

ARCI, Caritas Italiana, CIR



**Un Team per
l'integrazione:**

**viaggio nel mondo
dell'asilo**

*Rapporto di Ricerca conclusivo del
PROGETTO "TEAM INTEGRAZIONE"*



Pubblicazione realizzata con finanziamenti assegnati per l'anno 2007 ad ANCI dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri sui fondi dell'otto per mille dell'IRPEF devoluto dai cittadini alla diretta gestione statale

La redazione dei risultati della ricerca è di:

Katia Scannavini

Con la supervisione scientifica di:

Filippo Miraglia, Livia Cantore per l'ARCI

Oliviero Forti, Manuela De Marco per Caritas Italiana

Fiorella Rathaus per il CIR

Gli esperti del Team integrazione sono:

Giusi Palomba, Donatella Terni per l'ARCI

Paolo Attanasio e Roberto Guaglianone per Caritas Italiana

Marina Bozzoni, Djamila Derradji, Maria Giovanna Fidone, Valeria Carlini per il CIR

Si ringrazia per la collaborazione il Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, i responsabili e gli operatori dei progetti territoriali SPRAR di: Ascoli Piceno, Bitonto, Caronno, Cremona, Crotone, Marsala, Matera, Mazzarino, Modena, Napoli, Padova, Pisa, Ragusa, Rovigo, Santorso, Torino, Udine.

Il presente rapporto è stato redatto con le informazioni raccolte nel periodo da febbraio 2009 a marzo 2010

INDICE

Premessa

Introduzione

1. Elementi introduttivi

1.1 Considerazioni preliminari: qualche indicazione di contesto

1.2 La presenza dei titolari di protezione internazionale e dei richiedenti asilo in Italia

1.3 Il sistema di protezione

2. Metodologia e definizione del problema

2.1 Il progetto e la nota metodologica

2.2 Presupposti sul concetto di integrazione

3. I mezzi per l'integrazione

3.1 La formazione

3.2 Il lavoro

3.3 La casa

3.4 La salute

4. La Rete sociale

4.1 La vita quotidiana

4.2 La costruzione della rete e la sensibilizzazione del territorio

4.3 La mediazione culturale

5. I Facilitatori

5.1 La lingua e la conoscenza socio-culturale

5.2 La sicurezza e la sostenibilità

6. Principi fondamentali

6.1 I diritti

Allegati

Bibliografia

Introduzione

Parlare di asilo nell'attuale congiuntura vuol dire tentare di comporre un quadro unitario di un tema che in questa fase sta vivendo notevoli discontinuità, che si sommano ad un tessuto ordinario caratterizzato da una cronica frammentazione.

L'eterogeneità permea infatti sia la disciplina normativa in tema di richiedenti protezione internazionale, costruita attraverso una serie di provvedimenti legislativi disciplinanti diversi ambiti della materia, sia poi, a cascata, gli interventi pratici, le azioni, i servizi, i percorsi di accoglienza, di presa in carico, di queste persone, al fine di aiutarle ad integrarsi nella società italiana, al termine di un percorso di auto-responsabilizzazione e di rafforzamento della propria autonomia.

In particolare, gli interventi di presa in carico, di accoglienza, dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria sono da anni uno dei principali aspetti che maggiormente sollecita il territorio nazionale e i suoi vari attori pubblici e privati a livello centrale e locale, a partire dalla costituzione del Sistema di Protezione per Richiedenti asilo e Rifugiati (SPRAR), ma anche da prima, con le sperimentazioni avviate in alcuni contesti territoriali già nella seconda metà degli anni novanta.

Dunque dalla creazione dello SPRAR ad oggi sono trascorsi circa dieci anni, un periodo che si presta a tentare un primo bilancio, e che ha naturalmente spinto gli attori impegnati sul tema a porsi nell'ottica di monitorare, di verificare, di analizzare come il Sistema stesse complessivamente lavorando; quali criticità avesse evidenziato, come stesse pensando eventualmente a ri-orientare gli interventi.

Diversi fattori negli ultimi tempi hanno favorito queste riflessioni: la crisi economica evidente nel paese (con corrispettiva riduzione delle risorse private e pubbliche destinate in generale al sociale), il cambiamento complessivo del clima politico, sempre più disinteressato e meno sensibile ai seri e gravi problemi globali, e, quasi di riflesso, dell'opinione pubblica, orientata ad una maggiore ostilità verso gli immigrati ma pericolosamente meno attenta alla tutela del diritto e, soprattutto, del diritto umano.

Peraltro tutti questi cambiamenti sono avvenuti con una rapidità che in qualche modo ha sorpreso anche chi già operava in questo ambito: gli interrogativi, le emergenze, i problemi che hanno sollecitato le nostre risposte fino ad un anno fa erano, per molti aspetti, di tipo ben diverso rispetto alle attuali.

Basti ricordare che se fino alla fine del 2008 si faceva i conti con l'emergenza degli sbarchi sulle nostre coste, in particolare quelle siciliane, e con la necessità di reperire una sistemazione dignitosa al notevole afflusso di richiedenti protezione internazionale (che rappresentavano circa il 75% delle persone sbarcate, 31.000 istanze, a fronte delle 14.000 del 2007), si è passati, dalla metà del 2009 ad oggi, a registrare un calo notevole di arrivi via mare e una parallela e significativa diminuzione delle richieste di protezione internazionale (circa 17.000), soprattutto per effetto delle intercettazioni in alto mare delle navi cariche di migranti, il loro trasbordo e traghettamento verso la Libia, cominciato nelle primavera del 2009, a seguito dell'implementazione dell'accordo bilaterale Italia - Libia¹.

¹ Tale accordo con la Libia è stato criticato in Italia da diversi organismi internazionali e da numerose organizzazioni non governative attive nella tutela dei rifugiati e dei diritti umani in generale, per i negativi effetti prodotti sulla possibilità di garantire l'accesso al diritto d'asilo a chi proviene da paesi nei quali la sua incolumità è a rischio. Anche l'Europa ha manifestato delle perplessità, secondo quanto dichiarato dal

Tutto ciò ha posto e pone seri interrogativi sul futuro e le sorti dell'asilo in Italia, e rappresenta tuttavia la cornice in cui va inquadrato il progetto "Team Integrazione", che è nato dall'interrogativo principale circa gli esiti, l'impatto, l'efficacia, le difficoltà che i percorsi di integrazione riescono ad offrire ai diretti beneficiari dei vari progetti SPRAR sul territorio nell'attuale fase storica, politica, economica del paese.

In qualità di enti coinvolti nel progetto dall'ANCI (con finanziamenti assegnati per l'anno 2007 ad ANCI dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri sui fondi dell'otto per mille dell'IRPEF devoluto dai cittadini alla diretta gestione statale) per il tramite del Servizio centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti asilo e Rifugiati (SPRAR), abbiamo voluto cogliere l'occasione di fare insieme, in sinergia, un approfondimento di cui, dall'interno del proprio contesto, ciascuno sentiva la necessità.

E' stato dunque costituito un "Team Integrazione", ovvero un'equipe di lavoro formata da esperti appartenenti ai tre enti, che ha compiuto due visite, a circa 6 mesi di distanza l'una dall'altra, presso un campione di 17 progetti territoriali SPRAR, incontrando i beneficiari degli interventi, nonché la "rete" di soggetti istituzionali e privati che gravitano intorno alla gestione dei progetti stessi, per garantirne il buon esito.

Inoltre, le seconde visite, come leggeremo nel Rapporto, sono state effettuate a circa sei mesi di distanza l'una dall'altra (aprile - maggio - giugno/ottobre - novembre - dicembre), sia per riservarci un congruo lasso di tempo per cogliere eventuali processi di cambiamento all'interno delle modalità operative dei progetti, che per rispettare, in un certo senso, quel periodo che è considerato significativo, anche da un punto di vista giuridico, nella durata della permanenza di un beneficiario all'interno del Sistema di protezione. Per di più, in diversi territori, questo arco temporale ha coinciso con il cambio delle amministrazioni locali a seguito delle elezioni amministrative, il che ha consentito di

Commissario europeo per gli affari interni, Cecilia Malmström, nel corso dell'audizione parlamentare tenuta il 29 aprile 2010 davanti alle Commissioni riunite I-XIV Camera e 1A-3A-14A Senato (in www.senato.it). Di seguito si riporta un estratto del resoconto stenografico dell'audizione, in cui la Malmström dichiara: "Credo che l'Italia, come Paese vicino, sappia bene che si tratta di un Paese (la Libia, n.d.r.), complicato, di un regime complesso, con il quale non è facile cooperare, ma è un vicino importante e sia l'Unione europea che la Libia hanno da guadagnare da un rafforzamento della cooperazione sulla migrazione, sui diritti umani ma anche sulla questione dei visti e degli scambi commerciali. Ci sono alcune difficoltà: so che l'Italia ha un accordo bilaterale con la Libia e anche noi stiamo cercando di raggiungere un accordo su scala comunitaria, ma è molto difficile. L'Unione europea, ovviamente, ha una sua presenza in Libia: sosteniamo il Governo libico per il rafforzamento delle capacità di *governance*, le domande di asilo, l'Alto Commissariato dell'ONU per i rifugiati. Abbiamo chiesto alla Libia di aderire alla Convenzione di Ginevra o alla omologa Convenzione africana, e siamo disposti ad aiutarla per quanto riguarda l'attuazione. Non abbiamo ancora fatto tutte queste cose, abbiamo bisogno di un rapporto più organico con la Libia, abbiamo sempre bisogno, ovviamente come Unione europea, di tutelare i diritti fondamentali e i diritti umani: anche la Libia deve rispettare il principio del non respingimento e il contenuto della Convenzione di Ginevra. Sono consapevole del dibattito in atto in Italia su quanto è avvenuto un anno fa; so anche che sono in corso procedimenti giudiziari, una cosa positiva che spero porti a far luce sulla vicenda creando chiarezza. Sappiamo, comunque, che la Convenzione di Ginevra e il principio del non respingimento si applicano in alto mare, ogni Paese è tenuto a farlo. Quando si trovano persone in situazione di emergenza in mare e ci sono persone che vogliono chiedere asilo, i Paesi devono garantire la possibilità di presentarne la richiesta. Pertanto, tutti i Paesi membri nel Mediterraneo, ma anche altrove, sanno che la Commissione cercherà di garantire questo principio".

Nei mesi successivi alle suddette affermazioni, chiamato ad intervenire sul tema del rispetto dei diritti umani e dei respingimenti in mare compiuti per effetto del Patto italo - libico, il Ministro dell'Interno, Roberto Maroni ha invece dichiarato che "questo accordo è stato lodato dalla commissaria europea come accordo modello che dovrebbe utilizzare anche l'Europa".

verificare se e quanto questa variabile potesse incidere sul grado di adesione al progetto soprattutto in termini di supporto, di interazione, di stimolo.

La prima fase di rilevazione in loco ha avuto come obiettivo principale quello di entrare a contatto con i progetti individuati, registrare le prime informazioni, svolgere le interviste ai beneficiari (circa 3 per progetto) e stabilire un rapporto di fiducia con i responsabili incontrati. Nella seconda fase, invece, si è tentato un approfondimento più ampio e puntuale di quegli ambiti che al termine delle prime visite erano apparsi meritevoli di ulteriori indagini, ovvero di essere integrati attraverso colloqui/incontri con ulteriori interlocutori coinvolti nelle questioni emerse relativamente al progetto analizzato.

I risultati di tali attività sono poi confluiti nelle interviste effettuate e nei rapporti descrittivi delle missioni.

Quanto all'oggetto delle rilevazioni sul campo, nelle premesse progettuali era stato esplicitato che il monitoraggio del Team dovesse concentrare i suoi sforzi nella rilevazione dei percorsi/processi di autonomia e delle condizioni socio-economiche che caratterizzano la vita dei beneficiari dei progetti allorquando non sono più tali e poi predisporre, sulla base delle osservazioni compiute, una "*cassetta degli attrezzi*", composta da una *summa* di buone pratiche eventualmente replicabili in altri territori ed in altri contesti per migliorare gli interventi di promozione dell'integrazione.

Con questa consapevolezza, da un punto di vista operativo, abbiamo tentato di valorizzare maggiormente il taglio dinamico del progetto, rendendo un valore a sé la capacità di sinergia e di condivisione fra gli enti e la modalità di effettuazione delle visite, condividendo gli strumenti di lavoro, realizzando momenti di confronto al termine di ogni fase progettuale.

Invece, da un punto di vista più funzionale, del conseguimento degli obiettivi previsti, il progetto alimentava la forte tentazione di giungere ad una complessa valutazione sulle condizioni economiche/politiche/culturali che il territorio nazionale attualmente offre per favorire l'integrazione dei beneficiari SPRAR, ma un'analisi così complessa avrebbe necessitato di molti strumenti di approfondimento, sia nella conduzione delle interviste ai beneficiari che nella comprensione delle specificità delle diverse realtà territoriali, che mal si conciliavano con la durata e le risorse del progetto.

La possibilità di "andare sul territorio" con le missioni ha rappresentato comunque l'occasione di far emergere o di porre l'accento su alcuni momenti/passaggi essenziali della vita e dell'esistenza stessa dei progetti.

Anche rispetto alla *cassetta degli attrezzi*, quello che, a conclusione del progetto sembra essere emerso con netta evidenza è che buona parte degli strumenti che si rinvengono nel presente Rapporto, riguardano prassi e attività in qualche modo già socializzate all'interno della rete SPRAR, anche grazie agli incontri e le numerose iniziative di comunicazione/formazione organizzate a livello nazionale e territoriale dal Servizio centrale. Tuttavia, le indicazioni emerse attraverso le visite, più che favorire uno scambio "orizzontale" di informazioni, potranno costituire materia di riflessione e di azione per il Servizio Centrale, per testare la reale efficacia di quelle azioni che, seppure previste e richieste dal bando, necessitano forse di una rilettura, o meglio, meritano un approfondimento/supplemento d'indagine, date le modalità con le quali risultano essere condotte in diverse realtà monitorate.

Il **monitoraggio** ha altresì rilevato che ciò che rende estremamente complessa la definizione di una buona prassi è proprio la difficoltà di reperire e rendere unitarie le premesse, le condizioni in cui si sviluppa e che la rendono efficace. Un dato che gli

operatori hanno evidenziato sintetizzando gli esiti delle missioni svolte è che, nell'attuale fase, lo SPRAR, risente della difficoltà di riconduzione ad unità degli interventi messi in campo.

L'estrema **eterogeneità delle condizioni territoriali** e della capacità attiva e reattiva dei contesti locali si è riscontrata anche **in occasione della sempre più evidente crisi economica del paese**, rispetto alla quale alcune realtà locali (sia al Nord, che al Centro e al Sud) hanno reagito molto bene in termini di spinta ideale, di voglia di fare, altre, con più possibilità concrete, hanno faticato pesantemente.

Il quadro appare decisamente "a macchia di leopardo", ma ci ha comunque consentito di individuare tre principali tipologie di territori, valutati in base all'offerta di servizi che propongono, anche in tempo di crisi, ai beneficiari dello SPRAR:

- a) "*in crisi profonda*" consideriamo quei territori dove la carenza storica di risorse per l'integrazione (corsi di lingua, ma soprattutto lavoro e alloggio) accoglie la crisi come fenomeno già noto;
- b) "*in crisi ma con servizi di inclusione attivi*" consideriamo quei territori non storicamente depressi, ma in cui la crisi recente ha colpito con durezza. Qui i servizi di inclusione sociale storicamente presenti attutiscono almeno in parte gli effetti della crisi economica sul tessuto sociale locale;
- c) "*reattivi alla crisi*" sono infine quei territori, spesso già dotati alla base di un sistema efficiente di servizi, dove la crisi è stata quasi un'occasione per la sperimentazione di nuove formule di inclusione sociale e/o integrazione per le vittime della crisi, a partire dai beneficiari SPRAR.

Anche i **cambiamenti politici intervenuti in fase esecutiva del progetto in diverse realtà locali**, hanno prodotto una gamma di sfumature che difficilmente si lasciano classificare in categorie ben definite. Infatti, se alcune amministrazioni hanno potuto confermare, insieme con la Giunta uscente, il proprio interesse alla prosecuzione dello SPRAR, in altre il cambio di colore della giunta provinciale ha fatto sì che questa si allineasse con quella comunale in un atteggiamento di diffidenza attiva, che certamente non faciliterà la vita al progetto stesso. In altri contesti appare più difficile prevedere le conseguenze del cambio della giunta in un comune che sia allo stesso tempo ente titolare ed ente gestore del progetto, ma non è da escludere che la presenza di funzionari e operatori competenti e motivati potrà continuare a garantire la prosecuzione positiva delle attività SPRAR.

In ogni caso, **le principali caratteristiche riscontrate nel rapporto tra gli enti titolari e gli enti gestori** dei progetti portano ad identificare le seguenti modalità operative da parte dei primi:

- a) *Ente che delega in toto*: ente locale che accoglie il progetto sul proprio territorio, ma demanda *in toto* la gestione (dalla presa in carico dei beneficiari alla rendicontazione economico-finanziaria) all'ente gestore, limitandosi a firmare la documentazione per presentazione, verifica in itinere e rendiconto necessaria al mantenimento in vita del progetto stesso;
- b) *Ente co-progettante*: ente locale che considera il proprio ruolo alla luce di un corretto principio di sussidiarietà nel suo rapporto con l'ente gestore, mantenendo tutte le prerogative di titolarità del progetto (e conseguente coinvolgimento dei propri uffici e servizi anche nella gestione quotidiana dei beneficiari), co-progetta e quindi (co-)verifica, nonché condivide la rendicontazione economica insieme all'ente attuatore incaricato;

- c) *Ente tuttofare*: ente locale che non si avvale dell'ente attuatore, o – ancor più spesso – laddove lo fa, impone condizioni molto rigide a quest'ultimo, che ne risulta imbrigliato a livello di potenzialità di azione efficace per gli obiettivi di accoglienza integrata del beneficiario.

Invece, con riferimento all'**ente attuatore**, le missioni hanno permesso di delineare tre diverse tipologie, a seconda della strutturazione interna:

- a) *Ente strutturato*: dotato di una forma giuridica forte (fondazione, cooperativa sociale, ecc.), un organigramma definito, con funzioni e mansioni operative ben definite, che garantiscono un livello di efficienza gestionale adeguato agli standard dettati dalle linee-guida più recenti dello SPRAR;
- b) *Ente destrutturato*: ha una modalità organizzativa non ancora ben definita, che alterna livelli di qualità accettabile a comparti ancora tutti da strutturare sul fronte organizzativo interno;
- c) *Ente volontaristico*: è spesso espressione di forme già gratuite di società civile organizzata e non possiede una struttura in grado di garantire continuità ed organicità, efficienza ed efficacia dell'azione sul territorio in ambito SPRAR, a causa di un approccio ancora eccessivamente "volontaristico" al tema della presa in carico dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria.

In definitiva, il fitto incrocio di elementi che determinano il successo o l'insuccesso di un progetto, in un determinato momento storico, si declina in un numero molto ampio di variabili, che rende più complicato riempire la *cassetta degli attrezzi*. Forse, semplicemente, questa non dovrebbe essere intesa come contenitore di modelli e prassi definibili come "errori da non ripetere" o, viceversa, come "formule di successo da replicare", ma di strumenti capaci in maniera dinamica di avviare un processo continuo di raccolta, selezione, divulgazione di attività realizzate, di servizi e prassi, di soluzioni ideate, attuate e sperimentate dai progetti per promuovere l'integrazione dei beneficiari.

Dunque, una *cassetta degli attrezzi* allo stato attuale può essere concepita solo con riferimento a queste caratteristiche: dinamicità, flessibilità e ricchezza di esperienze, così da costituire un nucleo di informazioni grazie al quale ogni realtà interessata può trovare più opzioni per la soluzione di un dato problema o più suggerimenti nell'implementazione di servizi a favore dell'integrazione dei beneficiari². Dette

² Da un punto di vista operativo potrà certamente essere utile valorizzare, a livello dei progetti SPRAR, lo strumento del Blue Print che è stato adottato anche nel Rapporto per fornire un quadro concettuale agli esiti delle missioni riportati dagli operatori. Questo strumento, a nostro parere, potrà consentire un monitoraggio parallelo per quanto riguarda le azioni e il contesto di intervento dell'operatore del singolo progetto- nei rapporti con il beneficiario, favorendo un rapporto più chiaro e definito- sia nei confronti del progetto che del Sistema in generale, permettendo di valutare in che termini le reti territoriali e nazionali e le relazioni sinergiche con gli altri progetti possano incidere positivamente sul Sistema di protezione.

Pur con le premesse del caso, come evidenziate, circa i rischi principali di utilizzo (ipersemplificazione, incompletezza, soggettività), si può comunque affermare che potrebbe essere adottato come strumento di pianificazione del servizio e strumento di implementazione.

Il Blue Print si presenta come una rappresentazione grafico-visiva del processo e delle relative attività di ogni singolo intervento: è un diagramma di flusso dettagliato, in grado di evidenziare anche il percorso di qualità scelto. Rappresenta un quadro sintetico, una mappa che descrive il sistema del servizio, visualizzandolo, e, permettendone la suddivisione nelle sue componenti logiche, con evidenza delle fasi o dei compiti che concorrono al processo e i mezzi con cui essi vengono eseguiti.

L'adozione dello strumento da parte sia degli operatori dell'accoglienza dei progetti SPRAR nel rapporto con l'utente così come dei responsabili dei progetti nei confronti dei servizi resi disponibili dal progetto

caratteristiche permetterebbero peraltro di aggirare gli ostacoli delle innumerevoli variabili territoriali (tessuto economico, sociale, politico) che ad oggi influiscono oltre misura nella definizione, nell'implementazione e, quindi, nell'efficacia degli interventi.

In questa ottica, la collaborazione fra ONG e il Servizio centrale, che ha costituito il fulcro di questo progetto, ha inaugurato un percorso di cui si auspica la continuazione, nella misura in cui risulterà funzionale al Sistema stesso coinvolgere soggetti terzi nella raccolta delle informazioni, nella verifica delle azioni territoriali e della loro efficacia, nonché nel supporto agli enti titolari e gestori del progetto.

In tal senso, il Team Integrazione ha rappresentato un *link*, e anche una finestra verso l'esterno del progetto SPRAR, ritagliandosi una funzione di "antenna", in grado di captare e riportare a beneficio del progetto eventuali ulteriori strumenti di collegamento col territorio di riferimento.

Consideriamo inoltre un valore aggiunto e certamente una "buona prassi" da replicare la possibilità che abbiamo avuto di interagire con il Servizio centrale, passando dalla gestione delle progettualità SPRAR alla supervisione delle stesse, guadagnando un punto di osservazione più alto e ampio sull'argomento, che ci sarà certamente di beneficio.

Caritas Italiana, CIR, ARCI

territoriale potrà garantire un più efficace monitoraggio da parte del Servizio centrale circa l'efficacia e l'efficienza dei progetti territoriali, tenendo in considerazione le diversità economiche e strutturali già evidenziate del territorio italiano.

1. ELEMENTI INTRODUTTIVI

1.1 Considerazioni preliminari: qualche indicazione di contesto

Sebbene i lavori, le ricerche e le analisi concernenti il fenomeno migratorio siano per lo più lette e utilizzate dagli addetti ai lavori o comunque da chi si occupa o si interessa a vario titolo di immigrazione e diritto di asilo, è utile sottolineare che riflettere sulla questione migratoria è ormai un'esigenza molto più ampia. Il fenomeno migratorio è un elemento strutturale della nostra società e coinvolge, quindi, ogni singolo cittadino. Lo dimostrano, ad esempio, i dibattiti mediatici e politici che sempre più spesso catalizzano le attenzioni e animano le posizioni di pensiero rispetto ai vari temi che ruotano anche intorno alla gestione delle politiche migratorie o più semplicemente del vivere sociale. Per questo motivo, è auspicabile che le analisi e le conclusioni alle quali giunge ad esempio un progetto come quello che si presenta di seguito, possano essere non solo uno strumento di riflessioni per gli addetti ai lavori, ma anche per quanti non rinunciano a volersi interrogare su quanto accade nel vivere sociale delle realtà odierne.

A tal fine, si ricostruisce di seguito un essenziale excursus sul diritto di asilo in Italia e si contestualizza in modo più circoscritto il tema di fondo che ha mosso l'idea progettuale.

In primo luogo, è utile sottolineare che nell'ordinamento italiano il diritto d'asilo è presente già dal 1948, ossia appare al livello più alto delle fonti normative, ovvero nella Costituzione della Repubblica, all'articolo 10 (c.3) che appunto recita: «Lo straniero, al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica, secondo le condizioni stabilite dalla legge».

L'Italia, inoltre, ha recepito nel proprio ordinamento la Convenzione di Ginevra del 1951 e il Protocollo di New York del 1967. Tuttavia, rispetto agli altri paesi europei la legislazione italiana non presenta un sistema organico e strutturato in materia di diritto di asilo, in altre parole non esiste una legge organica capace di rispondere in modo chiaro a una questione così delicata come la protezione di persone in grave pericolo. Va da sé, quindi, come tale vuoto legislativo renda difficile la trattazione della questione, ma soprattutto l'esistenza di quanti si trovano in Italia perché fuggiti da una situazione di pericolo.

Al di là di tutto ciò, è importante evidenziare che in meno di vent'anni la situazione dell'asilo in Italia è cambiata drasticamente, riflettendo nuove crisi, nuove realtà e nuovi rapporti internazionali e giuridici. Nel 1990, con la legge Martelli (L. n. 39/90), l'Italia ha abolito la riserva geografica alla Convenzione di Ginevra del 1951 - che limitava il riconoscimento dello status ai rifugiati provenienti dall'Europa - e si è dotata di una legge che ha regolato in parte la materia asilo.

Nel 1998 la legge Martelli è stata, poi, sostituita dalla legge Turco-Napolitano (D. Lgs. n. 286/98), che in verità non ha apportato modifiche sostanziali in materia d'asilo. Nel 2002, infine, è entrata in vigore la cosiddetta legge Bossi-Fini (n.189 del 30 luglio 2002), che è stata pienamente attuata solo nell'aprile del 2005, a seguito del Regolamento attuativo del dicembre 2004 (D.P.R. 303/2004).

La legge 189/2002 (che di fatto è una rivisitazione in chiave restrittiva della Turco-Napolitano) ha introdotto delle norme che hanno inciso il processo di gestione del diritto di asilo: in particolare è stato inserito il trattenimento facoltativo e obbligatorio per i richiedenti asilo e - inoltre - si è pensato di istituire una procedura d'asilo semplificata che affianca la procedura ordinaria, nonché di creare sette Commissioni Territoriali incaricate

di determinare lo status di rifugiato, affiancate da una Commissione Nazionale. In particolare va detto che con la legge 189/2002, le Commissioni Territoriali hanno il compito di determinare lo status di rifugiato, mentre la Commissione centrale - che la 'legge Martelli' del 1990 aveva designato come titolare di tale compito - è ora diventata Commissione nazionale per il diritto d'asilo, con la funzione di indirizzare e coordinare le neo-istituite Commissioni territoriali. Inizialmente si sono aperte le Commissioni Territoriali di Milano, Gorizia, Roma, Foggia, Crotone, Siracusa e Trapani; alle quali sono state aggiunte - nel 2008 - altre tre sedi: quella di Torino, di Caserta e di Bari.

Rispetto alle indicazioni promosse dall'Unione Europea, nel 2005 l'Italia ha recepito la Direttiva comunitaria 2003/9 recante norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri. Il Decreto legislativo di attuazione della direttiva - D.Lgs. 140/2005 - ha proprio lo scopo di stabilire le norme sull'accoglienza degli stranieri richiedenti il riconoscimento dello status di rifugiato nel territorio nazionale, in linea con gli standard europei e con il diritto internazionale dei rifugiati, in particolare la Convenzione di Ginevra del 1951.

Inoltre, l'Italia ha provveduto al recepimento di due direttive europee particolarmente importanti in materia di asilo: la "direttiva qualifiche" e la "direttiva procedure", rispettivamente contemplate dai decreti legislativi n. 251/2007 e n.25/2008. Queste norme hanno profondamente modificato l'ordinamento italiano in materia di asilo il quale, seppure ancora privo di una legge organica in materia, è stato rinforzato nell'impianto legislativo. Di fatto, in un ordinamento come quello italiano, in cui appunto manca una legge organica in materia di asilo, il decreto legislativo n.25/2008 - che ha recepito la "direttiva procedure" - ha portato a una piccola rivoluzione normativa, andando a modificare le poche norme già esistenti e costituendo, in qualche modo, una base di impianto legislativo sul diritto dei rifugiati e dei richiedenti asilo.

È fondamentale evidenziare che in merito alla gestione della materia di asilo, i paesi dell'Unione Europea hanno tentato di individuare delle strategie comuni e soprattutto si sono dotati di alcuni strumenti legislativi per definire alcune delicate questioni. Sono, quindi, stati stipulate delle precise intese: tra queste, gli Accordi di Schengen sulla libera circolazione delle persone - firmati da un primo nucleo di paesi nel 1985, entrati in vigore nel 1995 e inseriti nella struttura dell'Unione Europea nel 1997 - e il Regolamento 343/2003, o anche detto Regolamento Dublino II, che traspone nella legislazione comunitaria - seppur con alcune modifiche - la Convenzione di Dublino del 1990.

Tale strumento rappresenta una forma di cooperazione tra i paesi dell'UE, poiché stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda d'asilo presentata in uno degli Stati membri da un cittadino straniero.

Tra le conseguenze di tale processo di armonizzazione si è registrata però una maggior ristrettezza delle politiche di ammissione dei richiedenti asilo alla frontiera. Inoltre, poiché la determinazione dello status di rifugiato - ai sensi della Convenzione di Ginevra - viene attuata su base individuale, nei casi di più ampi afflussi di richiedenti asilo in fuga, per evitare un sovraccarico della normale procedura d'asilo, i paesi dell'UE hanno previsto forme di cosiddetta protezione temporanea, che dovrebbe garantire la protezione a tutti coloro che provengono da una determinata regione. Nonostante questo importante sforzo con il quale gli stati membri dell'UE hanno compiuto notevoli progressi verso l'armonizzazione della legislazione e delle pratiche in materia di asilo, molto resta ancora

da fare prima di disporre di una vera e propria politica comune in uno dei settori chiave della giustizia e degli affari interni.

Non va inoltre dimenticato quanto definito dai Primi Ministri dei paesi dell'UE durante un incontro

tenutosi a Tampere nell'ottobre 1999. In quest'occasione, i paesi dell'UE hanno infatti riaffermato la libertà di accesso al territorio europeo per tutti i richiedenti asilo, l'importanza di offrire loro garanzie di assistenza e, soprattutto, hanno riconosciuto la fondamentale differenza tra asilo e immigrazione, raccomandando l'adozione in materia di una politica comune basata sulla piena applicazione della Convenzione di Ginevra, assicurando in questo modo che nessuno venga respinto verso il paese d'origine o verso un altro paese nel quale possa temere persecuzioni.

Nel successivo vertice di Laeken (dicembre 2001) è stato riaffermato il principio dell'equilibrio tra la protezione dei rifugiati e la capacità di accoglienza dei paesi dell'Unione, mentre nel giugno 2002 a Siviglia - nell'ambito del processo di creazione di uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia - è stata prestata particolare attenzione alla lotta all'immigrazione irregolare, approccio confermato anche nel vertice di Salonicco del giugno 2003. Nel 2004 i capi di stato e di governo dell'Unione Europea hanno lanciato il cosiddetto Programma dell'Aja (Hague Programme), che prevede l'istituzione di un Sistema Comune Europeo di Asilo (CEAS, o Common European Asylum System), di una procedura comune e di uno status uniforme entro il 2010. Dal 2005 sono in fase di sviluppo anche un sistema integrato di statistiche a livello europeo e i neonati Programmi di Protezione Regionale, che, in cooperazione con l'UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees - Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati), si prefiggono lo scopo di incrementare le capacità in termini di protezione dei paesi che si trovano nelle regioni di origine dei rifugiati.

In tale contesto, si muove l'European Council on Refugees and Exiles (ECRE), teso affinché gli interessi dei singoli Stati siano in equilibrio con il rispetto dei diritti umani fondamentali. In particolare l'ECRE auspica che:

- ❖ le frontiere europee permettano un ingresso sicuro per ottenere protezione;
- ❖ si smantelli "la lotteria dell'asilo", stabilendo uguali standard di accoglienza in ogni Stato Membro;
- ❖ si tenga conto che ogni richiedente asilo è in una posizione vulnerabile e che tra questi ve ne sono alcuni, come i bambini lontani dai propri genitori, disabili, malati gravi, vittime di tortura che hanno necessità specifiche e dovrebbero beneficiare di particolari cure;
- ❖ non si persegua nell'utilizzare lo strumento della detenzione per i richiedenti asilo e rifugiati che non hanno commesso crimini, se non nei casi in cui altre misure si siano rivelate impossibili da attuare e secondo specifiche situazioni soggettive;
- ❖ gli accordi di riammissione verso i paesi di provenienza cosiddetti sicuri dovrebbero effettivamente considerare come tali solo quelli in cui siano rispettati i diritti umani fondamentali, al fine di non rinviare le persone verso territori che mettano a rischio la loro incolumità;
- ❖ una maggiore trasparenza nelle informazioni veicolate da Stato membro a Stato membro per esempio rispetto ai paesi d'origine;
- ❖ che l'Europa faccia il possibile per assicurare una vita sicura e dignitosa ai rifugiati che si stabiliscono o transitano nei paesi limitrofi a quelli di origine, spesso comunque paesi emergenti, sottoposti ad alta pressione migratoria;

- ❖ il re-insediamento (resettlement³) venga sempre più considerato come un importante strumento di protezione e una soluzione durevole per i rifugiati che non possono ritornare al paese d'origine;
- ❖ si tenga conto che gli Stati Membri che si trovano alle frontiere dell'UE normalmente ricevono maggiori richiedenti asilo ed è quindi necessaria una condivisione delle responsabilità da parte di tutti gli Stati membri⁴.

Nonostante i buoni auspici, il dibattito in merito al diritto di asilo è ancora aperto: le organizzazioni che si occupano di richiedenti asilo e di rifugiati sottolineano l'urgenza di rendere concrete molte indicazioni, che ancora oggi rimangono inascoltate raccomandazioni.

1.2 La presenza dei titolari di protezione internazionale e dei richiedenti asilo in Italia

È importante sottolineare che in Italia non si parla molto della questione relativa al diritto di asilo. Si dibatte ampiamente - e non di rado anche troppo in termini fin troppo semplicistici - sul fenomeno migratorio, ma non si riflette in modo più accurato sulla composizione di questo fenomeno e quindi anche su quanti sono in Italia perché fuggiti da situazioni nelle quali rischiano la loro vita. Si parla molto dei migranti economici e non si dedica la giusta attenzione a tutti coloro i quali rischiano la vita perché costrette a fuggire a causa di persecuzioni, violenze o guerre per trovare la protezione che nel loro paese - e non di rado in quelli di transito - viene negata.

L'UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees - Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati) ha evidenziato che il 70% delle domande di asilo presentate in Italia è stato avanzato da persone arrivate via mare⁵. Va detto, infatti, che molte delle persone che sbarcano sulle coste italiane e che sono divenute loro malgrado simbolo di immigrazione clandestina, rappresentano appunto un'alta percentuale di richiedenti protezione.

Da maggio del 2009, in Italia sono notevolmente diminuiti gli sbarchi sulle coste meridionali del paese, in quanto è stata adottata una politica di rinvii sostenuta da un accordo tra il governo italiano e quello libico. La maggior parte delle imbarcazioni di fortuna che affrontano (o ancora meglio affrontavano) i cosiddetti *viaggi della speranza* si muovono in effetti dai porti della Libia, paese che non ha ratificato la Convenzione di Ginevra e che di fatto non rappresenta un territorio di protezione per quanti fuggono da situazioni di pericolo. Come detto, quindi, oggi le imbarcazioni intercettate via mare vengono rinviate nel territorio libico e di conseguenza va diminuendo il numero di persone che nel nostro paese avanza una domanda di protezione. Tuttavia, se ci riferiamo ai dati prodotti dal Viminale e relativi al periodo 1° gennaio 2009 - 1° settembre 2009 sono arrivate alle Commissioni territoriali 12.857 domande di protezione. Nello specifico si è avuta la situazione riassunta ed esplicitata dalla seguente tabella:

³ Il Reinsediamento (resettlement) è la selezione e il trasferimento di rifugiati dal paese di primo asilo a un altro stato che accetta di ammetterli sul proprio territorio, garantendo loro uno status di residenza permanente. Lo status concesso protegge il rifugiato da ogni rischio di *refoulement* e garantisce un futuro sicuro.

⁴ Per maggiori approfondimenti si consulti: <http://www.ecre.org/>

⁵ www.unhcr.it

Anno 2009		Commissioni territoriali										
		Milano	Roma	Siracusa	Trapani	Gorizia	Foggia	Crotone	Caserta	Torino	Bari	Totale
Istanze pervenute		1.443	3.761	1.368	1.540	1.383	832	2.260	1.305	1.856	1.855	17.603
Istanze esaminate di cui:		1.770	4.771	2.791	2.189	2.107	1.484	2.206	2.139	1.862	2.625	23.944
Protezione internazionale: 7.424	Status rifugiato	123	1.013	129	172	105	88	156	146	181	117	2.230
	Protezione sussidiaria	281	719	915	694	183	281	912	295	265	649	5.194
	Proposta di protezione umanitaria	296	216	110	398	152	159	153	235	180	250	2.149
	Non riconosciuti + irreperibili	950	1903	1600	848	1437	940	969	1021	1143	1599	12.410
	Altri esiti (rinuncia, Dublino, sospesi)	120	920	37	77	230	16	16	442	93	10	1.961

Fonte: Ministero Dell'Interno – Raccolta dati Commissioni Territoriali, anno 2009

Il numero di istanze esaminate nel 2009 risulta maggiore delle istanze pervenute, in quanto sono state considerate anche le domande pervenute nel periodo precedente e ancora rimaste inevase. Detto ciò, nel 2009 hanno avuto il riconoscimento di protezione internazionale 7.424 persone, di queste 2.230 sono state dichiarate rifugiate e il resto ha avuto una protezione sussidiaria⁶.

Inoltre, così come mostra la tabella successiva, è importante tenere presenti le provenienze geografiche di quanti richiedono protezione in Italia. Ebbene, i richiedenti asilo giungono soprattutto da Nigeria (3.304 richieste), Somalia (1.385), Bangladesh (1.299), Pakistan (1.159) e Ghana (677):

Anno 2009							
Principali paesi di provenienza del richiedente	Status di rifugiato	Principali paesi di provenienza del richiedente	Protezione sussidiaria	Principali paesi di provenienza del richiedente	Proposta protezione umanitaria	Principali paesi di provenienza del richiedente	Negativi
Eritrea	411	Somalia	2.193	Nigeria	523	Nigeria	4.643
Somalia	252	Eritrea	914	Turchia	140	Ghana	1.027
Afghanistan	214	Afghanistan	501	Ghana	127	Pakistan	916
Iraq	148	Costa D'Avorio	256	Costa D'Avorio	114	Bangladesh	792
Palestina	122	Iraq	219	Pakistan	109	Costa D'Avorio	502
Iran	103	Pakistan	195	Bangladesh	97	Gambia	419
Turchia	84	Nigeria	133	Kosovo	73	Burkina Faso	360
Sudan	77	Turchia	130	Burkina Faso	57	Algeria	353
Costa D'Avorio	76	Sri Lanka	72	Somalia	55	Eritrea	352
Pakistan	67	Etiopia	42	Guinea	53	Tunisia	294

Fonte: Ministero Dell'Interno – Raccolta dati Commissioni Territoriali, anno 2009

Va da sé, che ognuna di queste persone avrà uno specifico vissuto e - non di rado - è portatore di esperienze difficili, che hanno segnato profondamente il destino di chi appunto fugge. La salvaguardia della dignità di ogni singolo individuo diviene quindi una priorità fondamentale dello stato che accoglie un cittadino in fuga, così come la necessità

⁶ La protezione sussidiaria è riconosciuta al cittadino di un paese emergente o apolide che non possiede i requisiti per essere riconosciuto rifugiato (ai sensi dell'art. 1 della Convenzione di Ginevra), ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel paese di origine (o nel caso di un apolide, se ritornasse nel paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale) correrebbe un rischio effettivo di subire un danno grave.

di prevedere un sistema di protezione capace di rispondere alle principali esigenze di chi è accolto.

1.3 Il sistema di protezione

La legge n. 189/2002 ha istituito il Sistema di protezione per i richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR). Lo SPRAR è costituito dalla rete degli enti locali, che realizzano progetti di accoglienza e integrazione grazie alle risorse disponibili presso il *Fondo nazionale per le politiche e i servizi di asilo*. Supportati dalla realtà del terzo settore, gli enti locali si impegnano per garantire interventi di *accoglienza integrata*, ossia servizi volti non solo ad assicurare vitto e alloggio, ma anche misure di orientamento legale e sociale, nonché percorsi individuali per l'inserimento di ogni beneficiario all'interno del tessuto sociale ed economico del territorio.

È il Servizio centrale che ha il compito di coordinare il Sistema di protezione. Il Servizio centrale è una struttura operativa istituita dal Ministero dell'Interno - Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione - e affidata con convenzione all'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani).

Nel 2009 il Servizio Centrale registra la presenza di 138 progetti territoriali dello SPRAR, che arriva quindi a potere contare 3000 posti di accoglienza⁷. Gli enti locali che aderiscono alla rete del Sistema di protezione sono 123, di cui: 103 comuni, 16 province e 4 unioni di comuni.

Gli ultimi dati disponibili (in fase di stesura del presente rapporto) sono relativi al 2008 e evidenziano una composizione interessante in merito al profilo socio-demografico dei beneficiari dei progetti SPRAR. Come mostra la tabella seguente, la maggior parte delle persone presenti nei progetti sono uomini (il 75%). Si tratta in generale di individui giovani, con un'età compresa tra i 18 e i 40. Le nazioni di origine più presenti sono: Eritrea, Afghanistan, Somalia, Nigeria ed Etiopia:

⁷ SPRAR, *I numeri dell'accoglienza. Compendio statistico del Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati-SPRAR. Anno 2008*, <http://www.serviziocentrale.it/pdf/documenti/Compendio%20Dati%20SPRAR%20-%202008.pdf>

Beneficiari SPRAR, 2008

Genere	v.a.	%
Maschile	6.300	75%
Femminile	2.112	25%

Classi di età	v.a.	%
0-17	1.091	13
18-25	2.873	34
26-30	2.063	25
31-40	1.853	22
41-60	513	6
61-90	19	0

Prime 5 nazionalità	v.a.	%
Eritrea	1.419	17
Afghanistan	1.291	15
Somalia	831	10
Nigeria	588	7
Etiopia	536	6

Status familiare	v.a.	%
Singoli	6.217	74
Con nucleo familiare	2.195	26

Totale beneficiari	8.412	100
---------------------------	--------------	------------

Fonte: Banca dati del Servizio centrale dello SPRAR

Per quanto riguarda i servizi garantiti dai progetti territoriali dello SPRAR, la Banca dati del Servizio centrale si riserva la possibilità di potere monitorare le varie attività progettuali. Così facendo, nel 2008, sono stati identificati otto gruppi di servizi, a loro volta declinati per interventi di diverso tipo. Gli otto gruppi di servizi sono rappresentati dalle seguente aree: 1. l'assistenza sanitaria; 2. l'assistenza sociale, nella quale rientrano anche gli interventi di apprendimento della lingua e di alfabetizzazione; 3. le attività multiculturali, sia in termini di attività direttamente in favore dei beneficiari dell'accoglienza, sia rivolte al territorio; 4. l'inserimento scolastico dei minori; 5. la mediazione linguistica-culturale, nei differenti ambiti (abitativo, lavorativo, sociale, ecc.); 6. l'orientamento e l'informazione legale; 7. i servizi per l'inserimento abitativo, a partire dalla intermediazione all'erogazione di contributi alle spese; 8. i servizi per l'inserimento lavorativo. La tabella che segue, mostra l'impegno percentuale dedicato a ognuno di questi servizi:

Tipologia di servizi, 2008

Servizi	%
Assistenza sociale	25
Mediazione linguistico-culturale	21
Assistenza sanitaria-specialistica	20
Servizi per l'inserimento lavorativo	12
Orientamento e informazione legale	10
Attività multiculturali	7
Servizi per l'inserimento abitativo	4
Inserimento scolastico dei minori	2
Totale servizi	100

Fonte: Banca dati del Servizio centrale dello SPRAR.

Le attività degli SPRAR sono quindi fondamentali e necessarie nel contesto dell'accoglienza e dell'integrazione di quanti richiedono una protezione o l'hanno ottenuta. Si tratta di servizi preziosi, che necessitano di supporti e di orientamenti costanti. Non è infatti semplice riuscire oggi a rispondere alle esigenze di chi si trova in Italia perché fuggito da una condizione di pericolo: non è semplice garantire l'accesso ai principali mezzi di sussistenza, alle possibilità di interazione sociale, alle facilitazioni per l'integrazione e la riconoscimento dei diritti di ogni cittadino richiedete protezione o con il riconoscimento di tale protezione.

2. METODOLOGIA E DEFINIZIONE DEL PROBLEMA

2.1 Il progetto e la nota metodologica

È in tale contesto che è nata l'idea progettuale del *Team Integrazione*, un progetto sperimentale che ha previsto la costituzione di un team composto da Arci, Caritas Italiana e Cir che di fatto rappresentano tre tra i più importanti enti di tutela in Italia e che - nel caso di Caritas e Arci - quelli a cui afferiscono molte delle realtà territoriali impegnate come enti gestori di progetti di accoglienza. Il progetto è stato commissionato con l'obiettivo di identificare linee di intervento, strumenti e prassi a supporto dei percorsi di inserimento socio-economico messi in atto all'interno della rete dello SPRAR. Il progetto, infatti, ha previsto la possibilità di visitare alcune realtà dello SPRAR al fine di raccogliere e analizzare indicazioni e difficoltà in merito alle pratiche e alle strategie di integrazione (sia quelle di successo che quelle che presentano criticità). In particolare, attraverso lo studio di casi, il *team Integrazione* ha promosso un'attività esplorativa di ricerca sul percorso di integrazione dei beneficiari a seguito del loro inserimento nei progetti territoriali e, quindi, della contestuale efficacia degli strumenti e delle strategie messe in atto dagli enti gestori.

Gli obiettivi progettuali sono stati volti alla possibilità di individuare una *cassetta degli attrezzi* che raccogliesse tutti gli strumenti utili per il raggiungimento di un'integrazione di qualità dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale. È fondamentale sottolineare che si parte comunque da una premessa imprescindibile: non si è ritenuto di volere restituire un *kit* di strumenti capace di trovare una risposta certa a ogni problematica o ad ogni questione legata all'accoglienza integrata dei beneficiari. Piuttosto si tratta di volere dare conto di elementi di riflessione, che contestualizzati rispetto a un ambito territoriale specifico e a un periodo proprio, possano rappresentare validi riferimenti per declinare e individuare azioni concrete e possibilità di buona riuscita. Di fatto si sono raccolte informazioni puntuali e si è ragionato in merito a un processo che è in grado di rispondere - rispetto agli ambiti di intervento - in modo positivo e costruttivo. Rimane forte l'idea che quando si trattano questioni relative al vivere sociale sarebbe illusorio, se non addirittura inopportuno, pensare di volere applicare formule rigide e statiche. Gli individui sono sempre diversi, così come le necessità di ogni singola persona, ma è diverso anche l'ambiente circostante ed è per questo motivo che è bene tenere presenti gli elementi che possono stimolare delle risposte alle singole problematiche, avendo però una chiarezza rispetto a un processo che - modulato e adattato alle varie necessità - sia in grado di orientare i servizi offerti dai programmi SPRAR. Tale processo, così concepito, avrà una doppia utilità, se da un lato è in grado di orientare rispetto alla pianificazione e l'organizzazione di interventi, dall'altro può altresì rappresentare un valido supporto per l'individuazione delle cause che determinano delle difficoltà o delle mancanze dei servizi offerti. In altre parole, la strumentazione a disposizione può anche essere interpretata come una mappa di attività e di strumenti che aiuta a definire i *gap* tra servizi e necessità e che nel contempo fornisce possibili elementi di riflessione per l'individuazione di risoluzioni e risposte alle singole esigenze (individuali, di gruppo e di contesto).

A fronte di tali necessità progettuali, si è pensato – quindi – di utilizzare un approccio di ricerca di tipo qualitativo. In particolare, si è deciso di applicare alla pianificazione del progetto esecutivo una visione metodologica di ordine descrittivo-esplorativo. Si sono infatti raccolte informazioni utilizzando strumenti quali l'intervista focalizzata. È importante tenere presente che la scesa sul campo ha avuto quindi un duplice obiettivo:

1. raccogliere informazioni al fine di ottenere una fotografia dei progetti visitati (livello descrittivo);
2. trovare elementi utili per acquisire maggiore comprensione rispetto all'oggetto di analisi (livello esplorativo).

La scelta dell'approccio qualitativo è stata determinata anche dalla volontà di dare valore alla *dinamicità* o *processualità* del fenomeno indagato, permettendo quindi una partecipazione dei soggetti coinvolti (beneficiari e operatori che a vario titolo e livello si interessano e intervengono nelle attività dei programmi SPRAR) sperimentando la *realtà* come vero e proprio processo⁸.

Le fasi progettuali hanno ricalcato l'impostazione suggerita dalle analisi di Morse:

- Fase di riflessione
 - Identificazione del tema e domande conoscitive
 - Identificazione della prospettiva teorica
- Fase di pianificazione
 - Selezione del contesto
 - Selezione della strategia
 - Preparazione del ricercatore
 - Stesura del progetto
- Fase di accesso al campo
 - Selezione degli informatori e dei casi
 - Realizzazione prime interviste e osservazioni
- Fase di raccolta dati e loro analisi preliminare
- Fase di uscita dal campo e analisi definitiva
- Fase di stesura del rapporto di ricerca

Gli strumenti utilizzati nella discesa sul campo sono stati l'intervista focalizzata (così come accennato precedentemente) e l'osservazione partecipante.

Nel primo caso la scelta dell'utilizzo dell'intervista focalizzata è stata dettata dalle caratteristiche dello strumento stesso:

- a) non direttività,
- b) specificità,
- c) ampiezza,
- d) profondità e contesto personale.

In ogni intervista i ricercatori⁹ coinvolti nel progetto hanno adottato una precisa tecnica di rilevazione: hanno lasciato parlare molto l'intervistato stando però attenti a enfatizzare la

⁸ F. Ferrarotti, *Trattato di sociologia*, Utet, Torino 1968.

⁹ Il *team* di ricercatori coinvolti nel progetto ha visto la partecipazione di sette operatori esperti e qualificati: due per l'ARCI (Giusi Palomba, Donatella Terni); due per la Caritas Italiana (Paolo Attanasio e Roberto Guaglianone); e quattro per il CIR (Marina Bozzoni, Djamila Derradji, Maria Giovanna Fidone, Valeria Carlini).

definizione della situazione da parte dell'intervistato, stimolandolo a strutturare l'esposizione, e a permettergli, quindi, di introdurre (in misura considerevole) le proprie informazioni considerate rilevanti (evitando perciò di far dipendere tale rilevanza dal ricercatore stesso).

Lo schema tenuto presente per condurre le interviste ha previsto cinque principali dimensioni:

1. le *dimensioni contestuali*, dove si è inteso specificare le sfere di socialità all'interno delle quali ogni singolo progetto SPRAR è particolarmente visibile;
2. le *dimensioni dell'esperienza*;
3. le *dimensioni valutative* (intese come la *totalizzazione soggettiva*, ciò che i soggetti valutano retrospettivamente rispetto al loro percorso e alle loro motivazioni individuali);
4. le *dimensioni affettive* (le percezioni, i sentimenti e le emozioni);
5. le *dimensioni del percorso biografico* (come contenitori temporali secondo le età della vita, dimensione utile soprattutto nelle interviste effettuate con i beneficiari).

In merito all'osservazione partecipante non si è potuta rispettare l'esigenza di inserirsi nel campo (e quindi nei progetti individuati) per un periodo lungo, così come appunto richiede un buon utilizzo dello strumento; tuttavia i ricercatori hanno visitato due volte ogni progetto e in entrambi i casi sono rimasti per un paio di giorni a stretto contatto con ogni realtà coinvolta nell'indagine. In questo modo si è stati in grado di instaurare un rapporto di interazione con i responsabili dei progetti SPRAR e con quanti ruotano intorno alle attività di ogni realtà visitata. Inoltre, è stato possibile raggiungere un buon grado di immedesimazione nelle esperienze progettuali visitate, tanto da comprenderne diversi aspetti.

Va detto, inoltre, che l'*équipe* di ricerca ha concordato una precisa modalità di discesa sul campo. Nei progetti visitati, infatti, sono talvolta coinvolti anche gli enti che hanno coordinato il progetto Integrare, quindi, si è deciso che ogni missione fosse compiuta da due ricercatori appartenenti non solo a enti diversi, ma che soprattutto non coincidessero con chi è implicato nella realtà territoriale da visitare; quindi - per semplificare - nel progetto che vede la presenza dell'Archi, sono scesi in missione un ricercatore della Caritas Italiana e uno del Cir. Riuscendo così a garantire il giusto distacco dal progetto locale, ma anche un'analisi integrata della realtà progettuale visitata.

La scelta dei territori da indagare è stata promossa dal Servizio centrale, che ha individuato i progetti territoriali da visitare combinando insieme alcuni parametri: collocazione geografica; dimensione del comune; tipologia di accoglienza prestata, in termini di "target" dei beneficiari; caratteristiche specifiche nel campo dell'integrazione (punti di forza; criticità emerse; sperimentazioni adottate; problematiche affrontate; presenza di persone accolte per un periodo superiore all'anno).

In particolare il *team* di ricerca ha avuto l'opportunità di coinvolgere le seguenti realtà progettuali:

PROGETTO SPRAR	ENTE TITOLARE	ENTE GESTORE	BENEFICIARI
Ascoli Piceno	Provincia di Ascoli Piceno	Associazione ON THE ROAD	Donne sole e/o con figli
Bitonto	Comune di Bitonto	ARCI Comitato di Bari	uomini singoli e famiglie
Caronno	Comune di Caronno	Coop Querce di Mamre	Categorie ordinarie e vulnerabili
Cremona	Comune di Cremona	Comune di Cremona	Famiglie
Crotone	Provincia di Crotone	Provincia di Crotone	Categorie ordinarie (uomini singoli)
Marsala	Comune di Marsala	Consorzio Solidalia	Categorie ordinarie e vulnerabili
Matera	Comune di Matera	Associazione Tolbà	Categorie più vulnerabili (Donne e malati)
Mazzarino	Comune di Mazzarino	Associazione "I Girasoli"	Minori Stranieri non accompagnati richiedenti asilo
Modena	Comune di Modena	Consorzio di Cooperative Sociali	Principalmente uomini singoli, scarsa la presenza di famiglie
Napoli	Comune di Napoli	Associazione Less o.n.l.u.s	Donne e uomini singoli
Padova	Comune di Padova	Gruppo R e Cooperativa Il Sestante	Categorie ordinarie
Pisa	Società della Salute (Comune e ASL associate)	ARCI Comitato di Pisa	Uomini singoli e famiglie
Ragusa	Comune di Ragusa	Fondazione S.Giovanni Battista	Famiglie e donne sole
Rovigo	Comune di Rovigo	Cooperativa Sociale Porto Alegre	In prevalenza categorie ordinarie
Santorso	Comune di Santorso	Il mondo nella città o.n.l.u.s	Categorie ordinarie
Torino	Comune di Torino	Comune + Cooperativa Progetto Tenda; Sermig; Cooperativa Sociale Il riparo, ARCI	Donne e uomini singoli
Udine	Comune di Udine	Associazione Nuovi Cittadini	Uomini, donne sole e con figli, famiglie

Durante la prima missione i ricercatori hanno raccolto delle prime informazioni sul ogni progetto, individuando le aree di maggiore interesse, ossia quelle aree che risultavano interessanti sia per raccogliere informazioni di attività riuscite, sia per cogliere tutte quelle indicazioni necessarie per riflettere su specifici ambiti di difficoltà. Tali aree sono divenute oggetto di approfondimento nelle seconde missioni, dove appunto si è avuto modo di

concentrarsi ulteriormente e in modo più accurato sulle questioni individuate nella prima missione.

Rispetto ai beneficiari, il progetto ha evidenziato la necessità di incontrare nelle due missioni gli stessi intervistati: in questo modo si sarebbe potuto ragionare sulle procedure e i processi di inserimento degli utenti del progetto. In alcuni progetti si è avuta l'opportunità e la fortuna di mettere in pratica l'intento descritto, in altri casi non è stato possibile incontrare i beneficiari della prima missione: alcuni erano usciti dai progetti, altri avevano cambiato residenza e così via.

Terminata la raccolta delle informazioni, l'*équipe* si è riunita per evidenziare le linee di tendenza più significative e per confrontarsi sulle questioni principali e particolari che si era avuto modo di incontrare sul campo. Successivamente le informazioni registrate dai ricercatori sono state analizzate e tematizzate rispetto alla possibilità di restituirne una lettura ragionata, capace di trovare un processo di sintesi e di restituire al contempo un'analisi in profondità espressa nella costruzione della *cassetta degli attrezzi*, utile per riflettere sulle questioni pratiche e gestionali che si possono presentare durante la pianificazione e la messa in esecuzione di un progetto rivolto a richiedenti e a titolari di protezione internazionale.

Di fatto la *cassetta degli attrezzi* sarà suddivisa in quattro settori principali, che rappresentano una riflessione processuale concernente l'integrazione dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale. Una prima area è dedicata alla riflessione sui Mezzi, suddivisa rispetto a quattro bisogni principali: la formazione, il lavoro, il diritto alla casa e il diritto alla salute. Una seconda sezione è volta a segnalare l'importanza della Rete sociale, che di fatto - attraverso le azioni sulla vita quotidiana, sulla sensibilizzazione al territorio e la mediazione culturale - rappresenta tutti i possibili legami che occorre stabilire per una buona sostenibilità del processo di integrazione. Tale processo può essere ulteriormente agevolato se si tengono presenti alcuni Facilitatori all'integrazione, quali la conoscenza della lingua e del background culturale, nonché la percezione rispetto alla sicurezza¹⁰ e la stabilità. In ultimo, è importante evidenziare che l'intero processo volto all'integrazione dei cittadini richiedenti o titolari di una protezione internazionale è orientato a un Principio fondamentale e inviolabile, quale quello del riconoscimento dei diritti, in primis quello legato alla dignità di ogni singolo individuo.

Si propone di seguito uno schema riassuntivo dell'impostazione proposta, oggetto delle successive riflessioni presentate nel seguente rapporto di analisi:

¹⁰ A fronte dell'abuso del termine sicurezza, oggi sempre più collegato alla semplice necessità di protezione da possibili minacce legate all'illegalità, ci preme sottolineare che in questo caso si torna alla complessità del vocabolo, quindi legato a ulteriori dimensioni come ad esempio la sicurezza alimentare, sociale, psicologica, ecc.



2.2 Presupposti sul concetto di integrazione

Prima di analizzare ogni area individuata, è necessario definire in modo più circoscritto lo stesso concetto di integrazione.

Innanzitutto va detto che la necessità di misurare e monitorare l'inserimento e l'integrazione dei cittadini stranieri nella società italiana ha assunto sempre più rilievo, anche in relazione all'aumento quantitativo della presenza immigrata nei vari contesti locali e soprattutto a ragione del significativo radicamento dei migranti.

Tuttavia, la letteratura di riferimento ci restituisce studi anche meno recenti, tanto che nel tempo si sono delineate almeno tre principali dimensioni dell'integrazione:

1. *Integrazione come somiglianza.* Questa prima visione afferma che la popolazione migrante è tanto più integrata quanto più condivide i valori e i modi di vita della società ospitante. L'intento di tale strategia di integrazione è quello di eliminare ogni tipo di diversità (forme considerate inferiori rispetto alle caratteristiche della società autoctona).
2. *Integrazione come utilità.* Questa seconda interpretazione trova gli immigrati tanto più integrati quanto più costituiscono un fattore necessario per la società ospitante. Tale utilità si esplicita attraverso l'apporto economico dei cittadini migranti: se infatti la forza lavoro immigrata potrà essere considerata utile e complementare a quella degli autoctoni, aumentando i livelli di produttività del sistema, allora si potrà certamente parlare di integrazione.
3. *Integrazione come uguaglianza* giuridica e di accesso alle risorse e alle posizioni. Secondo tale interpretazione si può fare riferimento al concetto di integrazione se in una società si ha che a livello giuridico un immigrato ha gli stessi diritti di un cittadino autoctono. Inoltre si dà importanza fondamentale anche all'uguaglianza tra cittadini stranieri e locali rispetto all'accesso alle risorse e alle posizioni sociali: gli immigrati, quindi, risultano integrati laddove hanno le stesse possibilità delle

popolazione autoctona, ad esempio rispetto: al reddito e all'istruzione; all'accesso al mercato della casa e del lavoro; alla rappresentanza negli organismi decisionali e politici.

Va da sé, quindi, che quando si trattano questioni relative all'integrazione, è fondamentale mettere in evidenza un primo ordine di avvertenza legata al concetto stesso di integrazione. Ebbene si tenga presente che il termine integrazione sottende un universo complesso e multidimensionale, il cui significato varia a seconda del contesto storico, sociale, geografico di riferimento - oltre che in relazione alle circostanze politiche del paese considerato e della fase migratoria presa in esame. Inoltre, il concetto di integrazione indica tanto un *processo* quanto uno *status* - per cui può essere considerato sia sotto l'aspetto diacronico, sia sincronico.

In Italia le analisi sull'integrazione della popolazione migrante fanno spesso riferimento agli indici di integrazione elaborati dal CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) in collaborazione con il Dossier Statistico della Caritas/Migrantes¹¹. Il rapporto del CNEL è una riflessione a respiro nazionale su una tematica assolutamente centrale e rilevante come quella appunto dell'inserimento e il radicamento della popolazione migrante. La ricerca del CNEL ha come scopo principale proprio quello di arricchire la conoscenza sullo stato di avanzamento, in Italia, dei processi di inserimento sociale e occupazionale degli immigrati attraverso un metodo comparativo basato su dati territoriali organizzati in scala ordinale. L'analisi proposta dal CNEL intende misurare in realtà l'alto o il basso potenziale di integrazione detenuto dai diversi contesti territoriali, intendendo con ciò la minore o maggiore presenza, in un certo territorio rispetto agli altri, delle condizioni strutturali di possibilità dell'integrazione degli immigrati. A livello metodologico i ricercatori del CNEL procedono individuando tre fattori di pertinenza in base ai quali misurare il potenziale complessivo di integrazione. I fattori prescelti si traducono in altrettanti indici: quelli di polarizzazione (che misurano la capacità di ogni territorio di attirare e di trattenere al proprio interno la popolazione straniera presente a livello nazionale), di stabilità sociale (che danno conto del grado di radicamento e della qualità dell'inserimento degli immigrati nel tessuto sociale locale) e di inserimento lavorativo (che misurano il grado e la qualità della partecipazione degli stranieri al sistema occupazionale locale).

È chiaro quindi come sia prezioso il lavoro proposto Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, anche per chi intende avvalersi di un approccio qualitativo e quindi orientato a volere comprendere in profondità le questioni sottese ai processi di integrazione di specifici contesti territoriali o ancora progettuali.

Certamente, poi, non va dimenticata un'ulteriore dimensione, quella legata alla percezione che un migrante ha della propria integrazione del territorio. Il livello di percezione è certamente complesso e non facilmente quantificabile, ma a questo sono sottese dinamiche e risposte specifiche con le quali chi lavora ogni giorno a contatto con la popolazione migrante si trova a doversi confrontare.

Al di là di tutto ciò, va comunque evidenziato che il concetto di integrazione è molto complesso e di difficile definizione. Ci si chiede se non sarebbe più corretto parlare di

¹¹ Si tratta del *Rapporto sugli indici di integrazione degli immigrati in Italia* elaborato ogni anno e scaricabile dal sito del CNEL (www.cnel.it). Per l'ultimo rapporto si veda: [http://www.portalecnel.it/portale/documenti.nsf/0/09AC087731DF9CE1C125767400354D37/\\$FILE/VI%20Rapporto%20CNEL%20Indici%20di%20Integrazione.pdf](http://www.portalecnel.it/portale/documenti.nsf/0/09AC087731DF9CE1C125767400354D37/$FILE/VI%20Rapporto%20CNEL%20Indici%20di%20Integrazione.pdf))

interazione, ossia di incontri di incroci e costruzioni di possibilità terze rispetto a due universi (individuali o collettivi che si incontrano).

Tuttavia, prescindendo al momento da considerazioni di tale ordine, si ritiene importante cercare di porre attenzione ai bisogni concreti della realtà contemporanea e a promuovere quindi possibilità di confronto e di risposte. È per questo che al fine di individuare strumenti di pianificazione e di supporto alla gestione delle attività di integrazione promosse da progetti territoriali, è risultato senza dubbio prezioso il contatto con il territorio e l'analisi delle riflessioni di chi appunto è quotidianamente coinvolto nella promozione del processo di integrazione.

3. I MEZZI PER L'INTEGRAZIONE

Alla base del riconoscimento del processo di integrazione dei richiedenti o titolari di protezione internazionale (ma più in generale di tutti i cittadini migranti) vi è senza dubbio la questione legata al riconoscimento dei diritti di ogni individuo. Di fatto, nelle realtà contemporanee tale principio – sebbene fondante per le costituzioni di ogni paese europeo – viene ad essere spesso dimenticato o non posto in una condizione di rilievo.

La vita quotidiana del singolo beneficiario è infatti così complessa e mancante di adeguati sostegni, che l'esigenza prioritaria di chi lavora a vario titolo per e con la popolazione migrante è costretto a concentrarsi sulle questioni emergenziali, non reclamando diritti, piuttosto cercando di rispondere caso per caso a ogni stringente necessità contingente. Tali necessità passano per i bisogni fondamentali di ogni cittadino e sono effettivamente rappresentate dalla possibilità di accedere a una formazione, dall'opportunità di avere un lavoro e una casa, dalla necessità di usufruire di un sostegno sanitario. Effettivamente, laddove questi bisogni riescono ad essere soddisfatti si è riuscita a dare un avvio importante e decisivo per l'integrazione di quanti sono in Italia perché richiedenti o titolari di protezione. Quindi si può affermare che le quattro dimensioni fondamentali (formazione, lavoro, casa e salute) assumono il ruolo di veri e propri mezzi utili per l'integrazione. Dei mezzi che a loro volta possono essere gestiti attraverso processi e procedure, nonché grazie al supporto di specifici strumenti. Tutto ciò, rappresenta di fatto una prima sezione di una possibile *cassetta degli attrezzi*: è quella parte che permette di riflettere in termini operativi sul *come* procedere quando si organizzano servizi volti ai mezzi fondamentali per l'integrazione e su quali strumenti adottare tra quelli che si hanno a disposizione.

Ogni singola realtà ha però specifiche caratteristiche, quindi va da sé che quanto proposto debba essere sempre tarato rispetto ai singoli contesti territoriali. Non è possibile proporre delle formule matematiche che data una questione siano in grado di rispondere in modo universale, ma è certamente fattibile proporre un modello ricco di elementi utili e sperimentati, che abbiano la forza di essere adattabili e flessibili rispetto ai contesti e alle singole esigenze.

È per questo che al fine di proporre un *set* concreto di opportunità ci si è avvalsi del prezioso supporto dei progetti SPRAR visitati, che proprio rispetto alle quattro dimensioni proposte hanno affidato ai ricercatori le esperienze e le riflessioni del proprio lavoro quotidiano.

Mezzi			
Formazione	Lavoro	Casa	Salute

3.1 La formazione

Il ruolo svolto dall'istruzione e dalla formazione professionale nel percorso di inserimento socio-lavorativo della popolazione migrante all'interno del contesto di accoglienza è senza dubbio fondamentale. Lo è ancora di più se il supporto formativo è interpretato sia come apprendimento della lingua italiana, sia come acquisizione di conoscenze e competenze lavorative finalizzate a rafforzare la collocazione degli stranieri nel mercato del lavoro

La formazione rappresenta una leva strategica fondamentale per fornire al migrante quei dispositivi conoscitivi e professionali indispensabili non solo per inserirsi nella società di approdo, ma anche per scardinare quei meccanismi di segregazione lavorativa che relegano i migranti a svolgere attività dequalificate e usuranti.

Senza dubbio, uno dei principali fattori che contribuisce a collocare l'immigrato in una posizione di fragilità sociale è la scarsa o la nulla conoscenza della lingua italiana. Il *gap* linguistico (a volte unito alla fragile situazione giuridica e alla mancanza di un *network* sociale locale) spinge il migrante a ricoprire ruoli e posizioni subalterne, spesso senza possibilità di mobilità sociale di tipo verticale. Va da sé, quindi, come la formazione rappresenti una straordinaria opportunità di crescita e uno strumento deputato non solo all'apprendimento professionale, ma anche a veicolare informazioni sui servizi integrati offerti dal sistema istituzionale locale.

In sostanza la formazione rappresenta - nel percorso di integrazione sociale - uno dei fattori chiave, che di certo deve essere costantemente armonizzato con tutti gli altri strumenti di inserimento necessari a garantire una vita decorosa.

Non a caso la situazione di precarietà cui sono spesso costretti a vivere i richiedenti e i titolari di protezione internazionale (ma più in genere tutti i migranti), che concentrano molte delle loro energie nella dimensione lavorativa, spesso ostacola la frequentazione dei corsi di formazione: da un lato, infatti, ci si trova di fronte alla difficoltà di conciliare attività lavorativa, vita privata e formazione; e dall'altro la percezione della stessa formazione viene vissuta come un fattore residuale e non determinante ai fini di un più solido posizionamento nella sfera sociale. Una percezione che il beneficiario dei servizi SPRAR vede rafforzata dalla diffusa richiesta di manodopera per mansioni dequalificate e in specifici segmenti professionali. Una questione questa che dovrebbe essere prevenuta attraverso adeguati e incisivi interventi di orientamento, accompagnamento al lavoro e appunto di formazione professionale.

Come vedremo meglio più avanti (nella sezione dedicata ai facilitatori per l'integrazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale), il primo passo per il migrante che intende aspirare a una mobilità professionale è rappresentata proprio dall'apprendimento della lingua del paese di accoglienza, che estende in modo considerevole le *chance* di trovare un lavoro più rispondente alle aspirazioni e alle aspettative del cittadino straniero. Un secondo fondamentale momento è quello relativo all'acquisizione o al rafforzamento delle conoscenze e delle competenze professionali trasversali e specialistiche, che non possono non essere considerate come strumenti di emancipazione lavorativa e sociale.

Per garantire una coerente offerta formativa e la rispondenza ai bisogni di apprendimento e alle aspettative di inserimento socio-professionale della popolazione migrante (e quindi anche dei richiedenti asilo e dei rifugiati), risulta quanto mai necessario che gli enti e tutti gli organismi pubblici e privati che si occupano di formazione possano fare riferimento a una più organica programmazione coordinata a livello centrale, una progettazione che possa accompagnare in modo sempre più adeguato e in un'ottica di sussidiarietà verticale le iniziative formative nate spesso "dal basso", ossia dalla stessa rete degli enti e dell'associazionismo locale.

Spesso, poi, non si tiene conto delle specificità di cui la popolazione migrante è portatrice. Ciò vale per l'educazione impartita nella scuola di base, ma anche per l'educazione degli adulti (o *lifelong learning*), compresa la formazione professionale al centro dell'attuale attenzione del sistema formativo, ma rispetto alla cui concreta attuazione non si è ancora riusciti a coinvolgere tutte le componenti sociali e a neutralizzare, quindi, i meccanismi discriminatori subiti dai migranti. Meccanismi che, va tenuto presente, limitano il protagonismo necessario per attivare il migrante rispetto al proprio progetto di vita sociale e professionale.

Alla luce degli attuali cambiamenti del mercato del lavoro, della struttura occupazionale e della crescente richiesta di manodopera immigrata, l'indagine condotta qualche anno fa da Francesco Susi in merito al tema dei bisogni formativi e culturali risulta a tutt'oggi molto attuale¹². In tale ricerca si evidenzia come le necessità formative non rappresentino dei fattori marginali nella vita dei migranti, ma costituiscano un anello di congiunzione fondamentale con tutti gli elementi principali di integrazione. Due risultano essere le dimensioni basilari:

- ✓ la necessità del riconoscimento dei titoli di studio e della professionalità già posseduta dal migrante;
- ✓ l'esigenza di accedere a percorsi di istruzione e formazione professionale che tengano conto delle specificità dei migranti in termini di disponibilità di tempo, di conciliazione con la vita privata e lavorativa e di stabilizzazione nel paese di arrivo.

Non va sottovalutata, quindi, la questione della certificazione delle competenze acquisite, ovvero della formazione pregressa dei richiedenti e titolari di protezione umanitaria. La mancanza del riconoscimento delle qualifiche conseguite nel paese di origine costringe i migranti a partecipare a corsi di formazione riguardanti lavori poco qualificati o inerenti settori ritenuti di scarso interesse per la popolazione autoctona. Un'offerta formativa, quindi, che svalorizza le conoscenze e le competenze già in possesso dei beneficiari, saperi che pertanto rischiano di perdersi e di non ricevere un'adeguata valorizzazione.

Questo è ancora più vero per i richiedenti e i titolari di protezione internazionale. Un richiedente asilo o un rifugiato arrivano in Italia per la maggior parte dei casi senza i propri documenti e quindi non avendo con sé titoli formativi acquisiti precedentemente. È chiaro, infatti, che quando si fugge da situazioni di estremo pericolo per la propria vita non si ha sempre il tempo di preparare la fuga e di organizzare quindi il bagaglio da portare via con sé. Si fugge lasciando tutto alle spalle e sperando, quindi, di trovare rifugio e accoglienza in un paese più sicuro. Inoltre, spesso il viaggio è duro e faticoso, quindi

¹² F. Susi, *I bisogni formativi e culturali degli immigrati stranieri. La ricerca-azione come metodologia educativa*, Franco Angeli, Milano 1992.

anche laddove si abbia la possibilità di portare con sé documenti e certificati vari non è detto che ci si trovi nelle condizioni di conservare i propri averi. Si arriva quindi nel paese di accoglienza senza potere certificare i propri titoli e le proprie competenze. L'unica possibilità, avendo almeno una fotocopia del proprio titolo di studio, è richiedere l'intervento del Ministero degli Affari Esteri italiano, che dovrebbe - attraverso le ambasciate - riuscire a ottenere la conformità di valore del documento avuto: una procedura molto lunga e che non sempre garantisce la riuscita del procedimento.

È quindi fondamentale riuscire a sostenere i richiedenti asilo e i rifugiati nella preziosa fase del percorso formativo, che - almeno nella fase iniziale - dovrebbe dare spazio all'apprendimento della lingua e all'acquisizione (o la certificazione) di competenze spendibili sul territorio di arrivo. Non bisogna pensare ai percorsi formativi come a delle attività attraverso le quali impegnare il tempo di chi è coinvolto in un progetto di integrazione, al contrario la formazione deve essere volta all'attivazione dell'individuo e a determinare delle concrete e fattive opportunità di crescita e di inserimento nella società di arrivo. Un ruolo fondamentale può essere riservato, poi, all'utilizzo dei tirocini e delle borse lavoro, tipologie formative *on the job* che permetterebbero la possibilità di inserirsi più facilmente nel mondo del lavoro.

Certamente, poi, non va dimenticato che tra i richiedenti e titolari di protezione internazionale ci sono molte persone vittime di traumi, che necessitano di una maggiore attenzione anche in sede di programmazione di piani formativi.

Strumenti e modalità di intervento

Le missioni effettuate sul campo hanno permesso di individuare un processo e degli strumenti volti al supporto della formazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale. Le singole esperienze visitate hanno dato l'opportunità di conoscere le modalità di intervento e di raccogliere gli eventuali punti di forza e le possibili difficoltà.

In tutti i progetti SPRAR visitati è stata data importanza all'analisi relativa alla formazione: in molti casi tale rilievo è stato sottolineato sia dai beneficiari sia dai titolari delle attività dei progetti; in alcune missioni sono stati soprattutto i beneficiari.

Rispetto alla macro-area formazione l'intento è stato quello di raccogliere informazioni relative a nove *item*:

- Presenza di un servizio di orientamento formativo
- Presenza di corsi di alfabetizzazione
- Inserimenti in corsi scolastici
- Inserimento in corsi professionali (tipologie)
- Collaborazioni esterne
- Strumenti adottati dal progetto in merito alla formazione
- Successi formativi
- Difficoltà
- Insuccessi

Il primo significativo risultato è stato quello di registrare una difficoltà da parte dei progetti di strutturare e pianificare un processo volto alla formazione. In verità, si tratta di una problematicità che trasversalmente riguarda quasi tutti i settori presi in considerazione. I progetti vivono - in molti casi - dovendo rispondere più a delle emergenze che a un piano definito e lineare. Va tenuto conto, poi, che la rilevazione è

avvenuta in un periodo storico complesso, come quello appunto che stiamo vivendo, ossia un periodo segnato dalla crisi economica, che ancora di più determina stati di emergenza e rimodellamenti continui del proprio servizio (una situazione che sarà ancora più chiara quando più avanti si parlerà del servizio volto all'inserimento lavorativo).

Tuttavia, è stato possibile registrare le opportunità promosse nel tempo, declinandole rispetto a elementi di positività e di problematicità¹³. Questo ha permesso di tracciare i passaggi fondamentali per il supporto alla formazione dei beneficiari e di individuare strumenti di supporto per l'operatore e il responsabile dei progetti SPRAR.

Come per ogni attività progettuale, anche la formazione richiede una precisa pianificazione di intervento. A tal fine, per rendere agevole l'identificazione del processo e le strumentazioni a disposizione si propone una lettura attraverso uno specifico strumento metodologico, il Blue Print (si veda l'allegato 2 per le informazioni tecniche rispetto allo strumento). Tale strumento nasce proprio per la mappatura dei servizi e - elemento in questa sede molto importante - pone al centro di ogni attività il beneficiario del servizio stesso. Attraverso il Blue Print si possono, inoltre, declinare le attività del servizio in attività *on stage* (ossia tutte quelle attività che si svolgono in presenza del beneficiario) e *back stage* (cioè le attività che si svolgono senza la presenza del beneficiario). In ultimo, si ha la possibilità di indicare per ogni attività lo strumento di supporto.

In questo modo, sarà possibile quindi evidenziare graficamente i risultati ottenuti e al contempo trasferire ai progetti SPRAR un metodo di mappatura per disegnare e descrivere ogni servizio proposto.

Ebbene, rispetto alla formazione, il processo promosso dalle esperienze sul campo ruota intorno a tre elementi fondamentali:

1. la formazione linguistica¹⁴
2. la formazione professionale
3. il riconoscimento dei titoli di studio

Come si accennava, è fondamentale porre il beneficiario al centro della pianificazione del servizio, che solo se attivato e coinvolto potrà dedicarsi con maggiore partecipazione alle decisioni che verranno concordate.

Le fasi principali del processo sono quindi legate a 5 momenti principali: a) incontro preliminare tra il beneficiario e l'operatore; b) il primo colloquio; c) il colloquio di approfondimento; d) la scelta del percorso/i formativo/i; e) la partecipazione al corso (suddivisa a sua volta in almeno tre *step*: inizio, partecipazione e conclusione).

Ci sono, inoltre, degli elementi e degli strumenti preparatori che vanno tenuti in forte considerazione. In primo luogo è necessario pensare di costruire un archivio delle offerte

¹³ In questo lavoro daremo conto della possibile definizione di una *cassetta degli attrezzi* utile a quanti si occupano di integrazione dei richiedenti e titolari di protezione, quindi si propone una prospettiva operativa e volta all'identificazione di processi e strumenti. Tuttavia, si suggerisce di integrare le riflessioni promosse da questo lavoro con le analisi promosse dal Servizio Centrale in materia di integrazione (www.serviziocentrale.it), dove è possibile raccogliere ulteriori elementi di riflessione in merito agli approcci e ai possibili orientamenti.

¹⁴ Rispetto alla formazione linguistica dedicheremo una riflessione specifica nella sezione dedicata ai Facilitatori dell'integrazione.

formative presenti sul proprio territorio e una mappa degli enti che offrono o possono offrire varie forme di attività formative. Avere un *data base* (è sufficiente una semplice tabella informatica) sulla formazione del territorio consente di tenere mappato il contesto e di monitorare lo stesso andamento della formazione locale. Inoltre, un tale archivio permette anche l'incrocio con i fabbisogni occupazionali del territorio e lega in modo operativo e concreto la formazione all'inserimento lavorativo dei beneficiari. Conoscere quali sono le potenziali necessità del mercato del lavoro locale e sapere quali corsi possono essere correlati a tali attività, dà la possibilità di pianificare interventi che possano avere una maggiore percentuale di probabilità di buona riuscita. Una potenzialità che aumenta se la conoscenza del mercato del lavoro locale si concretizza attraverso la relazione con i settori o le singole aziende del territorio.

Tutto ciò, evidenzia un secondo elemento, ossia l'opportunità di riflettere sulla formazione non solo come servizio da offrire all'interno dello stesso progetto SPRAR, ma di orientare lo sguardo all'esterno riuscendo così a determinare una potenziale rete dei soggetti territoriali che si occupano di formazione e a promuovere l'inserimento del beneficiario in contesti anche esterni alle strutture del progetto SPRAR.

La relazione con il territorio appare ancora più stringente quando si ha la necessità di supportare beneficiari vittime di tortura, che hanno necessità quindi di interventi maggiormente protetti e supportati da professionalità specifiche.

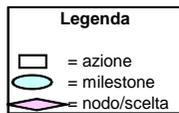
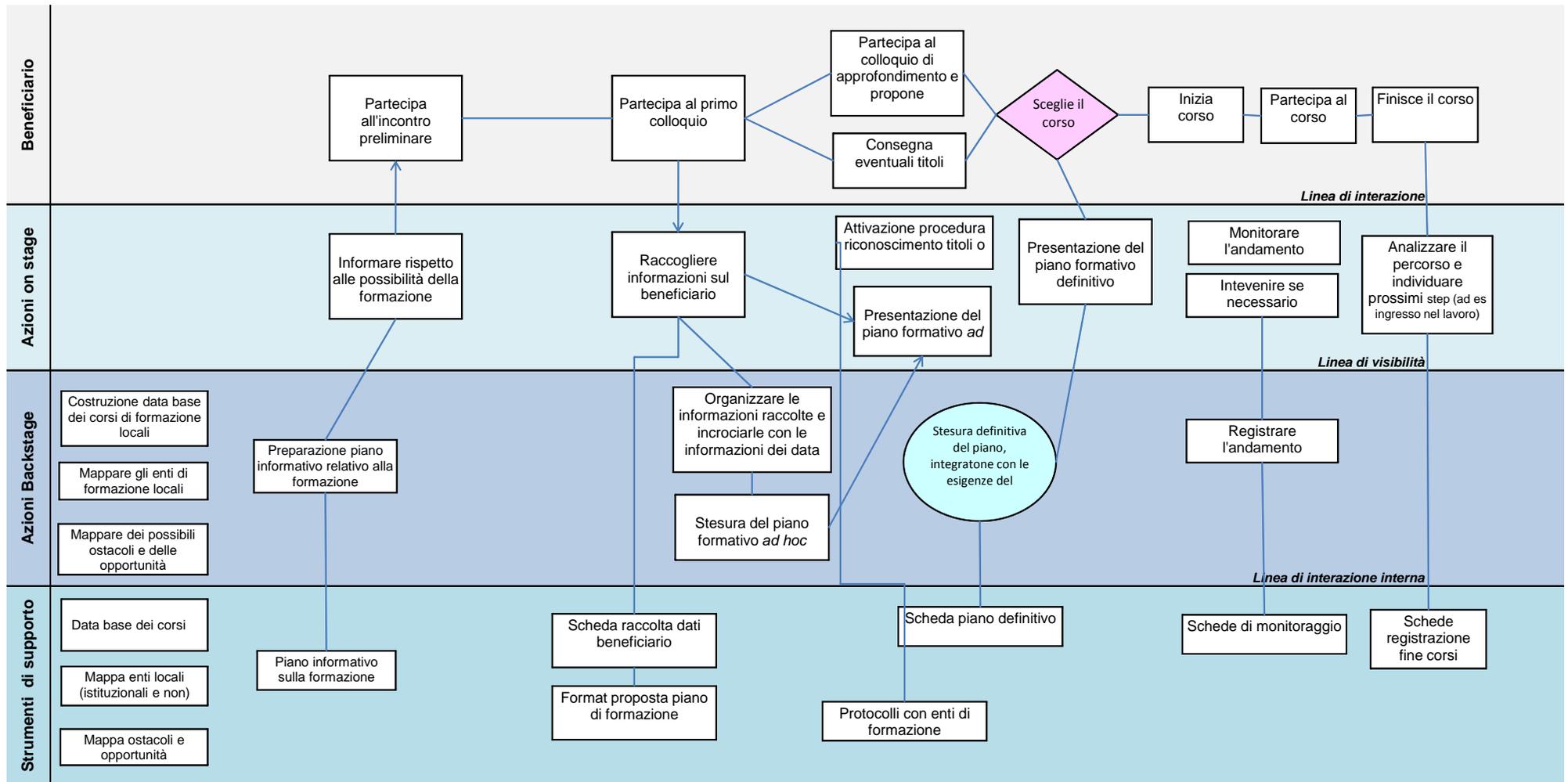
Ulteriore questione è quella relativa ai minori, che dovranno quindi essere tutelati nel loro diritto di accesso all'istruzione rispetto alla loro età, evitando quindi ritardi e situazioni di inefficienza.

In tutti i casi stipulare una possibilità di concordata collaborazione tra il progetto e il beneficiario si manifesta come uno strumento capace di dare un valore aggiunto all'intervento: i soggetti coinvolti potranno quindi suddividersi i compiti e creare un senso di reciproca fiducia, stimolo all'attivazione e al coinvolgimento, elementi che contribuiscono a uscire dall'idea dell'assistenzialismo e della visione della formazione come un momento nel quale si tiene impegnato in qualche modo il richiedente o il titolare di protezione umanitaria.

È, inoltre, importante identificare e tenere mappati anche i possibili ostacoli che possono intervenire nel servizio (e rispetto a vari livelli: interni o esterni al progetto, determinati dal coordinamento dei progetti SPRAR, da variabili specifiche del territorio, ecc), nonché le potenzialità specifiche.

Si propone di seguito la rappresentazione grafica del processo e gli strumenti di supporto a questo sottesi:

La formazione come mezzo di integrazione



Udine

Il progetto SPRAR di Udine ha elaborato un piano di intervento sulla formazione e il lavoro, dedicando tre specifiche risorse professionali a tale attività. Il piano formativo proposto ai beneficiari è sempre individuale e costruito attorno alle necessità del singolo. Per ognuno, infatti, viene:

7. elaborata una scheda dove registrare gli studi e le competenze acquisite in precedenza
8. organizzata una verifica delle competenze effettive, attraverso prove pratiche effettuate da enti di formazione accreditati (Civinformat, Fondazione Cassa dell'Immacolata, Enaip, Ial, Ires) in grado di rilasciare una dichiarazione di valutazione delle effettive competenze dei beneficiari
9. pianificato un piano di formazione o di approfondimento, che tiene conto dei fabbisogni del singolo e del mercato del lavoro locale.

In particolare il Comune di Udine (ente titolare del progetto SPRAR) ha stabilito un forte legame con gli istituti di formazione del territorio, un legame rafforzato dalla possibilità che lo stesso ente ha nell'orientare la proposta formativa nel proprio territorio. Grazie all'integrazione di più linee di finanziamento (fondi regionali, FSE, ecc.) è possibile, ad esempio, promuovere percorsi di qualificazione personalizzati e certificare le proprie competenze. Tali competenze vengono effettivamente certificate con il rilascio di un attestato, che si ottiene dopo avere superato un esame.

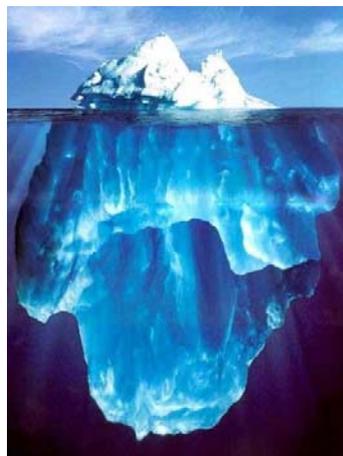
Mezzi			
Formazione	Lavoro	Casa	Salute

3.2 Il mercato del lavoro in Italia e le difficoltà attuali

In primo luogo è fondamentale sottolineare che per quanti sono coinvolti nel lavoro di sostegno ai percorsi di integrazione socio-lavorativa dei migranti, e in particolare dei richiedenti e titolari di protezione internazionale, un elemento da tenere fortemente in considerazione è rappresentato dalla conoscenza della struttura e delle dinamiche del mercato del lavoro sia a livello nazionale sia su un piano più propriamente locale.

È fondamentale quindi tenere presente la struttura del mercato del lavoro italiano, che senza dubbio presenta delle peculiarità rispetto al più vasto mercato europeo, del quale comunque fa parte. Ebbene, in estrema sintesi si può affermare che il mercato del lavoro può essere raffigurabile come un *iceberg*: ossia con una parte distinguibile alla superficie e una apparentemente invisibile al di sotto della stessa superficie. La parte visibile, quella emersa, quella conosciuta a tutti, è solo una piccola parte. La maggior parte dell'iceberg è infatti nascosta sotto l'acqua, ma per questo non vuol dire che non esista. Tutto ciò per rendere maggiormente chiara la necessità di come occorre tenere presente che cercare lavoro in modo efficace significa conoscere il mercato del lavoro nella sua totalità. Non di rado cercare anche nella parte nascosta nel mercato, laddove ci sono più opportunità e meno competizione nella fase di selezione, apre inaspettate possibilità di inserimento lavorativo.

Qui si trovano le professioni e i datori di lavoro tradizionali: sono quelli che vediamo in famiglia, per strada, in TV o negli annunci dei giornali. In genere hanno attività e settori molto noti. Le professioni conosciute da una persona in media sono un centinaio: al mondo ce ne sono diverse decine di migliaia. In questa parte del MdL c'è lunga attesa e molta concorrenza.



Questo è il mercato del lavoro nascosto, costituito da aziende medio-piccole, meno note, che non fanno pubblicità, in cui esistono professioni non tradizionali, in settori meno conosciuti, caratterizzate anche da modalità di lavoro più flessibili. Su questa parte di mercato di attua la ricerca delle informazioni e dell'occupazione.

Quindi se si va a guardare nel mercato del lavoro nascosto, la parte “sotto” dell’iceberg, si noterà che vi è un ricco settore da scoprire e da tenere in considerazione:

- ✓ *Professioni nuove o poco conosciute*: mentre nella parte visibile del mercato del lavoro si trovano le professioni tradizionali, quelle conosciute a tutti, con cui si viene a contatto tutti i giorni, nella parte non visibile si trovano le professioni nuove e poco conosciute.
- ✓ *Occasioni di lavoro*: si tenga presente che il 70% degli occupati in Italia lavora in imprese con meno di 100 dipendenti, la maggior parte delle quali non prevede investimenti nella selezione del personale. Questo significa che queste opportunità di lavoro non vengono pubblicate sui giornali e la ricerca del personale passa attraverso canali informali.
- ✓ *Piccole aziende*: le grandi aziende, visibili e conosciute da tutti, commissionano parte della loro produzione a piccole aziende satelliti, alcune delle quali sono leader del proprio settore di nicchia. Mentre migliaia di persone si candidano presso le grandi aziende, poche sono quelle che lo fanno presso quelle piccole convinte erroneamente che chi ha un numero elevato di dipendenti cerca più personale. Così non è, e spesso è proprio la piccola azienda a offrire opportunità di lavoro e di carriera.
- ✓ *Ciò che sfugge alle statistiche*: le statistiche sono solo una media che non rappresenta un’immagine vera della realtà. Si può leggere, ad esempio, che il settore delle calzature è in crisi e magari avere nel proprio territorio un’azienda calzaturiera in forte espansione. Indagare nel mercato nascosto permette di farsi un’immagine precisa delle opportunità lavorative nella zona in cui si cerca un lavoro.
- ✓ *Forme di lavoro più flessibile*: sebbene essere assunti con un contratto a tempo indeterminato da un’azienda sia ancora la modalità di lavoro più frequente, sempre più datori cercano di utilizzare forme flessibili di contratti che vadano incontro ai bisogni produttivi dell’azienda.

Per scoprire cosa il mercato del lavoro offre, sia nella parte visibile sia in quella nascosta, è necessario quindi:

- Conoscere i contratti di lavoro
- Svolgere un’attenta attività di documentazione
- Parlare con professioni ed esperti
- Ampliare la propria rete di contatti (*networking*)

Certamente, però, non possiamo tralasciare il fatto che il momento attuale è un periodo di gravi difficoltà, che inevitabilmente condizionano anche i progetti che si occupano di richiedenti e titolari di protezione internazionale. La crisi economico-occupazionale internazionale che dal 2007 coinvolge inevitabilmente anche l’Italia, sta pesando pesantemente sugli interventi e le azioni promosse dai singoli progetti, dove in generale si sono riscontrate non poche difficoltà nel promuovere l’inserimento lavorativo dei beneficiari.

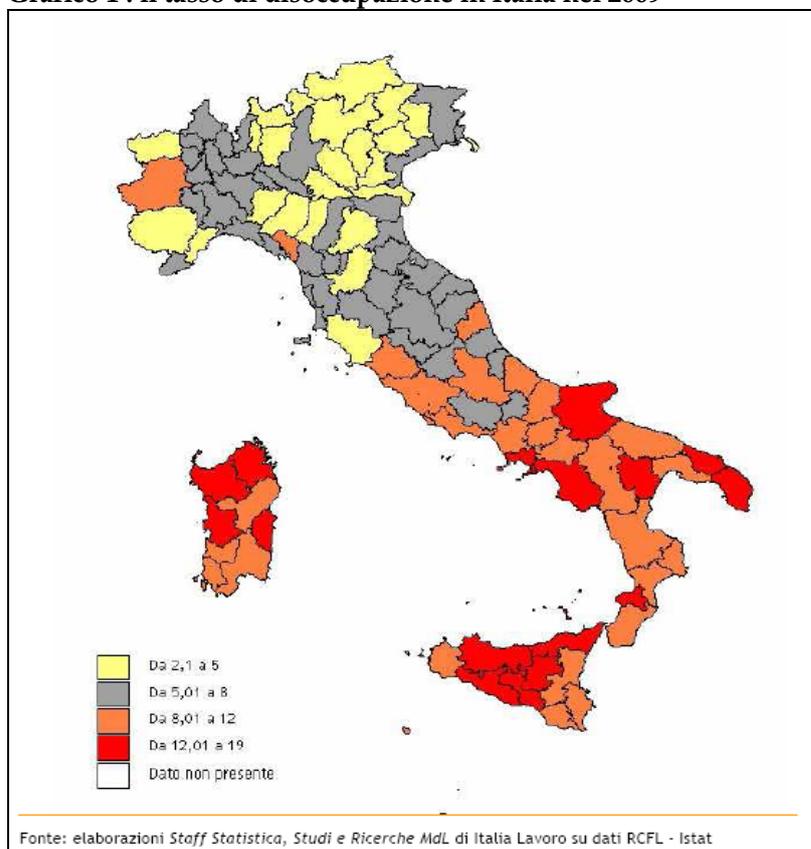
È per tale motivo che in questo periodo storico diviene, quindi, fondamentale tenere presenti gli andamenti occupazionali del paese e quindi le specifiche difficoltà nella quali l’Italia si trova coinvolta. Un valido aiuto può essere rintracciato nei principali indicatori del mercato del lavoro, quali i tassi di occupazione, di disoccupazione e di inattività: tre veri e propri *strumenti* di conoscenza dei fenomeni che condizionano la partecipazione al mercato del lavoro. Attraverso tali dimensioni si evince come la crisi si sia diffusa nei

sistemi del lavoro locali e regionali: un andamento confermato dalla contrazione della domanda di lavoro in tutto il territorio nazionale (in particolare al Nord) e che ha coinvolto tutte le categorie sociali. I dati sull'occupazione, infatti, segnalano per il 2009 una riduzione in Italia di 380 mila lavoratori, in gran parte con l'espulsione di lavoratori impegnati nella trasformazione industriale (-206 mila persone), ma anche nel terziario¹⁵. Va sottolineato che gli uomini (-274 mila, pari al 2%) sono stati investiti dalla crisi più delle donne (-105 mila, pari all'1,1 %), così come i giovani tra i 15 e i 29 anni (-311 mila, pari all'8,2%) in numero maggiore rispetto agli adulti, i lavoratori autonomi (esclusi i collaboratori -141 mila, pari al 2,6%) rispetto ai dipendenti (-170 mila, pari all'1%) e chi aveva un lavoro temporaneo (-240 mila, pari all'8,6%) rispetto a chi aveva un contratto di dipendente a tempo indeterminato (-33 mila, pari allo 0,2 %).

La diminuzione dei livelli della domanda di lavoro ha provocato anche l'aumento della disoccupazione, che è cresciuta nella penisola per il secondo anno consecutivo, attestandosi poco al di sotto dei due milioni di persone. L'Istat osserva che il tasso di disoccupazione italiano nel 2009 ha toccato il 7,8%, segnando un differenziale di 1,1% rispetto al 2008 (6,7%), con l'allargamento dell'area della disoccupazione (253 mila in più nel 2009) che ha interessato per il 90% gli ex-occupati, i quali rappresentano la metà dell'intera platea dei disoccupati, relegando in secondo piano le componenti principali della disoccupazione italiana, cioè a dire i giovani e le donne senza esperienze lavorative pregresse.

Il cartogramma seguente fotografa i livelli del tasso di disoccupazione distribuiti per aree geografiche, fornendo così un'idea più chiara delle zone di maggiore sofferenza del paese.

Grafico 1 : il tasso di disoccupazione in Italia nel 2009



¹⁵ Istat, *Rapporto annuale 2009*, Roma 2010

Il fatto che la recessione abbia prevalentemente espulso dal mercato del lavoro lavoratori precedentemente impiegati sottolinea parallelamente le crescenti difficoltà di ingresso nel circuito lavorativo degli inoccupati e degli inattivi.

I lavoratori stranieri stanno soffrendo pesantemente le difficoltà del mercato del lavoro italiano, in quanto la popolazione migrante rappresenta da sempre la componente più fragile del sistema socio-economico e quella quindi più esposta alle conseguenze negative della crisi economica in atto.

Una tesi corroborata dalle dinamiche dei tassi di occupazione, di disoccupazione e di inattività degli stranieri. Il tasso di occupazione dei migranti registra, infatti, una diminuzione di ben 2,6 punti percentuale passando dal 67,1% del 2008 al 64,5% del 2009; mentre crescono sia il tasso di disoccupazione - che nel 2009 arriva a toccare l'11,2% (2,7 punti in più del 2008) - sia i livelli di inattività (373 mila in più rispetto al 2008).

Tuttavia, va segnalato che nonostante la crisi abbia investito in modo trasversale tutti i settori produttivi del paese, stanno soffrendo meno le attività legate al settore dei servizi alle famiglie, del manifatturiero e delle costruzioni, che continuano a rappresentare fette di mercato che coinvolgono lavoratori con bassa qualifica e spesso mal retribuiti.

Una situazione che rinforza il ricorso al lavoro sommerso, un'altra caratteristica determinante del mercato del lavoro italiano e che spesso coinvolge la popolazione straniera.

Il lavoro sommerso

Il lavoro sommerso - o non dichiarato - rappresenta una vera piaga del sistema economico italiano. Si tratta dell'insieme di attività occultate alla pubblica amministrazione, in cui all'elusione fiscale e contributiva si aggiungono gli illeciti sull'osservanza della normativa in materia di lavoro, di salute e sicurezza sul posto di lavoro.

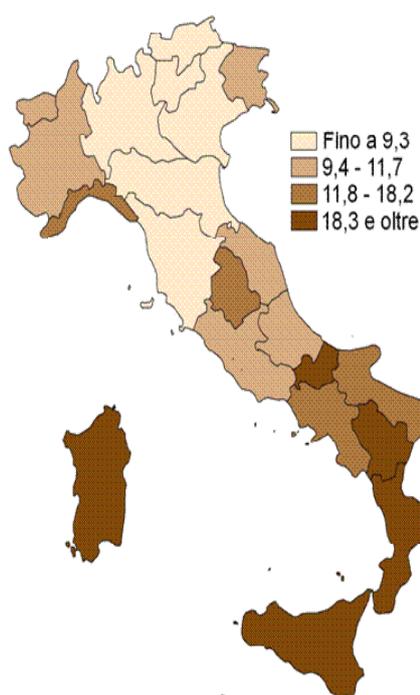
Analizzando i dati relativi al fenomeno del lavoro non dichiarato si evince che l'economia sommersa arriva a coprire tra il 17% e il 19% del Prodotto Interno Lordo (PIL)¹⁶. Dimensioni queste che superano di almeno due volte i livelli di lavoro irregolare presenti nei più importanti paesi dell'Unione Europea, e che in numeri assoluti significano un volume di affari che si muove da un minimo di 240 miliardi a un massimo di 270 miliardi di euro.

Un'importanza rilevante va poi attribuita alla distribuzione territoriale del fenomeno: in Italia anche per il sommerso esiste un vero e proprio dualismo territoriale che inequivocabilmente introduce a differenziali di sviluppo socio economico. L'Istat stima che la pratica di lavoro irregolare coinvolga all'incirca quasi 3 milioni di lavoratori a tempo pieno, vale a dire l'11,7% del totale degli occupati, con una distribuzione territoriale che appunto vede alti tassi percentuali soprattutto nel sud della penisola¹⁷:

¹⁶ Ires Cgil, *Rapporto di Ricerca Nazionale sull'Emersione e legalità per un lavoro sicuro quali fattori di sviluppo per l'impresa*, CEDOC, Roma 2008.

¹⁷ Istat, op. cit.

Grafico 2- Cartogramma tasso d'irregolarità Anno 2007 (%)



REGIONI- RIPARTIZIONE- GEOGRAFICHE	2004	2005	2006	2007
Piemonte	8,8	9,7	10,1	9,8
Valle d'Aosta	10,6	10,9	10,9	10,6
Lombardia	7,6	7,4	7,9	8,4
Liguria	11,7	12,7	12,8	12,1
Trentino-Alto Adige	8,4	8,9	8,6	8,6
Veneto	8,3	8,3	8,3	8,7
Friuli Venezia Giulia	9,8	10,3	10,7	10,8
Emilia-Romagna	7,5	7,8	7,8	8,1
Toscana	8,4	8,9	8,7	8,6
Umbria	12,0	12,1	12,7	12,6
Marche	9,8	9,6	9,9	10,0
Lazio	12,1	12,0	11,2	10,9
Abruzzo	12,0	12,7	12,2	11,5
Molise	17,3	18,2	19,2	19,6
Campania	21,0	19,8	19,1	17,2
Puglia	15,5	16,6	17,2	16,7
Basilicata	18,7	19,0	20,3	19,0
Calabria	26,2	27,6	28,3	27,3
Sicilia	19,7	21,5	20,1	18,7
Sardegna	19,6	19,1	19,7	18,9
Mezzogiorno	19,2	19,7	19,4	18,2
Italia	11,7	12,0	12,0	11,7

Fonte: Istat, Conti economici territoriali

I lavoratori immigrati spesso rappresentano una parte estremamente fragile del mercato del lavoro e non di rado sono quindi coinvolti nel mercato sommerso: la necessità di sopravvivere economicamente rende la forza lavoro migrante un *target* spesso presente nel mercato irregolare. Vi sono realtà di vero e proprio sfruttamento dei lavoratori, ma altre volte si tratta di opportunità di occupazioni in nero che garantiscono quanto meno il sostentamento dell'individuo (e laddove presente della propria famiglia). In particolari territori - soprattutto delle regioni meridionali - anche i titolari di protezione internazionale, che diversamente dagli altri migranti non hanno il peso del permesso di soggiorno legato al contratto di lavoro, si trovano non di rado nei circuiti del lavoro nero. Va da sé, che combattere il sommerso rimane una priorità assoluta e che quindi non possiamo pensare di accettarne quelle visioni dal volto umano, tuttavia occorre affrontare le questioni con la giusta onestà intellettuale. In altre parole, non ci si può sorprendere se a volte può capitare di imbattersi in situazioni locali dove l'operatore coinvolto nei progetti di integrazione della popolazione immigrata non si scandalizza per le modalità di impiego dei propri beneficiari. Lavorare per l'inserimento occupazionale dei rifugiati (o più in genere della popolazione migrante) significa in parte agire su un territorio di frontiera: da un lato vi è l'esigenza di rendere autonomo il beneficiario (o più spesso di garantire il suo sostentamento), dall'altro l'urgenza di garantire percorsi di inserimento lavorativo legale, che sosterebbe in modo più concreto e duraturo l'inclusione lavorativa del rifugiato. Un problema questo che non possiamo tenere in ombra, ma che al contrario necessita di essere compreso e valutato proprio al fine di trovare meccanismi di gestione e di intervento concreto in merito al riconoscimento del diritto dei lavoratori (stranieri e non). Interventi che prevedono assunzioni di responsabilità a più livelli e che non possono essere liquidati con il semplice monito e invito a prevenire il lavoro irregolare della popolazione migrante.

L'inserimento lavorativo dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale

A fronte di quanto finora evidenziato risulta chiaro come e quante difficoltà un progetto SPRAR incontra per promuovere le attività di integrazione lavorativa dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale e umanitaria. Gli inserimenti lavorativi sono difficili perché il mercato del lavoro italiano presenta delle anomalie strutturali, ma anche a causa del periodo storico attuale che certamente rende la situazione molto più complessa e di difficile gestione.

In ogni realtà visitata si è discusso più o meno approfonditamente rispetto a tale situazione e in generale tutti i progetti hanno lamentato profonde difficoltà. Certamente si è notato che nelle aree storicamente più forti e con maggiore possibilità di inserimento lavorativo dei beneficiari la crisi ha disorientato notevolmente gli operatori, non abituati appunto a trovarsi di fronte a un mercato così impermeabile. Nelle aree più deboli dal punto di vista dell'assorbimento occupazionale, i progetti lamentano senza dubbio il periodo, ma di fatto propongono delle risposte già consolidate nel tempo, che - seppure non in grado di rispondere in modo consono alle necessità (del resto sarebbe impossibile per un progetto trovare soluzioni a problematiche di così ampio respiro) - danno la possibilità di programmare delle attività e delle possibilità di intervento.

Laddove è stato possibile approfondire la questione relativa all'inserimento dei beneficiari nel mercato del lavoro, si sono raccolte diverse informazioni analizzabili attraverso sei principali dimensioni:

- Presenza di un servizio di orientamento al lavoro
- Inserimenti nel mercato del lavoro (settori e professioni)
- Tipologie di inserimento (tirocini, borse lavoro, contratti)
- Collaborazioni esterne
- Strumenti adottati dal progetto in merito all'orientamento al lavoro e all'inserimento lavorativo
- Difficoltà riscontrate nell'orientamento al lavoro
- Difficoltà nell'effettivo inserimento lavorativo

Il materiale così ragionato ha permesso quindi di individuare quegli strumenti che - date certe condizioni e valutate le variabili che possono intervenire - sono in grado di supportare l'intervento degli operatori nella loro attività di sostegno all'inserimento lavorativo dei beneficiari. Gli strumenti possono perciò essere letti nel loro complesso, quindi come elementi di un processo, oppure con singole opportunità e quindi come metodi e tecniche di risposta a specifiche esigenze territoriali.

Più semplicemente, si propone una mappa di intervento che può essere utilizzata a sostegno delle riflessioni su come organizzare o rivedere il servizio di integrazione al lavoro, ma che può anche solo servire per riflettere su singole e circoscritte questioni o necessità legate al settore.

Strumenti e modalità di intervento

Le missioni sul campo hanno quindi permesso di ricostruire un processo relativo al servizio di supporto all'inserimento lavorativo, individuando -ove possibile - strumenti a supporto delle varie azioni sottese alle fasi del processo stesso.

In particolare il servizio si presenta declinato in cinque principali aree di intervento:



Nella fase di accoglienza l'operatore ha modo di presentare al beneficiario le potenzialità del servizio di supporto all'inserimento lavorativo. È importante sottolineare che al fine di definire in modo concreto una pianificazione dell'intervento, è fondamentale pensare di organizzare una serie di strumenti preliminari. In primo luogo, come precedentemente suggerito, il progetto dovrebbe tenere monitorato l'andamento occupazionale del mercato del lavoro locale e le prospettive a questo correlate. L'acquisizione dei dati e l'aggiornamento viene proposto ogni anno da UnionCamere (l'istituto delle Camere di Commercio d'Italia), che appunto elabora un'analisi puntuale di ogni provincia italiana e che è in grado di individuare le dinamiche a breve e medio termine dei territori locali. Le informazioni possono essere anche reperite attraverso gli Osservatori provinciali e i CPI (Centri per l'Impiego). Tali indicazioni permettono, quindi, un aggiustamento continuo del proprio servizio, non tanto in termini metodologici, quanto rispetto ai settori verso i quali intervenire. Al contempo, è utile mappare il territorio locale rispetto agli enti che a vario titolo si occupano di inserimento lavorativo. Avere una mappa aggiornata degli enti consente una definizione puntuale della rete locale in materia di inserimento lavorativo e quindi una possibilità di ricerca - in termini di collaborazione - molto più immediata. Tutto queste indicazioni permettono, quindi, di definire e tenere aggiornato il proprio servizio di orientamento al lavoro e di presentarlo in termini chiari e partecipativi al beneficiario.

Nella fase di bilancio delle competenze, l'operatore può raccogliere tutte le informazioni necessarie per delineare il profilo delle competenze e delle conoscenze professionali del beneficiario. Inoltre, durante tale raccolta l'operatore potrà verificare anche il profilo motivazionale del richiedente o del titolare di protezione internazionale, nonché le sue conoscenze in merito al mercato del lavoro. Non di rado, infatti, entrambe le percezioni non risultano aderenti alla realtà: a volte il beneficiario sottovaluta - o al contrario enfatizza - le proprie competenze e capacità, come trascura - o al contrario esalta - alcune caratteristiche del mercato del lavoro (che ancora di più rispetto al primo elemento risulta poco conosciuto). In questa fase sarebbe utile elaborare degli strumenti di supporto, quali

dei questionari semi-strutturati e/o delle schede per la raccolta delle informazioni, per la fase investigativa e per il riposizionamento del profilo professionale del beneficiario.

La terza fase dovrebbe essere orientata all'attivazione del richiedente o titolare di protezione internazionale. Anche per il sostegno all'inserimento lavorativo, non si può pensare a una totale presa in carico del beneficiari. L'integrazione passa necessariamente attraverso la partecipazione attiva di chi deve essere inserito nel mercato del lavoro. Attivare il beneficiario significa di fatto responsabilizzarlo, motivarlo e renderlo protagonista del proprio percorso, riuscendo - al contempo - a trasferire informazioni e conoscenze relative al contesto circostante (che rappresentano tra l'altro elementi di sapere culturale). In questa fase l'operatore dovrebbe, quindi, riuscire a valorizzare le risorse individuali del singolo e a passare tecniche e metodi di ricerca, nonché competenze in merito a come elaborare un curriculum vitae e a come gestire un colloquio di lavoro. Anche in questa fase è opportuno avere degli strumenti a disposizione: un format per definire il piano di trasferimento di competenze, un breve formulario dove avere individuato le principali strategie per motivare un individuo che cerca un'occupazione, delle schede per registrare eventuali ulteriori informazioni, i principali format per stendere un curriculum vitae.

La fase successiva è orientata al *marketing* dei servizi. In questo caso si tratta di attivare o arricchire la rete a propria disposizione. In altre parole, quando si ha chiaro il profilo del beneficiario si può individuare quella parte di rete funzionale all'inserimento (come ad esempio il coinvolgimento dei vari operatori dei servizi per il lavoro, delle associazioni di categoria, dei sindacati, ecc.). Gli strumenti a disposizione possono essere diversi: si possono stipulare protocolli, schede di collaborazione, documenti *ad hoc*.

Va sottolineato che sebbene un progetto SPRAR non può rispondere a tutte le attività che dovrebbero essere gestite dai CPI, risulta utile avere una capacità di *marketing* direttamente rispetto alla domanda: conoscere le aziende e promuovere i propri beneficiari a volte produce risultati concreti. Inoltre, informandosi sugli incentivi alle aziende pensati per chi appunto assume lavoratori di categorie vulnerabili, si riesce con maggiore concretezza a promuovere inserimenti legali.

Ognuna di queste fasi sarà quindi funzionale allo scopo finale del processo, ossia quello relativo all'inserimento lavorativo dei richiedenti o titolari di protezione umanitaria. L'inserimento può avvenire attraverso tre modalità: a) i tirocini; b) le borse lavoro; c) i contratti (declinati rispetto alle varie tipologie previste). Per ogni modalità si possono elaborare strumenti specifici: data base per l'incrocio tra domanda e offerta, schede tecniche, schede di registrazione. Dopo l'inserimento lavorativo sarebbe opportuno pensare a una fase di monitoraggio del beneficiario, supportando il lavoro con delle semplici schede di rilevazione.

La linearità del processo non può essere garantita solo dalla metodologia degli interventi e dagli strumenti a questa sottesi. Sono molte le variabili che anche in questo caso entrano a svolgere un ruolo determinante. Come si è visto in precedenza, il mercato del lavoro in Italia ha una struttura particolare, che deve essere tenuta presente. Inoltre, la fase di crisi attuale non aiuta di certo questa parte di servizio e l'integrazione ne subisce pesantemente le conseguenze. Ancora una volta, quindi, il processo deve essere considerato come un modello per la riflessione in merito agli aggiustamenti locali.

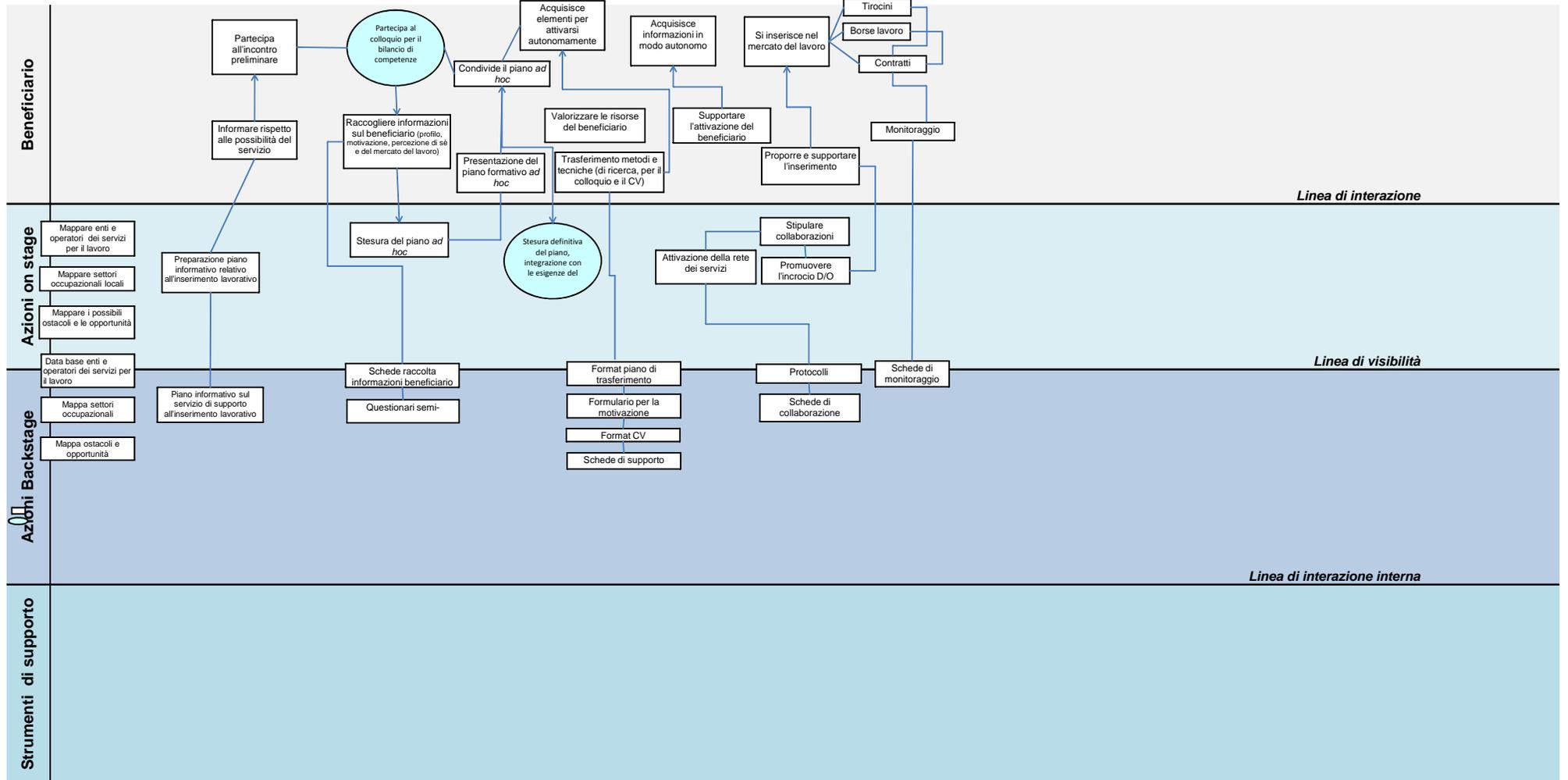
Non va dimenticato, inoltre, che i vari contesti locali si caratterizzano per delle potenzialità, ma anche per dei precisi ostacoli, che devono essere sempre identificati (così

come quelli che potrebbero essere presenti nello stesso progetto SPRAR o negli enti che gestiscono il sistema di protezione). Si è visto, inoltre, come gli immigrati in genere e i richiedenti o titolari di protezione in particolare, siano soggetti più esposti alle possibilità di sfruttamento e di utilizzo nel sommerso. È chiaro che nell'emergenza spesso non si ha l'opportunità di sanare i percorsi attraverso pratiche virtuose e quindi si condivide con il beneficiario la necessità primaria di avere anche un minimo sostegno economico, senza quindi verificare o appurare le condizioni lavorative del beneficiario.

Le emergenze rimangono tali non solo se non gestite dall'alto, ma anche quando sono indirettamente approvate da perpetui meccanismi.

Anche per il servizio di supporto all'inserimento lavorativo, si propone di seguito una mappatura attraverso lo strumento metodologico del Blue Print. Ogni strumento e ogni azione individuata hanno la caratteristica di essere elementi flessibili e soprattutto declinabili rispetto alle singole esigenze progettuali, che quindi possono modificare o proporre versioni aderenti alla propria realtà e ai beneficiari con i quali lavorano (così come sarà possibile evidenziare attraverso la restituzione di quanto racconto sul campo).

Il lavoro come mezzo di integrazione



Legenda

- = azione
- = milestone

Particolari esperienze raccolte sul campo

Tutti i progetti visitati presentano un servizio di orientamento a lavoro e sono molte le esperienze interessanti (sia in termini di opportunità che di difficoltà) che sono state raccolte. Si propongono di seguito alcune situazioni, dove vi evincono le azioni messe in atto per promuovere alcune fasi del processo legato al servizio di supporto all'orientamento lavorativo:

Bitonto (BA)

Il territorio di Bitonto presenta endemiche difficoltà legate all'inserimento lavorativo dei richiedenti e titolari di protezione umanitaria. Non ci sono tanti sbocchi professionali e si incontrano quindi diverse problematiche nella riuscita dell'inserimento lavorativo dei beneficiari. Tuttavia il progetto SPRAR ha organizzato un servizio in grado di attivare i richiedenti e i titolari di protezione e di raggiungere - in qualche caso - gli obiettivi prefissati.

Il processo ideato si avvale di uno specifico progetto, chiamato "OrientArchi". Il progetto è volto alla sensibilizzazione di diversi soggetti attori territoriali (scuole, forze dell'ordine, operatori, etc.), che vengono chiamati a vario titolo a svolgere delle azioni e delle forme di collaborazione.

Va detto che fino al 2005 il progetto SPRAR si trovava ancora nella condizione di potere "scegliere" il tipo di lavoro da offrire ai beneficiari; in seguito, e soprattutto nel recente periodo della crisi, è diminuito fortemente il tasso di inserimento lavorativo e sono aumentate le proposte di lavoro sommerso e i conseguenti atteggiamenti discriminatori (si registra, ad esempio, che alcune agenzie interinali non prestano i loro servizi all'offertastraniera).

Tuttavia, OrientArchi continua a fornire al beneficiario strumenti di reperimento del lavoro (senza esimersi anche dalle attività di contatto diretto con le aziende) e si presenta come "misuratore" del percorso del beneficiario.

Nello specifico il progetto volto all'inserimento lavorativo dei beneficiari prevede quattro elementi fondamentali:

- a) l'accompagnamento del beneficiario alla conoscenza del territorio;
- b) la funzione centrale ricoperta dall'acquisizione della lingua, attraverso un percorso strutturato su più livelli;
- c) la specializzazione di un consulente esterno per la ricerca attiva (il consulente si interfaccia con gli operatori partecipando a tutte le riunioni e con il territorio);
- d) la presenza di un educatore professionale che segue il progetto personalizzato nei suoi vari step, senza avere una presa in carico del beneficiario. L'educatore si interfaccia con gli operatori sociali nelle riunioni settimanali o bisettimanali *di equipe*.

I principali risultati raggiunti dal progetto sono riassumibili in due principali fattori:

- l'autonomia nella ricerca lavorativa dei beneficiari, anche fuori dal territorio del progetto;
- l'affinamento della capacità di presentazione e autopresentazione dei beneficiari.

Tra gli strumenti pianificati, si utilizza: un format per la compilazione del CV, delle schede per il bilancio di competenze, la simulazione di un colloquio.

Inoltre, viene molto curata la relazione con le agenzie private per il lavoro, che sono senza dubbio tra gli interlocutori privilegiati dal progetto. Si tiene anche una mappatura delle aziende al fine di promuovere autonomamente l'incrocio tra domanda e offerta.

Rispetto al beneficiario il progetto OrientArchi ha una durata di sei mesi, suddivisi in due momenti fondamentali:

- il primo trimestre è finalizzato all'orientamento - informazione: viene utilizzata una griglia di lavoro con numero di incontri tematici volti all'informazione relativa agli strumenti finalizzati alla ricerca del lavoro; si utilizzano, poi, tecniche di presentazione e autopresentazione (simulazione dei colloqui di lavoro); quindi c'è un percorso più strutturato su lavoro e formazione; la fase successiva prevede il momento denominato "Tuttocittà", si tratta dell'orientamento al territorio; subito dopo ha inizio il percorso individualizzato, che ha come obiettivo quello di raggiungere l'autonomia del beneficiario in merito al sapere compilare i moduli e a presentarsi, a sapere andare presso le agenzie per iscriversi e candidarsi con una frequenza registrata e auto monitorata.

- il secondo trimestre è orientato alla ricerca attiva del lavoro, partendo dal *background* personalizzato sulla capacità lavorativa individuale. Gli incontri sono settimanali e volti al monitoraggio delle attività svolte e dei risultati raggiunti. Il progetto si è munito di un registro delle aziende cui indirizzare i beneficiari, non prima però di avere garantito un supporto motivazionale gestito da un educatore professionale. La messa a disposizione di strumenti di integrazione (patente, etc.), non possibili per tutti, viene vincolata alla fattibilità (con impegno di assunzione sottoscritto dal datore) del percorso di inserimento lavorativo.

Dopo il reperimento del lavoro (senza la verifica di un effettivo contratto stipulato dal beneficiario) viene interrotta la distribuzione di buoni mensa e *pocket money*, quindi ci si attiva per la ricerca della casa.

Padova

Rispetto al l'inserimento lavorativo, il progetto SPRAR ha strutturato un intervento sulla formazione professionale strutturato in tre fasi consistenti: nel bilancio individuale di competenze, in un percorso formativo in piccoli gruppi e in una attività di accompagnamento all'inserimento lavorativo. Tutto ciò in stretta collaborazione con il CIOFS/SP e la Fondazione Adecco per le Pari Opportunità. I due enti si occupano sia della prima fase dedicata all'indagine sulle competenze, sia alla seconda, votata alla strutturazione di un percorso formativo fondato su otto incontri con esperti. La terza e ultima fase prevede tirocini con e senza borsa lavoro.

In particolare lo SPRAR di Padova ha ideato e realizzato con il CIOFS/SP e la Fondazione Adecco il progetto Rondine, del quale alleghiamo di seguito la progettazione elaborata da Lorenzina Fontana (CIOFS/SP) e Caterina Letti (Fondazione Adecco):

Il percorso di orientamento professionale proposto ai beneficiari del Progetto Rondine mira a

1. ridimensionare le aspettative che i beneficiari hanno rispetto alle loro possibilità e opportunità di trovare lavoro nel breve periodo sul territorio se privi di formazione ed esperienza professionale acquisita in Italia;
2. stimolare il beneficiario all'autonomia incrementando le sue capacità di ricerca del

lavoro;

3. fornire conoscenze su di sé e sul mercato del lavoro al fine di permettere al beneficiario di elaborare ed attuare in autonomia un proprio progetto professionale.

Il percorso prevede la realizzazione di diverse attività di orientamento tra cui:

1. Bilancio individuale di competenze;
2. Percorso di orientamento formativo in piccoli gruppi;
3. Attività di accompagnamento all'inserimento lavorativo;
4. Corsi di formazione professionale e tirocini lavorativi con o senza borsa lavoro.

Il percorso di bilancio di competenze individuale prevede le seguenti attività (da un minimo di 3 ad un massimo di 10 incontri):

- 1° colloquio con la persona per rilevare esigenze, risorse personali, interessi e motivazioni;
- Approfondimento/puntualizzazione del bilancio personale. Lavoro di conoscenza e valorizzazione di sé in rapporto ad alcuni contesti aziendali, per giungere all'elaborazione di un profilo individuale contenente:
 1. Caratteristiche e attitudini personali
 2. Valori professionali/motivazioni
 3. Interessi professionali
 4. Vincoli
- Elaborazione progetto professionale e stesura C.V..

Il percorso formativo in piccoli gruppi prevede da un minimo di 10 ad un massimo di 20 ore suddivise in moduli formativi di due ore ciascuno. Il percorso viene elaborato sia per quanto riguarda i contenuti che per quanto riguarda il numero di ore sulle base della valutazione da parte degli operatori delle esigenze e delle conoscenze/competenze di partenza dei partecipanti. I contenuti trattati nel corso degli incontri possono riguardare le seguenti aree tematiche:

1. Il mercato del lavoro nel Veneto
2. Professioni e ambiti professionali
3. Strumenti e canali di ricerca del lavoro
4. I contratti di lavoro
5. I diritti e doveri dei lavoratori
6. Come relazionarsi con datori e colleghi di lavoro

Ai beneficiari vengono proposte inoltre attività di tirocinio con o senza borsa lavoro finalizzate a rafforzare le conoscenze e competenze professionali possedute e a facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro. Agli ospiti può inoltre venire suggerita la partecipazione a corsi di formazione professionale in partenza sul territorio o direttamente organizzati con i fondi a disposizione del Progetto.

Durante il percorso di orientamento professionale gli educatori affiancano i beneficiari al fine di monitorare il coinvolgimento nelle attività proposte, verificare le motivazioni alla ricerca dell'autonomia lavorativa nonché valutare il raggiungimento degli obiettivi

definiti. Gli educatori effettuano inoltre attività di accompagnamento dei beneficiari nella ricerca del lavoro.

I referenti delle attività di orientamento professionale incontrano periodicamente l'equipe di coordinamento al fine di discutere delle situazioni più complesse e valutare l'andamento generale delle attività.

Torino

Il tirocinio formativo è il principale dispositivo utilizzato dallo SPRAR di Torino per l'inclusione lavorativa dei beneficiari. L'utilizzo di tale strumento rientra all'interno di un progetto sperimentale - a titolarità del Comune di Torino - denominato ACTION WORK, che accoglie sia utenti SPRAR sia altri migranti dello Sportello Stranieri del Comune. L'obiettivo del progetto ACTION WORK è quello di inserire nel mercato del lavoro 70 beneficiari attraverso il tirocinio in azienda finalizzato all'assunzione. Il pagamento dei tirocini viene corrisposto agli enti attuatori solo se si raggiungono gli obiettivi prefissati, che corrispondono alle tre fasi del percorso, ovvero:

- 1) il primo step/obiettivo è quello di riuscire ad attivare il tirocinio facendo incontrare beneficiario ed azienda;
- 2) il secondo step/obiettivo si raggiunge quando i beneficiari portano a termine almeno 2 mesi su 3 di tirocinio (in alcuni casi si arriva a 6 mesi di tirocinio se l'azienda si è impegnata all'assunzione);
- 3) Il terzo step/obiettivo si raggiunge al termine del tirocinio con conferma e assunzione dei beneficiari.

Per il conseguimento dei tre obiettivi sono state previste quattro tipologie di azioni:

- A. Invio utenza: determinante ai fini di un proficuo inserimento lavorativo è l'invio mirato degli utenti ad opera dell'Ufficio Stranieri del Comune di Torino.
- B. Supporto: il progetto ACTION WORK si concentra molto sul *matching* tra utenti e azienda e sul monitoraggio del tirocinio. Inizialmente si occupa di preselezionare i potenziali utenti attraverso le schede di invio (per valutare casi estremi di incompatibilità), mentre la presa in carico si realizza attraverso l'approfondimento dei contenuti dichiarati sulla scheda. Le competenze più monitorate sono: la lingua, la conoscenza informatica, e pregresse competenze professionali acquisite tramite la frequentazione di corsi specialistici.
- C. Ricerca azienda: La ricerca non è fatta su database di aziende note, ma su singole persone, soprattutto per profili nuovi. Si cerca di rispettare il settore formativo o le esperienze pregresse dell'utente, cercando però di non dilatare troppo i tempi della ricerca a scapito dell'inserimento lavorativo.
In attesa dell'avvio del tirocinio, gli utenti vengono supportati dallo Sportello stranieri del Comune nella scelta di corsi di formazione (soprattutto di lingua italiana). Da menzionare la previsione di riunioni periodiche tra il Comune e gli enti gestori. Incontri finalizzati alla verifica dell'inserimento in corsi formativi di coloro che attendono l'avvio del tirocinio.

D. Inserimento in azienda: il beneficiario effettua il colloquio accompagnato dall'operatore. Non è prevista una calendarizzazione rigida del tutoraggio in sede, ma solitamente questo viene svolto ogni fine del mese in coincidenza con la raccolta dei fogli firma, che diventa per l'appunto l'occasione di monitoraggio diretto con l'utente. Il compito di svolgere l'attività di intermediazione tra gli utenti e le aziende è delegato ad uno solo degli enti gestori (Forcoop).

Infine, i progetti SPRAR prevedono la possibilità di erogare contributi per tirocini formativi sino a 6 mesi dall'uscita del progetto.

Ragusa

Attraverso il Consorzio della "Città solidale", il progetto SPRAR di Ragusa ha potuto rafforzare la rete degli *stakeholders* locali. La leva della concertazione con i diversi attori del territorio che si occupano di richiedenti o titolari di protezione internazionale ha favorito la pianificazione di un preciso percorso di inserimento lavorativo dei beneficiari. Un modello utilizzato già in precedenza per utenti italiani e che in questo contesto è stato applicato in via sperimentale a 10 beneficiari SPRAR.

Il percorso ha previsto le seguenti fasi:

- 1) una prima mappatura delle aziende del territorio per la creazione di una banca dati di riferimento;
- 2) l'organizzazione di un incontro tra gli operatori e le aziende per presentare il progetto;
- 3) l'attività di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro;
- 4) l'inserimento in percorsi formativi in base alle esigenze di professionalità emerse dal territorio;
- 5) l'attivazione di un tirocinio formativo (4/6 mesi) e delle attività complementari relative al tutoraggio dello stesso;
- 6) il monitoraggio e la verifica dello svolgimento del tirocinio e del percorso formativo.

I risultati sono stati soddisfacenti con il 50% degli inserimenti effettuati: 7 stabilizzazioni con contratto di lavoro, 11 tirocini formativi attivati (1 in più del previsto), e soli 2 tirocini interrotti.

Santorso (VI)

Il percorso di inserimento al lavoro dello SPRAR di Santorso rimanda a un progetto specifico denominato "OASI". Le attività principali sono essenzialmente tre:

- 1 Orientamento al mercato del lavoro: periodicamente vengono organizzati degli incontri collettivi di orientamento al lavoro. Attraverso tecniche e dinamiche partecipative, tra cui le simulazioni, si intende fornire ai beneficiari gli strumenti/le conoscenze base per un'adeguata ricerca di lavoro. La metodologia utilizzata prevede la formazione di due gruppi (massimo 6-7 per gruppo) di beneficiari con almeno due mesi di permanenza, suddivisi secondo il livello di conoscenza dell'italiano e per lingue coloniali di origine.

I cicli di incontri affrontano i seguenti argomenti:

- Presentazione e inizio costruzione "vocabolario ricerca lavoro"

- Difficoltà e punti di forza nella personale ricerca lavoro
- Le professioni. Cosa so fare. Cosa posso fare.
- Leggere le offerte di lavoro
- Documenti necessari per lavorare
- Dove cercare lavoro e come
- Il curriculum
- Il centro per l'impiego e il tirocinio formativo.
- Le agenzie private per l'impiego
- I giornali locali e le offerte di lavoro. La rete degli amici. Internet. Informagiovani.
- Come raggiungere il luogo del colloquio di lavoro. Attività di orienteering
- Raccolta idee, inizio ricerca lavoro e accompagnamenti.

Al termine degli incontri di gruppo vengono organizzati degli incontri individuali, dove il beneficiario viene stimolato a parlare dei suoi progetti. In base alle sue intenzioni ed esigenze si struttura successivamente un affiancamento mirato per la ricerca del lavoro (vedi punto seguente). Il percorso di orientamento può concludersi per alcuni beneficiari con un periodo di lavoro (di uno o due mesi) all'interno del laboratorio occupazionale di assemblaggio della Cooperativa Nova, con la quale il progetto SPRAR ha stipulato un'apposita convenzione.

Esiste anche da qualche anno un laboratorio occupazionale interno per trasferire ai beneficiari competenze specialistiche in materia di confezionamento borse e intreccio cesti di carta.

- 2 Supporto all'inserimento lavorativo: questa fase è articolata in una serie di attività di sostegno ai beneficiari comprendenti: l'iscrizione al centro per l'impiego, l'accompagnamento nelle agenzie private del lavoro, la ricerca delle imprese che offrono opportunità di lavoro o di stage con eventuale supporto al colloquio, l'invio dei CV e l'avvio di contatti con associazioni di categoria e con cooperative locali. Inoltre sono previsti dei colloqui individuali per sostenere bisogni specifici dei beneficiari.
- 3 Formazione professionale di supporto all'inserimento lavorativo: nel territorio sono presenti diverse agenzie e enti di formazione dove indirizzare i beneficiari per la frequentazione di corsi volti all'acquisizione di conoscenze e competenze delle professionalità più richieste dal mercato del lavoro locale provinciale. La maggior parte di questi corsi prevedono l'indennità di frequenza. Inoltre, sono stati attivati canali di inserimento in laboratori occupazionali di cooperative sociali pensati appositamente per persone con basso livello scolastico e lavorativo. Si è attivato un lavoro in rete tra Silas, Servizi Sociali, Ulss, Centro per l'impiego e cooperativa Nova per creare un percorso chiaro e immediato di certificazione dello stato di disagio sociale temporaneo a supporto dell'inserimento.

Mezzi			
Formazione	Lavoro	Casa	Salute

3.3 La casa

Trovare una casa, un proprio spazio abitativo è sicuramente tra le principali difficoltà per i richiedenti e i titolari di protezione internazionale che risiedono in Italia. Il percorso di accesso alla casa è, infatti, pieno di ostacoli, impedimenti che sono riconducibili essenzialmente a tre fattori:

- la riluttanza dei proprietari di casa ad affittare l'abitazione agli stranieri;
- la scarsa diffusione sul territorio di adeguati servizi pubblici e privati di sostegno alla ricerca dell'alloggio;
- un rapporto squilibrato fra domanda e offerta del mercato immobiliare che genera elevati prezzi di affitto.

Il disagio abitativo diventa maggiormente grave nel momento in cui non si dispone più, per vari motivi, del supporto dei centri di accoglienza. Quando ci si trova in questa situazione la crisi legata alla mancanza di un alloggio assume dimensioni più preoccupanti, soprattutto se ad essere coinvolti sono i nuclei familiari composti da più persone e con minori al seguito. Una condizione di emergenza che combinata allo squilibrio del mercato immobiliare a favore dell'offerta colloca il migrante in una posizione di estrema fragilità e che si trova quindi a dovere accettare ogni tipo di condizione alloggiativa: dalla condivisione dell'abitazione con altri nuclei o persone di diversa nazionalità al sovraffollamento in abitazioni senza servizi igienici e dotazioni strutturali adeguate, al pagamento di affitto senza alcun contratto, alla scelta di arrivare ad accettare un'occupazione lavorativa che includa la possibilità di avere un posto dove dormire (così come accade per chi svolge attività di assistenza familiare o per chi lavora nell'agricoltura).

Quando, poi, si riesce a trovare un abitazione non si riesce a stabilizzarsi per periodi medio-lunghi. I dati restituiscono una dinamicità molto alta soprattutto nei primi cinque anni di permanenza. Questo non significa però che il cambiamento sia dovuto a un miglioramento delle condizioni di vita del migrante, poiché si ha concretamente un cambiamento favorevole quando va migliorando la relazione tra dimensione abitativa e il quartiere di residenza.

Certamente si registrano delle divergenze rispetto alle regioni di residenza, soprattutto se si pone attenzione alle singole caratteristiche economico-occupazionali del territorio locale. Considerando l'Italia suddivisa per macro-aree geografiche, il Centro-Nord rispetto al Sud si caratterizza per offrire migliori condizioni di inclusione socio-lavorativa, che si traducono quindi in un'offerta alloggiativa qualitativamente superiore. O ancora, si può notare che sussistono marcate differenze tra le aree metropolitane e quelle non metropolitane. Nelle città esiste, infatti, una più evidente pressione abitativa, che comporta una minore disponibilità di spazi e di immobili rispetto agli insediamenti a minor impatto abitativo, come appunto i piccoli centri urbani e le zone di campagna.

Tutto questo porta a una conseguenza nota: i migranti si trovano non di rado costretti a vivere in edifici fatiscenti, all'interno di spazi angusti e in condizioni di sovraffollamento. Non va dimenticato, poi, che tra i senza fissa dimora si possono incontrare anche diversi richiedenti e titolari di protezione internazionale: non è raro - specialmente nelle grandi

città - incontrare richiedenti e/o rifugiati che si trovano in condizioni di grave disagio abitativo e che sono costretti vivere all'ombra delle stazioni ferroviarie, piuttosto che in rifugi di fortuna.

Strumenti e modalità di intervento

I progetti SPRAR prevedono un contributo economico di 6 mesi da erogare ai beneficiari per l'alloggio, ma di certo non è questo un elemento che di per sé aiuta il progetto e i beneficiari nel supporto all'integrazione abitativa.

Eppure la casa è un elemento sul quale fare ruotare diversi importanti elementi di integrazione. Si tenga presente, ad esempio, quanto può essere importante per una persona che fugge ricostruire il *sensu del luogo*, riappropriarsi di uno spazio capace di restituire elementi per la sicurezza e la stabilità dell'individuo (che come si vedrà più avanti rappresentano dei facilitatori chiave per l'integrazione dei beneficiari). La casa, inoltre, aiuta la salvaguardia della salute e permette - quando ci si trova in presenza di gruppi familiari - di (ri)costruire le relazioni sociali e parentali.

In Italia la questione della casa è un problema molto sentito e che investe l'intera popolazione: gli affitti sono alti e l'emergenza abitativa è una questione aperta da anni. È chiaro, quindi, come questo segni profondamente le azioni dei progetti SPRAR rivolte al supporto della ricerca abitativa. L'argomento è così strutturale che inevitabilmente coinvolge anche l'aspetto gestionale e di responsabilità politica. Le istituzioni centrali dovrebbero per prime pianificare interventi e prevedere delle risposte concrete e specifiche. Tuttavia, fin quando si saranno raggiunti tali diritti, va da sé che i progetti sono chiamati a trovare delle soluzioni, che di fatto non sono sempre adeguate alle esigenze dei beneficiari. Questi sono spesso costretti a vivere condividendo gli spazi con altri, tale situazione coinvolge anche le famiglie e crea inevitabilmente situazioni di frizione e di difficoltà. Lo spazio abitativo è una dimensione privata e diviene ancora più importante in situazioni di vulnerabilità. Non basta inserire i beneficiari in un'abitazione, occorre creare le condizioni per dare loro una casa. La lingua inglese ci aiuta a esplicitare meglio tale esigenza: una *house* (o abitazione) rappresenta uno spazio, delle mura dove potere vivere; è diverso pensare a una *home* (o casa), che rappresenta il vivere lo spazio, il condividere la relazione con sé e con gli altri. È evidente, quindi, che trovare un'abitazione significa rispondere a un'emergenza e non a costruire i presupposti per l'integrazione, che potrebbero essere maggiormente garantiti dal diritto alla casa.

I progetti SPRAR sono quindi chiamati a muoversi tra queste due dimensioni in un equilibrio reso ancora più complesso dalla situazione strutturale del mercato della casa in Italia, nonché da tutti questi aspetti di natura discriminatoria, che in un periodo di fragilità sociale - come quello appunto in atto - si acutizzano e prendono le forme più disparate.

Il processo che sottende il supporto alla ricerca alloggiativa va quindi pensato come un'attività a più livelli, ossia una pianificazione rivolta sia alla responsabilizzazione dei soggetti istituzionali locali, sia degli stessi beneficiari.

Rispetto ai primi (i soggetti istituzionali) si dovrebbe prevedere il costante coinvolgimento nelle attività progettuali e la promozione di azioni rivolte al supporto e alla pianificazione di possibilità strutturali. Gli strumenti a disposizione possono essere protocolli, intese e documenti di collaborazione, che certamente non riusciranno a dare risposte su larga scala, ma potranno essere un elemento fondamentale per i progetti stessi.

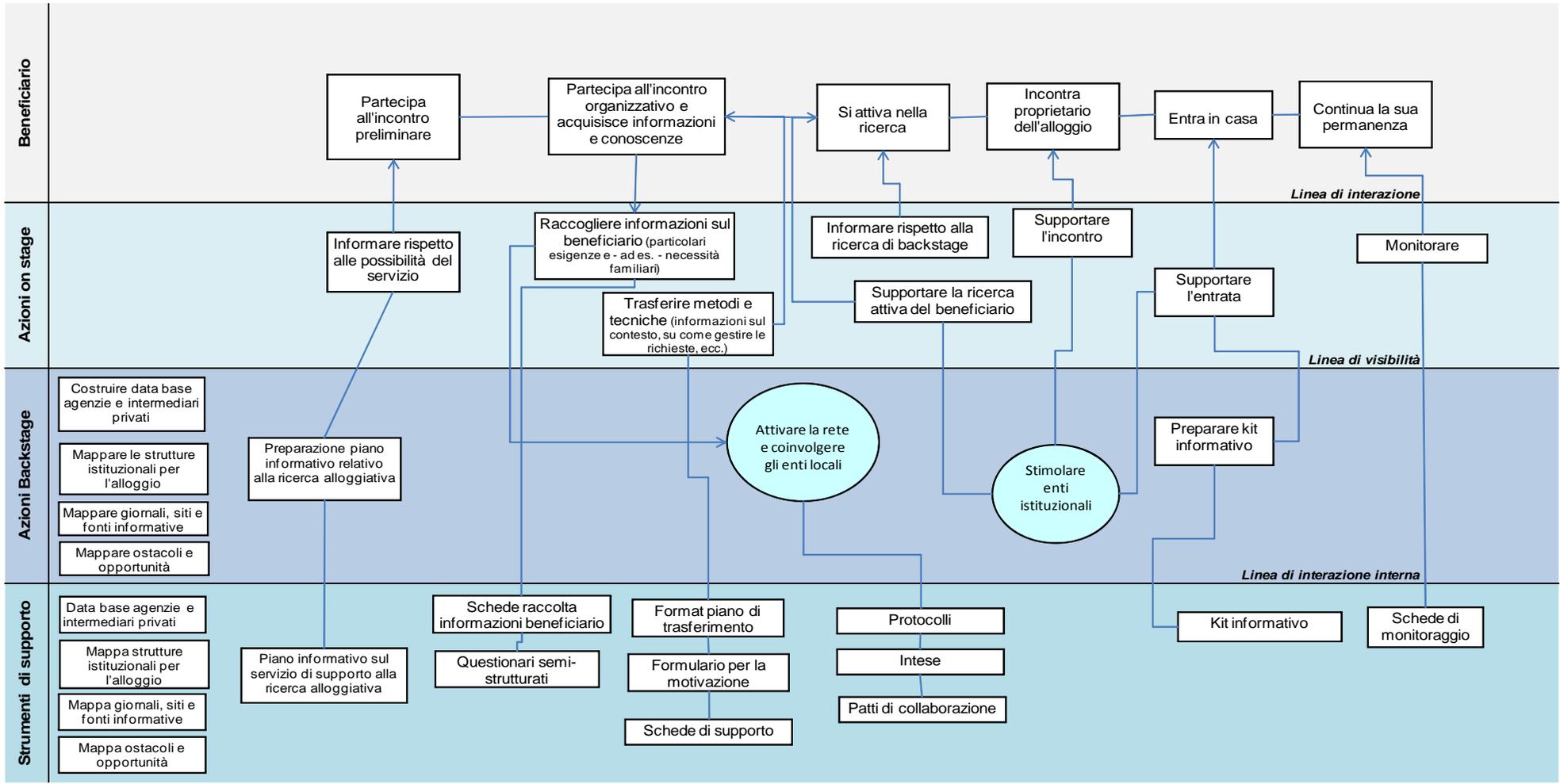
Rispetto ai beneficiari anche in questo caso è dirimente coinvolgerli in termini attivi, trasferendo conoscenze e capacità di gestione del mercato locale della casa e delle modalità relazionali con gli intermediari e i proprietari delle case. Sarebbe, inoltre, fondamentale trasferire le conoscenze necessarie per sapersi orientare nella contrattualistica e nella dimensione dei diritti e dei doveri di chi ha in affitto un alloggio.

A monte di quanto descritto rimane di certo un problema nodale, ossia quello legato alla precarietà economica dei beneficiari, che hanno quindi bisogno di sostegni finanziari o di situazioni agevolate, esigenze che dovrebbero essere prese in esame da chi chiaramente gestisce le politiche relative ai richiedenti e titolari di protezione internazionale. Così come è decisivo sapere guardare la questione della casa da una prospettiva culturale. Se appunto l'integrazione è data dalla casa e non dall'abitazione, occorre favorire dimensioni capaci di conciliare le esigenze dell'incontro culturale tra popolazione autoctona e cittadini stranieri e di contribuire, quindi, alla creazione delle società locali che effettivamente vivono il territorio: non si può disegnare un luogo rispetto a quello che *era*, ma rispetto a quello che è.

La mappatura disegnata attraverso lo strumento del Blue Print¹⁸, rappresenta anche rispetto al mezzo Casa un processo orientativo, ma soprattutto il modo di tracciare le azioni di un servizio, che quindi - così come per la formazione, il lavoro e la salute - dà la possibilità di tracciare e pianificare i servizi di ogni singolo progetto, al fine di rintracciare mancanze o elementi di forza per le risposte in loco.

¹⁸ Per la lettura (o la costruzione) dello strumento si veda all'allegato 2

La casa come mezzo di integrazione



Legenda

□ = azione

○ = milestone

Torino

Nel territorio di Torino esistono sperimentazioni e servizi innovativi anche per l'inserimento alloggiativo, cui possono accedere i beneficiari SPRAR. Durante le missioni è stato possibile registrare due progetti che hanno raggiunto - seppure con specifiche difficoltà - diversi obiettivi tra quelli prefissati.

Il primo progetto - dal titolo Agenzia Lo.C.A.Re. - è stato deliberato nel 1996 proprio per affrontare a Torino il problema abitativo per le categorie svantaggiate o in difficoltà economica. È importante evidenziare che il progetto Lo.C.A.Re. opera, a titolo completamente gratuito, a favore sia degli inquilini sia dei proprietari.

Alla stipula del contratto d'affitto, il Comune di Torino riconosce un incentivo economico e una serie di garanzie a favore del proprietario, nonché un contributo a favore dell'inquilino.

Occorrono, però, dei puntuali requisiti di utenza:

- Residenza a Torino o in altri nove comuni limitrofi alla città;
- I nuclei (o singoli) devono dimostrare di avere un reddito da lavoro regolare o una pensione;
- Essere in emergenza abitativa: sotto sfratto (con l'intimazione di sfratto con convalida, meglio se precetto esecutivo, per morosità o finita locazione); senza casa (appena residente o se dimora presso terzi), senza fissa dimora, neo-separati sentenziati, inquilini di un alloggio inidoneo. Sono accolti anche i casi che rientrano nel circuito assistenziale/progettuale dei Servizi Sociali o le persone che sono ospitate in strutture di accoglienza, seppur non residenti (in deroga deliberata dal Comune).

Sono stati pensati, inoltre, servizi diversi per gli utenti che vengono divisi in utenti "garantiti" e "non garantiti". Gli utenti "garantiti": non devono essere in emergenza casa a causa di morosità e non devono avere un reddito troppo basso. A questi utenti si propone un servizio di *matching* e quindi un contatto diretto con il proprietario, che può essere incontrato da Lo.C.A.Re, che comunque stipula e registra il contratto. Il contratto dell'utente garantito è coperto da Lo.C.A.Re. per 18 mesi.

Gli utenti "non garantiti" non può usufruire dei servizi di ricerca abitativa, quindi deve trovare una casa in termini autonomi e entro un anno di iscrizione a Lo.C.A.Re. Tuttavia il progetto prevede un bonus sia per gli inquilini sia per i proprietari.

Il secondo progetto è ideato dall'Ufficio Stranieri e il Comune di Torino è Ente finanziatore. Il progetto è stato denominato Rifugio diffuso.

Il progetto prevede di "affidare" 20 rifugiati a famiglie che abitano nella città e nella provincia di Torino che li ospitano presso le proprie case, con la garanzia ulteriore del vitto. L'obiettivo è quello di sostenere i percorsi di inserimento sociale che si realizzano mediante progetti individualizzati per accompagnare gli utenti verso l'autonomia.

Il rimborso spese alla famiglia o al singolo volontario è di Euro 300 mensili e di Euro 100 all'associazione coinvolta nel progetto individualizzato. L'accoglienza varia dai 6 mesi ai 12 mesi.

Ad oggi sono stati coinvolti tutti gli enti e le associazioni che aderiscono al "tavolo rifugio"

a cui partecipa anche lo stesso Comune di Torino, nonché le associazioni: “La Tenda”, “Arci” – Comitato Provinciale di Torino, “A.S.A.I.” –Associazione Salesiana Animazione Interculturale, “Alma Terra” e “C.I.S.V” – Comunità Impegno Servizio Volontariato. Tutte le associazioni hanno predisposto uno specifico progetto di intervento, coerente con le proprie finalità sociali e rispondente agli obiettivi e agli indirizzi fissati dal Comune di Torino.

Il ruolo delle associazioni si declina rispetto a 4 attività principali:

- Trovare le famiglie
- Mediare tra famiglie e utenti
- Accompagnare l’inserimento sociale dei rifugiati, con progetti individualizzati: ad esempio trovano azienda per il tirocinio.
- Monitorare il percorso di inserimento degli utenti

Alle famiglie sono lasciate due attività fondamentali:

- Fornire vitto e alloggio
- Stabilire regole famigliari

Va però aggiunto che le famiglie stesse hanno la preoccupazione di creare una “rete” intorno agli utenti, individuando autonomamente i possibili percorsi di inclusione.

Le pre-condizioni (non formalizzate) per gli utenti che vogliono accedere al progetto si concretizzano in un solo unico elemento: avere un pregresso di almeno un anno a Torino con esperienze di corso di lingua e formazione professionale.

Rispetto alla prima annualità progettuale non si è registrato, però il raggiungimento dell’obiettivo dell’autonomia per gli utenti fissato per la prima annualità di progettazione (anche per la tipologia di utenti segnalati). Per la seconda annualità è cambiato l’obiettivo del progetto: dal passaggio da semi ad autonomia dell’individuo ci si è orientati al passaggio dalla fragilità alla semi-autonomia.

Le difficoltà incontrate sono state legate:

- alla formazione delle famiglie ospitanti;
- alla contingenza del periodo di crisi economica

Tuttavia il progetto ha raggiunto una buona ricaduta sociale (sensibilizzazione del territorio).

Mezzi			
Formazione	Lavoro	Casa	Salute

3.4 La salute

È questa una dimensione assolutamente delicata e complessa se rapportata alle esigenze di un richiedente asilo o di un titolare di protezione umanitaria. In generale, anche la saggezza popolare ricorda quanto e come sia importante la salute, tanto che se questa è garantita possiamo veramente dire di avere tutto. Se ciò è senza dubbio condivisibile, lo diviene ancora di più quando pensiamo a categorie estremamente vulnerabili e che necessitano di attenzioni particolari. Molti tra richiedenti e titolari di protezione umanitaria hanno subito traumi, fisici e psicologici, e hanno bisogno quindi di un supporto sanitario specifico e - non di rado - continuativo nel tempo. Si ha quindi necessità non solo di un sostegno generico, ma di interventi *ad hoc*.

Partiamo da una premessa fondamentale. Come è noto, l'Italia sottolinea già nella Costituzione l'importanza di riconoscere la salute come un diritto primario: «La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana»¹⁹. Un assunto non così scontato in altri paesi e che pone l'Italia come un modello da tenere presente. Tuttavia, tale affermazione non è sostenuta a tutti i livelli. Di certo, se guardiamo alla storia legislativa in materia di immigrazione e accesso alle cure, l'Italia fino a qualche anno fa ha realizzato una politica sanitaria rivolta alla popolazione migrante senza dubbio d'avanguardia; oggi - al contrario - gli esperti del settore denunciano una qualche perplessità sulle ultime decisioni assunte dal legislatore²⁰. Decisioni che hanno evidenziato ulteriormente le difficoltà in cui versano tutti coloro i quali si trovano a vivere sul territorio in uno stato di invisibilità. Tra questi troviamo certamente molti richiedenti e titolari di protezione umanitaria, quelli costretti a vivere ai margini perché in difficoltà nel loro percorso di integrazione nel paese di arrivo. Si tratta di persone estremamente vulnerabili, spesso sole e senza una rete sociale di riferimento.

In tale contesto, l'accesso alla salute diviene un elemento decisivo per l'integrazione del migrante fuggito da una situazione di forte pericolo. La salute fisica e mentale di individuo è senza dubbio una risorsa vitale per percepirsi in una condizione di armonia con l'ambiente circostante. Una condizione di salute precaria può, al contrario, essere una vera e propria barriera all'inserimento. Si preda in considerazione, ad esempio, le vittime di patologie legate alla condizione post-traumatica da stress: ebbene, la sintomatologia è varia e anche molto grave, supponiamo però di riflettere solo sul *semplice* sintomo del *flash-back*. Si può comprendere - pur non essendo medici - su quanto questo disturbo possa interferire nei processi di apprendimento di un individuo, nel suo equilibrio e nelle relazioni con gli altri. La ricostruzione di un equilibrio psico-fisico è quindi fondamentale,

¹⁹ Costituzione Italiana, art.32

²⁰ Si veda a tal proposito S. Geraci, *Politiche sanitarie e immigrazione: crisi ed opportunità*, in Caritas-Migrantes, *Immigrazione Dossier Statistico 2009*, Idos edizioni, Roma 2009.

soprattutto quando si cerca di restaurare una possibilità di fiducia verso gli altri, elemento imprescindibile per credere in un processo di integrazione sociale.

Al di là dell'esempio specifico, va tenuto presente che le problematiche di salute di un migrante forzato sono veramente molte e diverse tra loro. Si registrano, infatti, problemi legati a deficienze nutrizionali, a infezioni, disturbi della persona (oltre ai sintomi post traumatici da stress, si possono avere problemi di depressione, ansia, sensi di colpevolezza, ecc.), ferite dovute a torture, malattie croniche, disturbi alla vista, all'udito. Non vanno, poi, dimenticate le ulteriori esigenze di cura che hanno i minori e le donne, che si trovano in una condizione di accresciuta vulnerabilità.

L'accesso alle cure è quindi un mezzo di integrazione fondamentale, che aiuta l'individuo non solo a superare le proprie difficoltà, ma a integrarsi in modo più concreto e con maggiore fiducia all'interno della società di arrivo.

Strumenti e modalità di intervento

Se fino ad ora è stata sottolineata l'importanza di utilizzare i modelli di servizio e gli strumenti proposti come indicazioni per riflettere sugli interventi da organizzare, nel caso specifico della salute tale avvertenza risulta ancora più stringente.

Quando si prende in esame la salute di un individuo, la componente soggettiva è fondamentale. Non possiamo pensare di suddividere i beneficiari rispetto al nome delle possibili patologie presenti, al contrario si deve pensare a creare un servizio strutturato in modo da rispondere alle necessità del singolo.

Come si è accennato, una persona fuggita da un contesto di pericolo ha spesso subito traumi e torture, ha sofferto la fame e le pressioni del duro viaggio; ci si trova quindi davanti a individui particolarmente vulnerabili. In questo caso, il servizio si dovrà dotare di uno o più operatori esperti, che abbiamo quindi competenze specifiche. Non va sottovalutato, infatti, che non è semplice parlare del proprio stato di salute (ancora di più se ci si riferisce al proprio equilibrio mentale) e comunque il potere raccontare le proprie difficoltà di salute è legato imprescindibilmente alla cultura di origine e al proprio status. Si pensi a una donna vittima di violenze sessuali, ebbene non è né semplice né immediato potere raccontare a un interlocutore le proprie problematiche (anche se l'interlocutore è un operatore o un'operatrice del progetto SPRAR con il quale o la quale si sono stabiliti rapporti in merito ad altre necessità).

Se il beneficiario non è solo, ma è arrivato con la famiglia, la questione non riguarda in questo caso solo il singolo, ma il supporto e l'aiuto deve essere garantito all'intero nucleo familiare. Si evidenzia nuovamente, quindi, la necessità di esperti e di persone specializzate. Occorre instaurare un clima di confidenzialità, avere a disposizione tempi ampi nei quali il beneficiario (solo o con la famiglia) possa avere la possibilità di partecipare alla creazione di uno scambio basato sulla fiducia, realizzare un gruppo di lavoro multidisciplinare, sapere rispondere ad esigenze specifiche, costruire una rete forte e fluida con i servizi del territorio, garantire il supporto durante i percorsi che si realizzano all'esterno della struttura.

A fronte di una tale complessità, risulta molto importante definire una strategia del servizio. Quindi, sebbene, sia complesso ridurre in sintesi una modalità di intervento, è pur vero che è fondamentale individuare una struttura di base concepita per essere in ogni momento rivista e applicata a ogni singola esigenza.

Le azioni principali saranno quindi orientate a informare il beneficiario del servizio promosso dal progetto e più in genere di quanto è possibile ottenere dal Servizio Sanitario Nazionale. In precedenza, è sempre utile mappare il proprio territorio e individuare quindi tutti i soggetti che a vario titolo di occupano di cura e salute nel territorio.

Dopo la fase informativa, si deve prevedere un primo colloquio (che sarà poi seguito da un numero n. di ulteriori possibilità calendarizzate o rispetto alle esigenze e le emergenze del momento). L'operatore dovrà – come detto – avere specifiche competenze e comunque deve essere in grado di individuare per ogni necessità uno specialista di riferimento.

La costruzione della rete e la programmazione di attività congiunte è oltremodo necessaria e può garantire effettive possibilità di riuscita.

Al contempo, non bisogna sottovalutare il ruolo del beneficiario, che al fine di raggiungere la sua autonomia e la sua integrazione deve essere stimolato e messo al corrente di tutte le informazioni necessarie (sia per muoversi nel territorio, sia rispetto alla sue eventuali problematiche). Il ruolo del mediatore culturale è qui di primaria importanza, onde evitare fraintendimenti e problematiche che possono causare difficoltà o fallimento nel supporto al beneficiario.

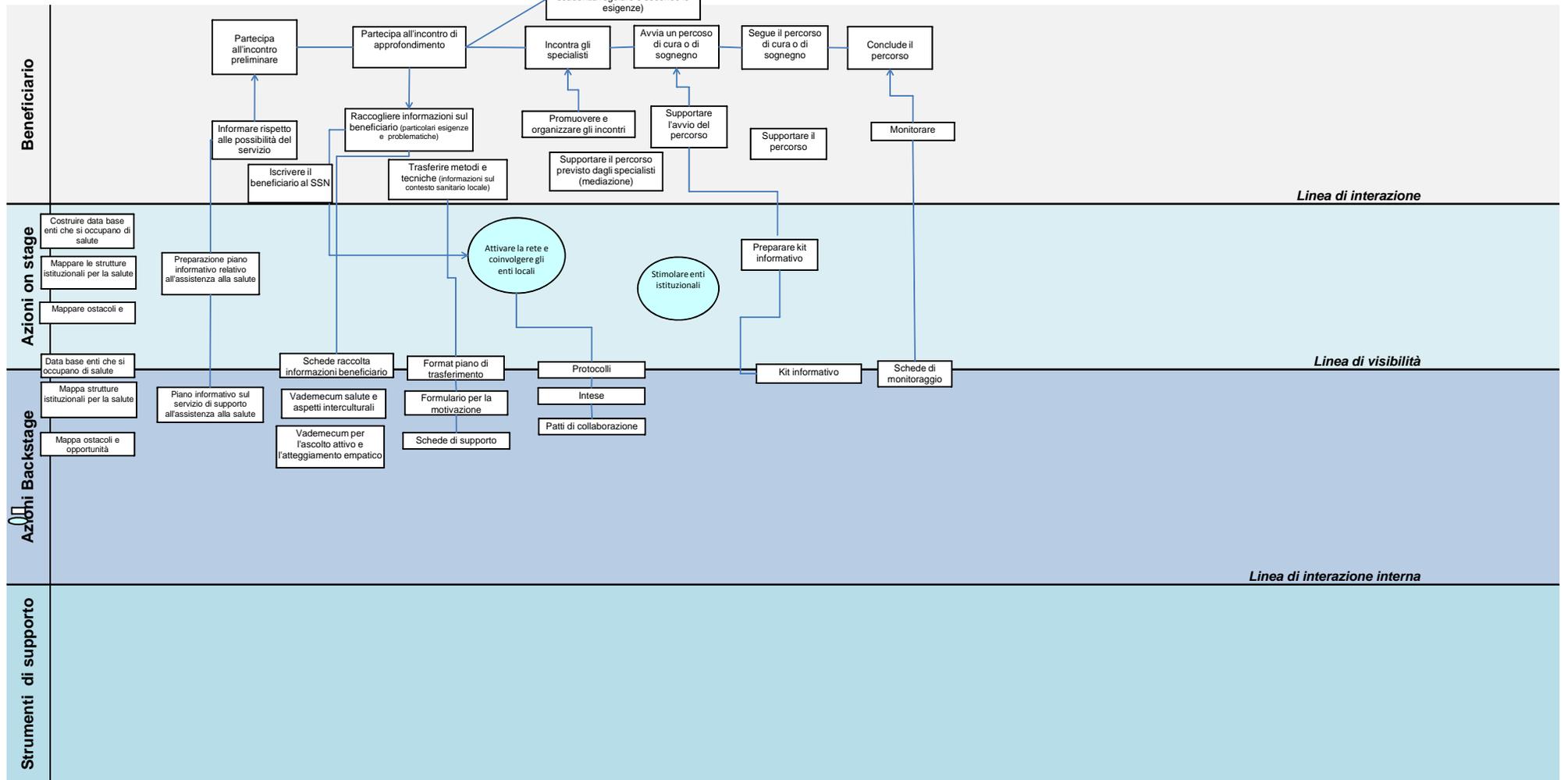
Gli strumenti a disposizione devono essere modulari e adattabili alle situazioni di contesto, ma anche al beneficiario stesso (rispetto al genere, all'età, ai problemi di salute, ecc.). In generale è sempre opportuno munirsi di schede informative (in più lingue), di questionari e di linee orientative per l'approccio e la gestione della comunicazione con l'utente.

Rispetto alle istituzioni e agli enti del territorio, può essere utile stipulare patti e protocolli, che aiutano la costituzione di una prassi e di uno scambio di competenze.

Si propone di seguito il Blue Print²¹ del servizio nei suoi elementi basici:

²¹ Per maggiori chiarimenti sullo strumento si veda all'allegato 2

La salute come mezzo di integrazione



Legenda
 = azione
 = milestone

Pisa
<p>In primo luogo, è fondamentale evidenziare che il progetto SPRAR di Pisa può contare su La Società della Salute, che è diventata il modello di funzionamento in Regione Toscana per la gestione dei servizi socio-sanitari (si tenga presente, però, che ancora oggi si è in presenza di uno statuto c'è, ma non dell'organigramma). Ebbene, il Comune di Pisa ha delegato alla Società la gestione del tema immigrazione, che è in capo all'ufficio di Colombini.</p> <p>Il gruppo di ricerca ha registrato una prassi concreta del progetto visitato, che ha raccontato ai ricercatori un caso specifico. Si è trattato di un esempio di gestione congiunta di casi SPRAR: la Sign. M. è supportata da una forza congiunta, che ha visto la collaborazione tra gli operatori dell'ente attuatore e i servizi del territorio, in particolare modo quello relativi ai minori e alla salute mentale.</p> <p>Il lavoro fondamentale, infatti, portato avanti dal progetto è proprio la costruzione e l'implementazione della rete. Se ci rifacciamo al caso segnalato, la situazione di emergenza legata alla malattia della signora M., si è verificata la capacità dell'ente attuatore di rispondere con tempestività al problema: sia tamponando la fase acuta della patologia della beneficiaria, sia attivando una rete di sostegno alla persona e alla famiglia: le comunità di origine della famiglia della Sig. M., i servizi pubblici locali per la salute mentale (sia per la cura della signora, sia per il sostegno alla famiglia) e i minori (con l'individuazione di un asilo nido per la figlia della signora, e di una struttura diurna capace di accogliere la mamma la bambina, azione questa che ha permesso di monitorare e facilitare lo svolgimento degli incontri la figlia e il genitore), lo SPRAR (attraverso l'utilizzo del fondo FAI (Fondo per l'integrazione), con cui il Comune ha attivato l'accompagnamento di una mediatrice per l'assistenza della beneficiaria).</p> <p>L'ente attuatore, in questo caso, si è dimostrato il fulcro intorno al quale ha ruotato la progettualità dei diversi servizi, che vengono "coordinati" dagli operatori al fine di ottimizzare le risorse a disposizione della famiglia.</p> <p>La supervisione psicologica dello staff si è rivelata di fondamentale importanza nella gestione della situazione della famiglia della Sign. M..</p>

Padova
<p>All'interno del progetto "Rondine" - che fa parte delle attività pianificate e promosse dal servizio SPRAR di Padova - è previsto un percorso di valutazione del funzionamento psichico, con l'elaborazione del profilo relativo al <i>background</i> culturale del richiedente o titolare di protezione internazionale.</p> <p>Tale percorso nasce dall'esigenza di individuare tempestivamente le condizioni di disagio degli ospiti in modo da poter programmare interventi adeguati di sostegno al percorso di integrazione, con l'eventuale presa in carico del beneficiario da parte dell'<i>equipe</i> del Terzo Servizio Psichiatrico dell'ULSS 16 di Padova. Il percorso di valutazione, supervisionato da docenti dell'Istituto di Ricerche Europee in Psicoterapia Psicoanalitica, comprende le seguenti cinque fasi:</p> <p>Fase 1: realizzazione di un'intervista per la rilevazione delle informazioni necessarie all'elaborazione del background culturale.</p> <p>Fase 2: realizzazione di quattro colloqui di consulenza condotti secondo la metodologia dell'Indagine Psicodiagnostica Breve.</p> <p>Fase 3: somministrazione di test o questionari ad hoc quali <i>l'Harvard Trauma</i></p>

Questionnaire, VGF e il Quality of Life.

Fase 4: supervisione dell'attività di consultazione realizzata nelle prime due fasi.

Fase 5: stesura di una relazione di valutazione comprensiva della formulazione culturale ed eventuale invio dell'elaborato all'equipe del Terzo Servizio Psichiatrico, che a sua volta valuterà la presa in carico del beneficiario.

È prevista, inoltre, la realizzazione due incontri annuali per la valutazione dell'attività svolta. Agli incontri partecipano i supervisori e gli operatori coinvolti.

4. LA RETE SOCIALE

Si parla molto dell'importanza della rete e del ruolo fondante che questa ha in ogni processo sociale, quindi non solo legato al fenomeno migratorio. In ogni sviluppo progettuale la rete assume infatti un valore centrale: costruirla è complesso, ma ancora di più tenerla alimentata e funzionante. In Italia le reti sociali (istituzionali e non) non godono di grande fama. Ci sono realtà ben strutturate alle quali guardare, ma esistono anche molte mancanze e mal funzionamenti. Anche l'Unione Europea da anni ricorda e favorisce lo sviluppo delle reti locali, di quelle nazionali e internazionali, evidenziando - quindi- quanto questo elemento sia fondamentale per una messa a sistema di pratiche e di servizi.

A livello micro - ossia individuale - la rete palesa maggiormente la sua importanza. Avere, infatti, una buona rete sociale - composta da conoscenze, contattati, amicizie, legami familiari - aiuta la realizzazione di una persona, la percezione che ha di sé e le relazioni che stabilisce con gli altri. Oggi l'importanza della rete del singolo è ancora più evidente se prendiamo in considerazione le strette interconnessioni favorite dallo sviluppo delle comunicazioni (i trasporti e i nuovi media). Sono nate reti virtuali e *social network*, strumenti che hanno amplificato l'idea dell'importanza di essere sempre connessi e in linea con gli altri.

Tanta congiunzione non significa in modo conseguente maggiore possibilità di solidarietà tra gli individui, che - al contrario - tendono a una concentrazione attenta su di sé e le proprie esigenze. Se però è vero che quest'ultimo aspetto non è così intuitivo per tutti, è altrettanto vero che l'idea di un collegamento sempre possibile con tutti è un'idea condivisa dai più. Si capirà, perciò, quanto l'avere una rete sociale (più concreta che virtuale) diventi a maggior ragione un'esigenza di ogni singolo individuo.

La rete sociale per un richiedente o titolare di protezione umanitaria non è scontata e non è neppure molto favorita. Si pensi solo a dove - troppo spesso - vengono situati i centri di accoglienza: luoghi lontani dai centri abitati, che quindi non possono essere raggiunti in pochi minuti. Già solo questo limita fortemente la promozione della costruzione della rete sociale di un beneficiario dei progetti SPRAR.

Eppure la rete crea legami, ponti e collegamenti tra quanti vivono su uno stesso territorio. In particolare l'integrazione dei richiedenti e dei titolari di protezione umanitaria può essere promossa attraverso almeno tre ambiti: il sostegno alla costruzione di una vita quotidiana interattiva con il territorio di arrivo; la sensibilizzazione del territorio (e la costruzione di una vera e propria rete di *welfare community*); la promozione della mediazione culturale.



4.1 La vita quotidiana

Il supporto alla costruzione di una vita quotidiana integrata nel territorio di arrivo è un elemento che può a lungo termine risultare particolarmente significativo. Quando si riflette sulla questione relativa alla rete sociale, il più delle volte si fa riferimento all'individuazione di tutti quei soggetti (istituzionali e non) che si occupano di richiedenti e titolari di protezione (e più in genere di immigrazione) e che divengono quindi i nodi di una mappa attraverso la quale il migrante può muoversi per sapersi orientare nel giusto modo nel nuovo contesto socio-culturale. Senza dubbio, tutto ciò è assolutamente rilevante e - come vedremo - costituirà un elemento della *cassetta degli attrezzi* che stiamo componendo; tuttavia è importante inquadrare la costruzione della rete partendo sempre dalla necessità di porre il beneficiario al centro del servizio che costruisce insieme allo stesso beneficiario.

La vita quotidiana è una componente molto importante nella realtà di ciascun individuo e va quindi curata con attenzione. Rappresenta una vera e propria possibilità di legame con il territorio, un'opportunità di integrazione duratura.

Certamente rispetto ai bisogni urgenti e primari rappresentati dai mezzi di integrazione (formazione, lavoro, casa e salute), che non è semplice soddisfare al meglio, si tralascia una programmazione per il sostegno alla costruzione di una realtà giornaliera volta alla conoscenza e all'integrazione nel territorio di residenza. Eppure l'acquisizione del capitale sociale passa proprio per un lavoro lento, ma prezioso, che appunto può garantire importanti successi nel medio e lungo periodo.

Percepirsi parte integrante di una società passa anche attraverso l'opportunità di continuare a costruire la propria identità in una relazione positiva con il mondo circostante. Le esperienze giornaliere aiutano a costruire intorno a sé la propria realtà e i propri ruoli, contribuiscono - inoltre - a interiorizzare gli eventi e a rielaborarli in modalità coerente con il proprio modo di essere e rispetto a quello che crediamo gli altri si aspettino da noi. Si crea così un legame con il territorio: delle conoscenze, delle amicizie al di fuori del proprio spazio di vulnerabilità, ossia al di fuori del centro di accoglienza o comunque di un gruppo sociale ristretto e che rappresenta le stesse caratteristiche. Per un migrante il rapporto con il territorio è importante e diviene positivo proprio se riesce a sentirsi come un elemento positivo di questo nuovo contesto. Chi fugge, poi, ha vissuto uno sradicamento e in un certo senso un rifiuto da parte della società di origine, è quindi un individuo che ha bisogno di ricostruire il senso di fiducia verso gli altri e questo può accadere solo attraverso un contatto diretto e concreto con quanti compongono il territorio di arrivo. Il legame con chi compone il contesto - laddove sollecitato - permette agli individui di strutturare un proprio portafoglio di amicizie e di conoscenze: un vero e proprio bacino di informazioni, di possibili affetti, di scambi che nel loro complesso contribuiscono a fare sentire il migrante in una condizione di forza, contribuendo a stimolare l'attivazione e la promozione di sé.

Strumenti e modalità di intervento

I progetti SPRAR visitati non hanno delle procedure standardizzate in merito al supporto della vita quotidiana dei beneficiari. anche se in realtà molti presentano delle attività articolate e attivate nel tempo.

Tuttavia, al fine di promuovere un'integrazione forte e capace di resistere agli urti delle difficoltà del vivere sociale, sarebbe necessario organizzare anche delle attività che ruotino attorno alla promozione di attività legate alla vita quotidiana del singolo o della famiglia presente nel progetto.

Si possono individuare almeno tre attività: 1. l'inserimento del beneficiario nel tessuto socio-culturale del territorio; 2. l'acquisizione di capitale sociale e l'organizzazione di momenti ludico/ricreativi. La consequenzialità delle attività non è rigida, al contrario si tratta di attività complementari e che si integrano vicendevolmente.

Rispetto alle attività relative all'inserimento socio-culturale, si possono utilizzare dei questionari semi-strutturati o delle griglie di supporto per individuare gli interessi e gli hobby dei beneficiari, con lo scopo di organizzare attività che stimolino il protagonismo dell'individuo e che siano in grado di motivarlo anche rispetto a quei bisogni non considerati primari. Inoltre è utile promuovere le attività coinvolgendo anche il territorio e attivando, quindi, le realtà locali.

Le attività volte all'acquisizione di capitale sociale supportano il beneficiario della relazione con le agenzie di socializzazione primaria (la famiglia, la scuola, il lavoro, il gruppo dei pari e gli ambienti di ordine religioso). Anche in questo caso sono preziose le collaborazioni che si possono stabilire con i soggetti presenti nel territorio.

Per quanto concerne l'organizzazione di momenti ludico/ricreativi, questa parte di fatto rappresenta un raccordo fondamentale con le due precedenti e favorisce, inoltre, uno stimolo non solo per i beneficiari del progetto, ma per lo stesso territorio di arrivo.

Quanto declinato, può essere graficamente riassumibile così come segue:



Particolari esperienze raccolte sul campo

Progetto	Attività
Mazzarino	Il Progetto SPRAR del Comune di Mazzarino – che accoglie minori non accompagnati - promuove nel corso dell'anno iniziative periodiche di natura sportiva, che vedono il coinvolgimento delle scuole del territorio. Attività a carattere ludico-ricreativo, quindi, che contribuiscono anche alla sensibilizzazione del territorio.
Ragusa	Il Centro dell'ente gestore ha sperimentato - con alterni successi - il teatro sociale. Tale iniziativa, in principio ben accolta dai beneficiari, è stata interrotta in quanto non ha più suscitato vero interesse.
Marsala	Il progetto è impegnato a svolgere attività di animazione sociale per il coinvolgimento attivo dei beneficiari. Sono previste, infatti, delle giornate ricreative e delle attività con le donne migranti. Tra queste attività si segnala quella delle donne eritree che insegnano alle donne nigeriane a lavorare all'uncinetto. Inoltre, nel corso dell'anno sono in programma numerose attività tra cui: incontri sportivi mensili, proiezioni cinematografiche e visite al centro da parte di gruppi di scout.
Caronno	Il progetto offre ai beneficiari l'opportunità di fare piccole gite di un giorno in autonomia, offrendo una scelta fra tre destinazioni. I nuclei familiari hanno a disposizione un piccolo <i>budget</i> , e informazioni sui trasporti. Inoltre, all'interno del Centro si organizzano scambi interculturali attraverso l'arte culinaria.
Napoli	Si organizza un laboratorio teatrale, che fino ad oggi ha raggiunto i risultati prefissi. La partecipazione è di solito molto alta e le attività principali riguardano gli spettacoli teatrali (rappresentati sia all'interno e all'esterno).



4.2 La costruzione della rete e la sensibilizzazione del territorio

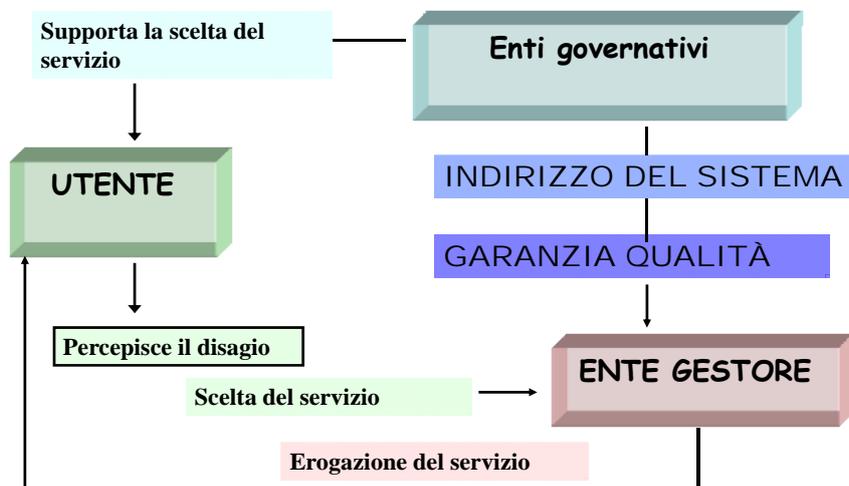
Una connessione tra beneficiari e territorio è data proprio dalla rete che si riesce a creare e da quanto si è in grado di sensibilizzare il territorio.

In primo luogo, è opportuno sottolineare che possono essere costruite diverse reti territoriali, che possono a loro volta essere più o meno operative. In questa sede si ritiene che quando si lavora per l'integrazione di richiedenti e titolari di protezione internazionale può essere importante considerare la rete come un elemento operativo funzionale all'attivazione di processi congiunti, finalizzati a produrre la costruzione o l'implementazione di un tessuto relazionale capace di agire in sinergia nel rimuovere gli ostacoli di discriminazione e accesso all'integrazione sociale di un individuo.

Va tenuto sempre presente che ciò che si offre ai beneficiari è un servizio e se quindi si riflettere sulla rete in termini di connessione sociale volta all'integrazione, ha senso concepire un modello basato sul concetto di *welfare community*, ossia che sappia prendere in considerazione le esigenze del singolo utente e le sappia gestire all'interno di un rapporto circolare e non unidirezionale. Più semplicemente, si passa da una concezione assistenzialista a una basata sull'attivazione del beneficiario e di tutti i soggetti coinvolti nella rete stessa.

Di sicuro gli enti governativi giocano un ruolo importante e rappresentano un elemento decisivo per una strutturazione metodologica nella costruzione della rete. Come rappresentato di seguito, la relazione circolare che si stabilisce tra utente (richiedente o titolare di protezione internazionale) ed enti governativi propone una prospettiva di analisi basata sulla percezione del disagio e su un indirizzo di sistema, che di fatto rappresenta la politica di integrazione di un territorio (nazionale o locale).

La rete sociale come modello di welfare community



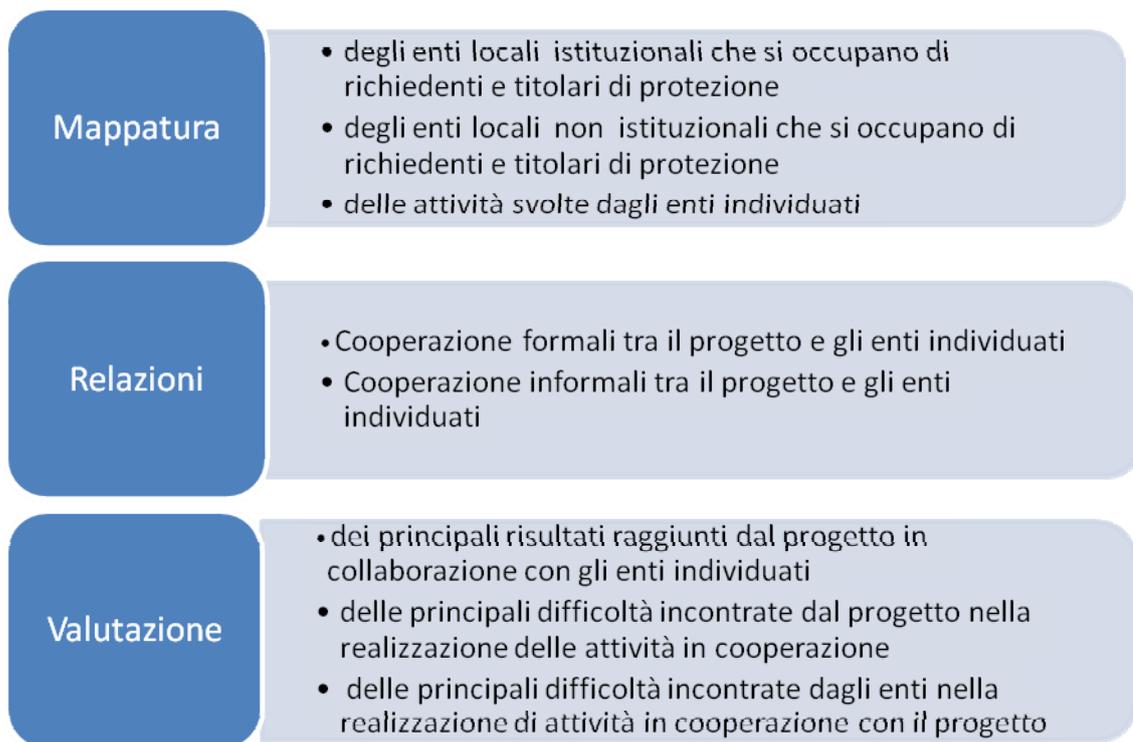
Sotteso la modello vi è l'immagine comune della "ragnatela", ossia di tutti i possibili legami che si possono instaurare con i punti nodali del territorio (i servizi istituzionali, quelli legati al terzo settore, le associazioni dei migranti, ecc.).

Tutto questo assume maggiore senso e rilievo se supportato da una sensibilizzazione del territorio. È difficile, infatti, ottenere risultati soddisfacenti firmando protocolli e stabilendo collaborazioni basate esclusivamente su accordi formali. La rete ha bisogno di un solvente unificante, di un lubrificante in grado di tenere in sintonia le parti coinvolte. Ebbene, un territorio sensibile e informato facilita senza ombra di dubbio le azioni e le attività volte all'integrazione dei richiedenti e dei titolari di protezione umanitaria.

Gli addetti ai lavori si rendono conto quotidianamente di quanto il fenomeno migratorio sia divenuto un *passepourtout* in grado di spigare quanto non va bene nelle società contemporanee o è di difficile risoluzione. Si creano molti falsi stereotipi e le opinioni si costruiscono intorno a pregiudizi certificati da pericolose dichiarazioni a spot. È difficile che la persona comune ad esempio sappia distinguere tra un migrante economico e chi è in Italia perché fuggito da situazioni pericolose. Non si conosce il diritto di asilo e quando se ne ha una vaga conoscenza ne si parla solo in termini di diritto di asilo politico. Tale mancata conoscenza non va sottovalutata. È infatti solo la conoscenza e la consapevolezza che rendono più vera e lineare la costruzione della società. Promuovere la sensibilizzazione del territorio significa impegnarsi nel cambiamento, rendersi attivi nell'ineludibile dinamicità del vivere sociale. Non si tratta di interventi accessori, al contrario sono attività preziose e molto importanti che creano una vera connessione sociale tra tutti coloro i quali vivono un territorio - autoctoni e non - e che di fatto lo compongono e lo rappresentano.

Strumenti e modalità di intervento

L'analisi di quanto rilevato attraverso le missioni promosse dal progetto Integrare ha identificato tre livelli di azioni rispetto alla possibilità di costruire o promuovere una rete: una mappatura degli enti (istituzionali e non) presenti sul territorio e che si occupano di richiedenti e titolari di protezione internazionale e una mappatura delle loro attività e dei loro servizi; una pianificazione e un'implementazione di relazioni concrete, attraverso piani di cooperazione (formali e informali) tra il progetto SPRAR e gli enti precedentemente individuati; una valutazione dei principali risultati raggiunti e delle difficoltà incontrate dal progetto e/o dagli enti. Così come riassume il seguente grafico:



Gli strumenti principali per attivare la rete possono essere formali (protocolli, intese, stesure di progetti comuni, ecc.) o informali (collaborazioni spontanee o strutturate, ma senza un'intesa firmata dagli interessati).

È importante, inoltre, identificare l'analisi del processo di costruzione e di mantenimento della rete, che deve essere condotta distinguendo tra:

- processi di lavoro
- Processi decisionali
- Processi integrativi
- Processi di legittimazione e costruzione identità professionali
- Processi di valutazione e verifica

Va poi tenuto presente che una rete si manifesta in modo diverso laddove cambiano determinate variabili, quali: l'ampiezza, la densità, la frequenza di interazione, la posizione degli attori nella rete. Tutti elementi, quindi, che vanno tenuti presenti e che vanno monitorati con attenzione.

Si è inoltre già evidenziato come la sensibilizzazione a questo punto diventi un elemento che può aiutare la costruzione e il funzionamento di una rete locale. Un territorio aperto aiuta - soprattutto i gestori delle politiche - a prendere decisioni a favore dell'integrazione della popolazione migrante. La sensibilizzazione del territorio raggiunge risultati considerevoli se pianificata con gli enti locali e se vede il coinvolgimento attivo dei cittadini. Le iniziative, quindi, possono riguardare attività ludiche, ma anche eventi di riflessione e di analisi; si possono avere quindi: attività da fare con e per le scuole, eventi cinematografici, teatrali, o ancora si possono promuovere campagne mediatiche di sensibilizzazione, ecc.

L'organizzazione di tali attività non è però semplice: da una parte ci si scontra con le varie chiusure locali (aggravate nel periodo attuale: sia a causa della crisi economica, sia per il clima politico-sociale che si è creato sul tema dell'immigrazione); dall'altra è difficile

reperire fondi da dedicare a tali attività. Risulta, quindi, ancora una volta fondamentale il supporto da parte del territorio

Particolari esperienze raccolte sul campo

1. Costruzione della rete locale

Progetto	Attività
Modena	<p>Un importante punto di forza del progetto SPRAR di Modena è rappresentato dalla rigorosa formalizzazione delle azioni condotte sul territorio. Sono stati infatti siglati diversi protocolli di intervento con altre istituzioni locali. I più importanti accordi sono stati siglati con i seguenti organismi:</p> <p><i>Prefettura-Questura</i> Si è consolidata la buona prassi della co-valutazione con la Prefettura di inserimenti in “pronta accoglienza” di persone presenti sul territorio, in attesa che l’istanza venga formalizzata.</p> <p><i>Pubblica istruzione</i> La calendarizzazione dei corsi offerti dal CTP - EDA non sempre incontra le richieste e le esigenze dei beneficiari. Il Comune è pertanto intervenuto al fine di consentire ai beneficiari di usufruire di corsi di alfabetizzazione linguistica anche nel periodo di chiusura estiva dell’EDA.</p> <p><i>Centro per l’Impiego e Ufficio Inserimenti Lavorativi (in appalto)</i> La crisi economica incide fortemente sulla praticabilità di questo protocollo, perché vengono attivati pochi tirocini formativi. Ad ogni modo l’accordo risulta utile per avviare percorsi di inserimento lavorativo.</p> <p>La formalizzazione di tali accordi ha una ricaduta positiva in diversi ambiti quali l’accoglienza, l’alfabetizzazione, la mediazione culturale e l’inserimento lavorativo.</p>
Bitonto	<p>L’ente gestore ha sviluppato sul territorio una rete di contatti fondamentali per sensibilizzare, informare e formare le scuole, i docenti e altri operatori in contatto con i beneficiari (forze dell’ordine incluse) sulla specificità dei percorsi dei titolari di protezione internazionale e, in particolare, sulle attività del progetto.</p>
Pisa	<p>Ricordiamo, in questo caso, la prassi descritta nel servizio di supporto alla cura e alla salute, che in tale contesto serve a evidenziare l’efficacia della gestione della rete. Attraverso, infatti, il lavoro di raccordo e gestione lo staff dell’ente gestore è stato in grado di risolvere un delicato caso di emergenza. L’ente ha attivato una rete di sostegno alla persona e alla famiglia che ha coinvolto: le</p>

	comunità di origine dei coniugi, i servizi pubblici locali per la salute mentale (sia per la cura della paziente e che per il sostegno psicologico al coniuge), l'asilo nido, l'accesso alla struttura di accoglienza diurna come strumento di controllo e facilitazione della relazione tra la beneficiaria e la figlia, e lo SPRAR (attraverso l'utilizzo del fondo FAI, con cui il Comune ha attivato l'accompagnamento di una mediatrice somala per l'assistenza della beneficiaria).
--	---

2. Sensibilizzazione del territorio

Progetto	Attività
Napoli	<p>Alcuni dei beneficiari hanno partecipato a un progetto realizzato in collaborazione con la Caritas per realizzare delle esperienze di "mediazione interculturale" all'interno degli autobus in servizio urbano verso il Comune di Castelvoturno. Dopo un breve periodo di formazione 10 ragazzi stranieri e 10 italiani sono saliti sull'autobus per incoraggiare la comunicazione tra la popolazione autoctona e quella straniera.</p> <p>Oltre a questa iniziativa l'ente gestore organizza eventi e seminari sul tema dell'asilo. Inoltre, partecipa attivamente ai tavoli di progettazione promossi dal Comune dai quali sono scaturiti alcuni progetti sull'integrazione, come quello che si è concretizzato con l'istituzione di un bus itinerante con funzioni di sportello informativo in grado di lavorare in aree periferiche della città.</p>
Matera	<p>La mancanza di una strutturata rete locale e del necessario coordinamento tra ente titolare e enti gestori ha avuto ripercussioni negative sulle azioni di animazione territoriale. Nonostante tali carenze istituzionali e organizzative, si segnala la realizzazione di un calendario tematico che vede come protagonista la popolazione Rom, un'iniziativa tesa a sensibilizzare la popolazione locale sui temi della diversità e dei diritti di cittadinanza.</p>
Mazzarino	<p>Grazie al prezioso supporto delle istituzioni locali e in particolare del Comune di Mazzarino sono state avviate numerose iniziative per sensibilizzare la popolazione sul tema dell'asilo tra cui incontri nelle scuole, manifestazioni sportive e trasmissioni radiofoniche dedicate.</p>
Crotone	<p>L'ente gestore è molto attivo sul campo della sensibilizzazione del territorio per il diritto di asilo e sul contrasto alla discriminazione razziale. Si segnala in particolare l'organizzazione dell'evento "La festa dei popoli" giunto nel 2009 alla sua seconda edizione. Alla manifestazione, che ha visto la presenza di circa 1000 persone, sono stati distribuiti 400 pasti preparati con cucina italiana e 300 pasti "etnici". Un evento a carattere culturale che ha avuto un</p>

	forte impatto sul territorio anche grazie ad una buona copertura mediatica (articoli di giornale, servizi su RAI regionali e TV private locali).
--	--



4.3 La mediazione culturale

Le società contemporanee si caratterizzano per essere spazi poli-culturali, ricchi e complessi, luoghi dove lo scambio e l'interazione comunicativa divengono elementi cruciali. Non è possibile dare per scontato ciò che avviene nell'interazione tra gli individui, così come non è concepibile declinare il contesto sociale attraverso un'unica modalità temporale.

Va evidenziato, inoltre, che come tutti i fenomeni complessi, le migrazioni moderne sono di difficile interpretazione e, nonostante l'ormai ricca letteratura sociologica in materia, sono anche prive di percorsi definiti. In un contesto in rapido mutamento e in cui il paradigma della globalizzazione scompagina l'orizzonte entro il quale si distendono i processi sociali, le migrazioni vengono ad essere un fenomeno sociologicamente rilevante non solo per l'accelerazione che la mobilità umana ha conosciuto negli ultimi tempi, ma anche perché costituiscono – oggi come ieri – un'ottica rovesciata per studiare e analizzare i processi di integrazione della società contemporanea, per fare diventare manifesto ciò che è latente nel funzionamento di ogni ordine sociale, per rendere palese ciò che è solitamente nascosto nell'inconscio sociale ed è quindi votato a rimanere nell'ombra²².

Non si tiene presente, poi, che la condizione di straniero implica un inquietante quesito: un migrante è veramente dentro un certo paese oppure ci vive – spesso sopravvive – in una posizione perennemente liminare?

Ebbene, spesso i richiedenti e i titolari di protezione internazionali vivono realmente ai margini della società, soprattutto quando non hanno una rete familiare e amicale pronte a sostenerli. Diviene, quindi, ancora più cruciale la questione legata alla conoscenza culturale e al coinvolgimento nella determinazione dei cambiamenti dell'epoca odierna.

Nei tempi moderni è fortunatamente andata sempre più crescendo la consapevolezza che la cultura è una dimensione costitutiva della nostra esperienza di vita. Il progressivo passaggio dall'idea di cultura come formazione e coltivazione dello spirito, al concetto antropologico di cultura come l'insieme di valori, delle abitudini, delle rappresentazioni, delle norme presenti in un dato contesto storico-sociale ha portato a una profonda trasformazione del vivere sociale. Si è compreso che la cultura è quanto effettivamente gli individui vivono e producono nel tempo e appare quindi fondamentale il ricorso a un'integrazione culturale basata sull'idea che oggi la nostra società è più che mai una realtà policulturale. Non ha senso parlare di culture pure e incontaminate, la cultura è dinamica e ibrida per sua stessa definizione, così come viene messo in evidenza dall'attuale paradigma della globalizzazione.

È importante, perciò, tenere presente che l'immigrato vive costantemente in bilico tra due universi: quello di arrivo e quello di provenienza. Due mondi rispetto ai quali si sente estraneo, non fa più completamente parte del suo contesto di partenza e neppure si sente membro del nuovo ambiente di radicamento. Vive di fatto in una costante frammentazione della propria identità. Mediare tra le due sponde significa costruire un vero e proprio ponte, che non tiene distinte le due realtà, ma che al contrario permette passaggi, scambi, collegamenti e confronti. La mediazione culturale ha la funzione di

²² A. Sayad, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Cortina, 2002.

agevolare l'integrazione e di stimolare il mutamento, elementi di arricchimento e mai di perdita. Si aggiungono possibilità di conoscenza che non necessitano di perdite: la cultura di un territorio o di un gruppo non ha infatti uno spazio limitato, al contrario dispone di possibilità infinite e multiformi. Maggiore è il numero degli scambi, più rilevante sarà la possibilità di accrescimento e di apertura verso nuove riflessioni e possibilità espressive. Il mediatore culturale è la professionalità che meglio sa gestire tale processo. Il suo ruolo non si esaurisce (o non si dovrebbe esaurire) nel rimuovere gli ostacoli burocratici e nel prevedere e risolvere i conflitti, coinvolge soprattutto la necessità di favorire il riconoscimento reciproco nella pari dignità delle persone, svolgendo quindi una funzione di strumento fondamentale della rete sociale per l'integrazione.

5. FACILITATORI

Per facilitatori all'integrazione si intendono quegli elementi attraverso i quali è possibile *lubrificare* il processo, renderlo più fattibile soprattutto ai richiedenti e titolari di protezione internazionale. In modo particolare ci si riferisce all'acquisizione delle competenze dell'italiano, alla conoscenza delle dinamiche socio-culturali e alla costruzione di un senso di sicurezza e fiducia. Tali elementi divengono dei veri e propri strumenti di semplificazione della percezione di sé e del rapporto con gli altri. Permettono, infatti, la possibilità di ampliare notevolmente gli scambi e le possibilità di comunicazione senza fraintendimenti (o comunque limitandone le possibilità). Inoltre, quando un beneficiario si sente in un clima di sicurezza e di stabilità ha maggiori possibilità di stabilire legami di fiducia con il territorio e di ricostruire, quindi, un luogo di personale sicurezza affettiva e di relazioni sociali. Tutto ciò, consente a ogni beneficiario di potere sfruttare al meglio le proprie potenzialità e quelle offerte dal territorio, in un atteggiamento - quindi - attivo e partecipativo nella costruzione e definizione del processo di interazione con il territorio di arrivo.

5.1 La lingua e la conoscenza socio-culturale

È intuitivo come e quanto la lingua sia un facilitatore all'integrazione. Conoscere la lingua del paese di arrivo permette infatti la possibilità di sapersi muovere con maggiore agilità nel contesto: si ha la possibilità di comprendere in modo autonomo e di potersi esprimere certi di essere capiti.

Non è del tutto condivisibile l'idea che la conoscenza della lingua sia un elemento da imporre dall'alto, sia un dovere imprescindibile per l'*accettazione* dello straniero nel proprio territorio. Avere una buona competenza nell'utilizzo della lingua del paese di arrivo può senza nessun dubbio facilitare il processo di integrazione, ma lo sarà meno se imposto in modo coercitivo. Ogni individuo sente infatti la necessità di riuscire a comprendere quanto avviene attorno alla propria vita, sapere decostruire i simboli e i suoni che compongono la lingua locale è un'esigenza forte e sentita soprattutto da quanti sono arrivati non perché hanno seguito una rete di appartenenza, ma perché appunto fuggiti – spesso soli - da un contesto pericoloso.

Conoscere la lingua significa, poi, comprendere la struttura logica con la quale si interpreta il mondo circostante, significa quindi acquisire un'ulteriore elemento di interpretazione della realtà. La lingua facilita, infatti, anche la conoscenza socio-culturale del territorio di arrivo. Si è già sottolineata l'importanza di comprendere i processi di costruzione dell'ambiente culturale, in tale prospettiva l'elemento culturale e sociale assume forme ancora più definite ed evidenti.

Non è sufficiente, infatti, trasferire delle competenze linguistiche, il supporto all'integrazione appare più completo se si aiuta il migrante a conoscere meglio quelle che sono le caratteristiche, gli usi, i costumi della società di arrivo. Anche in questo caso, però, non possiamo pensare a un impegno imposto. Sono elementi che favoriscono l'integrazione facilitandola, ma che se divengono prescrizioni assumono la fattispecie di ostacoli.

Il percorso per l'apprendimento della lingua italiana dovrebbe, in primo luogo, essere gestito da educatori qualificati e specializzati rispetto alla classe di età dei beneficiari, quanto meno diversificando tra la formazione ai bambini e la formazione agli adulti (che prevedere particolari strategie e modalità di intervento). Dovrebbe, quindi, essere evitato il ricorso ai volontari non professionali, che sebbene pieni di buona volontà non hanno competenze riconosciute e qualificate per il trasferimento di competenze linguistiche. Il raggiungimento, poi, dei vari livelli di conoscenza dovrebbe essere riconosciuti attraverso il conseguimento di attestati o certificati di acquisizione di competenze.

Particolari esperienze raccolte sul campo

Progetto	Attività
Marsala	<p>Il Centro dell'ente gestore presenta corsi di alfabetizzazione linguistica permanenti e modulati in base al numero, al livello e alle esigenze specifiche dei beneficiari. Le lezioni vengono svolte alternando la pratica alla teoria. Vengono inoltre utilizzate la musica e la televisione come ausili didattici per ottenere migliori risultati in termini di apprendimento.</p> <p>I corsi di alfabetizzazione linguistica vengono garantiti, quindi, anche durante il periodo estivo grazie a specifici accordi con l'EDA locale.</p>
Pisa	<p>Nel progetto SPRAR di Pisa si segnalano due prassi interessanti in tema di alfabetizzazione linguistica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il test di attribuzione del livello con un inserimento immediato del beneficiario nel corso di lingua più idoneo; - la positiva sperimentazione della domiciliarità del corso di italiano che incontra le esigenze delle donne sole con figli a carico.
Santorso	<p>I beneficiari partecipano ai corsi di italiano organizzati dalla fondazione privata Centro Produttività Veneto (CPV), che collabora da oltre due anni con il progetto SPRAR. Il livello offerto è quello di primo livello, ma i corsi sono intensivi di 40 ore. Va detto poi che il CPV fornisce un sostegno anche ad eventuali beneficiari analfabeti, che vengono seguiti da tirocinanti dell'Università di Padova.</p> <p>Anche l'ente gestore organizza corsi interni in caso di necessità, rivolgendosi a insegnanti esterni. Infine, le beneficiarie del progetto hanno la possibilità di frequentare dei corsi di lingua organizzati dallo Sportello Donna del Comune.</p>

5.2 La sicurezza e la stabilità

Anche la sicurezza intesa nella sua accezione più ampia e la stabilità possono essere considerati dei facilitatori all'integrazione. In particolare si pensi alla sicurezza di avere una condizione giuridica definita e chiara. Questo elemento aiuta il richiedente e il titolare di protezione a sentirsi legalmente riconosciuto nel territorio. Essere certi dei propri diritti, nonché dei propri doveri, facilita il riconoscimento normativo e quindi le regole che sottendono al vivere in un dato contesto. Sentirsi riconosciuti in tal senso permette al migrante di riconquistare l'idea di essere un cittadino, non una persona ospite o relegata necessariamente in un ruolo di marginalità sociale. Favorire, quindi, il raggiungimento di certezze giuridiche pone il migrante in una condizione di minore fragilità e soprattutto fa sentire il richiedente o il titolare di protezione internazionale in una vera situazione protetta, allontanando così la paura e l'insicurezza procurata dall'abbandono e dalla fuga. Tutto ciò può, inoltre, influire nell'attivazione del beneficiario, che sereno rispetto alla propria posizione nei confronti della società di arrivo ha più forza e determinazione nel volersi attivare e divenire sempre di più soggetto attivo del processo di integrazione.

Un altro elemento che già solo intuitivamente può favorire l'integrazione è dato dalla possibilità di sentirsi stabili nel territorio di arrivo, di percepire una possibilità di radicamento e di ricostruzione della propria vita. La maggior parte dei richiedenti asilo e dei rifugiati racconta sempre che il sogno ricorrente è quello di tornare nel proprio paese, di potere riabbracciare i propri affetti e di ritrovare i luoghi, gli odori e i paesaggi della propria vita passata. Quindi è chiaro che difficilmente chi scappa è felice di farlo e non ha nella sua mente la voglia di cercare fortuna altrove: si scappa per salvarsi, ma con la speranza di tornare. Tuttavia, il percepire che il nuovo contesto di arrivo permette la possibilità di stabilirsi e di ritrovare alcune sicurezze perse nel recente passato aiuta il migrante a recepire il contesto in modo più aperto. La riflessione sociologica ci ricorda infatti che è proprio come una società risponde all'incontro con lo straniero, alla creazione di confini più o meno rigidi, che ci fa capire come e quanto tale società sia reazionaria o aperta al progresso. Supportare quindi un richiedente o titolare di protezione internazionale nell'acquisizione di una propria stabilità nel territorio di arrivo facilita la possibilità di reciproco riconoscimento tra questo e la società. Un riconoscimento che stimola e rende più fluido l'interazione tra i cittadini, a prescindere dal proprio paese di origine.

6. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Da un punto di vista socio-antropologico K. Vasak afferma che il profilo storico dei diritti umani può essere articolato in tre momenti di formalizzazione, applicazione e tutela dei diritti, ai quali dà il nome di: i diritti di prima, di seconda e di terza generazione²³. I diritti di prima generazione sono quelli che riguardano le Dichiarazioni statunitensi (1776-1789) e soprattutto la Dichiarazione del Diritto dell'Uomo e del Cittadino approvata dall'assemblea Nazionale Costituente a Parigi il 26 agosto 1789. Durante questa prima fase si delinea quel processo di libertà dallo Stato, attraverso i diritti civili, e di libertà nello Stato, grazie al riconoscimento dei diritti politici.

I diritti di seconda generazione sono essenzialmente quelli proclamati dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, dove la presa di coscienza del legame che unisce la dignità della persona al processo civile, determina una spinta al superamento di nazionalismi e etnocentrismi. Oltre alla Dichiarazione, in questa seconda fase, gli organismi internazionali hanno prodotto numerosi patti e convenzioni: l'atto legislativo diviene così vincolante per lo Stato firmatario, che è tenuto a far confluire all'interno del proprio ordinamento giuridico la tutela della persona indipendentemente dalla sua cittadinanza.

Arriviamo, quindi, ai diritti di terza generazione. Questi sono diritti che esprimono il desiderio, la volontà e soprattutto la necessità di tornare ad impossessarsi del proprio destino. Eponimo è il diritto allo sviluppo che per essere tutelato richiede una precisa ottica di progettualità e di solidarietà. Donnarumma ricorda in questo senso che di fronte a interessi complessi e interconnessi come quelli della società moderna, la coscienza dell'interdipendenza e quindi di una comune responsabilità deve autoprogettarsi come cultura della partecipazione e della cooperazione²⁴. In questa fase i diritti umani conferiscono al soggetto una valenza centrale, ossia vengono conferiti – per utilizzare una citazione di Alain Touraine –

«all'uomo senza altra specificazione, senza frontiere e senza confini, senza ulteriori definizioni sociali»²⁵.

Gualtiero Harrison afferma che oggi i diritti umani hanno assunto una posizione ideologica e filosofica di grande rilievo antropologico: nell'attuale fase, caratterizzata dal passaggio della società occidentale dal monoculturalismo al policulturalismo, il paradigma dei diritti umani si propone

«[...] all'interno della teoria antropologica come chiave di lettura dei processi che l'attuale

²³ K. Vasak, *Les dimensions internationales des droits de l'homme*, Snoonock-Ducaj, Paris 1978

²⁴ A. Donnarumma, *Educazione alla comprensione dei diritti umani nella società contemporanea*, Quaderni PRO.DO.C.S., Roma 1988

²⁵ A. Touraine, *Critique de la Modernité*, Fayard, Paris 1992 (tr. italiana, *Critica della modernità*, Il Saggiatore Milano 1993).

ciclo migratorio attiva»²⁶.

Harrison sottolinea che questi nuovi diritti umani sono stati definiti da Noberto Bobbio, durante la Conferenza di Bologna del 1988, come la quarta generazione dei diritti dell'uomo, una fase in cui si sta sviluppando una maggiore considerazione della componente relativa ai diritti umani. Non solo si è proiettati verso un'analisi più sistematica di quelli che sono i presupposti delle crisi umanitarie, le cosiddette *root causes* (che molto spesso si identificano con le violazioni dei diritti fondamentali), ma si sta cercando di identificare gli elementi chiave per il superamento delle crisi e per l'avvio di processi di ricostruzione basati sulla solidarietà sopranazionale. In tale contesto, la cooperazione tecnica nel settore dei diritti umani viene identificata come il modo più efficace per tradurre in realtà gli *standards* internazionali relativi al rispetto e la tutela dei diritti fondamentali dell'uomo.

²⁶ G. Harrison, *I fondamenti antropologici dei diritti umani*, Meltemi, Roma 2001.

6.1 I diritti

Alla base di tutto il processo di gestione e pianificazione dell'integrazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale ci deve essere il riconoscimento dei diritti, in primo luogo quella della salvaguardia della dignità della persona.

Il riconoscimento dei diritti e il rispetto verso gli altri sono quelle caratteristiche senza le quali non ha senso parlare di un percorso di integrazione. Eppure, le emergenze quotidiane e le difficoltà contingenti mettono in evidenza come tali principi vengano sottesi per non dire dimenticati.

Non di rado gli esperti della materia denunciano la mancanza di riconoscimento di tali questioni e segnalano le derive sociali provocate proprio da tale manchevolezza.

Tra tutti i diritti, si sente con forza un ripensamento della procedura per l'accesso alla cittadinanza. Certo questo aspetto non riguarda da vicino i neo arrivati richiedenti o titolari di tutela internazionale, ma rimane comunque una questione nodale, in grado di misurare come un termometro le condizioni di quanti vivono o nascono da stranieri nel territorio italiano.

È importante, poi, sottolineare che i diritti a loro volta necessitano di essere declinati e specificati anche attraverso delle tipologie di esigenze e di necessità. I diritti di genere o per i minori sono priorità che non devono essere dimenticate e che determinano anche l'accuratezza e l'attenzione di un gruppo sociale nei confronti di categorie più fragili.

In linee generali, la ricerca sul campo ha evidenziato che quando si riflette in termini di diritti è interessante rileggere il processo di integrazione attraverso una prospettiva speculare: da una parte quella dei beneficiari, dall'altra quella di chi si occupa dei progetti dedicati appunto ai richiedenti e i titolari di protezione umanitaria.

Spesso si è registrato da parte dei responsabili dei progetti SPRAR la difficoltà di lavorare con quei beneficiari che hanno interiorizzato l'idea che tutto è dovuto e che danno per scontato una serie di attività, che dovrebbero riguardare anche l'attivazione del beneficiario stesso. Lamentano, poi, una mancata supervisione, che garantirebbe un maggiore equilibrio nelle attività dei vari progetti.

Di contro i richiedenti e i titolari di protezione umanitaria lamentano una mancanza di servizi strutturati rispetto ai vari livelli e una poca conoscenza della pianificazione e delle pratiche sottese a un servizio offerto.

I principali elementi emersi dalle missioni possono essere riassunti nella seguente tabella:

Settori	Elementi	Beneficiari progetti SPRAR		Responsabili progetti SPRAR	
		Positività	Difficoltà	Positività	Difficoltà
Mezzi	<i>Formazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione nuove competenze - Possibilità di impegnare il proprio tempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscimento delle proprie competenze pregresse - Accesso ai corsi esterni - Raggiungere i corsi esterni - Utilizzo delle competenze acquisite 	<ul style="list-style-type: none"> - Prevedere un modello di formazione basato sul bilancio delle competenze - Gli interventi delle istituzioni (dove presenti) - Utilizzo di agenzie specializzate per la certificazione delle competenze 	<ul style="list-style-type: none"> - Trovare tirocini - Trovare borse lavoro - Nel programmare i corsi rispetto all'arrivo dei beneficiari - Nel coinvolgere le istituzioni

	<i>Lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi pensati <i>ad hoc</i> - Ricerca del lavoro fuori dal territorio - Ricorso all'informale 	<ul style="list-style-type: none"> - Influenze della crisi economica - Trovare un lavoro - Salari bassi - Discriminazione - Dequalificazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di operatori specializzati nell'orientamento - Buon esito dell'utilizzo dei tirocini - Adattabilità dei beneficiari - Capacità di inserimenti attraverso la rete informale 	<ul style="list-style-type: none"> - Influenze della crisi economica - Trovare delle opportunità - Mancare retribuzioni - Discriminazione - Dequalificazione - Poco coinvolgimento delle istituzioni - Poca incisività dei CPI - Mancanza di strutture di supporto
	<i>Casa</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Contributo per 6 mensilità - Semi-autonomia abitativa - Contributi aggiuntivi dopo i 6 mesi iniziali - discriminazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Rispondere alle richieste di garanzie troppo elevate - Vivere con altre persone - Scarse risorse - Reperire una casa e uscire dal progetto 	<ul style="list-style-type: none"> - Aiuto da parte delle agenzie immobiliari - Rete informale 	<ul style="list-style-type: none"> - Impatto debole dei processi e degli strumenti del servizio - Servizi pubblici che non si adattano alle esigenze dei beneficiari - Mancanza di un raccordo con il territorio - discriminazioni

	<i>Salute</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità degli operatori 	<ul style="list-style-type: none"> - Legali - Relazioni di fiducia - Poco sostegno (nel tempo) - Non sempre si hanno risposte ai propri bisogni 	<ul style="list-style-type: none"> - Volontà degli operatori - Collaborazioni con il settore pubblico (quando presenti) 	<ul style="list-style-type: none"> - Scarsa qualificazione del personale delle ASL - Creare un clima di fiducia - Patologie a volte complesse - Mancanza di servizi di mediazione culturale nelle strutture sanitarie
Rete sociale	<i>Vita quotidiana</i> <i>Sensibilizzazione</i> <i>Mediazione culturale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Attività ricreative - Coinvolgimento con il territorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Poca collaborazione tra i beneficiari 	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazioni con il territorio - Iniziative personali degli operatori coinvolti - Maggiore attenzione da parte delle scuole - Disponibilità di mediatori che conoscono molte lingue 	<ul style="list-style-type: none"> - Scarsa disponibilità dei beneficiari - Poca attenzione da parte del territorio - Clima discriminatorio

Facilitatori	<i>Lingua</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidità di accesso ai test di italiano - Corsi accessibili anche fuori dalla programmazione annuale - Corsi domiciliari (se presenti) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nel raggiungere risultati - Nel fare formazioni al di fuori del centro - Orari difficili 	<ul style="list-style-type: none"> - Volontariato - Collaborazioni con enti specializzati - Presenza corsi promossi dagli enti locali (se presenti) - Posti riservati 	<ul style="list-style-type: none"> - Scarsa collaborazione degli enti locali - Mancanza di metodologie innovative - Difficoltà di adattare i corsi ai momenti di arrivo dei beneficiari e alle loro esigenze
	<i>Sicurezza e stabilità</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza legale 	<ul style="list-style-type: none"> - Mancanza di attività per superare la fragilità di inserimento 	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto legale adeguato - Collaborazioni con il volontariato locale 	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazioni istituzionali - Discriminazioni
Principi fondamentali	<i>Diritti</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ottenimento del riconoscimento della tutela di protezione internazionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza degli operatori SPRAR 	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto legale 	<ul style="list-style-type: none"> - Discriminazioni (sia negli ambiti istituzionali, sia nel territorio)

Allegati

ALLEGATO 1

Griglia per la rilevazione dei dati del Progetto da utilizzare in occasione delle missioni

SCHEDA PROGETTO

Progetto del Comune di.....

Data della visita.....

Ente gestore.....

Nome operatore.....

Referente Ente Locale/Ente Attuatore..... associazione.....

Tipologia Progetto.....

DATI GENERALI SULL'ACCOGLIENZA	
Presenza beneficiari provenienti dai CARA	
Altra provenienza beneficiari (Casi Dublino, ...)	
Presenza relazione sociale accompagnatoria	
Competenze linguistiche acquisite in accoglienza	

DATI GENERALI SULL'INTEGRAZIONE	
Data di ingresso del progetto nel sistema	
Numero utenti del progetto	
Tipologia strutture di domicilio dei beneficiari	
Permanenza media beneficiari nel progetto	
Tipologia di destinazione in uscita:	
- <i>integrazione nel territorio</i>	
- <i>allontanamento spontaneo</i>	
- <i>allontanamento per scadenza termini</i>	
- <i>allontanamento forzato (espulsione)</i>	

DATI SULLO STAFF IMPIEGATO	
Operatori ente locale:	
- <i>numero, ore/settimana e qualifiche</i>	
Operatori ente attuatore:	
- <i>operatore legale</i>	
- <i>operatore per l'avviamento al lavoro</i>	
- <i>operatore per l'integrazione alloggiativa</i>	
- <i>operatore per la sanità/psicologo</i>	
- <i>operatore per alfabetizzazione/scolarizzazione</i>	
- <i>educatore/operatore per l'accoglienza</i>	
Funzionamento staff misto ente locale/attuatore	
- <i>dati sulla divisione degli incarichi</i>	

Corso di lingua italiana

settore	Ente pubblico	Ente privato	Est/int centro	Numero allievi	durata	completato	attestato	indennità

Corso di formazione professionale

settore	Ente pubblico	Ente privato	Est/int centro	Numero allievi	durata	completato	attestato	indennità

Inserimento lavorativo

Accordi informali	
Accordi con enti pubblici/privati	
Agenzia interinale	
Mediazione	
Centro per l'impiego	
Rete interna beneficiari	
Altro	

Scheda: modalità operative inserimento alloggiativo

Inserimento alloggiativo

Contributo alloggio	
Accordi informali	
Accordi con enti pubblici/privati	
Agenzia privata	
Mediazione	
Altro	

Scheda: modalità operative inserimento alloggiativo

In caso di categorie più vulnerabili:
(tipologia maggiore vulnerabilità:)

AMBITI	Criticità	Buone prassi
Durata della fase di integrazione		
Supporto specialistico dal progetto		
Supporto economico del progetto		
Supporto sociale del progetto		

Inserimento lavorativo - prospettive		
Inserimento alloggiativo - prospettive		

Criticità attuale/buone prassi

AMBITI	Criticità	Buone prassi
Organizzazione staff		
Corsi italiano		
Tirocini/borse lavoro		
Inserimento abitativo		
Inserimento lavorativo		
Altro		

ALLEGATO 2

Griglia da utilizzare per i colloqui con i beneficiari in occasione delle missioni

SCHEDA BENEFICIARIO

Progetto del Comune di.....

Data della visita.....

Ente gestore.....

Nome operatore.....

Referente Comune eventualmente presente.....

Referente Ente gestore eventualmente presente.....

Dati amministrativi

Cognome	
Nome	
Data e luogo di nascita	
Nazionalità	
Lingua madre	
Tipo di documenti in suo possesso	
Scadenza permesso di soggiorno	
Questura di rilascio	
Data convocazione in Commissione	
Accoglienza precedente a SPRAR (CARA, altro)	
Data di ingresso nel progetto	
Data prevista di uscita dal progetto	

Tipologia di beneficiario

- Famiglia/nucleo monoparentale/singolo _____
- Grado di vulnerabilità _____
- Sesso ed età dei componenti _____
- Familiari lasciati nel paese d'origine _____
- Intenzione chiedere il ricongiungimento _____
- Attivazione ricerche _____
- Livello scolarizzazione e titolo di studio _____
- Riconoscimento titolo di studio _____
- Esperienze formative paese d'origine _____
- Esperienze lavorative paese d'origine _____

Formazione

Conoscenza della lingua italiana

	Orale	Scritta
Insufficiente		
Sufficiente		
Discreta		
Buona		
Ottima		

Altre lingue conosciute:

Corso di lingua

Ente pubbl./privato	Est/int centro	livello	durata	In corso/completato	attestato

Note e/o commenti dell'utente:

Corso di formazione

settore	Ente pubbl./privato	Est/int centro	durata	In corso / Completato	attestato	indennità	Attinenza a form pregressa	Consono aspirazioni

Note e/o commenti dell'utente:

Tirocinio formativo/borsa lavoro

Iniziativa di	Ente pubblico/privato	settore	durata	in corso/ completato	attestato	indennità	Possibile ins. lav.

Note e/o commenti dell'utente:

Ricerca lavorativa

	S / N	Modalità operative inserimento lavorativo (commenti)
Ricerca lav autogestita dall'utente		
Predisposizione CV		
Bilancio di competenze		
Invio servizi orientamento lavoro		
Iscrizione al collocamento		
Disponibilità al trasferimento		
Risorse personali informali		
Avvenuto inserimento lavorativo		
<i>Se sì, supporto all'inserimento lavorativo da parte ente gestore</i>		

Se sì, supporto all'inserimento lavorativo da parte di altri enti		
Tipologia contrattuale		

Note e/o commenti dell'utente:

Ricerca alloggiativa

STRUMENTI	S / N	Modalità operative integrazione abitativa
Contributo alloggio		
Ente erogatore		
Agenzia immobiliare		
Tipologia contratto locazione		
Supporto all'orientamento/inserimento alloggiativo da parte ente gestore		
Supporto all'orientamento/inserimento alloggiativo da parte di altri enti		
Ricerca attraverso rete informale		
Altro		

Note e/o commenti dell'utente:

Aspettative e valutazioni dell'utente

	Aspettative	Valutazioni
Rispetto al progetto migratorio in generale		
Rispetto al ricongiungimento familiare		
Rispetto all'accoglienza		
Rispetto all'ambito lavorativo		
Rispetto all'ambito alloggiativo		
Rispetto all'orientamento/supporto legale		
Rispetto alla mediazione linguistico-culturale		
Rispetto all'orientamento sociale del progetto		
Rispetto all'interazione con i servizi del territorio		

Note e/o commenti dell'utente:

ALLEGATO 3

Griglia per la stesura del Report conclusivo della missione

REPORT DI MISSIONE

Progetto territoriale:
Data della visita:
Operatori:

Considerazioni generali sul progetto territoriale

(Una valutazione complessiva sul lavoro condotto dal progetto SPRAR che sappia tenere conto anche delle capacità di interagire con il territorio, in termini di conoscenza, di rete, di forza propositiva)

Punti di debolezza

(Criticità inerenti al progetto territoriale e alla sua organizzazione, nonché a fattori esterni)

Punti di forza

Sostenibilità e replicabilità delle prassi rilevate

(Sostenibilità nel tempo delle prassi e possibile esportazione in altri territori)

ALLEGATO 4

Griglia di supporto per l'analisi del materiale raccolto durante le missioni

Macro area	Tematiche
A. Caratteristiche territoriali	A.1 Tipo di area territoriale dal punto di vista demografico
	A.2 Tipo di area territoriale dal punto di vista economico
	A.3 Tipo di area territoriale dal punto di vista politico/istituzionale
B. Organizzazione dello staff progettuale	B.1 Numero delle persone che lavorano nel progetto
	B.2 Ruoli svolti da ogni singolo
	B.3 Competenze riscontrate
	B.4 Competenze mancanti
C. Pianificazione progettuale implementazione	C.1 Individuazioni delle fasi del progetto
	C.2 Fasi implementate (o effettivamente svolte)
	C.3 Fasi maggiormente sviluppate (perché)
	C.4 Fasi deboli (perché)
D. Rete territoriale	D.1 Principali enti locali istituzionali che si occupano di richiedenti asilo e rifugiati
	D.2 Principali enti locali non istituzionali che si occupano di richiedenti asilo e rifugiati
	D.3 Attività svolte nel territorio dagli enti individuati
	D.4 Cooperazioni formali tra il progetto e gli enti individuati
	D.5 Cooperazioni informali tra il progetto e gli enti individuati
	D.6 Strumenti utilizzati per la cooperazione con gli enti individuati
	D.7 Principali risultati raggiunti dal progetto in collaborazione con gli enti individuati
	D.8 Principali difficoltà incontrate dal progetto nella realizzazione di attività in cooperazione con gli enti individuati
	D.9 Principali difficoltà incontrate dagli enti nella realizzazione di attività in cooperazione con il progetto
E. Consulenza legale	E.1 Presenza di un servizio di consulenza legale
	E.2 Attività svolte dall'eventuale servizio di consulenza legale
	E.3 Casistica frequente
	E.4 Strumenti utilizzati dall'eventuale servizio di consulenza legale
	E.5 Rapporti tra l'eventuale servizio di consulenza legale e la rete del territorio
F. Formazione	F.1 Presenza di un servizio di orientamento formativo
	F.2 Presenza di corsi di alfabetizzazione
	F.3 Inserimenti in corsi scolastici
	F.4 Inserimento in corsi professionali (tipologie)
	F.5 Collaborazioni esterne
	F.6 Strumenti adottati dal progetto in merito alla formazione
	F.7 Successi formativi

	F.8 Difficoltà
	F.9 Insuccessi
G. Lavoro	G.1 Presenza di un servizio di orientamento al lavoro
	G.2 Inserimenti nel mercato del lavoro (settori e professioni)
	G.3 Tipologie di inserimento (tirocini, borse lavoro, contratti)
	G.4 Collaborazioni esterne
	G.5 Strumenti adottati dal progetto in merito all'orientamento al lavoro e all'inserimento lavorativo
	G.6 Difficoltà riscontrate nell'orientamento al lavoro
	G.7 Difficoltà nell'effettivo inserimento lavorativo
H. Alloggio	H.1 Presenza di un servizio per il supporto alla ricerca abitativa
	H.2 Strumenti adottati dall'eventuale servizio di supporto alla ricerca abitativa
	H.3 Collaborazioni esterne
	H.4 Difficoltà riscontrate dal progetto in merito al servizio
	H.5 Tipi di realtà abitative trovate (e grado di affollamento)
I. Sanità	I.1 Presenza di un servizio per le cure igienico-sanitarie
	I.2 Strumenti adottati dall'eventuale servizio per le cure igienico-sanitarie
	I.3 Collaborazioni esterne
	I.4 Casistica più frequente
	I.5 Difficoltà riscontrate dal progetto in merito al servizio
J. Vita quotidiana	J.1 Presenza di attività relative all'inserimento socio-culturale
	J.2 Attività volte all'acquisizione di capitale sociale
	J.3 Organizzazione di momenti ludico/ricreativi
	J.4 Collaborazioni esterne
	J.5 Strumenti adottati per le attività di inserimento socio-culturale
	J.6 Difficoltà riscontrate dal progetto in merito all'inserimento socio-culturale
	J.7 Casi e opportunità individuate in merito all'inserimento socio-culturale
K. Sensibilizzazione territorio	K.1 Presenza di attività relative alla sensibilizzazione del territorio
	K.2 Tipologia degli eventuali appuntamenti organizzati
	K.3 Strumenti adottati dal progetto in merito alla sensibilizzazione del territorio
	K.4 Collaborazioni esterne
	K.5 Principali ambiti tematici di intervento (effettivi e potenziali)
	K.6 Difficoltà riscontrate nell'attività di sensibilizzazione
L. Mediazione culturale	L.1 Presenza nel progetto di un servizio di mediazione culturale
	L.2 Presenza di mediatori culturali (specificare le lingue parlate)
	L.3 Attività svolte dal servizio di mediazione culturale
	L.4 Strumenti e metodi adottati dal progetto in merito alla mediazione culturale

	L.5 Collaborazioni esterne
	L.6 Principali difficoltà riscontrate nell'attività di mediazione culturale
M. Genere	M.1 Presenza di servizi ad hoc per le beneficiarie
	M.2 Principali attività svolte per rispondere alle esigenze delle beneficiarie
	M.3 Interventi a favore delle beneficiarie con figli
	M.4 Strumenti e metodi adottati dal progetto in relazione ai bisogni di genere
	M.5 Collaborazioni esterne
	M.6 Casistica principale
	M.7 Difficoltà riscontrate in merito alle attività con le beneficiarie
N. Minori	N.1 Presenza di servizi per minori (accompagnati e non)
	N.2 Attività principali
	N.3 Strumenti e metodi adottati dal progetto in relazione ai bisogni dei minori (accompagnati e non)
	N.4 Collaborazioni esterne
	N.5 Difficoltà riscontrate in merito alle attività con i minori (accompagnati e non)
O. Attivazione beneficiari	O.1 Presenza di attività volte alla responsabilizzazione del beneficiario
	O.2 Strumenti e metodi adottati dal progetto in relazione all'attivazione del beneficiario
	O.3 Collaborazioni esterne
	O.4 Difficoltà riscontrate in merito alle azioni di attivazione dei beneficiari
P. Sostenibilità	P.1 Presenza di attività di monitoraggio e valutazione interna al progetto
	P.2 Sostenibilità organizzativa
	P.3 Sostenibilità tecnica

ALLEGATO 5

Il Blue Print: uno strumento di analisi e mappatura dei servizi. Studio e analisi del metodo

Innanzitutto è opportuno premettere che ogni qualvolta si voglia progettare un servizio ci si trova di fronte ad almeno quattro rischi principali:

- 1) ipersemplicizzazione (inadeguatezza delle parole)
- 2) incompletezza (si dimenticano delle particolarità: dipende da chi scrive)
- 3) soggettività
- 4) interpretazione personale

Va inoltre evidenziato che lo sviluppo di un servizio/prodotto non è mai un processo completamente lineare: la sovrapposizione delle fasi e lo sviluppo simultaneo delle varie parti del processo consentono in cosiddetto sviluppo flessibile del prodotto.

La pianificazione individua e specifica il concetto ispiratore del nuovo servizio; mentre l'implementazione lo realizza concretamente.

Rispetto a tali premesse, il Blue Print si presenta come una rappresentazione grafico-visiva del processo e delle relative attività di ogni singolo intervento: è un diagramma di flusso dettagliato, in grado di evidenziare anche il percorso di qualità scelto. È un quadro sintetico, una mappa che descrive il sistema del servizio (prescindendo dal punto di vista personale). Il Blue Print visualizza il servizio stesso. Permette di suddividere il servizio nelle sue componenti logiche, di evidenziare le fasi o i compiti che concorrono al processo e i mezzi con cui essi vengono eseguiti e la parte fisica del servizio, così come è stata vista dal cliente.

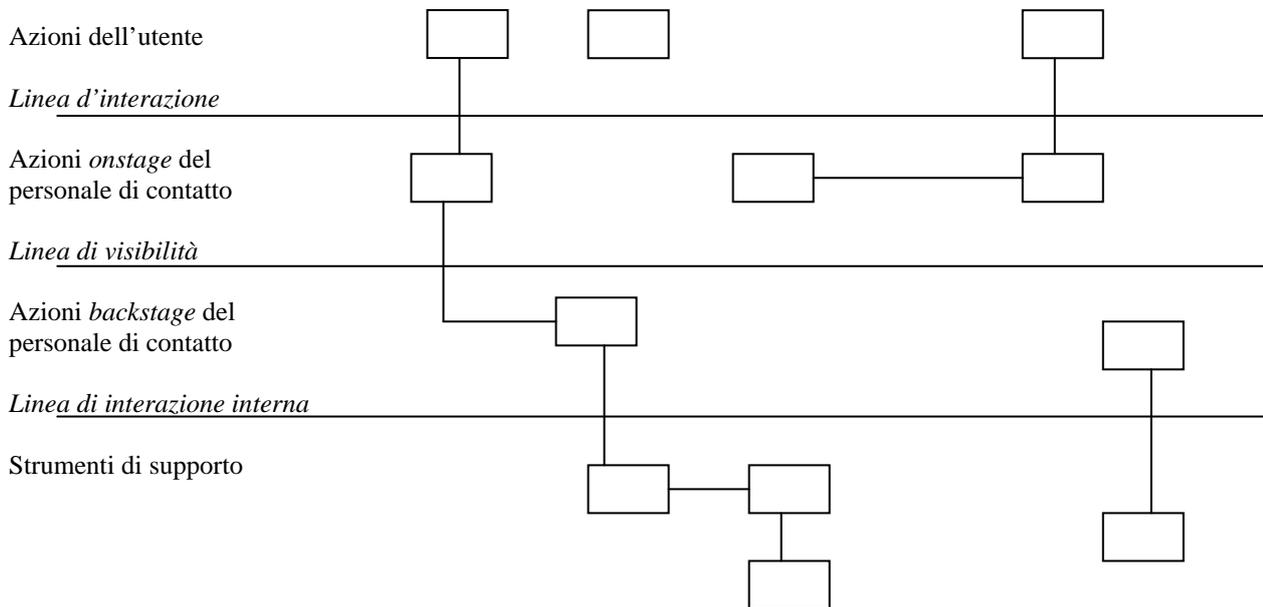
Le componenti essenziali sono:

- ✓ le azioni dell'utente (nel nostro caso del beneficiario dei progetti SPRAR)
- ✓ le azioni on stage del personale di contatto
- ✓ le azioni backstage del personale di contatto
- ✓ gli strumenti di supporto

Le linee orizzontali tracciate nel modello hanno il seguente significato:

- 1) *linea di interazione*: interazioni dirette tra cliente e organizzazione (quando una verticale attraversa tale linea è avvenuto un contatto diretto, c'è stata un'*interazione di servizio*)
- 2) *linea di visibilità*: ha un'importanza critica, divide ciò che è visibile al cliente rispetto a quello che non è visibile
- 3) *linea di interazione interna*: separa le attività del personale di contatto da quelle delle altre persone di supporto (le linee verticali in questo caso saranno *interazioni di servizio interne*)

4) alla sommità dello schema vi è la parte fisica del servizio



Come leggere e usare il Blue Print?

La lettura è relativa allo scopo che si prefigge:

- ✓ se lo scopo è capire la visione dell'utente, leggo da sinistra a destra, seguendo gli eventi che si verificano
- ✓ se lo scopo è capire il grado di integrazione dei vari elementi che concorrono al processo, leggo in senso verticale
- ✓ se lo scopo è ridisegnare il servizio, leggo un tutto organico

Attraverso tale strumento si possono raggiungere alcuni obiettivi:

1. restituire a ogni individuo coinvolto in uno specifico intervento una mappatura di tutte le fasi legate al processo di servizio - definizione della strategia, dei processi, degli strumenti, ecc. - attraverso la visualizzazione di ogni livello interessato. Si possono verificare, in tale modo, le relazioni causa/effetto ed è possibile prevedere i risultati delle proprie scelte prima ancora di assumerle;
2. rendere evidente e di facile lettura esterna;
3. tracciare una nuova chiave comunicativa: il Blue Print è in grado, infatti, di essere uno strumento di facile, immediata e completa lettura di un percorso metodologico (visto nei suoi vari aspetti e nelle sue possibili esplicazioni concrete). In questo senso potrebbe essere utilizzato anche come "biglietto da visita" delle attività proposte dal progetto;

4. contribuire a regolare i processi interni in relazione ai singoli campi di azione da realizzare per permettere di far avere all'ente un'effettiva funzione del proprio intento progettuale.

I benefici:

1. Fornire un quadro complessivo di processi complessi, quali quelli delineati nei modelli di servizio e rafforzare la componente di approccio orientato al beneficiario;
2. Identificare i punti critici del processo (anelli deboli del processo);
3. Evidenziare le linee di interazione tra beneficiario ed erogatori di servizi in modo da rendere la progettazione dei servizi più funzionale agli obiettivi del beneficiario e del progetto;
4. Dare la possibilità ai singoli soggetti coinvolti nel processo di visualizzare meglio ruoli e azioni da mettere in campo in modo che aumenti la consapevolezza e migliori la qualità dei risultati;
5. Rendere più facile, attraverso le linee di interazione interna, la qualità;
6. Stimolare la discussione strategica;
7. Fornire una base per valutare i costi dei servizi;
8. Costituire una base per il *marketing* esterno e interno ;
9. Facilitare l'approccio a due vie (*top-down* e *bottom-up*) per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Bibliografia

- Beneduce R., *Immigrati e rifugiati*, in *Etnopsichiatria. Sofferenza mentale e alterità fra Storia, dominio e cultura*, Carocci, Roma, 2007
- Bracci C. (a cura di), *La tutela medico legale dei diritti dei rifugiati*, Sviluppo Locale Edizioni, Roma 2009
- CNEL, *Indici di integrazione degli immigrati in Italia. VI rapporto*, Roma 2009
- Dal Lago Alessandro, *Non-persone - L'esclusione dei migranti in una società globale*, Feltrinelli, Milano, 1999
- Donnarumma A., *Educazione alla comprensione dei diritti umani nella società contemporanea*, Quaderni PRO.DO.C.S., Roma 1988
- Ferrarotti F., *Trattato di sociologia*, Utet, Torino 1968.
- Geraci S., *Politiche sanitarie e immigrazione: crisi ed opportunità*, in *Caritas-Migrantes, Immigrazione Dossier Statistico 2009*, Idos edizioni, Roma 2009.
- Harrison G., *I fondamenti antropologici dei diritti umani*, Meltemi, Roma 2001.
- Ires Cgil, *Rapporto di Ricerca Nazionale sull'Emersione e legalità per un lavoro sicuro quali fattori di sviluppo per l'impresa*, CEDOC, Roma 2008.
- Istat, *Rapporto annuale 2009*, Roma 2010
- Macioti M.I., Pugliese E., *L'esperienza migratoria. Immigrati e rifugiati in Italia*, Laterza, Roma 2010 (seconda edizione)
- Marchetti C., *Un mondo di rifugiati. Migrazioni forzata e campi profughi*, Emi, Parma 2006
- OIM, *Le filiere dell'accoglienza e dell'integrazione: esperienze, progetti, indicatori*, OIM, Roma 2007.
- Sayad A, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Cortina, 2002

Sassen S., *Migranti, coloni, rifugiati. Dall'emigrazione di massa alla fortezza Europa*, Feltrinelli, Roma 1999

Susi F., *I bisogni formativi e culturali degli immigrati stranieri. La ricerca-azione come metodologia educativa*, Franco Angeli, Milano 1992

Touraine A., *Critique de la Modernité*, Fayard, Paris 1992 (tr. italiana, *Critica della modernità*, Il Saggiatore, Milano 1993)

Vasak K., *Les dimensions internationals des droits de l'homme*, Snonoeck-Ducaj, Paris 1978