

# Case WORK

## RAPPORTO TRANSNAZIONALE

ATTIVISTI PER LA SOLIDARIETÀ

CHI SONO E QUALI SONO I BISOGNI DEI VOLONTARI  
CHE OPERANO CON RIFUGIATI E RICHIEDENTI ASILO?  
ANALISI IN CINQUE PAESI EUROPEI



Cofinanziato dal  
programma Erasmus+  
dell'Unione europea

## Indice

Introduzione e nota metodologica.....	3
1. Panoramica del fenomeno migratorio e principali caratteristiche del volontariato nei cinque paesi.....	4
1.1. Panoramica del fenomeno migratorio .....	4
1.2. Principali caratteristiche del volontariato .....	7
2. Lo stato dell’arte dei volontari che operano con richiedenti asilo e rifugiati nei cinque paesi .....	12
3. I bisogni dei volontari nei cinque paesi .....	14
3.1. Chi sono i volontari? Motivazioni, bisogni, attitudini, competenze, aspettative e credenze .....	14
3.2. Quali sono i fattori chiave per soddisfare i bisogni dei volontari? Punti di forza e di debolezza da considerare per la formazione .....	17
4. Conclusioni e suggerimenti .....	19
Allegato A – Fonti .....	21
Allegato B – Linee guida per interviste e focus group .....	22
Allegato C – Persone coinvolte nelle attività di ricerca .....	23
Allegato D – Report nazionali .....	24

caseWORK – numero di progetto: 2017-1-DE02-KA204-004189

Il sostegno della Commissione Europea alla produzione della presente pubblicazione non costituisce un’adesione ai suoi contenuti, che rappresentano le opinioni dei soli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per un qualsiasi uso possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

*Il presente report è stato ultimato a settembre 2018.*

## Introduzione e nota metodologica

L'Europa sta cercando di trovare approcci e soluzioni adeguate per far fronte ai flussi di richiedenti protezione e rifugiati; al tempo stesso più sono le persone in cerca di protezione che arrivano, più l'aiuto nei loro confronti trova forme di organizzazione. Negli ultimi anni il numero di volontari coinvolti in differenti attività con rifugiati e richiedenti asilo è aumentato notevolmente. Molti cittadini europei vogliono fare la loro parte mettendo a disposizione tempo, dedizione e risorse finanziarie. Svolgono un ruolo fondamentale nel processo di integrazione, riducendo l'isolamento dei migranti e facilitando lo sviluppo delle loro capacità e potenzialità attraverso l'incontro e lo scambio. Per ottenere risultati migliori è importante sostenere e motivare i volontari impegnati. Anche se il numero di richiedenti asilo in Europa è sceso dopo il picco del 2015, la loro integrazione è un processo a lungo termine che non finisce con la procedura di asilo, ma ha bisogno di un coinvolgimento di più lungo periodo e di un contributo competente da parte dei volontari.

Il progetto caseWORK ha l'obiettivo di sostenere e qualificare i volontari che operano con richiedenti asilo e rifugiati, aiutandoli – attraverso un corso di formazione online – a svolgere il loro impegnativo lavoro con competenza e successo. Per progettare il corso, i partner di progetto hanno condotto delle ricerche sulla situazione e i bisogni dei volontari in cinque paesi europei (Austria, Germania, Grecia, Italia e Slovenia). Il presente report transnazionale riassume i risultati dei cinque report nazionali<sup>1</sup>.

Lo studio condotto in ciascun paese è stato composto da un lato da un'analisi documentaria e della letteratura, e dall'altra da una ricerca sul campo con interviste, focus group e questionari online rivolti a volontari e attori chiave (in particolare rappresentanti di organizzazioni). In totale sono state coinvolte 100 persone nei paesi<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> I diversi report nazionali si trovano nell'allegato D in fondo al documento, per permettere a chiunque sia interessato di approfondire le singole ricerche e le fonti utilizzate.

<sup>2</sup> Vedere l'allegato C per una tabella dettagliata con i numeri delle persone coinvolte.

# 1. Panoramica del fenomeno migratorio e principali caratteristiche del volontariato nei cinque paesi

## 1.1. Panoramica del fenomeno migratorio

Secondo gli ultimi dati disponibili (al 1 gennaio 2016) nell'Unione Europea vivono più di 500 milioni di persone. Poco più del 7% sono stranieri (persone che non vivono nel proprio paese di origine), con tre quarti di questi provenienti da paesi extra UE. Il maggior numero di stranieri si trova in Germania (8,7 milioni); seguono Regno Unito (5,6 milioni), Italia (5 milioni), Francia e Spagna (4,4 milioni ognuno). Il report annuale dell'Ufficio Europeo per il Sostegno per l'Asilo (EASO) mostra che nel 2016 le richieste di protezione internazionale nei paesi UE e in Islanda, Lichtenstein, Norvegia e Svizzera sono state quasi 1,3 milioni, con un calo del 7% rispetto all'anno precedente.

Siria, Afghanistan, Iraq, Pakistan e Nigeria sono i principali paesi di origine, mentre Germania, Italia, Francia, Grecia e Austria sono i principali paesi destinatari.

Qui di seguito sono illustrate le caratteristiche più rilevanti del fenomeno migratorio e del volontariato nei paesi coinvolti nel progetto.

### Austria

A inizio 2017, la di popolazione straniera residente in Austria è di circa 1,342 milioni, cioè il 15,3% del totale. La maggior parte è composta non da rifugiati di guerra siriani o da rifugiati da paesi con economie in crisi, ma da persone provenienti dalla Germania, seguite da quelle da Serbia e Turchia (situazione al 1 gennaio 2017).

Nel 2016 le richieste di asilo presentate per la prima volta sono state 42.285 : anche se ciò significa una diminuzione rispetto al record delle 88.340 richieste del 2015, il dato del 2016 resta comunque quasi il doppio di quello del 2014 (28.064 richieste), e significativamente più alto rispetto agli anni precedenti. L'Ufficio Federale per l'Immigrazione e l'Asilo (BFA) è il primo ente ad occuparsi delle procedure di asilo. Innanzitutto controlla se il richiedente ha fatto domanda di asilo in altro paese UE, se sì, viene applicato il Regolamento di Dublino. Durante la prima parte della procedura il BFA prende una decisione in merito alla probabilità che l'Austria sia responsabile per un'ulteriore esame della richiesta o no. Il colloquio viene condotto in una lingua che il richiedente asilo comprende e tradotta da interpreti giurati. Se l'Austria non è responsabile per l'esame della domanda, questa viene già respinta durante la procedura di ammissione. L'Austria è competente se il richiedente asilo non ha già fatto richiesta di asilo in un altro paese del Trattato di Dublino.

Il BFA decide poi sulla domanda di asilo. A causa delle procedure amministrative in aumento, il periodo generale per la decisione del BFA è stato esteso a 15 mesi. Le domande di asilo da paesi di origine considerati sicuri vengono tendenzialmente respinte. Coloro la cui richiesta di asilo è accettata, e che ottengono quindi lo status di rifugiato, hanno pieno accesso al mercato del lavoro e possono fare richiesta per un passaporto convenzionale.

Dall'ultimo emendamento della legge ("asilo temporaneo"), ai richiedenti asilo viene inizialmente garantito un diritto di residenza limitato per tre anni. La protezione sussidiaria viene garantita alle persone la cui richiesta di asilo è stata respinta per mancanza di persecuzione ma la cui vita o integrità è comunque minacciata nel loro paese di origine. Non hanno quindi il diritto di asilo ma ricevono protezione temporanea contro il rimpatrio. La protezione sussidiaria è concessa per la prima volta per

un periodo di un anno ed è associata al pieno accesso al mercato del lavoro.

Ci si può appellare contro la decisione del BFA presso il Tribunale Amministrativo Federale. Di regola l'appello ha un effetto sospensivo, cioè l'espulsione non può essere effettuata fino alla decisione del tribunale.

### **Germania**

La popolazione della Germania è composta da 82,4 milioni di persone, di cui più di 18 milioni con un background migratorio. Una panoramica della situazione nel 2016 mostra che il gruppo più numeroso è quello dalla Turchia (2,8 milioni di persone). Un terzo delle persone con background migratorio proviene da paesi non europei. Nel 2016 il 42% di tutti i migranti era composto da cittadini UE. Nel 2015 la loro percentuale era scesa addirittura al 28% a causa del forte aumento del numero dei richiedenti asilo che hanno presentato domanda in Germania e nell'Unione Europea nel suo complesso.

Nel 2017 la maggior parte dei richiedenti protezione in Germania proviene dalla Siria, seguita poi da Iraq e Afghanistan. Nei primi tre mesi del 2018 il primo paese di origine registrato è ancora la Siria, con il 23% di tutte le richieste, seguita da Iraq (10,7%) e Nigeria (6,6%).

Al fine di garantire l'uguaglianza per tutti i richiedenti asilo, esiste un sistema comune per tutti i paesi europei. Per avviare la procedura di richiesta di asilo in Germania occorre registrarsi presso le organizzazioni pubbliche o dichiarare la propria situazione alla polizia. Si riceve così un documento temporaneo necessario per ogni nuova fase della procedura. Con l'aiuto del sistema tedesco di distribuzione e conteggio, chiamato "EASY", i richiedenti asilo vengono distribuiti nei differenti stati federali della Germania e inviati al centro di accoglienza corrispondente. Una volta giunti al proprio centro assegnato, i richiedenti asilo ricevono cibo e primo soccorso. Il centro informa poi il più vicino centro federale, in cui il migrante presenterà domanda di asilo di persona. I funzionari pubblici raccolgono tutte le informazioni personali mancanti e informano i richiedenti sui loro diritti e doveri all'interno della procedura d'asilo.

Nell'ambito di un colloquio personale, al richiedente viene data la possibilità di spiegare la propria situazione personale. Dal momento che questo passaggio è alla base di tutte le future decisioni, viene fornito al richiedente asilo tutto il tempo di cui ha bisogno per illustrare le proprie ragioni personali che lo hanno spinto a lasciare paese d'origine. Dopo aver preso in considerazione il colloquio e tutti i documenti ufficiali, l'ufficio federale decide se la domanda verrà accettata o no. Inoltre controlla ogni singola richiesta di asilo sulla base della legge tedesca sull'asilo per vedere se si applica una delle quattro forme di protezione previste (diritto d'asilo, protezione per rifugiati, protezione sussidiaria e divieto d'espulsione).

In caso di respingimento, il richiedente asilo può intraprendere un'azione giudiziaria nei confronti dell'ufficio federale e i documenti saranno nuovamente controllati. La decisione finale dell'ufficio federale è seguita o dal diritto a stare o dall'obbligo di partire. Nel primo caso si distinguono due diverse tipologie: diritto di residenza o diritto a rimanere.

### **Grecia**

Secondo le ultime stime delle Nazioni Unite, in Grecia la popolazione è composta da 11,14 milioni di persone. La Grecia è stata tradizionalmente una dei principali paesi di emigranti dopo la seconda guerra mondiale.

Secondo l'ultimo censimento ufficiale (2011) la popolazione è composta da cittadini greci (91%),

albanesi (4,5%), bulgari (0,7%), rumeni (0,4%), pakistani (0,3%) e georgiani (0,25%). Gli ultimi dati (2016), riportati dalla Rete Europea sulle Migrazioni, mostrano che, rispetto alla popolazione totale (10,75 milioni nel 2016), l'11,3% è composto da stranieri, di cui il 3,2% da stati membri dell'UE e l'8,1% da paesi non membri.

Nel 2017, 29.718 persone sono arrivate in Grecia via mare, rispetto ai 173.450 del 2016. La maggior parte delle persone arrivate proviene da Siria (42%), Iraq (20%) e Afghanistan (12%). Più della metà della popolazione è composta da donne (22%) e bambini (37%), mentre il 41% da uomini adulti.

In Grecia esiste un'agenzia indipendente sotto la Segreteria Generale dell'Accoglienza del Viceministro per le Politiche Migratorie chiamata Servizio di Accoglienza e Identificazione (R.I.S) e creata nel 2011. Il suo compito è la gestione efficace dei cittadini di paesi terzi che attraversano i confini ellenici senza documenti e/o procedure legali, in condizioni che rispettino la loro dignità e inserendoli nei processi di prima accoglienza. Secondo il Servizio Asilo, dal 2013 alla fine di aprile 2018 ci sono state 155.176 domande di asilo (58.659 nel 2017 e 18.625 alla fine di aprile 2018). Due domande su tre (67,9%) sono state presentate da uomini, mentre una domanda su tre è stata presentata da siriani. Dalla metà del 2015 la Grecia ha affrontato arrivi su larga scala. L'imposizione di restrizioni alle frontiere e la successiva chiusura della rotta dei Balcani occidentali nel marzo 2016 – che hanno intrappolato circa 50.000 cittadini di paesi terzi in Grecia – hanno creato un fardello senza precedenti sul sistema di accoglienza greco. Da allora il numero dei luoghi di accoglienza, forniti dal Centro Nazionale per la Solidarietà Sociale (EKKA Grecia), è aumentato principalmente attraverso i centri di accoglienza temporanei (campi) e il programma di alloggi dell'UNHCR. Nonostante questo aumento, la miseria e la mancanza di abitazione rappresentano ancora un rischio significativo per un numero elevato di migranti. Anche la situazione nelle isole rimane critica a causa del sovraffollamento delle strutture di accoglienza: "numeri più elevati mettono a dura prova i centri di accoglienza già sovraffollati e aggravano la tensione e la frustrazione tra richiedenti asilo e rifugiati" (UNHCR - Scheda informativa, Isole del Mar Egeo, marzo 2018).

## Italia

Secondo gli ultimi dati disponibili, il numero di cittadini stranieri residenti in Italia nel 2016 è di 5.047.028 (Idos, 2017) ed è variato di poche centinaia rispetto all'anno precedente. È utile ricordare che il numero di cittadini italiani residenti all'estero ha superato i 5 milioni secondo le anagrafi consolari (5.383.199). Per quanto riguarda le nazionalità dei cittadini stranieri in Italia, sono poco meno di 200, di cui il 30,5% è costituito da comunitari (1.537.223, di cui 1.168.552 romeni), mentre 1.1 milioni provengono da altri paesi europei. Le prime 5 collettività sono Romania (1.168.552), Albania (448.407), Marocco (420.651), Cina (281.972) e Ucraina (234.354).

L'ingresso in Italia per richieste legate a motivazioni di ordine economico o familiare nel corso degli ultimi anni si è ridotto e stiamo assistendo a un fenomeno migratorio dovuto all'esodo di popolazioni che fuggono da contesti bellici o da persecuzioni di carattere politico o religioso e arrivano prevalentemente tramite la rotta del Mediterraneo centrale sulle coste italiane. Per quanto riguarda l'Italia, pur se in maniera non lineare, gli sbarchi sono radicalmente aumentati, passando dai 22.343 nel 1997 ai 181.436 del 2016, ai 119.369 del 2017 fino ai 9.070 al 26 aprile 2018. La situazione degli arrivi è cambiata sulle coste italiane da luglio 2017, quando a seguito dell'implementazione dell'accordo fra Italia e Libia (senza dimenticare gli accordi col Mali e il Niger) si assiste a una drastica riduzione dei flussi. Nel 2017 le principali nazionalità dichiarate al momento dello sbarco erano Nigeria, Guinea, Costa d'Avorio e Bangladesh, mentre oggi (aprile 2018) sono Tunisia, Eritrea e Nigeria.

Il sistema di accoglienza è costituito da strutture assolutamente diversificate tra loro in quanto a posti disponibili, condizioni e standard dei servizi resi. Il perno è lo SPRAR, "Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati" (sistema ordinario coordinato dagli enti locali), ma dal 2014 si inaugura l'"era dei CAS" (Centri di Accoglienza Straordinari). Queste strutture temporanee attivate dalle prefetture per conto del Ministero dell'Interno reggono nonostante l'ampliamento dei posti SPRAR, e rappresentano il sistema di accoglienza italiano con circa l'80% di tutte le presenze, distribuite in oltre 7mila strutture organizzative.

## **Slovenia**

Nel 2016, 16.623 persone sono emigrate in Slovenia, mentre 15.572 persone si sono trasferite fuori dal paese. Rispetto al 2015, il numero di immigrati è aumentato dell'8% e il numero di emigrazioni del 4%. Nel 2016, il gruppo più numeroso di stranieri trasferiti in Slovenia proviene dalla Bosnia ed Erzegovina (il 35% di tutti i cittadini stranieri immigrati), mentre per il resto i paesi di provenienza più frequenti sono Serbia, Kosovo, Croazia e Macedonia.

I cittadini sloveni provenienti dalla Slovenia sono emigrati soprattutto in Austria, mentre i cittadini stranieri si sono trasferiti principalmente in Bosnia ed Erzegovina.

A parte la "vecchia" situazione connessa alla guerra jugoslava, la Slovenia è stata anche in qualche misura colpita dall'ondata di rifugiati arrivati in Europa negli anni 2015 e 2016. Nel periodo tra il 17 ottobre 2015 e il 25 Gennaio 2016, 422.724 migranti hanno attraversato la Slovenia. Fino a marzo 2016, tale numero è cresciuto fino a 477.791 migranti, molti dei quali continuavano il loro viaggio in Austria e in altri paesi dell'Europa settentrionale e occidentale. In Slovenia sono presenti i seguenti centri: 1) la prima unità del centro di accoglienza di Lubiana, 2) la seconda unità del centro di accoglienza di Lubiana; 3) il centro di accoglienza Logatec.

Ogni centro è composto da sei dipartimenti: per famiglie, per uomini single, per minori non accompagnati, per donne single, per persone con esigenze speciali e una sezione per restrizioni di movimento che non è attualmente in uso. In totale possono ospitare 203 persone.

Esistono anche due case di integrazione, a Lubiana e Maribor, che operano dal 2006 e possono offrire ospitalità a circa 60 persone con protezione internazionale riconosciuta.

I paesi di origine più frequenti dei richiedenti protezione internazionale sono Afghanistan, Siria, Iraq, Pakistan, Iran e Turchia.

La situazione nei cinque paesi presenta quindi delle somiglianze, ma permangono approcci differenti all'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati.

Grecia, Italia e Slovenia sono paesi d'ingresso (soprattutto Italia e Grecia a causa della loro posizione geografica) e di transito, con scarsa esperienza pregressa nell'accoglienza e integrazione di richiedenti asilo e rifugiati e in condizioni socio-economiche e occupazionali difficili.

Austria e Germania sono le principali destinazioni dei richiedenti asilo provenienti da paesi devastati dalle guerre nel biennio 2015/2016. Il numero di prime domande d'asilo è diminuito a causa delle restrizioni sui controlli alla frontiera, la chiusura della cosiddetta rotta balcanica e l'accordo sui rifugiati del marzo 2016 fra UE e Turchia.

## **1.2. Principali caratteristiche del volontariato**

L'importanza del volontariato è riconosciuta da tempo dall'UE. Lo studio sul volontariato nell'Unione Europea (2010) indica che ci sono circa 92-94 milioni di adulti coinvolti nel volontariato nell'UE. Ciò

significa che circa il 22-23% degli europei di età superiore a 15 anni è impegnato in attività di volontariato.

Vi sono chiare differenze nel livello di volontariato tra gli stati membri: alcuni paesi hanno una lunga tradizione di volontariato e un settore ben sviluppato, in altri quello del volontariato è un settore che sta ancora emergendo o poco sviluppato.

La natura stessa del volontariato lo rende molto variegato: questo, insieme alla sua complessità e diversità nei paesi UE, ne rende difficile una regolamentazione uniforme. Un'utile classificazione del quadro normativo la troviamo nello studio sul volontariato, che prende in considerazione tre distinzioni fondamentali tra gli stati membri:

- stati membri con in vigore un quadro giuridico specifico per il volontariato (Belgio, Cipro, Italia, Lettonia, Lussemburgo, Malta, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Spagna e Ungheria);
- stati membri che non hanno un quadro normativo ma in cui il volontariato è regolamentato da o implicito in altre leggi generali esistenti (Austria, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lituania, Paesi Bassi, Regno Unito, Slovacchia e Svezia);
- stati membri che stanno sviluppando un quadro giuridico per il volontariato (Bulgaria e Slovenia).

La tabella qui sotto riporta le definizioni adottate dai paesi dei partner del progetto caseWORK [fonte: *Volunteering in the European Union (2010)*].

Paese	Definizione legale	Definizione
Austria	No	Il Ministero Federale degli Affari Sociali e della Protezione dei Consumatori utilizza la definizione sviluppata dal Consiglio Austriaco per il Lavoro Volontario che descrive il volontariato (descritto appunto come lavoro volontario) come: <ul style="list-style-type: none"> <li>- volontario, ma all'interno di un quadro rigido;</li> <li>- a beneficio della comunità o di una parte terza piuttosto che di sé o della propria famiglia;</li> <li>- lavoro svolto senza alcuna considerazione specifica riguardo alla retribuzione per un'attività utile;</li> <li>- di una certa durata o regolarità;</li> <li>- non vincolante per quanto riguarda formazione, tirocinio o lavoro all'interno di un'organizzazione;</li> <li>- intrapreso di solito nell'ambito di un'organizzazione istituzionale, una piattaforma, un'iniziativa o un gruppo, ma che non rientra nei doveri civili o militari di un cittadino; e</li> <li>- che è sia informale (famiglia, vicinato) che formale (gruppi, associazioni, istituzioni, ecc.).</li> </ul>
Germania	No	Si possono distinguere le definizioni usate per descrivere i due seguenti tipi di volontariato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- forme tradizionali di impegno civico, esercitate prevalentemente "per gli altri" e connesse a un'appartenenza permanente a un</li> </ul>



		<p>gruppo organizzato. Queste attività di impegno civico si svolgono spesso all'interno di grandi organizzazioni, ad esempio chiese, sindacati, partiti, associazioni di welfare (come i vigili del fuoco volontari) e club sportivi;</p> <p>- attività di volontariato svolte principalmente per l'individuo stesso. Questo tipo di attività, caratterizzate dall'attiva partecipazione e dalla possibilità di sviluppare competenze e abilità personali, vengono di solito intraprese come parte di gruppi di auto-aiuto, organizzazioni di base, movimenti sociali, gruppi di cittadini, progetti ambientali e campagne politiche non istituzionali.</p>
Grecia	No	<p>In Grecia non esiste una definizione nazionale generalmente riconosciuta o ufficialmente stabilita di volontariato e volontari.</p> <p>L'articolo 2 della Carta della Responsabilità Sociale delle Organizzazioni della Società Civile in Grecia, sviluppata dall'agenzia nazionale per il volontariato (Ergo Politon), fornisce una definizione implicita del volontariato: "Ogni azione di volontariato serve obiettivi di bene comune, è consapevole e senza auto-interesse, è fatta con spirito di offerta e sostegno, sempre con libero arbitrio e decisione del volontario e di chi riceve l'offerta dell'attività di volontariato. Il volontario deve avere una percezione precisa dei bisogni che è chiamato a soddisfare così come delle proprie capacità". Le organizzazioni di volontariato che hanno aderito a questa carta possono essere considerate come aderenti a questa definizione.</p> <p>Secondo la Federazione Ellenica delle Organizzazioni Non Governative, il volontariato è definito come "l'impegno volontario di una persona a lavorare senza retribuzione per un periodo di tempo specifico o illimitato per il maggior bene della società".</p>
Italia	Sì	<p>Il termine "volontariato" in Italia si riferisce a tutti i tipi di attività, sia formali che informali, full-time o part-time, a casa o all'estero. Viene svolto sulla base del libero arbitrio, della scelta e della motivazione di una persona, ed è privo di interesse per il guadagno economico. Ne beneficia il singolo volontario, la comunità e la società in generale. È anche un veicolo per individui e associazioni nel far fronte ai bisogni e alle preoccupazioni umane, sociali o ambientali. Le attività di volontariato formale aggiungono valore ma non sostituiscono quelle degli impiegati professionisti retribuiti.</p> <p>La legge 266/1991, "Legge quadro sul volontariato", dichiara esplicitamente che un'attività di volontariato deve essere: spontanea, gratuita, senza scopo di lucro e svolta esclusivamente per fini di solidarietà.</p>

		Un volontario “opera in maniera libera e gratuita promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei beneficiari della sua azione e contribuendo alla realizzazione dei beni comuni”.
Slovenia	No	Non esiste una definizione riconosciuta in generale. Una definizione è stata proposta nella bozza della nuova legge sul lavoro volontario.

### Austria

Il volontariato ha una grande importanza in Austria. Negli ultimi anni sono state adottate misure per promuovere l'impegno volontario a diversi livelli e in un'ampia varietà di aree. La Legge Federale sulla Promozione dell'Impegno Volontario (Legge Federale sul Volontariato) ha creato per la prima volta nel 2012 un quadro per sostenere questo impegno socialmente importante e prezioso.

In Austria emerge che circa 2,3 milioni di persone lavorano in organizzazioni e associazioni senza retribuzione. Il volontariato offre valore aggiunto alla società, ma non è un sostituto per il lavoro retribuito. Il tempo dedicato al volontariato è considerevole: la maggior parte dei volontari lavora fino a 30 giorni all'anno.

La maggioranza dei volontari opera con regolarità. Molte persone vengono coinvolte – spesso in aggiunta – in progetti a tempo limitato. L'impegno volontario non porta benefici solo alla società ma anche all'individuo. Il volontariato infatti non è solo un equilibrio interessante fra lavoro e formazione, è anche un'ottima opportunità per acquisire nuove competenze, sviluppare i propri punti di forza, assumersi responsabilità, contribuire, formare e rimanere attivi. Tutto ciò apre molte prospettive nuove. Il tasso di partecipazione ad attività di volontariato è in totale lo stesso per le donne e per gli uomini. Quasi la metà (46%) di tutti gli austriaci svolge volontariato.

### Germania

In Germania il volontariato può essere descritto come una forma di impegno civico non a scopo di lucro, caritatevole e, come il termine stesso suggerisce, svolto su base volontaria. Le forme tradizionali di impegno civico implicano un'adesione abbastanza permanente e si svolgono spesso nell'ambito di grandi organizzazioni, come chiese, sindacati, partiti politici, club sportivi o organizzazioni di welfare. Questa forma di impegno civico è svolta soprattutto per aiutare altre persone bisognose e deve essere distinta dalle cosiddette “attività di volontariato”, in cui le persone si impegnano in progetti a breve termine – gruppi di auto-aiuto, progetti ambientalisti o campagne politiche non istituzionali – per acquisire determinate competenze e abilità.

In generale in Germania l'impegno civico riveste un ruolo molto importante. Numeri recenti mostrano che circa 30 milioni di persone sono impegnate in organizzazioni o progetti di volontariato, il che corrisponde al 40% della popolazione. Esistono numerose e differenti organizzazioni, il sistema è abbastanza eterogeneo ed è caratterizzato da numerose e differenti organizzazioni, associazioni e promotori.

Una delle più grandi indagini sul lavoro volontario, condotta nel 2014, ha rivelato che l'impegno civico è costantemente aumentato dal 1999. L'indagine suggerisce che il lavoro volontario si differenzia in base alle singole regioni in Germania. La percentuale maggiore di volontari vive nella Germania occidentale. Le aree in cui l'impegno dei volontari ha luogo sono innumerevoli. Nel 2014 la maggior parte dei

volontari era attiva nel settore sportivo (16,3%), seguito da istruzione, scuola e asili (9,1%) e dalla cultura (9%).

### **Grecia**

Il concetto di volontariato non è molto diffuso in Grecia. Storicamente, le caratteristiche che dominavano la società civile greca erano un forte intervento dello stato e della chiesa ortodossa nella fornitura di servizi sociali, e un debole sostegno del governo nei confronti delle organizzazioni non governative (ONG).

Quella greca è una società individualista dipendente da forti legami familiari. I greci hanno imparato a fare affidamento soprattutto sulle loro famiglie e non sulla loro comunità.

In Grecia, le organizzazioni di volontariato sono intese secondo la definizione internazionale regolata dallo "spirito volontario", quindi sono gestite principalmente da volontari, cioè lavoratori non pagati. Il volontariato risulta essere più diffuso nelle aree urbane. Nel 2010 risultano 4.168 organizzazioni registrate: il settore principale è quello della cultura (con il 37% del totale delle organizzazioni), mentre nel settore sociale sono attive il 18% delle organizzazioni di volontariato.

La Grecia non ha un quadro normativo specifico per il volontariato, che rientra nel quadro normativo di altre leggi generali esistenti.

### **Italia**

Il report del CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato) pubblicato nel 2015 descrive il volto del volontariato in Italia attraverso un campione d'indagine riguardante 44.182 associazioni. Si evince che la maggior parte opera nel campo dell'assistenza sociale (11.812) e della sanità (9.098): da sole queste due classi racchiudono il 55% del totale delle associazioni. Seguono quelle che si occupano di cultura, sport e ricreazione. Anziani e minori sono le categorie primarie di utenti con il 25,4%, mentre si dedicano a malati e disabili il 18% delle organizzazioni e a nomadi, immigrati o profughi il 5,7%.

Per quanto riguarda la distribuzione territoriale, oltre la metà delle associazioni si trova al nord e nel centro: Lombardia, Toscana, Lazio, Piemonte, Emilia Romagna sono le regioni in cui le realtà del volontariato sono più radicate.

### **Slovenia**

L'indagine "La dimensione, la portata e il ruolo del settore privato non profit in Slovenia" (2006) rileva che nel 2004 vi erano tra i 280.000 e i 350.000 volontari attivi in Slovenia, corrispondenti a 1.179.756 ore di lavoro e a un carico di lavoro di 7.125 lavoratori a tempo pieno. In media, i volontari svolgevano 149 ore al mese in ciascuna organizzazione, all'incirca l'84% dell'impegno di un lavoratore dipendente a tempo pieno.

Risultati differenti sono stati presentati dallo studio sul volontariato nell'Unione Europea (2010), in cui si afferma che la Slovenia ha un livello relativamente basso di coinvolgimento nel volontariato, dal momento che solo il 10-19% degli adulti è coinvolto in attività di volontariato. Tra i paesi che hanno invece il 40% di adulti che partecipano ad attività di volontariato ci sono Austria, Paesi Bassi e Regno Unito.

In sintesi possiamo notare che, nonostante il diverso numero di persone coinvolte (quasi la metà di tutti gli austriaci sono volontari contro il 10-19% della Slovenia), il "fenomeno" del volontariato gioca un ruolo molto importante nella società europea. Tuttavia le organizzazioni e le associazioni coinvolte sono piuttosto diverse ed eterogenee tra i cinque paesi e all'interno di ogni paese.

## 2. Lo stato dell'arte dei volontari che operano con richiedenti asilo e rifugiati nei cinque paesi

Con l'aumento dei flussi migratori degli ultimi anni, le organizzazioni che lavorano con i migranti hanno dovuto sviluppare un sistema per rispondere alle loro esigenze e domande. Come affermato da uno degli intervistati, "il numero di volontari cresce in proporzione diretta al numero di immigrati".

La risposta del settore non governativo e le azioni di volontariato sono aumentate durante la cosiddetta "crisi dei rifugiati", specialmente all'inizio della crisi migratoria europea. La ricerca condotta dai partner del progetto in cinque paesi ne mette in evidenza le caratteristiche principali.

In primo luogo, i volontari hanno sempre dato un contributo significativo nel colmare le lacune del sistema di asilo. Un numero elevato di volontari si è attivato in tempi di grandi arrivi umanitari, ad esempio nelle isole dell'Egeo orientale, o nel campo solidale di Baobab Experience a Roma. I volontari sono coinvolti principalmente per i primi soccorsi e le attività di breve durata nei centri di prima accoglienza, ad esempio nella distribuzione di cibo e vestiti. Soprattutto al culmine della crisi migratoria europea, i volontari hanno spesso costituito un supporto essenziale per le comunità locali che devono far fronte un vasto numero di rifugiati. In Germania molti cittadini si sono identificati con il modello morale di "aiutante" suggerito dai media e dal governo.

Come indicano le interviste con attori chiave e volontari, il ruolo dei volontari varia dalle attività di ricerca e salvataggio alla fornitura di cibo e vestiti, supporto psicologico e medico, informazioni, supporto legale e servizi di interpretariato: gli attivisti locali cercano quindi di dare il loro contributo.

Un secondo aspetto riguarda la cura e l'integrazione dei migranti, soprattutto in riferimento a iniziative di lungo periodo: il volontariato e l'impegno civico sono considerati il motore dell'integrazione.

Da tutti i report nazionali emerge che ci sono molte iniziative volontarie, spesso supportate dalle autorità locali, che forniscono occasioni di apprendimento informale o attività ricreative tra i volontari non migranti e gruppi di adulti o bambini (principalmente) nuovi arrivati. I volontari giocano un ruolo attivo in molte aree diverse, dalle questioni sociali e educative a quelle legali. Ai fini del processo di integrazione, le barriere linguistiche devono essere eliminate o almeno ridotte al minimo: i corsi di lingua e il tutoraggio rappresentano un importante settore in cui sono coinvolti molti volontari. Inoltre i volontari organizzano eventi sociali, cene e feste, o anche piccoli viaggi che vengono effettuati su base più o meno regolare. I volontari cercano anche di monitorare le attività quotidiane come il prendere appuntamenti, l'assistenza sanitaria, la contrattualistica, la spesa e la ricerca di un alloggio. Alcuni sono specializzati nell'assistenza all'infanzia, agli anziani o ai minori non accompagnati. Sebbene il flusso di richiedenti asilo e rifugiati sia di recente diminuito, i volontari rappresentano una chiave di volta nel processo di integrazione per ridurre al minimo l'isolamento e offrire a loro opportunità per sviluppare

le proprie risorse e capacità. Per migliorare il lavoro da entrambe le parti, è fondamentale fornire ai volontari informazioni, conoscenze e sostegno emotivo.

Le persone prendono parte alle organizzazioni di volontariato in due modi principali: a) in modo casuale: «gente che passa e chiede come può aiutare, la pagina Facebook, il passaparola tra i volontari che portano amici, parenti, secondo le proprie motivazioni»; «ci reclutano loro... non li andiamo a cercare, ma sono loro che cercano sul sito e chiedono informazioni»; in altri casi è la reputazione dell'associazione che li attira: «non pubblicizziamo campagne di reclutamento perché già riceviamo molte domande»; b) in modo strutturato, con corsi di formazione per volontari che vengono promossi; oppure grazie all'azione di advocacy che risulta premiante nel riconoscimento di istanze comuni da portare avanti per i diritti delle persone migranti.

Quando si tratta dei profili dei volontari, possiamo dividerli facilmente in due gruppi: uno è rappresentato da studenti universitari (compresi quelli internazionali) con un profondo interesse per le questioni migratorie o giovani in cerca di lavoro; un altro è composto da pensionati (che hanno tempo libero a sufficienza), lavoratori, attivisti e altre persone attratte dal passaparola dei conoscenti.

Infine, un ultimo punto di attenzione riguarda le difficoltà nel coinvolgere i volontari: in primo luogo, il settore delle migrazioni sta affrontando un cambiamento generale nella gamma delle mansioni da svolgere. Con la diminuzione dei richiedenti asilo e dei rifugiati i compiti a breve termine sono sostituiti da quelli a lungo termine, e mentre prima era sufficiente prendersi cura del primo soccorso e dell'aiuto iniziale nei centri di accoglienza, ora sempre più gli operatori volontari devono prestare attenzione personale e supporto individuale. Pertanto le attività di volontariato stanno diventando sempre più impegnative e dispendiose in termini di tempo, cosicché molti volontari non sono più in grado di svolgere tali compiti impegnativi. Mentre la maggior parte dei pensionati ha abbastanza tempo libero, oggi giorno la tendenza generale è quella di persone che hanno sempre meno tempo e cercano compiti a breve termine. Per questo molte organizzazioni e associazioni incontrano delle difficoltà nel mantenere i volontari. In secondo luogo, l'approvazione generale verso volontari che lavorano nel settore dei migranti è diminuita a causa di una rappresentazione politica e mediatica della situazione più negativa.

### 3. I bisogni dei volontari nei cinque paesi

*“Sento una grande soddisfazione quando vedo un sorriso...”*

*“Voglio contribuire a una società aperta”*

L’analisi che segue si basa su diverse interviste, focus group e questionari online con volontari (e attori chiave) che operano con rifugiati e richiedenti asilo.

#### 3.1. Chi sono i volontari? Motivazioni, bisogni, attitudini, competenze, aspettative e credenze

In generale i volontari definiscono il loro ruolo come l’essere utili a qualcun altro e il lavorare per un mondo migliore.

La tabella qui sotto riporta le definizioni di chi è “il volontario” secondo le diverse esperienze dei partecipanti nei cinque paesi. Emergono come aspetti cruciali la solidarietà delle persone coinvolte, le cui azioni sono fortemente legate alla situazione di emergenza in cui si trovano i richiedenti protezione internazionale e i rifugiati.

Alla domanda su come i volontari vedono loro stessi, hanno riportato una serie di riflessioni e definizioni che cerchiamo di riassumere nelle due tabelle qui sotto che si completano a vicenda.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attivarsi come volontario è un’esperienza che cambia la vita. Affronto la realtà e ho l’opportunità di comprendere i problemi degli altri</li> <li>- Il creare occasioni per aggregare persone che altrimenti verrebbero in vario modo escluse dai contesti sociali</li> <li>- Per me il volontario è un “ricevitore”, riceve e comprende le esigenze e i travagli delle persone</li> <li>- Un volontario è una persona, un cittadino comune, che non si limita a vivere pensando alla propria, “mera” realizzazione e felicità ma che al contrario non riesce forse a trovarla davvero se non condivisa, pensando a chi è in difficoltà nel trovarla</li> <li>- Per me il volontario è colui che desidera rendersi utile per migliorare una realtà quotidiana. Persona o professionista o cittadino che propone le proprie competenze, esperienza, emozioni a servizio di una collettività in cerca di appartenenze divertenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona che con impegno si mette in connessione con l’altro, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie competenze</li> <li>- Il volontario è colui che si immedesima sia a livello materiale che psicologico con la realtà che affronta, ci mette empatia e acquisisce competenze</li> <li>- Soggetto che per libera scelta decide di dedicare tempo ed energia a supporto di soggetti o gruppi in stato di bisogno</li> <li>- Ascolta senza pregiudizi e giudizi, propone soluzioni con la persona e per la persona (non per sé)</li> <li>- Una persona che combatte tutti i pregiudizi e che dà valore al rapporto umano. Un sognatore</li> <li>- Attivista per la solidarietà</li> <li>- È un’attività di continuo apprendimento e presa di coscienza e consapevolezza. Lavoro di empatia</li> <li>- Sento che sto facendo qualcosa di piccolo ma molto importante</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il volontario è una persona che aiuta lo straniero/il migrante a integrarsi nella nuova società</li> <li>- Chi ha bisogno/desiderio di integrarsi concretamente per rendere il mondo un luogo più accogliente praticando la reciprocità e lo scambio. Chi cerca e pone il senso della propria vita oltre sé stesso. Spesso un “comodo” sostituito per istituzioni assenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il volontario è (o dovrebbe) essere una persona spinta dalla voglia di migliorare le condizioni di vita delle persone a cui rivolge il suo aiuto, spesso si trova a subire le carenze istituzionali innescando un meccanismo perverso</li> <li>- Intenzione, come atto logico, di operare per un risultato migliore della realtà che si presenta</li> </ul>
---	--



Ciò mostra come i volontari non si considerino come sostenitori distanti o imparziali, ma al contrario come aiutanti emotivamente coinvolti con vincoli personali verso i beneficiari. Sebbene la maggior parte dei volontari abbia dichiarato di sentirsi generalmente soddisfatta, ispirata e apprezzata prendendo parte ad attività con richiedenti asilo e rifugiati, alcuni hanno anche spiegato che stanno avendo problemi a mantenere una sana distanza tra loro e i beneficiari, come riportato da un partecipante: «nel momento in cui conosci i ragazzi, di fronte non hai più il migrante ma è Mohammed che viene da un determinato paese, con una determinata storia, diventa una persona che se ha un problema diventa un tuo problema, non riesci a prendere sonno o concentrarti sul tuo lavoro. Io ad esempio lavoro in ambito commerciale, faccio una cosa che non c’entra nulla e comunque un po’ ti perseguita. Diventa una fusione totale, ma è anche soggettivo. Nel mio caso io metto a disposizione me stessa, non porto nulla dal punto di vista professionale».

Di conseguenza, alcune delle organizzazioni intervistate hanno osservato che in particolare i volontari “principianti” hanno problemi a stabilire confini chiari. Sono frustrati quando, nonostante tutti i loro sforzi, le situazioni non possono essere migliorate e i problemi non possono essere risolti.

Quando si tratta di quali qualità, competenze e abilità dovrebbe avere chi lavora con rifugiati e richiedenti asilo, i partecipanti hanno risposto quanto segue:



Questa analisi non fornisce un'immagine chiara. Nella discussione durante i focus group, l'opinione generale era che qualunque sia la capacità tecnica e professionale di una persona, questa potrebbe essere necessaria in base al tipo di lavoro volontario. C'era un accordo generale sulle competenze personali, in particolare l'empatia. Per quanto riguarda l'età e il genere non sono state espresse preferenze chiare. Tuttavia, una questione che ha portato a una discussione ha riguardato in quale misura gli uomini musulmani accettino consigli e sostegno da parte delle donne. Non c'erano preferenze per la nazionalità, ma è stato affermato che i cittadini dello stesso paese da cui proviene un rifugiato possono dare un sostegno essenziale, a condizione però che abbiano già radici nel paese ospitante.

I compiti dei volontari dipendono dal tempo/luogo in cui sono chiamati a operare. In prima linea (ad esempio nelle isole dell'Egeo) ci sono volontari che lavorano nelle squadre di ricerca e soccorso (soccorritori, bagnini), così come quelli che forniscono supporto psicologico e primo soccorso. Un compito comune, che non richiede alcuna abilità speciale, dei volontari che lavorano negli hotspot è la fornitura di cibo e vestiario ai rifugiati. Anche supporto medico e psicologico, oltre ai servizi di interpretariato, sono forniti negli hotspot da parte dei volontari. Sulla terraferma, nei luoghi in cui sono attuati diversi piani di accoglienza, il ruolo dei volontari è diverso. I volontari aiutano i migranti e i rifugiati a mettere le basi per la loro vita nella loro nuova casa, fornendo supporto legale e informazioni sulla procedura di asilo, preparando le abitazioni, organizzando lezioni di lingua ed eventi culturali.

Il tempo che i volontari trascorrono svolgendo le loro attività varia da un paio d'ore alla settimana a qualche ora al giorno. I giovani disoccupati e gli anziani sembrano avere più tempo a disposizione.

I partecipanti hanno spiegato che molti volontari, in particolare i principianti, hanno scarsa conoscenza del sistema di asilo nel loro paese e delle singole strutture e organizzazioni. Secondo i volontari e i rappresentanti delle organizzazioni intervistate, i seguenti argomenti vengono ripetutamente richiesti dai volontari:





Gli intervistati dichiarano che lo spirito di squadra tra operatori e volontari dovrebbe essere rafforzato e che alcune delle loro attività dovrebbero essere supervisionate da altri operatori. Anche il rapporto con i beneficiari non è semplice: spesso questi ultimi non distinguono i ruoli degli operatori da quelli dei volontari e, soprattutto all'inizio, sono diffidenti verso i volontari.

Spesso possono sorgere difficoltà che non riguardano l'attività volontaria stessa, ma le modalità di lavoro, come il coordinamento e l'organizzazione interna ed esterna. In particolare rispetto alla capacità di collaborare e relazionarsi con altri soggetti, poiché spesso l'impegno verso gli altri assorbe la maggior parte delle energie e «ognuno persegue il proprio obiettivo senza guardarsi intorno».

### 3.2. Quali sono i fattori chiave per soddisfare i bisogni dei volontari? Punti di forza e di debolezza da considerare per la formazione

I volontari attivi per grandi organizzazioni internazionali ricevono spesso una formazione con certificato ufficiale per i compiti svolti. Tra gli ambiti tematici individuati dai volontari intervistati emerge la necessità di migliorare le proprie competenze interculturali e di conoscere il quadro normativo del paese e le diverse strutture ed enti rilevanti.

Il bisogno di supervisione è sicuramente l'attività richiesta con più forza dai volontari. La metodologia di formazione più frequentemente citata consiste nel tutoraggio tra pari – cioè nuovi volontari che accompagnano volontari più esperti nei primi giorni o settimane e “imparano facendo” –, mentre la supervisione continuativa è stata segnalata solo in poche esperienze. Dal momento che i partecipanti non hanno ricevuto una vera formazione, ma solo un'introduzione alle loro attività attraverso l'apprendimento tra pari, quello che emerge è il bisogno di una formazione sostanziale, anche e soprattutto di natura psicologica, e di più sostegno, ad esempio attraverso una supervisione regolare.

Le interviste hanno suggerito di porre maggiormente l'accento sull'inclusione sociale dei volontari. I volontari dovrebbero lavorare a fianco del personale piuttosto che in una rigida gerarchia. Dovrebbero essere coinvolti a tutti i livelli organizzativi, non solo nel lavoro di prima linea ma anche nel supporto di manager e direttori. L'interazione tra lo staff e i volontari dovrebbe essere più flessibile, in base alla quale i membri dello staff fanno da mentori ai volontari, ma anche i volontari svolgono un ruolo di mentori, condividendo le loro competenze con il personale.

Un altro aspetto importante è emerso nella domanda su come incoraggiare e sostenere attivamente ex-beneficiari, cioè i rifugiati che vogliono fare volontariato. Come riportato dagli intervistati, coinvolgere i rifugiati e i migranti come volontari costituisce un fattore chiave per un'integrazione di successo. Dare

ruoli attivi ai rifugiati (invece di farli semplicemente "aspettare di essere aiutati") può facilitare e velocizzare il processo di integrazione.

Questo aspetto è particolarmente importante a causa del basso numero di persone che parlano la lingua dei paesi dei rifugiati. Ad esempio in Austria, all'apice del flusso dei rifugiati nell'autunno 2015, è stato coinvolto un gran numero di migranti, in particolare nella stazione centrale di Vienna attraverso l'organizzazione "Train of Hope". Per poter sviluppare ulteriormente questo tipo di approccio è però necessario tenere presente che quando i beneficiari diventano volontari, la loro relazione con l'organizzazione cambia in modo significativo. Come beneficiari prima si rivolgevano all'organizzazione per assistenza e servizi. Come volontari, ora vengono all'organizzazione per ottenere e dare aiuto, e sviluppare un senso di orgoglio attraverso la loro partecipazione. È quindi necessario fornire ulteriore supporto a questo target di volontari.

Dai report nazionali sono emersi due fattori fondamentali per favorire il processo di integrazione: le competenze linguistiche e la comprensione culturale. Spiegare le differenze culturali aiuta i rifugiati e i richiedenti asilo a comprendere l'ambiente in cui si trovano. Occorre in secondo luogo lavorare sul miglioramento delle conoscenze linguistiche, eliminando le incomprensioni e favorendo così l'integrazione. I rappresentanti delle organizzazioni spiegano che non dipende solo dal tipo di input che i richiedenti asilo ricevono, ma anche dal modo in cui viene loro fornito: i legami personali e amicali tra beneficiari e volontari sono sia una misura di integrazione riuscita che un punto critico. L'integrazione spesso si è rivelata un successo se i volontari si prendevano cura dei beneficiari individualmente e su base personale. Far visita ai richiedenti asilo a casa, offrire viaggi e altre attività nel tempo libero o supportarli durante le loro sfide quotidiane fornisce una base molto prolifica per il processo di integrazione. D'altra parte, come menzionato sopra, molti volontari sono alle prese con relazioni così strette perché si sentono estremamente responsabili dei problemi degli altri e non sono in grado di stabilire confini chiari.

Di conseguenza i volontari sono essi stessi fondamentali per una "buona" integrazione. Sebbene gli operatori a tempo pieno siano in grado di gestire le condizioni di base come gli aspetti legali o organizzativi, non possono permettersi il tempo necessario per avere a che fare con i richiedenti asilo individualmente e soprattutto a livello personale. Sono i volontari che sono in grado di fornire un supporto flessibile, attivo e individuale, assicurando buoni risultati.

## 4. Conclusioni e suggerimenti

Nonostante le differenze nei fenomeni migratori e nei sistemi di asilo, così come le diverse definizioni di volontariato, nei cinque paesi emerge un forte impegno dei volontari che operano con rifugiati e richiedenti asilo. Possiamo chiamare questi volontari "attivisti per la solidarietà", perché sono spesso spinti dalla loro volontà di cambiare la condizione in cui si trovano a vivere rifugiati e richiedenti asilo, e non solo di fornire loro servizi. Da questa prospettiva si possono evidenziare alcune caratteristiche comuni rilevanti per il progetto.

I volontari segnalano cinque sfide: non sostituirsi agli enti pubblici, adeguatamente finanziati secondo la legge e incentrati sulla garanzia dei servizi di assistenza sociale (che dovrebbe comunque essere fornita, anche quando manca il lavoro volontario); assicurare una competenza misurata alla natura delle attività svolte; evitare sovrapposizioni con le azioni dei professionisti; promuovere il processo di integrazione, attraverso un sostegno flessibile e personale in grado di ridurre al minimo l'isolamento e offrire opportunità ai richiedenti asilo di sviluppare il loro potenziale umano e le loro capacità; infine, contribuire a migliorare gli standard di protezione dei gruppi più vulnerabili.

Come è stato mostrato nei precedenti capitoli, un corso di formazione online che fornisce informazioni generali, supporto psicologico e competenze interculturali soddisfa le esigenze dei volontari, specialmente se si svolge all'interno di un ambiente di apprendimento flessibile e facilmente accessibile. Il corso di formazione online sarà il principale risultato del progetto caseWORK, e la sua progettazione e produzione terrà conto dei risultati del presente report.

Riguardo agli argomenti e ai contenuti della formazione, questa deve apparire molto coerente con le peculiarità delle organizzazioni. A livello di competenze di base, i volontari chiedono il rafforzamento di quelle organizzative e manageriali. Nel caso di competenze tecnico-specialistiche, i bisogni sono concentrati sul fronte psicologico, sul fare rete e sulla conoscenza del fenomeno migratorio con un approccio interdisciplinare. Esiste un bisogno generale di informazioni su questioni politiche e legali, sull'ordine pubblico o sulle procedure amministrative in Europa e nel contesto nazionale. Per quanto riguarda le competenze trasversali, si concentrano principalmente nell'area della comunicazione e delle competenze interculturali, utili per una gestione più funzionale dello stress e dei conflitti. I volontari hanno menzionato le competenze interculturali e le abilità strettamente correlate ad esse, ad esempio tolleranza, apertura, empatia o conoscenza culturale. Ciò suggerisce che i volontari sentono il bisogno di rafforzare la loro capacità di gestire barriere culturali come le convinzioni politiche e religiose, le mentalità e gli stili di vita diversi.

È quindi chiaro che i volontari, come fattore chiave all'interno del processo di integrazione, dovrebbero essere supportati ancora di più. Poiché hanno già compiti che richiedono tempo, dovrebbero ricevere informazioni e corsi di formazione utili su base flessibile e volontaria. I corsi di formazione non dovrebbero essere obbligatori o impegnativi, ma dovrebbero funzionare come fonte di sostegno facilmente accessibile. Informazioni e supporto utili dovrebbero pertanto essere accessibili in qualsiasi momento e luogo.

Inoltre, il numero di giovani lavoratori volontari è in aumento a causa della digitalizzazione in corso tra le organizzazioni, il che sostiene l'idea del progetto di fornire un corso di formazione online. Allo stesso tempo, l'ambiente di apprendimento deve essere facile da usare, di semplice comprensione e di facile

accesso, per soddisfare le esigenze dei volontari anziani che potrebbero non avere molta esperienza con i dispositivi digitali. Inoltre l'offerta formativa non dovrebbe richiedere molto tempo o essere troppo impegnativa perché, come spiegato sopra, i volontari sono sempre più coinvolti in compiti a lungo termine.

La fluidità delle situazioni e del contesto specifico richiedono uno sforzo continuo di aggiornamento e capacità di risolvere problemi: per questo motivo le attività formative non devono essere basate su un approccio astratto o generalizzante, ma devono essere adattate al contesto. In tal senso può essere importante utilizzare maggiormente pratiche formative come l'“action research”, l'“action learning”, la narrazione e l'autobiografia, nonché organizzare e valorizzare quei processi di relazione interpersonale tra persone meno esperte e più esperte che si producono spontaneamente negli ambienti di lavoro del volontariato e non solo (il cosiddetto “learning by networking”).

## Allegato A – Fonti

Commissione Europea (2010), *Volunteering in the European Union*, disponibile al sito:  
[http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf), ultimo accesso 4 luglio 2018.

EASO (2016), *Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union 2016*, disponibile al sito:  
<https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/Annual-Report-2016.pdf>, ultimo accesso 4 luglio 2018.

*Nota: la lista completa delle fonti usate può essere trovata nei differenti report nazionali nell'allegato D.*

## **Allegato B – Linee guida per interviste e focus group**

### **Linee guida per interviste ad attori chiave**

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Key-actors-interviews-guidelines\\_final.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Key-actors-interviews-guidelines_final.pdf)

### **Linee guida per focus group con volontari**

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Volunteers-focus-groups-guidelines\\_final.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Volunteers-focus-groups-guidelines_final.pdf)

**Allegato C – Persone coinvolte nelle attività di ricerca**

<b>Paese</b>	<b>N. di attori chiave</b>	<b>N. di volontari</b>	<b>Tot.</b>
Austria	6 (tramite interviste)	11 (tramite focus group)	17
Germania	5 (tramite interviste)	30 (tramite questionari online)	35
Grecia	6 (tramite interviste)	9 (tramite focus group, sia in presenza che online)	15
Italia	6 (tramite interviste)	18 (tramite focus group)	24
Slovenia	2 (tramite interviste)	7 (tramite interviste)	9
<b>Tot.</b>			100

## Allegato D – Report nazionali

**Austria**

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report\\_Austria\\_caseWORK.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report_Austria_caseWORK.pdf)

**Germania**

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report\\_Germany\\_caseWORK.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report_Germany_caseWORK.pdf)

**Grecia**

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report\\_Greece\\_caseWORK.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report_Greece_caseWORK.pdf)

**Italia**

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report\\_Italy\\_caseWORK.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report_Italy_caseWORK.pdf)

**Slovenia**

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report\\_Slovenia\\_caseWORK.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/country-report_Slovenia_caseWORK.pdf)