

# CARTA DELL'ACCOGLIENZA DEI RICHIEDENTI ASILO

Rete Caritas - Acli Como



Documenti Caritas - marzo 2016





## Presentazione

La Carta dell'accoglienza dei richiedenti asilo è lo strumento delle "buone prassi" da mettere in atto nel complesso lavoro per ospitare i migranti. Ma non solo. Questo documento mette nero su bianco gli obiettivi di formazione e di integrazione per questi uomini, donne e bambini che giungono sul nostro territorio fuggendo dalla fame e dalle guerre.

Personalmente colgo con favore la sua realizzazione e auspico che possa essere di aiuto anche a tutte le persone - operatori, volontari, parroci - che si impegnano ogni giorno in questo delicato ambito sociale.

Ci troviamo a vivere in un momento storico di grandi cambiamenti legati a una crisi politica mondiale che poi si traduce, nella quotidianità, in una profonda crisi sociale ed economica che sta generando, accanto alle povertà tradizionali, nuove fasce di povertà.

Vorrei davvero rimettere al centro della nostra attenzione non tanto la capacità di vivere azioni di carità, quanto la necessità di accogliere e di riconoscere le persone che ci avvicinano in cerca di aiuto.

Il primo obiettivo della Caritas è, quindi, di riconoscere e di aiutare la comunità cristiana e la comunità del nostro Paese a guardare in faccia i poveri; anzi, a lasciarci guardare, a lasciarci coinvolgere da loro. Abbiamo tanto da ricevere, soprattutto in umanità, da chi noi riteniamo ultimo, scarto della società, perché non rientra nei parametri di consumatore di beni ma in quelli di fruitore dei nostri scarti, delle nostre eccedenze.

Il secondo obiettivo è quello di cammi-

nare accanto a loro per ricercare assieme un inserimento attivo nella quotidianità delle nostre comunità, agendo attraverso tutti i canali che abbiamo a disposizione.

Come sappiamo, una delle ultime povertà affrontate dalla Caritas di Como, in sintonia con le Caritas delle altre Diocesi italiane, è quella che sta portando nel nostro Paese e in Europa centinaia di migliaia di persone che sfuggono dalla loro patria a causa di problemi politici o economici e che noi per comodità abbiamo classificato come profughi o migranti. Anche sul nostro territorio diocesano questo flusso è costante e sta diventando un fatto strutturale.

Credo sia pura miopia cercare di sottovalutare e di nascondere la reale portata di questo fenomeno.

Nella nostra Diocesi, accanto a numerose e belle esperienze di accoglienza messe in atto da tante comunità parrocchiali, cooperative e case religiose, purtroppo ci sono ancora troppi benpensanti che, nascondendosi dietro la paura generalizzata che stiamo diventando "terra di conquista", si lasciano affascinare da idee razziste e chiudono le porte del loro cuore - ma anche le porte concrete delle loro comunità - a chi busca in cerca di aiuto e di solidarietà.

Questo sta succedendo a "macchia di leopardo" nella nostra realtà diocesana e paradossalmente le chiusure arrivano proprio da quelle comunità che non stanno compiendo un cammino di fede e di ricerca della verità che rimettono al centro della vita personale e comunitaria Cristo, ma ancorano il loro agire su

tradizioni che di cristiano non hanno più nulla e che stanno svuotando di senso la vita stessa delle comunità.

Allora, per sostenere chi sta vivendo l'esperienza dell'accoglienza - la stessa realizzazione della "Carta" va in questa direzione - e per aiutare quelle realtà che sono restie ad aprirsi agli ultimi e agli emarginati, il compito che ci siamo assegnati come Caritas è di testimoniare la verità che passa attraverso la condivisione di tutte le esperienze di vita che questa accoglienza comporta, quelle belle ma anche quelle faticose, proprio per mettere al centro quel Dio che si rende visibile e concreto ancora oggi nella Storia, attraverso le scelte di impegno e di servizio che la sua Chiesa compie a favore di chi è ultimo e emarginato.

*Roberto Bernasconi*  
*direttore Caritas diocesana di Como*

# CARTA DELL'ACCOGLIENZA DEI RICHIEDENTI ASILO

## PREMESSA

La **Carta dell'accoglienza dei richiedenti asilo** vuole essere una raccolta delle buone pratiche perseguite e/o attuate dagli enti che collaborano nella Rete di accoglienza di Caritas e ACLI di Como, sia in riferimento a quanto richiesto dalla convenzione sia per quanto riguarda gli obiettivi specifici di formazione e integrazione che i soggetti della rete hanno individuato.

In particolare fanno riferimento a questa rete la Caritas di Como, con gli enti da essa coinvolti: Cooperativa Symploké (Caritas), parrocchie ed enti che operano l'accoglienza all'interno della convenzione Caritas; le ACLI di Como, e gli enti da essa coinvolti: Cooperativa ACLI Solidarietà e Servizi, Cooperativa Questa Generazione (ACLI); la Pastorale Migranti della Diocesi, la Fondazione Somaschi, l'Opera don Guanella.

A inizio 2016 questa rete sta accogliendo circa 200 richiedenti asilo nella provincia di Como.

L'esperienza di questo lavoro in rete ha permesso di stimolare i singoli enti coinvolti nello sviluppo di prassi di accoglienza che riteniamo di qualità, che cercano di realizzare al meglio quanto richiesto da convenzioni e bandi, ma cercano altresì di andare oltre nell'offrire un'ospitalità che diventi un'opportunità, e non solo un'attesa forzata.

Questo approccio di rete e di confronto è di per sé una prassi positiva che andrebbe estesa a tutti gli enti che si occupano di accoglienza. I servizi contemplati nel Capitolato della Convenzione di Accoglienza sono:

- Servizio di gestione amministrativa
- Servizio di assistenza generica alla persona
- Servizi di pulizia e di igiene ambientale
- Erogazione dei pasti
- Fornitura di beni
- Servizi per l'integrazione

Gli ambiti di intervento principali individuati nella prassi di gestione complessiva dell'accoglienza dagli enti proponenti questo documento vengono così catalogati:



1. Servizi di coordinamento e gestione amministrativa
2. Servizi materiali di accoglienza (strutture, pasti, igiene, fornitura di beni)
3. Servizi di assistenza alla persona (assistenza linguistica e culturale, informazione e orientamento, sostegno psicologico, mediazione culturale, assistenza sanitaria)
4. Accompagnamento iter burocratico Richiesta Asilo
5. Servizi di integrazione (scuola di italiano, animazione territoriale, volontariato e lavori di pubblica utilità, attività culturali, sportive, eccetera)
6. Servizi di Formazione professionale e lavorativa
7. Accompagnamento all'uscita dall'accoglienza

## LE PRINCIPALI ATTIVITÀ

*Di seguito una descrizione delle principali attività per ogni ambito, con evidenza degli elementi di qualità che contribuiscono a realizzare una buona accoglienza degli accolti.*

### 1. Servizi di coordinamento e gestione amministrativa

In generale l'accoglienza di richiedenti asilo nel sistema della rete Caritas e ACLI Como si è sviluppata a partire dall'Emergenza Nord Africa del 2011, con la caratteristica di coinvolgere vari enti sia nelle attività di accoglienza sia nell'erogazione di servizi.

## I soggetti della rete di accoglienza

- *per la Caritas:*  
Coop. Soc Symploké  
Parrocchie  
ed enti convenzionati.
- *per le Acli Como:*  
Coop. Acli "Solidarietà e Servizi"  
Coop. "Questa Generazione"
- Ufficio per la Pastorale dei Migranti
- Fondazione Somaschi
- Opera don Guanella

Questo sistema in questi anni si è evoluto, coinvolgendo nuovi enti, ma rimane il costante investimento nel **coordinamento** degli enti coinvolti per mantenere una condivisione delle modalità di accoglienza e garantire quanto più la qualità dei servizi offerti.

**Elementi di qualità:** la scelta di fondo che sottende l'approccio dell'accoglienza promosso da Caritas è quello di un'accoglienza diffusa su un territorio ampio, su più strutture con un numero mai troppo elevato di accolti (ottimale 8-12 persone), che coinvolga quanto più possibile gli enti del territorio - parrocchie, comuni, associazioni - affinché sia soprattutto la comunità a farsi carico dell'accoglienza.

**Personale impegnato:** il coordinamento dei vari enti coinvolge un alto numero di persone nelle azioni specifiche di dialogo, ma è curato dal presidio costante di alcune figure di riferimento.

Per quanto riguarda la **gestione amministrativa**, il servizio riguarda in particolare la tenuta delle relazioni con le principali istituzioni di riferimento - Prefettura e Questura - attraverso una adeguata gestione delle presenze: registrazione in entrata e segnalazione in uscita degli ospiti; monitoraggio giornaliero delle presenze; rendicontazione mensile delle presenze e dell'erogazione del pocket money; supervisione e controllo periodico delle strutture in termini di adeguatezza, tenuta a norma degli impianti, eccetera.

**Elementi di qualità:** la relazione con le istituzioni è ovviamente tracciata da norme e relative pratiche burocratiche, ma indubbiamente la qualità di queste pratiche e relazioni incide notevolmente sull'accoglienza, per cui possiamo rilevare come positive: situazioni di costante scambio e confronto sulle modalità di gestione delle pratiche; interventi di periodica supervisione da parte degli enti preposti delle reali situazioni di accoglienza, sia in termini materiali sia in qualità dei servizi erogati.

Oltre a sottolineare l'importanza del coinvolgimento del territorio e della comunità nella gestione dell'accoglienza, per favorire quanto più possibile processi di integrazioni, va sottolineata l'importanza di coinvolgere gli stessi enti - Comuni, associazioni, parrocchie, cittadini, eccetera - nel monitoraggio di come l'accoglienza viene gestita (qualità e adeguatezza di spazi, igiene, cibo, scuola di italiano, operatori, e così via).

**Personale impegnato:** la gestione amministrativa è presieduta in modo autonomo da ogni singolo ente che opera con convenzione autonoma; nelle convenzioni Caritas che coinvolgono più enti la figura coordina le presenze su una rete di strutture e mantiene i contatti con la Prefettura, per un impegno specifico part-time.

## 2. Servizi materiali di accoglienza

Nella **organizzazione delle strutture** si favorisce un uso degli spazi che possa favorire la socialità e la gestione condivisa delle attività quotidiane, piuttosto che la cura dei singoli spazi individuali.

Nella gestione delle strutture si formalizza un regolamento scritto (anche in lingua comprensibile agli ospiti) che viene sottoscritto dagli ospiti, con le norme comportamentali da seguire all'interno delle strutture. Scopo di tale regolamento è garantire agli ospiti la pacifica convivenza, un graduale ma costante ed efficace adattamento ai ritmi e agli stili di vita occidentali e uno stile di vita comunitario e familiare all'interno delle strutture. Per queste ragioni è fondamentale il ruolo degli operatori coinvolti che, con la quotidiana presenza nelle strutture accanto agli ospiti, non si limitano a vigilare sul rispetto delle norme stabilite, ma coinvolgono attivamente gli ospiti motivandoli alla responsabilizzazione e inserendo il quadro normativo scelto all'interno di un percorso di integrazione.

Le strutture in prevalenza sono pensate come vere e proprie "case" (ospitando mediamente non più di 10 persone) e nell'ottica della promozione di uno stile di vita familiare e di uno stimolo verso una più autonoma gestione della quotidianità da parte degli ospiti; la casa viene fornita di una lavatrice e dei prodotti necessari per garantire un adeguato numero e una buona qualità del lavaggio degli indumenti e degli effetti lettereci. Anche in questo caso viene garantito l'affiancamento costante degli operatori che, rivestendo un ruolo prettamente educativo, illustrano il funzionamento delle macchine e vigilano sulla corretta gestione da parte degli ospiti di questo aspetto della quotidianità, pur sollecitando costantemente la prosecuzione di un loro percorso verso l'autonomia.

Al fine di facilitare la comunicazione degli ospiti, le strutture sono dotate di collegamento wifi e di personal computer.

Per quanto concerne **i servizi di pulizia e di igiene ambientale**, dopo una iniziale pulizia e disinfezione a carico dell'organizzazione, precedente l'ingresso degli ospiti, la normale pulizia giornaliera e periodica dei locali e degli arredi e la gestione della raccolta differenziata sono affidate agli ospiti, sempre nell'ottica di una loro presa di coscienza del percorso verso l'autonomia nel quale si cerca di inserirli. La casa viene fornita di tutto il necessario (dai prodotti agli attrezzi di uso comune) e gli operatori affiancano gli ospiti nelle diverse fasi dei lavori di pulizia, al fine di trasmettere in modo efficace i canoni di pulizia comunemente diffusi nel mondo occidentale.

La stessa strategia viene seguita per quanto riguarda la raccolta differenziata e lo smaltimento dei rifiuti: gli operatori coinvolgono gli ospiti nella differenziazione dei rifiuti e nel loro corretto smaltimento al fine di agevolarne la



conoscenza dei meccanismi più comuni della nostra società. Le case sono dotate di adeguati sacchi e contenitori differenziati per la raccolta.

Per guidare gli ospiti verso una maggiore autonomia personale (considerato anche il ristretto numero dei membri che compongono ogni gruppo), per rafforzare il livello “familiare” di accoglienza e per proporre una dieta non in contrasto con le loro abitudini alimentari, l'**erogazione dei pasti** in via preferenziale non viene affidata a un servizio di catering esterno, ma garantita attraverso l'attiva partecipazione degli ospiti alla vita quotidiana della casa.

Gli operatori accompagnano gli ospiti per l'acquisto degli alimenti (a cadenza settimanale), spiegano come garantirne una corretta conservazione (uso di frigorifero e congelatore, attenzione alle scadenze, eccetera) e affiancano gli ospiti nella preparazione dei diversi pasti della giornata (colazione, pranzo e cena). Questi risultano essere, di fatto, importanti momenti di condivisione e di convivialità e spunti di confronto culturale rispetto alle differenti abitudini alimentari, nonché momenti in cui procedere a un'educazione alimentare di base, sottolineando l'importanza di una dieta varia ed equilibrata.

Gradualmente gli ospiti acquisiscono le competenze che gli permettono di fare in autonomia anche la spesa settimanale, utilizzando in modo ottimale il budget settimanale individuato dalle singole strutture e consegnato direttamente a loro.

La spesa viene generalmente fatta per un gruppo di persone che può coincidere con il numero totale degli accolti, oppure per un gruppo numericamente più contenuto quando all'interno dell'accoglienza vi sono gruppi etnici diversi e gli stessi ospiti manifestano questa esigenza.

Per la gestione delle pulizie e l'erogazione dei pasti fanno eccezione strutture più grandi dove viene erogato un servizio con operatori specifici. In questi casi per i pasti è comunque prioritaria la definizione di un menù che sia adeguato, sia per qualità che per quantità, alle abitudini e alle necessità degli ospiti, prevedendo comunque una loro verifica della soddisfazione.

Per quanto riguarda la **fornitura di beni**, a ogni ospite viene fornito un letto corredato di materasso, cuscino, lenzuola, federe e coperte atte a garantire un dignitoso riposo notturno. Gli operatori di riferimento mantengono in essere il cambio settimanale della biancheria (lenzuola e asciugamani); viene fornito il necessario per il lavaggio realizzato direttamente dagli ospiti con l'affiancamento degli operatori.

Alcune strutture si avvalgono di lavanderie esterne per il lavaggio della biancheria da letto (lenzuola e coperte).

Al momento dell'accoglienza a ogni ospite vengono forniti vestiti per garantire un ingresso dignitoso nella struttura. Vestiario e accessori (biancheria intima, ciabatte, calze, scarpe, pantaloni, magliette, camicie, maglioni, giacconi) sono poi forniti in base al bisogno di ogni ospite e in relazione alla stagione.

Viene altresì garantita la fornitura e il costante ricambio (solitamente mensile) di un kit per l'igiene personale (schiuma da barba, rasoi, dentifricio, spazzolino, deodorante e crema corpo).

Al momento dell'arrivo viene consegnata a tutti gli ospiti una tessera telefonica prepagata internazionale per comunicare con il Paese di origine, del valore di 15 euro.

L'erogazione del pocket money, per un valore pari a 2,50 euro al giorno, viene erogato mensilmente in base alle presenze effettive e a fronte di firma di ricevuta dell'avvenuto rilascio.

Avendo constatato che molti ospiti inviano una quota rilevante alla famiglia nel Paese di origine l'erogazione viene effettuata in contanti per agevolare questa scelta.

Inoltre, per favorire la creazione di un clima di fiducia reciproca e di trasparenza nella comunicazione degli spostamenti, si è deciso a sco-

po educativo di erogare il pocket money anche per i giorni di assenza temporanea, qualora essi siano stati autorizzati. In caso di assenza non autorizzata (e comunque sempre inferiore ai tre giorni), il valore del pocket money viene decurtato. Ovviamente tale pratica è a proprie spese, e sono comunicate alla Prefettura solo le presenze effettive.

Infine, in base alla collocazione geografica, l'ente ospitante in genere eroga o partecipa all'acquisto di un abbonamento per la circolazione sui mezzi pubblici, per favorirne l'autonomia.

**Elementi di qualità:** l'esperienza conferma come lo strutturare una rete di accoglienza diffusa sul territorio ne permetta una gestione più sostenibile sia in termini di impatto sul territorio, sia di gestione dei gruppi accolti e dei loro percorsi. Ciò riduce i rischi di conflitti sia esterni sia interni alle accoglienze, conflitti che poi determinano dei costi diretti e indiretti che possono diventare notevoli.

Inoltre, si constata in generale che il permettere agli ospiti di partecipare alla gestione dell'accoglienza in una dimensione più "domestica" facilita la gestione quotidiana dell'accoglienza stessa perché permette una mediazione sul cibo, sui ritmi, sugli spazi privati che in strutture dove ciò non è possibile possono essere fonte di disagio.

Ci sembra significativo privilegiare strutture la cui capacità di accoglienza non sia elevata, inserita in contesti né troppo isolati né troppo centrali, in ogni caso risulta sconsigliabile inserire in fase di prima accoglienza gruppi di richieden-

ti asilo direttamente in appartamenti all'interno di condomini o comunque in contesti di stretto contatto con famiglie italiane, senza che vi sia un progetto adeguato di preparazione e accompagnamento dell'accoglienza.

**Personale impegnato:** il ruolo degli operatori per l'accompagnamento e l'animazione degli accolti è fondamentale per una dimensione dell'accoglienza pacifica e qualitativa; l'esperienza mette in evidenza che, per una struttura di circa 10-12 accolti, è necessario il coinvolgimento di operatori di riferimento con le competenze necessarie per l'equivalente di circa un tempo pieno, comprendendo tutti i principali servizi (gestione della struttura, animazione territoriale, gestione iter di richiesta asilo, eccetera).

### 3. Servizi di assistenza alla persona

Nelle varie fasi dell'accoglienza sono forniti informazioni e orientamento relativi allo status di ogni accolto, alla sua situazione specifica, alle regole del paese in cui si trovano.

La struttura ospitante mette a disposizione un servizio di sostegno sociopsicologico all'ingresso dell'accolto; in caso di fragilità specifiche, o per situazioni particolari, viene attivato un sostegno psicologico nella misura adeguata ad affrontare la situazione.

Laddove necessario, ogni passaggio è supportato dall'intervento di mediatori culturali.

Viene fornito l'accompagnamento

presso i presidi sanitari territoriali e/o medici di base ai fini dell'esecuzione delle prime visite sindromiche, delle vaccinazioni obbligatorie e della fornitura di tessera sanitaria. Segue poi un confronto costante con gli ospiti a proposito del loro stato di salute e, se necessario, l'accompagnamento individualizzato presso medici di base, specialisti o strutture ospedaliere e la vigilanza sulla corretta assunzione di terapie farmacologiche assunte dietro prescrizione medica.

Per quanto riguarda la presa in carico da parte dei presidi sanitari territoriali, segnaliamo la necessità di definire un protocollo circa le procedure di controllo sanitario al momento dell'assegnazione dell'ospite alla struttura di accoglienza.

Parallelamente alla presa in carico individuale, vengono inseriti momenti di ascolto e di confronto codificati in riunioni di gruppo, alle quali partecipano gli ospiti e gli operatori. Si tratta di importanti momenti di dialogo e di crescita, in cui a ogni membro del gruppo è data la possibilità di esprimere il proprio pensiero e manifestare necessità e proposte, tenendo conto del fatto che, nelle strutture, la gestione della quotidianità viene proposta a livello familiare.

**Elementi di qualità:** la costruzione di relazioni significative degli operatori con gli ospiti richiede tempo e capacità di ascolto, ma permette una conoscenza dei singoli casi che può fare la differenza in termini di risposta a situazioni sanitarie problematiche, preparazione adeguata dell'iter di richiesta asilo, e in generale serio accompagnamento alla costruzione

del progetto migratorio di ogni persona accolta.

**Personale impegnato:** l'erogazione di questi servizi richiede il coinvolgimento di competenze diverse e multidisciplinari - in ambito sanitario, psicologico, transculturale, eccetera - e la cura delle interrelazioni richiede la presenza di operatori che abbiano competenze e possano dedicare il tempo adeguato. In generale l'operatore di riferimento di una struttura segue anche queste pratiche, con il supporto della rete di professionisti coinvolti.

La costruzione  
di relazioni significative  
degli operatori  
con gli ospiti  
richiede tempo  
e capacità di ascolto,  
ma permette  
una conoscenza  
che fa la differenza  
in situazioni  
problematiche

## 4. Accompagnamento iter burocratico Richiesta Asilo

Anzitutto si fornisce un servizio di **informazione e monitoraggio**, che prevede: incontri di informazione sulla procedura di richiesta di protezione internazionale (a piccoli gruppi); incontri individuali di preparazione all'audizione innanzi alla Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale; monitoraggio delle varie fasi dell'iter - permessi, Commissione Territoriale, Ricorsi, eccetera - e relativo supporto informativo e organizzativo a strutture e richiedenti asilo.

All'avvio dell'accoglienza si fornisce una spiegazione agli ospiti dell'iter della richiesta di asilo Politico, fornendo un vademecum, specificando cosa comporta la richiesta d'asilo, il funzionamento del meccanismo della commissione, le varie possibilità con cui può terminare l'iter, compreso il Rimpatrio Volontario Assistito (RVA). Tale spiegazione viene erogata più volte, in base alle varie fasi dell'accoglienza - arrivo, preparazione alla commissione, esito, eccetera - per rispondere anche alla capacità di acquisizione delle informazioni da parte degli ospiti, che evolve con la loro permanenza.

Il servizio prevede in seguito l'**accompagnamento dell'iter in Questura** al fine di: preparazione alla formalizzazione della richiesta di protezione internazionale (raccolta dati personali e informazioni per la redazione delle memorie personali); richiesta appuntamenti per: formalizzazione della richiesta di protezione internazionale, ritiro permesso di soggiorno, rinnovo permesso di soggiorno; accompagnamento in Questura per: formalizzazione richiesta protezione internazionale, ritiro permesso di soggiorno, rinnovo permesso di soggiorno, denuncia smarrimento documenti, notifica decisione Commissione Territoriale, eventuali convocazioni per altre comunicazioni.

In alcuni casi è necessario anche un accompagnamento ai Servizi Consolari, per la gestione dei contatti con relative Ambasciate e Consolati di appartenenza.

Infine, una parte rilevante del servizio riguarda l'**accompagnamento nei ricorsi** attraverso: coordinamento del pool di Avvocati che collaborano nell'iter dei ricorsi; gestione dei contatti con Avvocati, cancelleria Tribunale, segreteria Tribunale; disbrigo delle pratiche relative al ricorso; incontri individuali di raccolta dati/documenti per il ricorso; accompagnamento presso Tribunale ordinario.

Particolare attenzione è riservata dagli operatori (con l'eventuale affiancamento di una figura di mediazione linguistica e culturale o, all'occorrenza, di un sostegno da parte di una figura esperta in psicologia transculturale) al momento della compilazione del C3 e alla preparazione del colloquio con la commissione. Gli ospiti sono accompagnati passo dopo passo nel loro iter di richiesta di asilo (dal C3 agli eventuali ricorsi); i costi vivi degli spostamenti e delle procedure sono a carico dell'organizzazione.

**Elementi di qualità:** la capacità di individuare gli elementi specifici nella storia di ogni singolo accolto può fare la differenza nel suo percorso di richiedente asilo.

**Personale impegnato:** la scelta specifica di dedicare personale altamente competente per seguire questi servizi permette di garantire il miglior impegno per il buon fine dell'iter e, al contempo, garantisce anche la valorizzazione specifica delle diverse professionalità degli operatori. Nel sistema della rete Caritas le strutture principali (ACLI e Somaschi) operano con operatori propri, mentre per le restanti strutture (circa 140 accolti) vengono dedicate due operatrici a tempo pieno della Cooperativa Symploké.

## 5. Servizi di integrazione

Nella gestione dell'accoglienza della rete Caritas si è strutturato un sistema di servizi orientato a investire quanto più possibile nell'integrazione degli ospiti accolti, affinché il periodo di accoglienza permetta di accrescere il loro bagaglio di conoscenze e competenze, utilmente ad affrontare il proprio progetto migratorio e di vita.

Anzitutto la **Scuola di Italiano**, elemento fondamentale di integrazione che, oltre a essere richiesto dalla convenzione, è anche il primo impegno a cui gli accolti vengono chiamati a mettersi in gioco e, al contempo, uno strumento importante di conoscenza delle persone e di veicolo di informazioni.

Nella città di Como il servizio è organizzato dalla Cooperativa "Questa Generazione" in modo integrato con le Scuole di Italiano già attive presso le Parrocchie di Sant'Orsola e di Rebbio. Il servizio, che si svolge nei locali delle Parrocchie di Sant'Orsola, di San Bartolomeo e di Rebbio prevede: l'insegnamento della lingua italiana con metodologie didattiche appropriate per favorire l'apprendimento di adulti stranieri (le scuole sono strutturate in moduli trimestrali e suddivise in classi per livelli diversi di apprendimento e competenze); test di ingresso e di uscita per ogni modulo, con riorganizzazione delle classi in base ai livelli effettivi di apprendimento, e il monitoraggio settimanale delle

presenze comunicato alle strutture di riferimento.

Gli enti più distanti dalla città di Como erogano autonomamente il servizio di Scuola di Italiano, tipicamente appoggiandosi alle scuole EDA del territorio.

**Elementi di qualità:** l'esperienza ha orientato verso l'organizzazione di un servizio ad hoc, realizzato da personale professionale che potesse garantire competenze e continuità, con una strutturazione delle classi per livelli, un monitoraggio costante delle presenze, una gestione dei moduli con test sia in ingresso sia in uscita per dare un riscontro dei risultati e dell'evoluzione dell'insegnamento. La frequenza ottimale prevede lezioni per *12 ore alla settimana*. Per la classe di livello più alto è previsto anche l'accompagnamento all'esame presso l'EDA. Risulta un importante elemento di qualità l'uso di ambienti diversi da quello di accoglienza, perché educa a una relazione tra enti diversi (casa, scuola, lavoro, eccetera) e ne mantiene distinti i ruoli; risulta comunque utile supportare la scuola con un servizio integrativo di "dopo-scuola", da realizzare nella struttura o tramite i servizi disponibili sul territorio.

**Personale impegnato:** il servizio offerto in città dalla Cooperativa "Questa Generazione" per tutta la rete di enti che fanno riferimento a questa carta vede l'impiego di 3 insegnanti specializzati, dei quali il coordinatore è qualificato con certificazione DITALS.

**Risultati:** nella Scuola organizzata in città tra l'autunno del 2014 e l'autunno

del 2015 sono stati proposti cinque moduli formativi:

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| Modulo ott. - dic. 2014 |                         |
| 5 classi                | <b>155</b> partecipanti |
| Modulo gen. - mar. 2015 |                         |
| 6 classi                | <b>147</b> partecipanti |
| Modulo apr. - giu. 2015 |                         |
| 6 classi                | <b>134</b> partecipanti |
| Modulo estivo 2015      |                         |
| 7 classi                | <b>71</b> partecipanti  |
| Modulo ott. - dic. 2015 |                         |
| 5 classi                | <b>103</b> partecipanti |

Un servizio rilevante, che tipicamente inizia prima dell'avvio dell'accoglienza - per prepararne il terreno - è quello dell'**animazione territoriale**, che viene realizzata in collaborazione con gli enti che localmente collaborano all'accoglienza - in genere parrocchie e Comuni - attraverso cui si riesce a inserire gli ospiti nella comunità attraverso la partecipazione ad attività culturali, sportive, di volontariato - anche con lavori di pubblica utilità - che permettono agli ospiti di costruire relazioni positive e di farsi conoscere, e alla comunità locale di avere una propria percezione della realtà evitando pregiudizi e stereotipi, attenuando i conflitti sociali che l'accoglienza spesso comporta.

**Elementi di qualità:** la cura delle relazioni con i soggetti istituzionali (Comuni, parrocchie, scuole, associazioni, eccetera) presenti sul territorio è fondamentale sia nella fase iniziale di presenza sul territorio, sia nel suo

proseguimento. L'accoglienza si pone come obiettivi la promozione sociale della persona e la sua integrazione e ha necessariamente come riferimento il contesto territoriale in cui si trova.

**Personale impegnato:** le figure coinvolte sono sia quelle rappresentative delle accoglienze - impegnate a un livello strettamente politico - sia i coordinatori e gli operatori, volontari e non, delle diverse realtà.

Una finalità specifica dell'animazione è rivolta a inserire gli ospiti in attività di volontariato o di lavori di pubblica utilità, in collaborazione con i vari enti del territorio – associazioni, comuni, parrocchie.

**Elementi di qualità:** culturalmente nei Paesi di provenienza degli accolti non vi sono forme di volontariato organizzato attraverso l'associazionismo, eppure la solidarietà tra le persone è vissuta quotidianamente a partire da una dimensione più familiare. I legami tra le persone sono elemento essenziale perché ci si prenda cura dell'altro.

La partecipazione concreta degli ospiti in associazioni e movimenti presenti sul territorio vuole innanzitutto dare la possibilità di creare dei legami, significativi sia per gli accolti che per le persone impegnate attivamente nelle associazioni, al di là di stereotipi e pregiudizi.

## 6. Servizi di formazione professionale e lavorativa

Il periodo di permanenza nell'accoglienza dei richiedenti asilo supera tipicamente l'anno e mezzo, e in questo lungo periodo un obiettivo dell'accoglienza diventa quello di formare gli ospiti anche dal punto di vista professionale, a partire dalle loro competenze e dai loro interessi individuali.

La formazione professionale accresce il “bagaglio” dell'ospite di conoscenze ed esperienze che possono essere utili nel proprio progetto di vita e spendibili anche in altri contesti non necessariamente quello italiano (altri Stati europei, oppure nel proprio Paese di origine)

La possibilità di confrontarsi con un ambiente di lavoro differente da quello di provenienza è significativa e richiede agli ospiti di mettersi in gioco in contesti dove è necessario capire regole, compiti da svolgere, modalità di relazione tra i colleghi. La conoscenza della lingua italiana è fondamentale per favorire l'inserimento.

Come primo passo, tipicamente dopo circa un anno di permanenza, si procede all'avviamento alla **formazione professionale** mediante colloqui e schede di raccolta dati per individuare competenze e attitu-



dini di ogni singolo ospite, per poi inserirlo in un percorso formativo professionale.

Il servizio prevede: raccolta delle disponibilità e degli interessi dei profughi per proporre percorsi di formazione professionale adeguati alle competenze e alle aspettative; selezione di gruppi per lo sviluppo di competenze specifiche (cuoco, falegname, eccetera); definizione della struttura del corso la comunicazione del corso presso le strutture e raccolta delle iscrizioni dei partecipanti, il monitoraggio sull'andamento dell'attività di formazione.

**Elementi di qualità:** la proposta dei corsi professionali ha numerosi elementi di qualità: accrescere competenze alla persona, fa sperimentare la partecipazione a situazioni organizzate e con delle regole, tiene attiva e impegnata la persona stimolando l'interesse e la progettualità, permette di focalizzare il progetto di vita.

**Personale impegnato:** l'organizzazione dei corsi è coordinata dalla Cooperativa "Questa Generazione" e coinvolge nello specifico una persona dedicata alla relazione con gli enti accreditati alla gestione dei corsi professionali ed alla raccolta delle competenze e delle aspettative degli ospiti, necessarie all'individuazione delle aree professionali rispetto alle quali proporre percorsi professionali. L'operatore, una volta attivato il corso, mantiene i contatti con gli operatori della struttura di accoglienza per restituire informazioni circa l'andamento del corso e la frequenza di partecipazione.

**Risultati:** nell'arco del 2015 sono stati organizzati i seguenti corsi, con relativo numero di persone coinvolte:

- Aiuto cuoco: **15** partecipanti
- Panetteria: **12** partecipanti
- Agricoltura e manutenzione del verde ("Fondazione Minoprio"): **11** partecipanti
- Agricoltura e manutenzione del verde ("Si Può Fare TERRA"): **7** partecipanti
- Agricoltura e manutenzione del verde (Caritas di Olgiate Comasco): **5** partecipanti
- Manutenzione del verde: **15** partecipanti
- Falegnameria 1 ("Artigiani Guanelliani"): **9** partecipanti
- Falegnameria 2 ("Artigiani Guanelliani"): **9** partecipanti

Complessivamente sono stati organizzati **8** corsi per **83** partecipanti.

Il passaggio successivo, e anche più forte dell'accoglienza, sta nel dare l'opportunità a quanti più ospiti possibili di realizzare un'esperienza di **tirocino lavorativo**, tale da proseguire gli elementi positivi della formazione professionale, rafforzando però le caratteristiche di conoscenza e messa in gioco in un ambiente di lavoro reale. Le difficoltà burocratiche e la complessità a trovare aziende disponibili non aiutano ad attivare tirocini con continuità, rendendo impossibile garantire nei fatti questa opportunità a tutti gli ospiti.

Il servizio prevede: raccolta delle competenze dei profughi per la stesura del Curriculum Vitae, l'inquadramento sul mondo del lavoro, sui requisiti e sulle regole principali, individuazione dell'ambito professionale verso cui dirigere la ricerca; ricerca di aziende a cui proporre il tirocinio, la stipula degli adempimenti necessari ad avviare il tirocinio, il monitoraggio sull'andamento dell'attività di tirocinio; affiancamento nel rapporto con l'azienda e il monitoraggio dell'avvio dell'attività lavorativa.

**Elementi di qualità:** questo servizio mette in condizione i richiedenti asilo di mettersi in gioco e far conoscere il proprio valore, e anche rispetto all'iter - sia in fase di Commissione sia in eventuale ricorso - il dimostrare capacità di inserimento anche professionale sembra avere un ruolo nella decisione finale.

**Personale impegnato:** l'organizzazione dei tirocini è offerta in particolare dalla Cooperativa "Questa Generazione", con una persona

dedicata a predisporre i progetti formativi, a ricercare le aziende ospitanti, a interagire con enti accreditati per la gestione del tirocinio e a monitorarne l'andamento. I diversi enti si attivano anche autonomamente con le proprie risorse e reti di relazioni nella ricerca di imprese disponibili ad accogliere i tirocini e nella interazione con gli enti accreditati alla gestione degli stessi.

Il servizio di accompagnamento ai tirocini, così come quello della scuola di italiano e della formazione professionale, è coordinato in rete da un Tavolo Operativo che con cadenza mensile si occupa di progettare, sviluppare e monitorare i vari interventi, coinvolgendo le figure professionali e le competenze messe a disposizione da ogni ente.

**Risultati:** nell'arco del 2015 sono stati attivati o si stanno attivando complessivamente **26 tirocini**.

Hanno avviato un'attività lavorativa autonoma complessivamente 3 accolti.

Si prevedono nuove attivazioni anche per l'inizio del 2016, anche in base all'andamento delle risposte dell'iter di richiesta asilo.

Da segnalare che il servizio è stato fortemente rallentato da limiti burocratici relativi all'erogazione secondo i termini di legge dei permessi con abilitazione al lavoro.

## 7. Accompagnamento all'uscita dall'accoglienza

Pur nella consapevolezza che l'accoglienza ha una durata limitata, seppur

spesso significativamente lunga, la fine dell'accoglienza porta con sé la gestione di un distacco che, pur nella professionalità del servizio, è comunque rivolto a persone con cui si è trascorso un pezzo di vita insieme.

A fronte dell'impegno e della qualità dell'accoglienza si è quindi consapevoli di aver dato quanto di meglio possibile a ogni singolo accolto, ma al tempo stesso si è consapevoli che l'accoglienza anche prolungata è comunque una situazione di blocco forzato per i richiedenti asilo, e solo l'arrivare ad avere un esito, positivo con una protezione e i documenti, o negativo senza nessun documento, sblocca da questa situazione e permette finalmente di guardare al prossimo tratto di vita. In un certo senso, dallo sbarco in Italia, è proprio da questa fase che può iniziare seriamente la costruzione di un futuro.

Con lo spirito quindi di sostenere questo balzo, e senza nessuna intenzione di prolungare l'assistenza, la linea dell'accoglienza Caritas prevede il sostegno aggiuntivo di un mese di accoglienza, anche non coperta da contributo, e l'erogazione di un contributo economico che permetta di fra fronte ai primi giorni di vita autonoma. Ogni singolo ente valuta comunque in autonomia le modalità di accompagnamento all'uscita.

