



Refugees
Welcome
Italia

I processi:
gli utenti, la profilazione e il matching

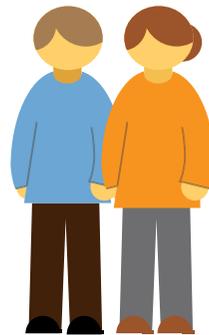
I VARI PROFILI DEGLI UTENTI

Chi ha bisogno di essere ospitato



Titolari di protezione/
Neomaggiorenni

Chi è intenzionato ad ospitare

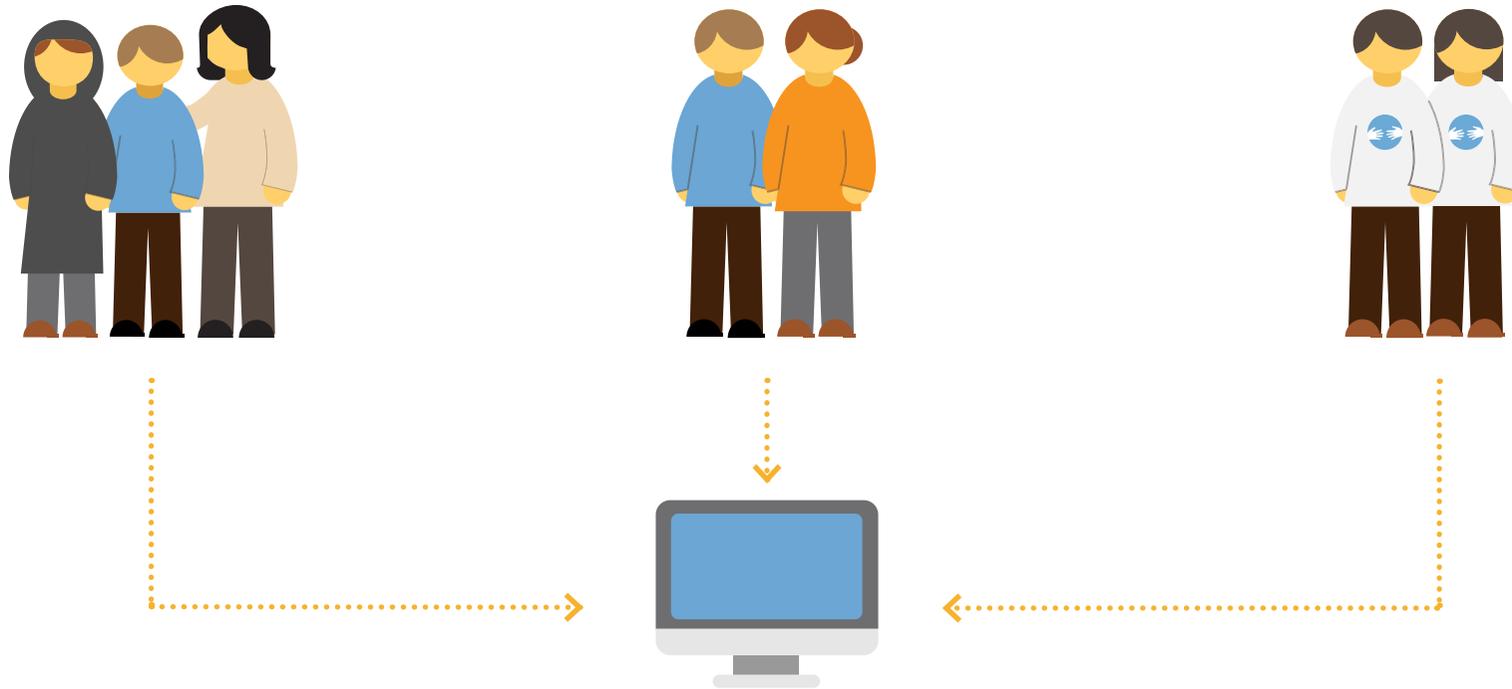


Famiglie

Chi vuole diventare un volontario



Possibili volontari



Tutte e tre i diversi profili aderiranno a RWI **registrandosi sulla piattaforma** di CRM (vedi guida CRM).

I **processi di profilazione** da eseguire saranno **due**: uno per le famiglie e i rifugiati e uno per i nuovi volontari.

IL CRM E LA COMMUNITY



Siena, 14 Aprile 2018
5/27

Formazione gruppi territoriali -
I processi - gli utenti, la profilazione e il matching

IL CRM

consente:

- L'**attribuzione automatica** delle iscrizioni di famiglie, volontari e rifugiati su base territoriale ai coordinatori
- L'**attribuzione** ai singoli volontari, tramite password specifica, delle famiglie e dei candidati all'ospitalità assegnati e dei matching direttamente seguiti
- Un sistema di **reportistica** che consente di estrapolare dati quali-quantitativi in tempo reale
- La **classificazione** e la **catalogazione** sicura di tutti i dati e le informazioni relative ad ogni famiglia, volontario e titolare di protezione profilato
 - Il **monitoraggio** di tutte le convivenze

IL PROCESSO PER FAMIGLIE E RIFUGIATI

Siena, 14 Aprile 2018
7/27

Formazione gruppi territoriali -
I processi - gli utenti, la profilazione e il matching

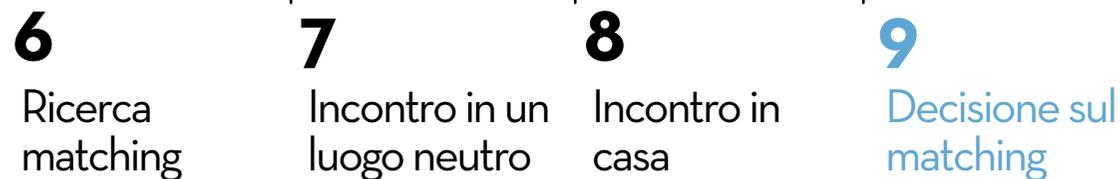
FASE DI PROFILAZIONE



Solo per le famiglie!

- Comunicazione
- Vai al punto 6

FASE DI RICERCA MATCHING



- Torna al punto 6
- Vai al punto 10

FASE DI MATCHING



- Torna al punto 6
- Fine!

FASE DI PROFILAZIONE



- Comunicazione
- Vai al punto 6

FASE DI RICERCA MATCHING



- Torna al punto 6
- Vai al punto 10

FASE DI MATCHING



- Torna al punto 6
- Fine!

FASE DI PROFILAZIONE

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	OBIETTIVO	STRUMENTI	METODI
1 Iscrizione	Il rifugiato/la famiglia si iscrive alla piattaforma. Il referente del team verifica l'iscrizione e assegna ciascun nuovo iscritto ad un componente (facilitatore) del team matching	Assegnare a ogni nuovo iscritto un facilitatore	CRM	
2 Intervista telefonica (solo famiglie)	Il facilitatore guarda i dati forniti durante la registrazione e contatta la famiglia per capire se può essere idonea e quindi se procedere con un'intervista di persona	Avere gli elementi per capire se procedere o meno	- CRM - Traccia per le interviste telefoniche	Metodologia per le interviste telefoniche
3 Corso di formazione (solo famiglie)	La famiglia viene invitata a seguire un breve corso di preparazione	Fornire alla famiglia informazioni utili ad una migliore convivenza	- Materiali per il corso	
4 Intervista di persona	Il facilitatore più un altro componente del team Matching incontrano il rifugiato/la famiglia per conoscerli e raccogliere gli elementi necessari a valutarne l'idoneità	Avere gli elementi per valutare l'idoneità o meno del rifugiato/famiglia	- CRM - Traccia per le interviste di persona	Metodologia per le interviste di persona
5 Decisione sull'idoneità	Il facilitatore e l'altro componente presentano il caso al Team Matching e al Coordinatore del Gruppo la loro proposta di idoneità	Decidere l'idoneità confrontandosi con il gruppo e registrarla	- CRM	Criteri di idoneità
 Non idoneo  Idoneo	Il facilitatore contatta il rifugiato o la famiglia per comunicare la idoneità/non idoneità e le motivazioni di questa valutazione	Comunicare la scelta		

2

Intervista telefonica (solo famiglie)

 = Manuale strumenti e metodi

 = CRM

A COSA SERVE?

L'intervista telefonica è **il primo contatto con le famiglie** e serve a iniziare a **capire se possono essere idonee** ad ospitare un rifugiato

Serve anche a **chiarire** alle famiglie eventuali **dubbi**

CHI LA FA?

Il **facilitatore** cui è stata assegnata la nuova famiglia

COSA SI CHIEDE?

Nel **manuale** trovate la **traccia per l'intervista telefonica** e la relativa **metodologia**

È importante cercare di escludere che la famiglia sia mossa da motivi diversi dall'accoglienza o se è disponibili per periodi troppo brevi (meno di 6 mesi)

E UNA VOLTA FATTA?

Il facilitatore, dopo aver preso **appunti sulla traccia** per l'intervista, compila i campi e lascia un feedback nel **CRM**. Infine informa il Referente del gruppo matching

Se il feedback è positivo, la famiglia verrà invitata a seguire un breve **corso di formazione**

4

Intervista di persona

 = Manuale
strumenti e
metodi

 = CRM

A COSA SERVE?

Serve a conoscere la famiglia/il rifugiato e **raccogliere gli elementi necessari** a valutarne **l'idoneità**

Serve anche a iniziare a costruire un **rapporto di fiducia** con RWI

CHI LA FA?

L'intervista è condotta dal **facilitatore** cui è stata assegnata la nuova famiglia/il nuovo rifugiato, insieme ad **un altro componente** del gruppo matching

COSA SI CHIEDE?

Nel **manuale** trovate la **traccia per l'intervista di persona** e la relativa **metodologia**

A seconda di come procede l'intervista, si potranno approfondire o meno tutti i temi oppure aggiungerne di nuovi, se il caso lo richiede

E UNA VOLTA FATTA?

Il facilitatore, dopo aver preso **appunti sulla traccia** per l'intervista, compila i campi e lascia un feedback nel **CRM**. Infine informa il Referente del gruppo matching

Insieme al gruppo verrà poi **discussa l'idoneità** del profilo

5

Decisione sull' idoneità

 = Manuale
strumenti e
metodi

 = CRM

A COSA SERVE?

Serve a stabilire se la famiglia/
il rifugiato ci sembrano **idonei ad
avviare una convivenza**

CHI LA FA?

La fa il **gruppo matching**, insieme
al **Coordinatore** del Gruppo di
Iniziativa Territoriale. Il facilitatore
e l'altro componente presentano
il caso al Team Matching e
propongono loro valutazione di
idoneità o meno. Se ne discute
insieme e si decide

E UNA VOLTA FATTA?

Il facilitatore **aggiorna il profilo**
della famiglia/rifugiato sul **CRM** con
la decisione di idoneità o meno

COSA SI VALUTA?

Nel **manuale** trovate i **criteri di
idoneità** a cui fare riferimento;
valutate comunque le eccezioni che
richiedono le singole persone

Per le famiglie, oltre alla
disponibilità a dare vitto e alloggio,
si valuta la voglia di attivarsi
per contribuire al **progetto di
autonomia del rifugiato**. Per il
rifugiato si valuta la **consapevolezza**
e la **determinazione** a perseguire
l'autonomia

 Non idoneo

 Idoneo

A COSA SERVE?

Serve a **comunicare** alla famiglia/al rifugiato se sono idonei ad avviare una convivenza

CHI LA FA?

La fa il **facilitatore assegnato** con una telefonata o un incontro

IN CASO DI NON IDONEITÀ, È POSSIBILE FARE UNA SECONDA VALUTAZIONE?

Solo se il facilitatore ritiene che nel corso della comunicazione di non idoneità siano emersi dei fatti molto rilevanti. In tal caso informa il Referente del Team Matching e valutano se ridiscutere il caso.

COSA SI COMUNICA?

In caso di non idoneità, si comunicano le **motivazioni**

In caso di idoneità, si comunica quali saranno i prossimi passi (ricerca di un matching, incontro etc) e entro quando li ricontatteremo

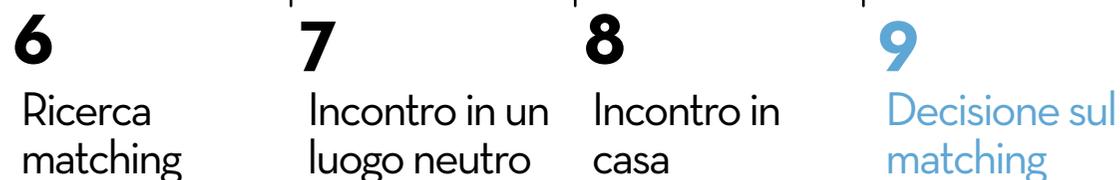
FASE DI PROFILAZIONE



- Comunicazione
- Vai al punto 6

Solo per le famiglie!

FASE DI RICERCA MATCHING



- Torna al punto 6
- Vai al punto 10

FASE DI MATCHING



- Torna al punto 6
- Fine!

FASE DI RICERCA MATCHING

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	OBIETTIVO	STRUMENTI	METODI
6 Ricerca di un matching	Il facilitatore ed il Team Matching cercano dei possibili abbinamenti tra rifugiati e famiglie idonee, sulla base delle esigenze espresse e delle possibili affinità	Individuare uno o più possibili matching	CRM	
7 Incontro in un luogo neutro	Il facilitatore contatta la famiglia ed il rifugiato identificati per il matching e concorda con loro data e luogo di un possibile incontro per una prima reciproca conoscenza. Dopo l'incontro, il facilitatore contatta entrambi per raccogliere le impressioni	Far conoscere rifugiato e famiglia e raccogliere i loro feedback ed elementi per confermare o meno la possibilità del matching	- Scheda matching	Metodologia per il matching
8 Incontro a casa	Il facilitatore contatta la famiglia ed il rifugiato per organizzare una visita in casa, possibilmente con tutti i componenti della famiglia. Dopo l'incontro, raccoglie i feedback e riferisce al Team e al Coordinatore	Fornire alla famiglia, al rifugiato e al facilitatore tutti gli elementi per decidere		
9 Decisione sul matching	Il rifugiato e la famiglia decidono se avviare la convivenza	Decisione sulla convivenza e registrazione	CRM	

6

Ricerca di un matching

 = CRM

COME SI FA?

Una volta che abbiamo conosciuto i nuovi iscritti e li abbiamo ritenuti idonei ad avviare una convivenza, dobbiamo cercare di **identificare un buon matching** per loro

Non esiste una ricetta infallibile per costruire un buon matching e molto dipenderà dalla vostra sensibilità e dalla valutazione che avete fatto delle persone durante le interviste

COSA CONSIDERARE?

E' importante che consideriate :

- La possibile **compatibilità tra le persone** e le loro **circostanze personali**
(Ad esempio, se la famiglia non passa tantissimo tempo in casa potrebbe essere più adatta per un rifugiato che ha bisogno di suoi spazi di autonomia, rispetto ad uno che avrebbe voglia di maggiore interazione)
- Quali **risorse** la **famiglia** potrebbe mettere a disposizione del progetto di autonomia del rifugiato
(Ad esempio, quanto tempo il rifugiato impiegherebbe per gli spostamenti, se qualcuno in famiglia o tra gli amici opera nel campo di interesse del rifugiato, se potrebbero supportarlo negli studi, ecc, ecc...)

7

Incontro in un
luogo neutro

8

Incontro
a casa



= CRM

A COSA SERVONO?

Servono a **far conoscere la famiglia ed il rifugiato** e dare loro l'opportunità di valutare se avviare o meno la convivenza

CHI LA FA?

Idealmente sempre due persone, ovvero **i facilitatori** che hanno **fatto le interviste** alla famiglia ed al rifugiato

E UNA VOLTA FATTA?

I facilitatori **raccolgono le impressioni** della famiglia e del rifugiato e aggiornano la **Scheda Matching sul CRM** anche con la loro valutazione.
Poi **riferiscono** al Team e al Coordinatore

COME SI CONDUCONO?

Per il **primo incontro**, cercate un **luogo pubblico confortevole** e che possa essere facilmente raggiungibile da entrambi

Nella nostra esperienza, un **secondo incontro in casa** della famiglia è **molto utile**. Cercate di mettere a loro agio le persone, in modo che si sentano libere di fare conoscenza, fare domande, chiarire dubbi

Al **termine degli incontri** date loro una **data entro cui li contatterete** per sapere se vogliono procedere o meno alla convivenza

FASE DI PROFILAZIONE



- Comunicazione
- Vai al punto 6

Solo per le famiglie!

FASE DI RICERCA MATCHING



- Torna al punto 6
- Vai al punto 10

FASE DI MATCHING



- Torna al punto 6
- Fine!

FASE DI MATCHING

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	OBIETTIVO	STRUMENTI	METODI
10 Firma del patto di convivenza	In caso di decisione positiva sul matching, il facilitatore prepara il patto di convivenza e organizza l'incontro per leggerlo insieme e firmarlo. Viene anche avviata la definizione di un progetto individuale del rifugiato, per il tempo di convivenza	Firma del patto, registrazione sul CRM e definizione del progetto individuale	- Patto di convivenza - CRM - Progetto individuale	
11 Avvio della convivenza				
12 Monitoraggio	Il facilitatore monitora l'andamento della convivenza con telefonate ed incontri periodici. Monitora anche se il progetto individuale del rifugiato procede e/o se ha bisogno di supporto	Monitorare la convivenza e aggiornare il CRM	- CRM	
13 Fine della convivenza				
14 Decisione sull'autonomia	Il facilitatore ed il rifugiato valutano se il rifugiato ha raggiunto un livello di autonomia abitativa o se ha ancora bisogno del supporto di RWI	Decidere se il rifugiato è autonomo o se ha bisogno di un nuovo match	- CRM	

10

Firma del patto di convivenza

11

Avvio della convivenza

12

Monitoraggio

 = Manuale

 = CRM

COSA FARE?

Una volta che la famiglia ed il rifugiato hanno deciso di avviare una convivenza, **personalizzate il testo del Patto di Convivenza** con le loro informazioni e **leggetelo ad entrambi** assicurandovi che lo abbiano compreso

Avviata la convivenza, i facilitatori si occuperanno di **monitorarne l'andamento** della convivenza per il tramite di telefonate e visite a casa. Annoteranno le loro considerazioni nel Matching sul CRM

Terranno **aggiornato il Referente del Team Matching** e si riferiranno a lei/lui per confrontarsi sugli eventuali problemi.

Il facilitatore che segue il rifugiato si occuperà anche di supportarlo

nello sviluppo del suo **Progetto Individuale**, se non già definito.

Si tratta di definire come la persona intende utilizzare il tempo della convivenza per raggiungere la sua autonomia.

Il Progetto può includere, tra le altre cose:

- La prosecuzione o l'avvio di un **percorso di studi**
- La ricerca di un **lavoro**
- La ricerca di una **casa**

Prestate attenzione anche ai segnali più deboli di disagio legati alle convivenze e intervenite

13

Fine della
convivenza

14

Decisione
sull'autonomia

 = CRM

COSA FARE?

Qualche tempo prima (almeno un mese) della fine del periodo di convivenza concordato, i facilitatori del matching faranno una **valutazione del livello di autonomia raggiunta** dal rifugiato e lo incontreranno per capire **come procede** con il suo Progetto Individuale e se avrà ancora o meno necessità di essere ospitato

In quest'ultimo caso, si potrà **sondare la disponibilità/l'interesse** del rifugiato e della famiglia **di proseguire la convivenza** oppure cercare un nuovo matching

Sappiamo che sei mesi non sono tanti e che, a seconda del punto di partenza dei rifugiati, potrebbero non essere sufficienti per una loro piena autonomia. In questo caso

aiutate il rifugiato e la famiglia a **gestire l'eventuale frustrazione** per il **mancato raggiungimento** degli obiettivi, evidenziando i progressi comunque compiuti e le relazioni intrecciate

Siamo convinti che la convivenza può funzionare da acceleratore per dispiegare le potenzialità delle persone, quindi **mettecela tutta per aiutarli!**

E ovviamente, festeggiate ogni volta che un rifugiato raggiunge la sua autonomia!



IL PROCESSO PER I VOLONTARI

Siena, 14 Aprile 2018
23/27

Formazione gruppi territoriali -
I processi - gli utenti, la profilazione e il matching

PROFILAZIONE



- Comunicazione
- Vai al punto 6

AFFIANCAMENTO



- Torna al punto 6
- Vai al punto 9

LAVORO



ATTIVITÀ		DESCRIZIONE	OBIETTIVO	STRUMENTI	METODI
1	Iscrizione	Il volontario si iscrive al portale	Registrare l'iscrizione	CRM	
2	Intervista telefonica	Il coordinatore lo contatta per capire se può essere idoneo e a fare cosa e quindi se incontrarlo	Avere gli elementi per decidere se procedere	Traccia per le interviste telefoniche	Metodologia
3	Corso	Il volontario viene invitato a seguire un breve corso	Fornire info utili	Materiali per il corso	
4	Intervista di persona	Il coordinatore (ed eventualmente il referente del Team in cui potrebbe inserirsi) incontra il volontario per conoscerlo	Avere gli elementi per valutare l'idoneità		
5	Idoneità	Il coordinatore (ed eventualmente il referente del Team in cui potrebbe inserirsi) decide sull'idoneità	Valutare l'idoneità		
	Non idoneo	Il coordinatore comunica al volontario la non idoneità e le motivazioni di questa valutazione	Comunicare l'idoneità o meno e registrarla	CRM	
	Idoneo				
6	Affiancamento	Il coordinatore affida il volontario ad un Team e lo affianca ad un altro volontario			
7	Feedbacks	Il referente del team raccoglie il feedback del volontario e della persona cui è affiancato			
8	Valutazione dell'autonomia	Il coordinatore, il referente e il volontario affiancante valutano l'autonomia del nuovo volontario	Decidere se il volontario può operare in autonomia		
9	Assegnazione a un team	Il coordinatore, sentito il volontario, lo assegna ad uno dei Team	Inserire il volontario in un team		
10	Monitoraggio	Il referente del Team lo supporta e monitora	Monitorare il volontario		

 = Manuale

 = CRM

COSA FARE?

Refugees Welcome è una associazione basata sui volontari, quindi dedicate la giusta **cura nel selezionarli, formarli e coordinarli**

Questo è tanto più importante considerato il fatto che ci proponiamo di essere **agenti di cambiamento culturale**

Non è necessario che chi si propone abbia fatto studi sociali o che abbia pregresse esperienze nel settore dell'immigrazione. Quello che è **importante è che siano motivati, che condividano gli obiettivi di RWI e che siano disposti ad imparare e a mettersi in gioco**

Prevedete un periodo di affiancamento dei nuovi volontari ai volontari più esperti in modo che

abbiano modo di **imparare sul campo** senza dover da subito affrontare le responsabilità

Abbiate cura che **qualcuno sia sempre disponibile** per chiarire i dubbi o aiutare i volontari a risolvere i problemi che dovessero incontrare, soprattutto quando incontrano le famiglie o i rifugiati

I volontari sono fondamentali per raggiungere gli obiettivi di RWI. Dedicate loro il giusto tempo!



GRAZIE