di sensibilizzazione per il personale sui ruoli di genere e sulle differenze culturali.
- Uso di valutatori dello stesso sesso quando appropriato.
- Consentire tempo e supporto extra ai partecipanti con background traumatici.

### Consigli:

- Evita gli stereotipi; Tratta ogni partecipante come un individuo.
- La sensibilità culturale migliora fiducia, partecipazione e risultati a lungo termine.



## Esito del Modulo 2:

Al termine di questo modulo, i fornitori di formazione e formatori di formazione professionale saranno in grado di realizzare profilazioni inclusive e processi di valutazione dei bisogni che supportano percorsi di apprendimento personalizzati, aumentano la motivazione dei partecipanti e getteranno le basi per un'integrazione sostenibile nel mercato del lavoro.

- ✓ Meglio Comprensione di Partecipanti reale Capacità e bisogni.
- ✓ Maggiore fiducia e consapevolezza di sé tra le persone vulnerabili.
- ✓ Altro efficace Matching tra partecipanti, percorsi di formazione e lavori.
- ✓ Più forte Cooperazione tra VET Fornitori, ONG, e i datori di lavoro.



## Modulo 3

# Occupabilità di base e competenze di vita

### 3.1 Etica del lavoro e comportamento sul posto di lavoro

L'etica del lavoro e il comportamento appropriato sul posto di lavoro sono competenze fondamentali di occupabilità, specialmente per gruppi vulnerabili come NEET, rifugiati, disoccupati di lungo termine o persone rom, che possono avere un'esperienza lavorativa limitata o frammentata. Molte persone vulnerabili non conoscono le norme formali del luogo di lavoro a causa di storie lavorative informali, lunghi periodi di disoccupazione o differenze culturali.

L'etica del lavoro include puntualità, onestà, rispetto delle regole, responsabilità, affidabilità e impegno nei compiti. Il comportamento sul posto di lavoro si riferisce a come i dipendenti interagiscono con colleghi, supervisori, clienti e con l'organizzazione nel suo complesso. Comprendere la gerarchia, seguire le istruzioni, rispettare la diversità e mantenere un comportamento professionale sono essenziali per l'integrazione e la fidelizzazione.





Nel settore dei servizi, il comportamento è particolarmente evidente, poiché i dipendenti interagiscono direttamente con i clienti e rappresentano l'azienda. Una scarsa comprensione dei comportamenti attesi può portare a fraintendimenti, conflitti o abbandono precoce, anche quando le competenze tecniche sono adeguate. Per rifugiati e migranti, le norme culturali riguardanti autorità, ruoli di genere, stile comunicativo o interazione con i clienti possono differire significativamente dalle aspettative del paese ospitante.

Sviluppare un'etica del lavoro non significa quindi imporre regole rigide, ma **chiarire le aspettative, costruire comprensione reciproca e sostenere l'adattamento** in modo rispettoso e inclusivo.

## Attività

- Discussioni di gruppo su "Cosa rende un buon dipendente?"
- Scenari di gioco di ruolo (arrivare in ritardo, ricevere feedback, affrontare errori)
- Analisi di casi reali sul posto di lavoro provenienti da paesi partner
- Creazione di un "Luogo di lavoro Comportamento Codice" insieme con Partecipanti

## Consigli per i fornitori di VET

- Usa esempi pratici invece di regole astratte
- Evitare il giudizio; spiega il "perché" i comportamenti sono importanti
- Integra esercizi di confronto culturale
- Rafforza il comportamento positivo attraverso il feedback

## Consigli per i datori di lavoro

- Spiega chiaramente le regole del posto di lavoro fin dal primo giorno
- Evita le supposizioni sulla cultura lavorativa precedente
- Guida con l'esempio attraverso il comportamento manageriale
- Affrontare le questioni presto attraverso il dialogo, non con sanzioni

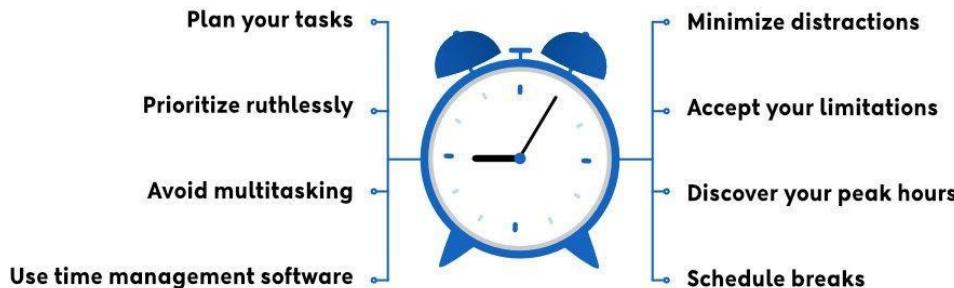


### 3.2 Gestione del tempo e responsabilità

La gestione del tempo e la responsabilità personale sono competenze fondamentali per l'integrazione nel mercato del lavoro, ma spesso sono poco sviluppate tra i gruppi vulnerabili a causa di condizioni di vita instabili, schemi di lavoro informali o mancanza di routine quotidiane strutturate. Disoccupazione a lungo termine, abitazioni precarie, responsabilità familiari o traumi possono influire significativamente sulla capacità di una persona

Piano, Dai priorità, e Rispetto Orari. Nel settore dei servizi, la gestione del tempo è direttamente collegata all'efficienza operativa, alla soddisfazione del cliente e al lavoro di squadra. I dipendenti devono arrivare puntuali, rispettare gli orari, gestire le pause, completare i compiti entro le scadenze e coordinarsi con i colleghi. La responsabilità va oltre la puntualità; Include assumersi la responsabilità dei compiti, informare i supervisori sulle difficoltà e comprendere le conseguenze delle proprie azioni. Per i rifugiati e i NEET, le difficoltà nella gestione del tempo sono raramente dovute alla mancanza di motivazione, ma piuttosto alla mancanza di esperienza in ambienti strutturati. Insegnare queste competenze richiede empatia, apprendimento graduale e strumenti pratici piuttosto che un'applicazione rigorosa.

#### 8 Steps to improve time management at work





Sviluppando competenze di gestione del tempo, i partecipanti vulnerabili acquisiscono non solo occupabilità ma anche maggiore autonomia, fiducia in sé stessi e controllo sulla propria vita personale e professionale.

## Attività

- Esercizi quotidiani di pianificazione del programma
- Simulazioni "tipiche di giornata lavorativa"
- Giochi di prioritizzazione dei compiti
- Sessioni di riflessione sulle cause dei ritardi e sulle soluzioni

## Consigli per i fornitori di VET

- Insegna la gestione del tempo passo dopo passo
- Usa strumenti visivi (calendari, checklist, promemoria)
- Collega la gestione del tempo agli obiettivi personali
- Monitorare i progressi gradualmente, non in modo punitivo

## Consigli per i datori di lavoro

- Offri orari chiari e istruzioni scritte
- Sii flessibile all'inizio mentre le aspettative vengono apprese
- Assegna prima responsabilità semplici
- Riconosci i miglioramenti, non solo gli errori

## 3.3 Competenze comunicative e lavoro di squadra

Una comunicazione efficace e il lavoro di squadra sono competenze trasversali essenziali, specialmente nei lavori orientati al servizio dove collaborazione e interazione con i clienti sono richieste quotidiane. Le persone vulnerabili possono avere difficoltà comunicative a causa di barriere linguistiche, bassa autostima, differenze culturali o esperienze negative passate con autorità e istituzioni.



Le abilità comunicative includono ascoltare, esprimere chiaramente i bisogni, chiedere chiarimenti, dare e ricevere feedback e risolvere i malintesi con rispetto. Il lavoro di squadra coinvolge cooperazione, supporto reciproco, rispetto della diversità e comprensione del proprio ruolo all'interno di un gruppo.

I rifugiati possono affrontare limitazioni linguistiche e paura di commettere errori, mentre i NEET potrebbero mancare di esperienza in contesti di comunicazione professionale. La cattiva comunicazione può facilmente essere interpretata come mancanza di interesse o competenza, portando all'esclusione o al conflitto.

Allenare le competenze di comunicazione e lavoro di squadra aiuta i partecipanti vulnerabili a integrarsi socialmente, costruire fiducia con i colleghi e sentirsi parte dell'organizzazione. Riduce anche le tensioni e aumenta la produttività all'interno di team diversificati.

## Attività

- Giochi di ruolo con colleghi e clienti
- Compiti di problem solving di squadra
- Esercizi di ascolto attivo
- Attività di comunicazione non verbale

## Consigli per i fornitori di VET

- Crea spazi sicuri per la pratica senza giudizio
- Usa un linguaggio semplice e ripetizione
- Incoraggia il supporto tra pari
- Integrare i temi della comunicazione interculturale

## Consigli per i datori di lavoro

- Favorire una cultura della comunicazione aperta
- Incoraggia domande e chiarimenti
- Abbina i nuovi dipendenti a colleghi di supporto
- Affrontare i conflitti in modo precoce e costruttivo



### 3.4 Costruire autostima e resilienza

Bassa autostima e riduzione della resilienza sono comuni tra i gruppi vulnerabili a causa della ripetizione di rifiuto, discriminazione, trauma o disoccupazione a lungo termine. Molti partecipanti sottovalutano le proprie capacità e temono il fallimento, il che può limitare il loro impegno nella formazione e nell'occupazione

opportunità. La fiducia in sé è la fiducia nella propria capacità di svolgere compiti e di apprendere nuove abilità. La resilienza è la capacità di affrontare le difficoltà, adattarsi al cambiamento e riprendersi dalle battute d'arresto. Entrambi sono fondamentali per Sostenibile occupazione,

Soprattutto nel settore dei servizi, dove stress, pressione del cliente e ambienti frenetici sono comuni. Sviluppare queste competenze richiede un rinforzo positivo, una definizione realistica degli obiettivi e il riconoscimento dei progressi. Le persone vulnerabili devono sperimentare il successo, anche a piccoli passi, per ricostruire la fiducia in se stesse e nel lavoro

mercato.

Rafforzare la fiducia in sé stesso e la resilienza non solo migliora l'occupabilità, ma contribuisce inoltre al benessere mentale e all'inclusione sociale.

#### Attività

- Workshop per l'identificazione dei punti di forza





- Condivisione di storie di successo
- Esercizi di gestione dello stress
- Riflessione guidata sulle sfide superate

### **Consigli per i fornitori di VET**

- Concentrati sui punti di forza, non sui deficit
- Fissa obiettivi a breve termine raggiungibili
- Usa un feedback positivo in modo costante
- Integrare il supporto psicosociale quando necessario

### **Consigli per i datori di lavoro**

- Riconosci l'impegno e i progressi
- Evitare le critiche pubbliche
- Offri una supervisione di supporto
- Incoraggia l'apprendimento dagli errori

### **3.5 Comprendere le aspettative del datore di lavoro**

Comprendere le aspettative del datore di lavoro è un fattore decisivo per la permanenza del lavoro. I partecipanti vulnerabili spesso mancano di informazioni chiare su cosa si aspettano i datori di lavoro oltre ai compiti tecnici: atteggiamento, flessibilità, orientamento al cliente, lavoro di squadra e volontà di apprendere. I datori di lavoro possono presumere che queste aspettative siano "buon senso", mentre per i candidati vulnerabili spesso sono implicite e poco chiare. Questa lacuna può portare a malintesi, frustrazione e risoluzione anticipata del contratto.

Affrontare esplicitamente le aspettative del datore di lavoro aiuta ad allineare entrambe le parti e crea impegni reciproci realistici. Essa dà potere alle persone vulnerabili di soddisfare consapevolmente le aspettative e consente ai datori di lavoro di comunicare in modo più trasparente e inclusivo.



## Attività

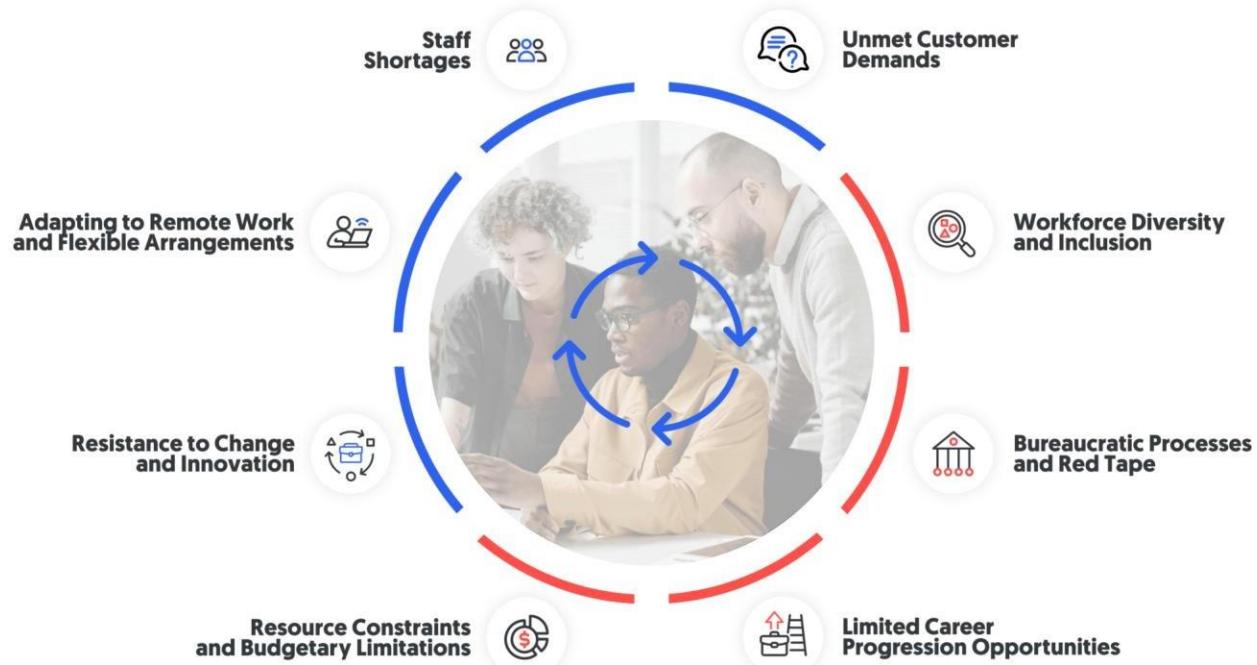
- Conferenze sul datore di lavoro e sessioni di domande e risposte
- Analisi delle descrizioni del lavoro
- Valutazioni simulate delle prestazioni
- Riflessione sulle regole del luogo di lavoro

## Consigli per i fornitori di VET

- Invita i datori di lavoro alle sessioni di formazione
- Traduci le aspettative in un linguaggio semplice
- Usa esempi reali di lavori
- Prepara i partecipanti al feedback

## Consigli per i datori di lavoro

- Spiega chiaramente le aspettative fin dall'inizio
- Evita istruzioni ambigue
- Fornisci feedback regolari
- Adatta le aspettative durante la fase di integrazione





## Modulo 4

# Supporto linguistico e comunicazione per l'impiego

### 1. Linguaggio funzionale per il luogo di lavoro

Il linguaggio funzionale si riferisce al linguaggio di base e pratico necessario per svolgere le attività quotidiane sul lavoro, piuttosto che alla grammatica formale o alle strutture linguistiche avanzate. Per le persone vulnerabili—in particolare rifugiati, migranti e candidati a bassa qualificazione—il linguaggio funzionale è la chiave per l'occupabilità e la permanenza del lavoro. Include la comprensione di istruzioni semplici, la richiesta di chiarimenti, la risposta alle richieste e la comunicazione dei bisogni fondamentali (ad esempio chiedere per strumenti, pause,

Guida oppure feedback). Nel settore dei servizi, il linguaggio funzionale è strettamente legato alle azioni di routine: salutare i clienti, confermare i compiti, seguire le regole di igiene o sicurezza e interagire educatamente con i colleghi. Molti studenti vulnerabili possiedono già una conoscenza parziale della lingua ma mancano di fiducia o di opportunità strutturate per usarle in contesti reali di lavoro. La formazione dovrebbe quindi dare priorità **Utilità, ripetizione e apprendimento basato sul contesto**, non la perfezione linguistica.

#### Attività

- Dialoghi quotidiani (inizio turno, fine turno, pause)
- Abbinare i compiti con istruzioni semplici ("Pulire il tavolo", "Servire il cliente")
- Esercizi di ascolto usando comandi brevi e reali sul posto di lavoro

#### Consigli per i fornitori di VET

- Insegna la lingua attraverso **compiti**, non con i libri di testo



- Usa la ripetizione e le routine prevedibili
- Incoraggia gli studenti a parlare anche con gli errori

### Consigli per i datori di lavoro

- Usa frasi chiare e brevi
- Evita gergo e modi di dire
- Controlla la comprensione attraverso la dimostrazione

## 2. Vocabolario lavorativo per il settore dei servizi

Il vocabolario legato al lavoro consente ai dipendenti vulnerabili di comprendere compiti, strumenti, spazi e ruoli sul posto di lavoro. Nei servizi (ospitalità, pulizie, commercio al dettaglio, bellezza, servizi alimentari), il vocabolario è spesso ripetitivo e pratico, rendendolo ideale per un apprendimento mirato. Invece di liste linguistiche generiche, l'allenamento del vocabolario dovrebbe essere **specifico per settorio**, supportato visivamente e direttamente collegato alle azioni.

Molti studenti affrontano un sovraccarico cognitivo quando sono esposti a lunghe liste di parole. L'apprendimento efficace avviene quando le parole sono collegate a **oggetti, azioni e luoghi**. Ad esempio, imparare la parola "counter" indicandola fisicamente, o "reservation" tramite il gioco di ruolo. L'apprendimento del vocabolario aumenta anche la sicurezza, poiché fraintendere le istruzioni può portare a incidenti o errori di servizio.

### Attività

- Abbinamento immagine a parola (strumenti, uniformi, spazi)
- Etichettare oggetti reali sul posto di lavoro
- Flashcard con immagini e definizioni semplici

### Consigli per i fornitori di VET

- Limita il vocabolario a ciò che è immediatamente utile
- Usa immagini, simboli e oggetti reali
- Rivisitare le stesse parole in più sessioni



## Consigli per i datori di lavoro

- Fornire etichette visive nelle aree di lavoro
- Introdurre nuove parole gradualmente
- Incoraggia i colleghi a supportare l'apprendimento del vocabolario

## 3. Comunicazione con supervisori e colleghi

Una comunicazione efficace con supervisori e colleghi è essenziale per inclusione, performance e fidelizzazione. I dipendenti vulnerabili spesso esitano a parlare per paura di commettere errori, distanza culturale o discriminazioni passate. Questo può portare a fraintendimenti, stress e isolamento. La formazione deve quindi concentrarsi sull'**'empowerment degli studenti per porre domande, esprimere difficoltà e ricevere feedback.**

Le capacità comunicative dovrebbero includere richieste educate, segnalazione di problemi, comprensione delle istruzioni e risposta ai feedback. Ugualmente importante è la comunicazione non verbale—linguaggio del corpo, tono, contatto visivo—che varia tra le culture. Un ambiente di lavoro di supporto che incoraggi domande e chiarisca le aspettative riduce notevolmente il rischio di abbandono.

## Attività

- Gioco di ruolo: chiedere aiuto, segnalare un problema
- Frasi di esercizio per ricevere feedback ("Capisco", "Per favore ripeti")
- Discussioni di gruppo sugli stili di comunicazione culturale

## Consigli per i fornitori di VET

- Simulare scenari reali di comunicazione
- Affrontare apertamente le differenze culturali
- Rafforza il fatto che fare domande sia positivo



## Consigli per i datori di lavoro

- Incoraggia una comunicazione aperta
- Assegna una persona di contatto chiara o un mentore
- Dai feedback in modo calmo e costruttivo

## 4. Strategie semplici per superare l'ansia linguistica

L'ansia linguistica è una delle principali barriere nascoste all'integrazione nel mercato del lavoro. Molte persone vulnerabili temono di essere giudicate, derise o fraintese. Questa paura spesso porta al silenzio, all'evitamento o alle dimissioni anticipate dal lavoro. Superare l'ansia linguistica richiede **sicurezza psicologica**, esposizione graduale e rinforzo positivo.

Gli studenti dovrebbero capire che gli errori fanno parte dell'apprendimento e che l'efficacia della comunicazione conta più della correttezza. La fiducia cresce quando gli studenti raggiungono piccoli successi, ricevono incoraggiamento e si sentono accettati. La formazione dovrebbe includere supporto emotivo, validazione tra pari e tecniche di riduzione dello stress.

## Attività

- Esercizi di rafforzamento della fiducia (brevi presentazioni, lavoro in coppia)
- Condividere esperienze personali in un gruppo sicuro
- Cerchi di feedback positivo

## Consigli per i fornitori di VET

- Crea un ambiente di apprendimento senza giudizio
- Celebra il progresso, non la perfezione
- Affronta la paura apertamente

## Consigli per i datori di lavoro

- Mostra pazienza ed empatia



- Evitare correzioni pubbliche
- Riconosci impegno e miglioramento

## **5. Uso di supporti visivi, gioco di ruolo e supporto tra pari**

Supporti visivi, giochi di ruolo e supporto tra pari sono tra gli strumenti più efficaci per l'apprendimento linguistico con gruppi vulnerabili. Le immagini riducono la dipendenza dal testo, il gioco di ruolo permette pratiche sicure e il supporto tra pari costruisce solidarietà e inclusione. Questi metodi sono particolarmente efficaci per gli studenti con bassa alfabetizzazione o istruzione interrotta.

Il peer learning — l'accoppiamento dei nuovi arrivati con lavoratori più esperti — supporta sia lo sviluppo linguistico che l'integrazione sociale. Il gioco di ruolo prepara gli studenti a situazioni reali (clienti, supervisori, conflitti), mentre le immagini garantiscono chiarezza e conservazione della memoria.

### **Attività**

- Interazioni con i clienti in modo role-play
- Tavole di istruzioni visive
- Sistemi di compagni o di peer-mentor

### **Consigli per i fornitori di VET**

- Unisci immagini e azione
- Usa la ripetizione attraverso il gioco di ruolo
- Incoraggia l'apprendimento tra pari

### **Consigli per i datori di lavoro**

- Scegli compagni di lavoro
- Usa i pittogrammi per i compiti
- Supporta l'apprendimento durante il lavoro, non solo prima dell'assunzione



## Modulo 5

# Competenze digitali per l'accesso al mercato del lavoro

### 5.1 Alfabetizzazione digitale di base

(uso computer, smartphone, internet)

L'alfabetizzazione digitale è un **prerequisito fondamentale per l'accesso al mercato del lavoro**. Per le persone vulnerabili, la mancanza di competenze digitali di base spesso comporta esclusione dalle opportunità lavorative, dai servizi pubblici e dalla comunicazione con i datori di lavoro. Molti NEET e rifugiati possiedono smartphone ma non dispongono di conoscenze strutturate su come utilizzare efficacemente gli strumenti digitali per scopi legati all'occupazione.

Questa sezione si concentra sulle **competenze digitali funzionali e che rafforzano la fiducia**, a partire dall'accensione di un dispositivo fino all'orientamento delle applicazioni di base. Si pone l'accento sull'uso pratico piuttosto che sulla teoria, assicurando agli studenti di comprendere come gli strumenti digitali siano direttamente collegati a compiti di lavoro come ricevere offerte di lavoro, accedere agli orari o comunicare con i supervisori.

L'alfabetizzazione digitale supporta inoltre **l'indipendenza e l'autonomia**, riducendo la dipendenza dagli intermediari e dando ai partecipanti la possibilità di gestire la propria ricerca di lavoro e la comunicazione professionale.

#### Attività

- Sessioni pratiche con computer e smartphone
- Esercizi di navigazione di base (tastiera, mouse, touchscreen)
- Attività di navigazione su Internet (cercare un luogo di lavoro, controllare mappe)



- Utilizzo sicuro di Wi-Fi e dati mobili

### Consigli per i fornitori di VET

- Usa **dimostrazioni passo dopo** passo e ripetizione
- Lavorare in piccoli gruppi con supporto tra pari
- Evita il gergo tecnico; Usa un linguaggio chiaro e semplice
- Lascia abbastanza tempo per esercitarti e fare errori

### Consigli per i datori di lavoro

- Non presumere competenze digitali di base
- Offri istruzioni semplici per gli strumenti digitali usati al lavoro
- Fornire guide visive per i sistemi interni

## 5.2 Strumenti e piattaforme online per la ricerca di lavoro

La maggior parte delle opportunità di lavoro oggi viene pubblicizzata online tramite portali di lavoro, social media e siti web aziendali. I candidati vulnerabili spesso faticano a identificare piattaforme affidabili, creare profili o comprendere gli annunci di lavoro. Questa sezione fornisce agli studenti la capacità di **cercare, filtrare e riconoscere offerte di lavoro adeguate**, in particolare nel settore dei servizi.

L'attenzione è rivolta alle **piattaforme affidabili**, all'uso di parole chiave di base e alla comprensione di informazioni essenziali come requisiti lavorativi, orari di lavoro e posizione. Gli studenti vengono inoltre guidati a riconoscere offerte di lavoro fraudolente ed evitare lo sfruttamento.

### Attività

- Esplorazione guidata dei portali di lavoro nazionali e dell'UE
- Ricerca di lavoro per parole chiave (ad esempio pulizie, assistente in cucina, assistente in salone)
- Leggere e analizzare semplici annunci di lavoro
- Confronto tra metodi di ricerca di lavoro online e offline



## Consigli per i fornitori di VET

- Usa **annunci di lavoro reali** dai mercati del lavoro locali
- Spiega gli annunci di lavoro riga per riga
- Incoraggia gli studenti a risparmiare e rivedere le offerte

## Consigli per i datori di lavoro

- Pubblica **descrizioni di lavoro chiare e semplici**
- Evita requisiti inutili
- Offri opzioni di contatto oltre ai moduli online complessi

### 5.3 Creare e aggiornare un CV Europass

Un CV è spesso il primo contatto tra un candidato e un datore di lavoro. Per le persone vulnerabili, scrivere un CV può essere intimidatorio a causa di bassi livelli di istruzione, esperienza lavorativa frammentata o mancanza di qualifiche formali. Il **CV Europass** offre un **formato semplice, strutturato e riconosciuto** che aiuta a presentare chiaramente le competenze, incluse competenze informali e trasferibili.

Questa sezione insegna ai partecipanti come **creare, aggiornare e adattare** un CV Europass, concentrandosi su chiarezza, onestà e rilevanza piuttosto che sulla perfezione.

## Attività

- Creare un CV Europass passo dopo passo
- Identificare le competenze acquisite nel lavoro informale o nella vita quotidiana
- Aggiornare i CV per diversi profili di lavoro
- Revisione tra pari e feedback degli istruttori

## Consigli per i fornitori di VET

- Concentrati sulle **competenze e sull'esperienza**, non sulle lacune



- Supporta gli studenti individualmente
- Usa esempi da profili simili

### Consigli per i datori di lavoro

- Valorizza i CV Europass come strutturati e trasparenti
- Concentrati sulle competenze piuttosto che sull'istruzione formale
- Offri feedback sul CV quando possibile

### 5.4 Comunicazione via email e applicazioni online

L'email è un canale di comunicazione principale per i datori di lavoro. Le persone vulnerabili spesso mancano di fiducia nel scrivere email o compilare moduli online. Questa sezione si concentra sulla **comunicazione professionale di base**, insegnando agli studenti come inviare email semplici, educate ed efficaci e completare le domande online senza stress.

I partecipanti imparano ad allegare CV, scrivere brevi messaggi e rispondere alle risposte dei datori di lavoro, aiutandoli a sentirsi più sicuri e professionali.

### Attività

- Creazione di un account email
- Scrivere semplici email di candidatura
- Allegare correttamente i documenti
- Compilazione di moduli di domanda online di esempio

### Consigli per i fornitori di VET

- Fornisci **modelli di email**
- Pratica attraverso il gioco di ruolo
- Rafforza il tono professionale e la chiarezza

### Consigli per i datori di lavoro

- Mantieni i moduli di domanda brevi e chiari
- Accetta le domande via email quando possibile
- Evita sistemi di reclutamento digitali troppo complessi



## 5.5 Nozioni di base sulla sicurezza digitale e protezione dei dati

L'inclusione digitale deve andare di pari passo con **la sicurezza digitale**. Le persone vulnerabili sono spesso a rischio di truffe, furto d'identità o uso improprio di dati personali. Questa sezione introduce **i principi base della sicurezza online**, assicurando ai partecipanti che sappiano come proteggere le proprie informazioni personali quando fanno domanda per un lavoro.

L'obiettivo è la consapevolezza, non la paura: gli studenti capiscono quali informazioni sono sicure condividere, come riconoscere messaggi sospetti e dove cercare aiuto in caso di problemi.

### Attività

- Identificazione dei siti web sicuri rispetto a quelli non sicuri
- Riconoscimento di email truffa e offerte di lavoro false
- Creazione di password forti
- Discussione di esempi reali

### Consigli per i fornitori di VET

- Usa scenari reali e immagini
- Ripeti i messaggi chiave di sicurezza
- Incoraggia a chiedere aiuto

### Consigli per i datori di lavoro

- Comunicare in modo trasparente sull'uso dei dati
- Proteggere i dati personali dei richiedenti
- Costruisci fiducia attraverso un reclutamento etico

### Esito del modulo

Completando il Modulo 5, gli studenti acquisiscono **un'autonomia digitale pratica**, che consente loro di cercare lavoro, candidarsi con sicurezza, comunicare professionalmente e proteggersi online—competenze essenziali per **un'integrazione sostenibile nel mercato del lavoro**.



## Modulo 6

# Ricerca di lavoro e competenze applicative

### 1. Come cercare lavori adatti

Per le persone vulnerabili, la ricerca di lavoro è spesso confusa, opprimente e scoraggiante. Molti partecipanti mancano di conoscenza su dove vengono pubblicizzati i lavori, su come individuare opportunità realistiche o su come abbinare le proprie competenze ai requisiti del lavoro. I rifugiati e i NEET possono anche affrontare barriere linguistiche, esclusione digitale o reti sociali limitate, che limitano ulteriormente l'accesso alle informazioni lavorative.

Questa sezione si concentra sull'aiutare gli studenti a capire **dove cercare lavoro, come scegliere opzioni realistiche e come evitare lavori informali o sfruttatori**. Si pone particolare attenzione alle opportunità nel settore dei servizi (ospitalità, pulizie, commercio al dettaglio, bellezza, assistenza), dove le posizioni entry-level sono accessibili e le competenze possono essere sviluppate sul lavoro.

#### Attività concrete

- Esercizio di mappatura: "Dove posso trovare lavoro nella mia zona?"
- Ricerca guidata su portali di lavoro locali e siti web aziendali
- Discussione di gruppo sull'impiego formale vs informale
- Esercizi di abbinamento di lavoro utilizzando posizioni vere e disponibili

#### Consigli per i fornitori di VET

- Usa un linguaggio semplice ed esempi reali
- Attenzione alle realtà locali del mercato del lavoro
- Collaborare strettamente con i datori di lavoro per individuare le posizioni vacanti

#### Consigli per i datori di lavoro



- Pubblicizza le posizioni disponibili in formati accessibili
- Collaborare con ONG/fornitori di VET per attività di sensibilizzazione
- Indica chiaramente le opportunità entry-level

## **2. Comprendere le offerte di lavoro e i requisiti**

Molti candidati vulnerabili faticano a comprendere gli annunci di lavoro a causa di un linguaggio complesso, termini poco familiari o requisiti irrealistici. I rifugiati possono fraintendere i termini legali o contrattuali, mentre i NEET possono sentirsi scoraggiati dalle qualifiche essi fare non Formalmente possedere. Questa sezione insegna ai partecipanti come **Leggi criticamente le offerte di lavoro**, identificare requisiti essenziali vs opzionali e comprendere condizioni di lavoro, orari e aspettative. L'obiettivo è ridurre la paura, prevenire i malintesi e dare potere agli studenti affinché applichino con sicurezza.

### **Attività concrete**

- Analizzare insieme annunci di lavoro reali
- Evidenziare i requisiti "indispensabile" rispetto a quelli "piacevoli da avere"
- Spiegare contratti, orari di lavoro e salari
- Role-play: porre domande chiarimenti ai datori di lavoro

### **Consigli per i fornitori di VET**

- Traduci le offerte di lavoro in un linguaggio semplice
- Usa simboli visivi ed esempi
- Incoraggia domande e discussioni

### **Consigli per i datori di lavoro**

- Usa descrizioni di lavoro chiare e inclusive
- Evitare barriere di qualifica inutili
- Sii trasparente riguardo alle condizioni



### 3. Preparare un semplice CV e un messaggio di copertura

Per molte persone vulnerabili, il CV è un ostacolo importante. Alcuni non ne hanno mai scritto uno, altri hanno lacune lavorative, esperienze informali o qualifiche straniere non riconosciute localmente. Questa sezione promuove **CV semplici e basati sulle competenze**, concentrandosi su abilità, motivazione e volontà di apprendimento piuttosto che sull'istruzione formale. I partecipanti imparano a creare un breve CV e un messaggio di copertina base, anche tramite la **piattaforma Europass CV** quando opportuno, adattata a bassi livelli di alfabetizzazione e linguaggio.

#### Attività concrete

- Creare un modello di CV di una pagina
- Identificazione delle competenze derivanti dalla vita quotidiana e dal lavoro informale
- Scrivere brevi messaggi di copertina
- Uso guidato dell'Europass CV

#### Consigli per i fornitori di VET

- Accetta esperienze non tradizionali
- Fornire modelli e supporto passo dopo passo
- Offri coaching individuale

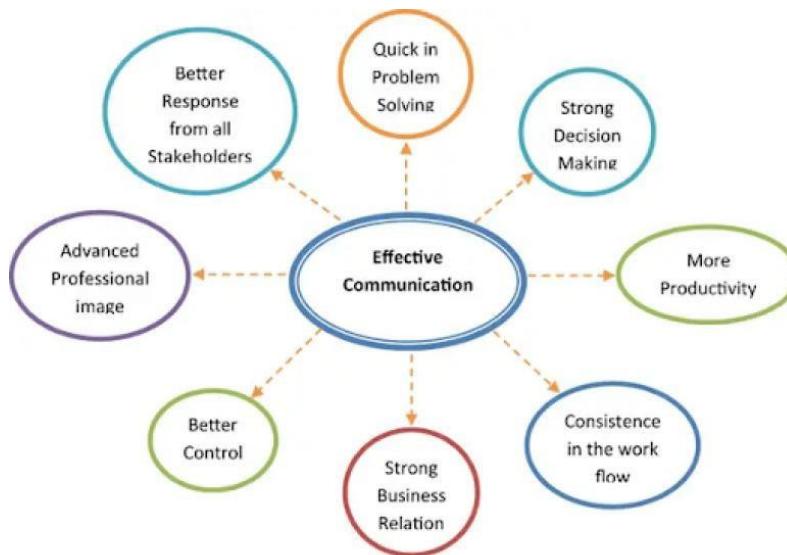
#### Consigli per i datori di lavoro

- Concentrati sulle competenze e sull'atteggiamento
- Accetta CV semplificati
- Supporta i candidati alla prima esperienza



## 4. Preparazione al colloquio e simulazioni

I colloqui sono stressanti, soprattutto per chi ha poca autostima, difficoltà linguistiche o esperienze di discriminazione passate. Questa sezione aiuta gli studenti a capire a cosa servono i colloqui, cosa si aspettano i datori di lavoro e come comunicare in modo onesto e calmo.



Il gioco di ruolo e le simulazioni riducono l'ansia, migliorano la comunicazione e costruiscono fiducia in sé stessi. Vengono inoltre affrontate differenze culturali nel comportamento, nel linguaggio del corpo e nella presentazione di sé.

### Attività concrete

- Colloqui simulati con formatori/datori di lavoro
- Praticare le domande comuni dei colloqui
- Linguaggio del corpo ed esercizi di comunicazione
- Sessioni di feedback

### Consigli per i fornitori di VET

- Crea un ambiente sicuro e privo di giudizi.
- Ripeti simulazioni più volte
- Usa segnali visivi e domande semplici



## Consigli per i datori di lavoro

- Sii paziente e di supporto
- Concentrati sul potenziale, non sulla perfezione
- Consentire dimostrazioni pratiche

## 5. Gestire il rifiuto e mantenere la motivazione

Il rifiuto è comune nella ricerca di lavoro e può essere devastante per le persone vulnerabili, rafforzando sentimenti di fallimento ed esclusione. Questa sezione si concentra su resilienza, supporto emotivo e motivazione a lungo termine. I partecipanti imparano che il rifiuto non è personale, come chiedere un feedback e come continuare a cercare senza perdere fiducia.

L'obiettivo è costruire perseveranza, aspettative realistiche e forza emotiva.

## Attività concrete

- Discussioni di gruppo sulle esperienze di rifiuto
- Motivazione ed esercizi per fissare obiettivi
- Storie di successo personali
- Tecniche di gestione dello stress

## Consigli per i fornitori di VET

- Offri incoraggiamento continuo
- Traccia piccoli successi
- Fornire supporto psicologico se necessario

## Consigli per i datori di lavoro

- Dai un feedback costruttivo
- Incoraggia la ricandidatura
- Promuovere atteggiamenti inclusivi



## Modulo 7

# Apprendimento basato sul lavoro e preparazione pratica

### 1. Importanza della formazione pratica e degli stage

L'apprendimento basato sul lavoro è un elemento chiave per integrare le persone vulnerabili nel mercato del lavoro, soprattutto per chi ha una bassa istruzione formale, percorsi di apprendimento interrotti o esperienza lavorativa limitata. Per i NEET, i rifugiati, i Rom e i disoccupati di lunga data, **imparare facendo** è spesso più efficace rispetto all'istruzione in aula da sola. La formazione pratica permette ai partecipanti di sperimentare condizioni di lavoro reali, comprendere le routine lavorative e applicare competenze in un contesto significativo.

Gli stage e le fasi pratiche aiutano a colmare il divario tra formazione e occupazione, esponendo i partecipanti alle aspettative del datore di lavoro, alla cultura lavorativa e agli standard professionali. Riducono inoltre la paura e l'incertezza legate al luogo di lavoro, aumentano la fiducia in sé stessi e aiutano i partecipanti a identificare i loro punti di forza e le aree di miglioramento. Per i datori di lavoro, l'apprendimento basato sul lavoro offre l'opportunità di osservare potenziali dipendenti in condizioni reali e di contribuire attivamente all'inclusione sociale.

### Attività concrete

- Tirocini a breve termine nel settore dei servizi (ospitalità, commercio al dettaglio, bellezza, pulizie, catering)
- Giornate di osservazione sul posto di lavoro
- Affiancamento lavorativo con dipendenti esperti
- Compiti di lavoro simulati prima di reali tirocini



## Consigli per i fornitori di VET

- Preparatevi Partecipanti psicologicamente e Praticamente Prima delle posizioni
- Seleziona luoghi di lavoro che siano di supporto e inclusivi
- Mantieni stretti contatti con i datori di lavoro durante gli stage

## Consigli per i datori di lavoro

- Offri compiti chiari adatti ai principianti
- Concentrati sull'apprendimento e sull'adattamento, non solo sulla produttività
- Fornisci un feedback in modo costruttivo e di supporto

## 2. Preparare i partecipanti ai collocamenti sul posto di lavoro

Un apprendimento lavorativo di successo dipende da una preparazione adeguata. I partecipanti vulnerabili spesso non conoscono le norme, gli orari, gli stili comunicativi e le aspettative del posto di lavoro. La preparazione riduce l'ansia, previene malintesi e aumenta la fidelizzazione durante i tirocini. I partecipanti dovrebbero comprendere regole di base come puntualità, igiene, lavoro di squadra e comportamento rispettoso.

La preparazione include anche la spiegazione di diritti e responsabilità, sicurezza sul lavoro e cosa fare in caso di difficoltà. L'orientamento culturale è essenziale per rifugiati e migranti, aiutandoli ad adattarsi alle pratiche lavorative locali e agli stili di comunicazione.

## Attività concrete

- Sessioni di orientamento pre-collocazione
- Gioco di ruolo delle situazioni sul posto di lavoro
- Briefing di base sulla salute e sicurezza
- Discussione sulle regole e le aspettative sul posto di lavoro



## Consigli per i fornitori di VET

- Usa un linguaggio semplice e materiali visivi
- Affronta apertamente paure e domande
- Prepara profili individuali di posizionamento

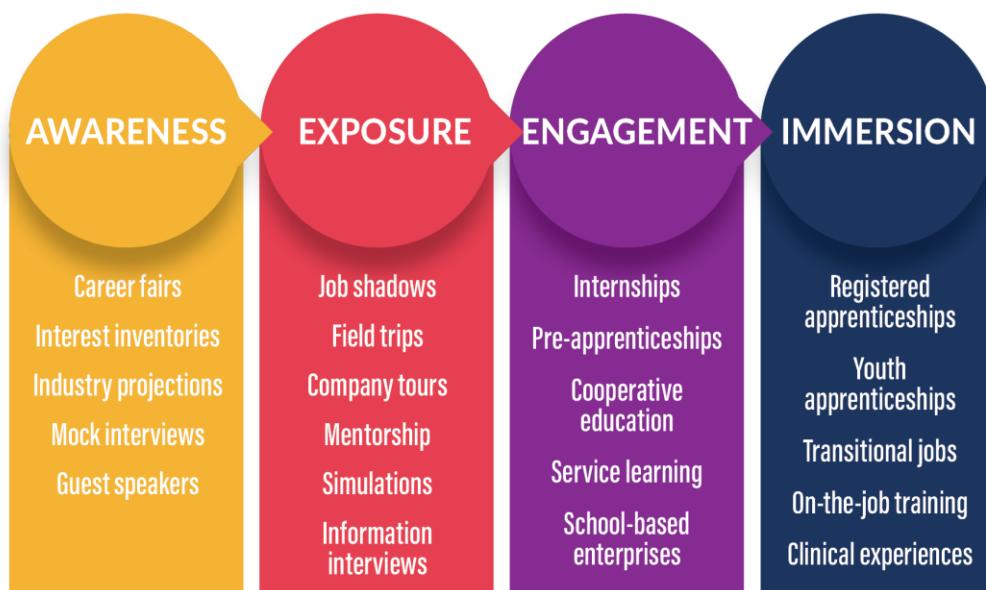
## Consigli per i datori di lavoro

- Benvenuti partecipanti il primo giorno
- Spiega le regole in modo chiaro e paziente
- Evita supposizioni sull'esperienza precedente

## 3. Imparare facendo: metodi di apprendimento sul campo

L'apprendimento sul campo permette ai partecipanti di acquisire competenze progressivamente mentre svolgono compiti reali. Questo approccio è particolarmente efficace per persone con capacità di apprendimento teorica limitata o barriere linguistiche. L'apprendimento dovrebbe essere strutturato ma flessibile, partendo da compiti semplici e aumentando gradualmente la complessità.

Continuum of Work-Based Learning Models Across Phases





Dimostrazione, ripetizione e pratica guidata sono essenziali. I partecipanti imparano meglio quando i compiti vengono spiegati visivamente, dimostrati da un mentore e ripetutamente praticati con feedback. Gli errori dovrebbero essere trattati come opportunità di apprendimento piuttosto che come fallimenti.

## **Attività concrete**

- Dimostrazioni di compiti passo dopo passo
- Ripetizione quotidiana dei compiti con supervisione
- Istruzioni visive e schede di attività
- Brevi sessioni giornaliere di feedback

## **Consigli per i fornitori di VET**

- Incoraggia l'apprendimento riflessivo dopo ogni giornata lavorativa
- Supporta i partecipanti nella documentazione di ciò che hanno imparato
- Coordinare gli obiettivi di apprendimento con i datori di lavoro

## **Consigli per i datori di lavoro**

- Dimostra i compiti invece di spiegarli solo
- Lascia spazio per la ripetizione e l'apprendimento
- Incoraggia domande e curiosità

## **4. Cooperazione con datori di lavoro e mentori**

Un apprendimento efficace basato sul lavoro richiede una forte collaborazione tra fornitori di formazione e datori di lavoro. I mentori svolgono un ruolo cruciale nel guidare i partecipanti vulnerabili, offrire supporto e modellare comportamenti appropriati sul posto di lavoro. Un buon mentore costruisce fiducia, spiega chiaramente i compiti e offre incoraggiamento.

La cooperazione garantisce che i tirocini siano significativi, adattati alle esigenze dei partecipanti e allineati agli obiettivi di apprendimento. La comunicazione regolare aiuta ad affrontare le problematiche precocemente e migliora i risultati sia per i partecipanti che per i datori di lavoro.



# INTERNSHIP CHECKLIST

## STEP ONE: Know Yourself

- I have identified my personal strengths, skills, interests, and values
- I have made a list of possible job titles/fields of interest
- I can name two or three careers/jobs I am considering pursuing

## STEP TWO: Know Where You Want to Intern

Company Name	Location	LinkedIn Connection
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

- I have researched organizations / companies of interest and have identified 8 potential employers for the type of internship I'm seeking

## Attività concrete

- Assegnare un mentore sul posto di lavoro
- Controlli regolari tra fornitori di VET e datori di lavoro
- Riunioni di valutazione congiunta
- Sessioni di guida per mentori

## Consigli per i fornitori di VET

- Selezionati datori di lavoro impegnati nell'inclusione
- Formare i mentori nelle competenze di base del coaching
- Supporta i mentori durante tutto il tirocinio



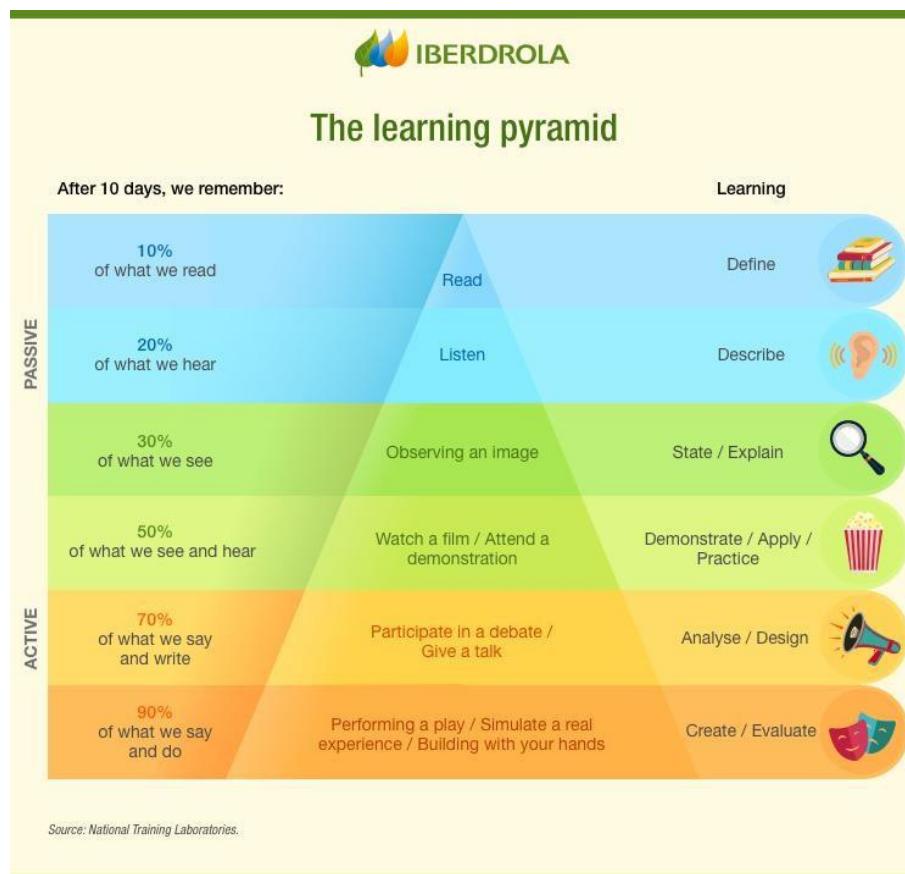
## Consigli per i datori di lavoro

- Scegli personale paziente e di supporto come mentori
- Dedica tempo ai compiti di mentoring
- Riconosciamo il mentoring come un contributo prezioso

## 5. Monitoraggio dei progressi durante le fasi pratiche

Il monitoraggio dei progressi garantisce che gli obiettivi di apprendimento vengano raggiunti e che le difficoltà vengano affrontate in tempo. I partecipanti vulnerabili possono affrontare sfide come bassa fiducia in se stessi, problemi di comunicazione o problemi personali che influenzano le prestazioni. Il monitoraggio continuo consente un supporto tempestivo e l'adattamento dei compiti.

Il monitoraggio dei progressi dovrebbe essere semplice, di supporto e focalizzato sullo sviluppo piuttosto che sulla valutazione. I feedback dovrebbero evidenziare i risultati e suggerire miglioramenti concreti.





## Attività concrete

- Liste settimanali di progresso
- Brevi moduli di feedback da parte dei mentori
- Sedute di auto-riflessione dei partecipanti
- Riunione finale di valutazione

## Consigli per i fornitori di VET

- Usa strumenti di monitoraggio semplici
- Mantieni un contatto regolare con i partecipanti
- Regola le posizioni se necessario

## Consigli per i datori di lavoro

- Fornisci un feedback onesto ma di supporto
- Concentrati sul progresso, non sulla perfezione
- Informa presto i fornitori di VET su eventuali preoccupazioni

Questo modulo prepara i partecipanti vulnerabili a esperienze reali sul mercato del lavoro, supportando al contempo datori di lavoro e fornitori di formazione professionale nella creazione di percorsi di apprendimento basati sul lavoro inclusivi, efficaci e sostenibili.



## Modulo 8

# Supporto psicosociale e motivazione

### **1. Affrontare stress, traumi e insicurezza (soprattutto per i rifugiati)**

Molti studenti vulnerabili—in particolare rifugiati, disoccupati di lungo termine e individui provenienti da comunità marginalizzate—portano con sé oneri psicologici significativi che influenzano direttamente la loro occupabilità. I rifugiati possono aver vissuto guerre, sfollamenti forzati, perdita di familiari, viaggi insicuri o incertezza prolungata. I NEET e le persone disoccupate a lungo termine spesso affrontano stress cronico, vergogna e un senso di fallimento dovuto a ripetuti rifiuti o esclusioni dall'istruzione e dal lavoro. Queste esperienze possono portare ad ansia, mancanza di concentrazione, bassa autostima, sfiducia nelle istituzioni e paura di nuovi ambienti come luoghi di lavoro o centri di formazione.

Il supporto psicosociale nella formazione professionale e nella preparazione all'impiego non significa terapia, ma **la creazione di condizioni di apprendimento stabili, prevedibili e di supporto**. Formatori e datori di lavoro devono riconoscere i segni di disagio (ritiro, irritabilità, assenteismo, bassa motivazione) e rispondere con empatia piuttosto che con punizione. Un approccio informato sul trauma si concentra su sicurezza, scelta, rispetto e empowerment. Quando gli studenti si sentono emotivamente al sicuro, sono più aperti all'apprendimento, alla comunicazione e all'integrazione negli ambienti di lavoro.

### **Attività concrete**

- Brevi discussioni di gruppo su "Cosa mi fa sentire stressato al lavoro o in formazione"



INCLUDI - 2023-1-RO01-KA220-VET-000160043

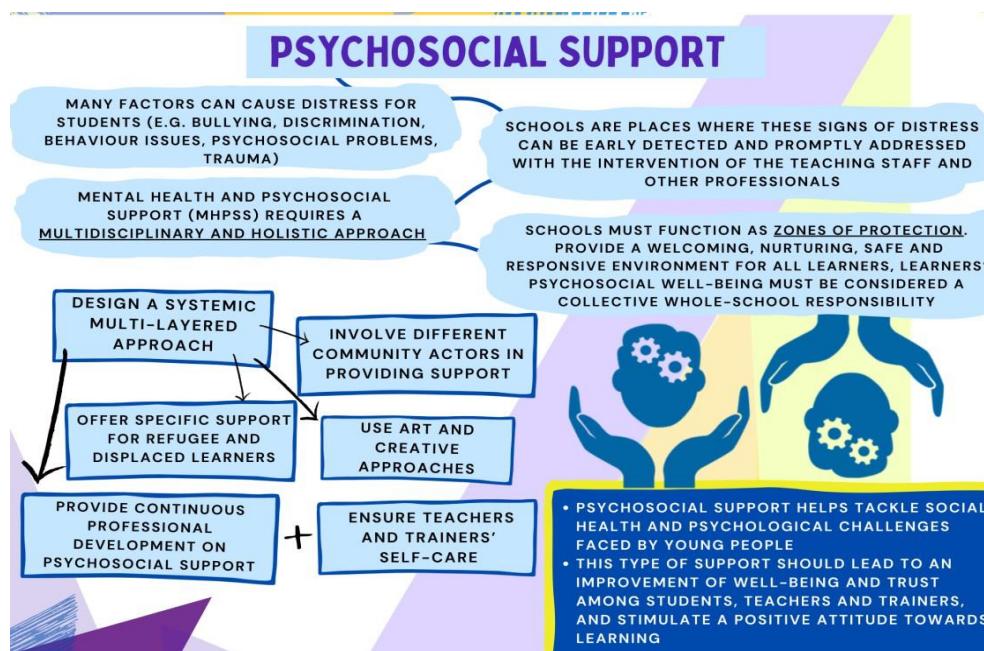
- Mappatura delle tensioni Stress Esercizi Trigger (identificativa e strategie di coping)
- Tecniche semplici di rilassamento (respirazione, esercizi di radicamento)
- Routine e agende quotidiane chiare per ridurre l'incertezza

## Consigli per i fornitori di VET

- Formare il personale nei principi di base dell'educazione informata sul trauma
- Evita improvviso Cambiamenti in Calendari oppure Regole senza Spiegazione
- Usa una comunicazione chiara, calma e rispettosa
- Consentire flessibilità quando gli studenti incontrano difficoltà emotive

## Consigli per i datori di lavoro

- Abbi pazienza durante il periodo di adattamento
- Evita comunicazioni aggressive o critiche pubbliche
- Fornisci istruzioni chiare e aspettative realistiche
- Comprendi che le reazioni allo stress non sono mancanza di motivazione





## **2. Costruire fiducia e un ambiente di apprendimento sicuro**

La fiducia è la base di ogni processo di integrazione di successo. Gli studenti vulnerabili spesso provengono da ambienti in cui le istituzioni li hanno falliti o trattati in modo ingiusto. Di conseguenza, possono inizialmente apparire distanti, sospettosi o disinteressati. Costruire fiducia richiede coerenza, trasparenza e un interesse genuino verso la persona dietro il discente o il dipendente.

Un ambiente di apprendimento sicuro è quello in cui gli errori vengono accettati come parte dell'apprendimento, la diversità è rispettata e gli studenti sentono di appartenere. La fiducia cresce quando formatori e datori di lavoro mantengono le promesse, applicano le regole in modo equo e ascoltano attivamente. La sicurezza psicologica permette agli studenti di porsi domande, ammettere difficoltà e provare nuovi compiti senza timore di umiliarsi.

### **Attività concrete**

- Accordi di gruppo su rispetto e riservatezza
- Attività di rompighiaccio incentrate su esperienze condivise
- Regolari check-in individuali
- Celebrare pubblicamente piccoli successi

### **Consigli per i fornitori di VET**

- Creare codici di condotta chiari basati sul rispetto
- Incoraggia partecipativo Formazione invece di Metodi autoritari
- Affrontare i conflitti in modo immediato e equo

### **Consigli per i datori di lavoro**

- Assegna un supervisore o un mentore stabile
- Incoraggia domande e feedback
- Tratta tutti i dipendenti allo stesso modo, indipendentemente dal background



### **3. Tecniche di motivazione per studenti con bassa fiducia in sé stessi**

La bassa fiducia in sé stessi è uno dei principali ostacoli che impediscono alle persone vulnerabili di entrare o rimanere nel lavoro. Molti studenti sottovalutano le proprie capacità, si concentrano sui fallimenti o credono di non essere "abbastanza bravi". La motivazione deve quindi essere ricostruita gradualmente attraverso obiettivi raggiungibili, feedback positivi e progressi visibili.

La motivazione efficace si concentra sui punti di forza, non sui deficit. Riconoscere le competenze informali (lavoro di cura, abilità manuali, strategie di sopravvivenza) aiuta gli studenti a vedere il proprio valore. La motivazione aumenta quando gli studenti raggiungono il successo, si sentono utili e comprendono come la formazione si collega ai lavori reali.

#### **Attività concrete**

- Esercizi di identificazione dei punti di forza
- Compiti realizzabili a breve termine
- Grafici visivi dei progressi
- Condivisione di storie di successo personali

#### **Consigli per i fornitori di VET**

- Usa costantemente il rinforzo positivo
- Fissa obiettivi realistici e personalizzati
- Evitare confronti tra studenti

#### **Consigli per i datori di lavoro**

- Riconosci lo sforzo, non solo i risultati
- Dai feedback costruttivo e privato
- Offri aumenti graduali della responsabilità



#### **4. Apprendimento tra pari e supporto di gruppo**

L'apprendimento tra pari riduce l'isolamento e crea appartenenza. Imparare con altri che affrontano sfide simili normalizza le difficoltà e crea incoraggiamento reciproco. Il supporto di gruppo aiuta gli studenti a scambiarsi strategie di coping, praticare la comunicazione e sviluppare competenze di lavoro di squadra essenziali per l'impiego.

I gruppi misti (rifugiati, NEET, disoccupati di lunga data) favoriscono la comprensione interculturale e l'empatia. I mentori tra pari—ex beneficiari che hanno avuto successo—possono diventare modelli potenti.



#### **Attività concrete**

- Compiti di problem solving di gruppo
- Coppie di mentoring tra pari
- Gioco di ruolo in piccoli gruppi
- Sessioni di riflessione di gruppo

#### **Consigli per i fornitori di VET**

- Incoraggia l'apprendimento collaborativo
- Composizione attenta dei gruppi di bilanciamento



- Facilita un dialogo rispettoso

### **Consigli per i datori di lavoro**

- Promuovere il lavoro di squadra e i sistemi di amicizia
- Evitare di isolare i dipendenti vulnerabili
- Incoraggia il supporto informale tra pari

## **5. Invio a servizi di supporto specializzati quando necessario**

Alcuni studenti affrontano sfide che vanno oltre l'ambito della formazione e del supporto sul posto di lavoro, come traumi gravi, problemi di salute mentale, insicurezza abitativa o problemi legali. Riconoscere i limiti è essenziale. Un corretto invio a servizi specializzati protegge sia gli studenti che le organizzazioni.

Sistemi di segnalazione efficaci si basano sulla cooperazione con ONG, servizi sociali, psicologi, uffici per l'impiego e centri di supporto ai migranti. L'obiettivo non è escludere gli studenti, ma assicurarsi che ricevano il supporto giusto al momento giusto.

### **Attività concrete**

- Mappatura dei servizi di supporto locali
- Creazione di protocolli di segnalazione
- Sessioni informative con assistenti sociali

### **Consigli per i fornitori di VET**

- Costruire partnership con organizzazioni di supporto
- Rispetta la riservatezza e il consenso
- Controllo dopo le segnalazioni

### **Consigli per i datori di lavoro**

- Conosci i contatti di supporto locali
- Incoraggia i dipendenti a cercare aiuto senza stigma
- Collaborare con ONG quando necessario

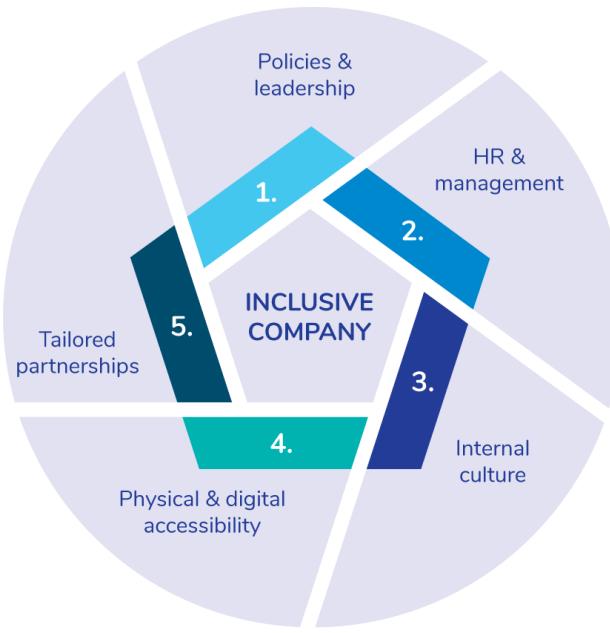


## Modulo 9

# Cooperazione con datori di lavoro e stakeholder

### 1. Ruolo dei datori di lavoro nell'integrazione inclusiva del mercato del lavoro

I datori di lavoro svolgono un ruolo centrale nel trasformare l'accesso al mercato del lavoro per le persone vulnerabili, passando da un obiettivo teorico a una reale opportunità. Oltre a offrire lavoro, i datori di lavoro contribuiscono plasmando pratiche di reclutamento inclusive, offrendo ambienti di lavoro di supporto e riconoscendo il potenziale oltre le qualifiche formali. Per i gruppi vulnerabili — come NEET, rifugiati, rom o disoccupati di lunga data — i datori di lavoro rappresentano spesso il primo punto di contatto con il mercato del lavoro formale. La loro apertura, flessibilità e disponibilità ad adattarsi determinano se l'integrazione abbia successo o dure poco. I datori di lavoro che comprendono la vulnerabilità sono meglio preparati ad affrontare le lacune di apprendimento, le differenze culturali e le sfide di adattamento, trasformando l'inclusione in un processo reciprocamente vantaggioso.





## Attività concrete

- Workshop di sensibilizzazione dei datori di lavoro su vulnerabilità e inclusione
- Presentazioni guidate dal datore di lavoro sulle reali aspettative sul posto di lavoro
- Visite aziendali per gli studenti prima del tirocinio
- Sedute di orientamento congiunta tra datore di lavoro e tirocinanti

## Consigli per i fornitori di VET

- Coinvolgi i datori di lavoro fin dall'inizio della progettazione della formazione
- Chiarire le aspettative del datore di lavoro agli studenti
- Alcuni datori di lavoro impegnati nel mentoring e nell'inclusione

## Consigli per i datori di lavoro

- Concentrati sulle competenze e sulla motivazione piuttosto che sui deficit
- Assegnare personale responsabile per il mentoring
- Considera l'inclusione come un investimento, non come un rischio

## 2. Cooperazione tra VET Fornitori,ONG,e Servizi pubblici

Un'integrazione efficace nel mercato del lavoro richiede un'azione coordinata tra fornitori di VET, ONG, datori di lavoro e istituzioni pubbliche. Ogni attore porta competenze complementari: i fornitori di VET garantiscono lo sviluppo delle competenze, le ONG offrono supporto sociale e psicosociale, i servizi pubblici facilitano le procedure legali e amministrative, mentre i datori di lavoro offrono vere opportunità di lavoro. La cooperazione strutturata previene frammentazione, duplicazione di sforzi e perdita di beneficiari durante le transizioni. Le partnership a lungo termine garantiscono continuità e sostenibilità oltre i singoli progetti.

## Attività concrete

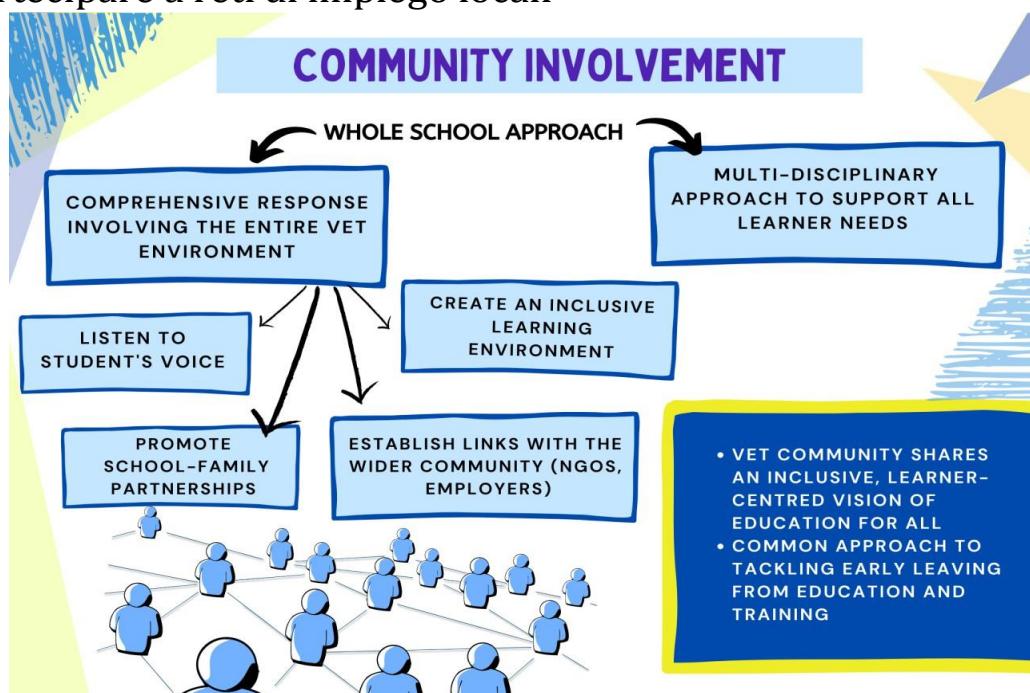
- Accordi di cooperazione locale
- Riunioni regolari di coordinamento
- Sistemi di segnalazione condivisi per i partecipanti
- Piani d'azione congiunti per i gruppi vulnerabili

## Consigli per i fornitori di VET

- Svolgono il ruolo di coordinatori delle reti locali
- Mantenere aggiornate le liste di contatti degli stakeholder
- Condividi le informazioni sui progressi in modo responsabile

## Consigli per i datori di lavoro

- Utilizzare ONG e fornitori di servizi di formazione (ET) come risorse di supporto
- Comunica presto le sfide
- Partecipare a reti di impiego locali



## 3. Preparare i datori di lavoro ad accogliere studenti vulnerabili

Molti fallimenti occupazionali non sono causati dalla mancanza di competenze degli studenti vulnerabili, ma dalla preparazione insufficiente dei datori di lavoro. I datori di lavoro hanno bisogno di indicazioni su stili comunicativi, sensibilità culturale, ritmo di



apprendimento e aspettative realistiche. Preparare i datori di lavoro riduce malintesi, stress e abbandono precoce.

Ruoli chiari, onboarding strutturato e consapevolezza delle sfide legate alla vulnerabilità contribuiscono in modo significativo a un'integrazione di successo.

## Attività concrete

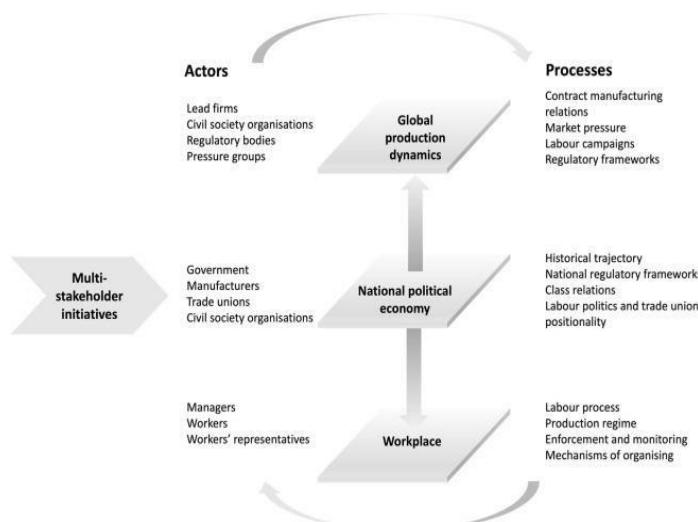
- Sessioni informative per i datori di lavoro
- Brevi guide per l'onboarding inclusivo
- Workshop di formazione per mentori
- Incontri di allineamento delle aspettative pre-collocazione

## Consigli per i fornitori di VET

- Fornire ai datori di lavoro strumenti di guida semplici
- Facilita un dialogo aperto prima delle assegnazioni
- Supporta i datori di lavoro durante il periodo iniziale di adattamento

## Consigli per i datori di lavoro

- Crea piani di onboarding semplici
- Concedere tempo di apprendimento e errori
- Incoraggia una comunicazione aperta





## 4. Mediazione e follow-up dopo l'impiego

Il follow-up post-assunzione è essenziale per il successo a lungo termine. I dipendenti vulnerabili possono incontrare difficoltà dopo l'assunzione, tra cui stress, problemi di comunicazione o difficoltà di adattamento. La mediazione da parte dei fornitori di VET o delle ONG aiuta a risolvere i conflitti precocemente e supporta sia il datore di lavoro che il dipendente. Un follow-up regolare garantisce stabilità, costruzione della fiducia e una graduale indipendenza del dipendente.

### Attività concrete

- Chiamate o visite di follow-up programmate
- Incontri di mediazione se sorgono problemi
- Strumenti di monitoraggio del progresso
- Sessioni di feedback tra datori di lavoro e dipendenti

### Consigli per i fornitori di VET

- Mantieni i contatti per almeno 3–6 mesi
- Agire come mediatori neutrali
- Documenta i progressi e le sfide

### Consigli per i datori di lavoro

- Segnalare le difficoltà in anticipo
- Partecipare alla mediazione in modo costruttivo
- Riconosci il miglioramento, non solo le prestazioni





## 5. Prevenire l'abbandono precoce

L'abbandono precoce è spesso causato da aspettative non soddisfatte, mancanza di supporto o sfide personali piuttosto che dall'incapacità di lavorare. La prevenzione richiede l'identificazione precoce dei segnali d'allarme come assenteismo, disimpegno o stress. Un approccio di supporto e flessibile, unito alla cooperazione tra gli stakeholder, aumenta significativamente i tassi di fidelizzazione e la soddisfazione lavorativa.

### Attività concrete

- Lista di controllo degli indicatori di allarme precoci
- Controlli regolari con i mentori
- Adattamento flessibile dei compiti
- Rinforzo della motivazione e del progresso

### Consigli per i fornitori di VET

- Formare mentori per individuare i segnali di rischio
- Intervenire presto e discretamente
- Adatta l'intensità di supporto quando necessario

### Consigli per i datori di lavoro

- Abbi pazienza durante l'adattamento
- Incoraggiare il dialogo invece delle sanzioni
- Valorizza lo sforzo e il progresso



## Modulo 10

# Monitoraggio, Valutazione e Sostenibilità

### 1. Monitoraggio del progresso dell'apprendimento e dell'occupabilità

Il monitoraggio continuo è essenziale quando si lavora con studenti vulnerabili, poiché i progressi sono spesso non lineari e influenzati da fattori personali, sociali ed economici. Il monitoraggio dovrebbe concentrarsi non solo sulle competenze tecniche, ma anche sulla presenza, la motivazione, la fiducia in se stessi, la comunicazione e l'adattamento alle routine lavorative. Controlli semplici e regolari aiutano i fornitori di VET e i datori di lavoro a individuare i primi segnali di disimpegno o difficoltà e a rispondere prima che i problemi degenerino. Monitorare i progressi dell'occupabilità significa anche seguire la transizione dalla formazione all'impiego e i primi mesi di lavoro, quando le persone vulnerabili sono più a rischio di abbandonare gli studi.

#### Attività concrete

- Brevi colloqui settimanali sul progresso con gli studenti
- Schede di osservazione durante la formazione o gli stage
- Incontri mensili di follow-up sull'occupabilità

#### Consigli per i fornitori di VET

- Usa indicatori semplici (presenza, completamento del compito, livello di fiducia)
- Documentare i progressi con brevi fogli di monitoraggio, non con rapporti complessi

#### Consigli per i datori di lavoro

- Fornisci feedback informali durante il lavoro quotidiano



- Segnala presto se compaiono difficoltà

## 2. Strumenti di valutazione semplici per i fornitori di VET

La valutazione dovrebbe essere pratica, accessibile e adattata a studenti con competenze limitate. Brevi questionari, scale visive (smiley, colori) e discussioni guidate sono più efficaci dei test scritti. La valutazione dovrebbe comprendere sia gli esiti di apprendimento sia lo sviluppo personale, come una maggiore autonomia o comunicazione.

### Attività concrete

- Forme di retroazione di fine modulo con simboli
- Sessioni di riflessione di gruppo
- Moduli di feedback dei datori di lavoro dopo gli stage

### Consigli per i fornitori di VET

- Combinare Qualitativo (discussione) e quantitativo (semplici partiti) strumenti
- Adattare il linguaggio al livello di comprensione dei partecipanti

### Consigli per i datori di lavoro

- Valutazione focalizzata su comportamento, affidabilità e progresso, non solo sulla velocità





### 3. Adattamento dei percorsi di addestramento in base ai risultati

I risultati di monitoraggio e valutazione devono portare all'azione. I percorsi di allenamento dovrebbero rimanere flessibili, permettendo aggiustamenti di ritmo, contenuto o livello di supporto. Alcuni studenti potrebbero aver bisogno di una pratica prolungata, supporto linguistico aggiuntivo o mentoring individuale.

#### Attività concrete

- Revisione dei piani di apprendimento individuali
- Aggiunta di sessioni di pratica extra
- Reindirizzare gli studenti verso ruoli alternativi

#### Consigli per i fornitori di VET

- Considera l'adattamento come normale, non come fallimento
- Coinvolgere gli studenti nelle decisioni sui cambiamenti

#### Consigli per i datori di lavoro

- Consentire un aumento graduale delle responsabilità
- Adatta i compiti al livello di abilità attuale





## 4. Supporto all'occupabilità e alla fidelizzazione a lungo termine

La sostenibilità significa sostenere gli studenti oltre l'inizio dell'impiego. Il follow-up a 1, 3 e 6 mesi aiuta a consolidare l'occupazione, affrontare i conflitti e mantenere la motivazione. La fidelizzazione migliora quando gli studenti si sentono supportati e riconosciuti.

### Attività concrete

- Chiamate o riunioni di follow-up dopo l'impiego
- Continuazione del mentoring per i primi mesi
- Riconoscimento dei traguardi dei progressi

### Consigli per i fornitori di VET

- Mantieni i contatti dopo il posizionamento
- Agisci da mediatore se sorgono problemi

### Consigli per i datori di lavoro

- Offri feedback costruttivi e incoraggiamenti
- Riconosci i piccoli risultati

## 5. Sostenibilità dei programmi di formazione oltre il progetto

Per garantire la sostenibilità, gli strumenti e i metodi sviluppati dovrebbero essere integrati nella pratica organizzativa regolare. Le partnership con datori di lavoro, ONG e servizi pubblici dovrebbero continuare oltre il finanziamento dei progetti.

### Attività concrete

- Integrazione dei moduli nei corsi VET regolari
- Riutilizzo di materiali con nuovi gruppi
- Mantenimento delle reti dei datori di lavoro

### Consigli per i fornitori di VET

- Incorpora gli strumenti di progetto nei programmi standard
- Formare il nuovo personale utilizzando risorse sviluppate



## Consigli per i datori di lavoro

- Continuare pratiche di reclutamento inclusive
- Condividi l'esperienza con altre aziende

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



"Il sostegno della Commissione Europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per alcun uso che possa essere fatto delle informazioni in esso contenute."