



DomesticTrees.com

## Contatti:

Eandi Gabriele 3336688038  
eandi@insiemeavoi.com

Insieme a Voi Coop 0171946372  
info@insiemeavoi.com

Sara Dompe' 3288178343  
sara.dompe@cascinamartello.com

Elisa Gondolo 3897997870  
rifugiati@coopmomo.it

Simona Sordo – Lucrezia Riccardi 011/3853400  
sordo@cooperativaorso.it, riccardi@cooperativaorso.it

Nicola Mellano 3485164531 – info@coopsocfiordaliso.it  
Sergio Giraudò 3420534035 – equipeasilo@coopsocfiordaliso.it

Mauro Giacosa 3488268354 – direzione@coopalice.net  
Alessandro Valmacchino 3477359117 – socialhousing@coopalice.net

Chiotti Maria Letizia 3357876984 – Fabio Chiappello 3881178130  
armonia93@libero.it

# RETE DI IMPRESE

## “Rifugiati in rete”

Carta dei Servizi di accoglienza integrata  
di richiedenti asilo, titolari di  
protezione internazionale e umanitaria.





## INDICE:

- ◇ **PREMESSA** pag 3
- ◇ **LA PREPARAZIONE DEL CONTESTO DI ACCOGLIENZA** pag 6
- ◇ **LA PRIMA ACCOGLIENZA** pag 8
- ◇ **ACCOGLIENZA INTEGRATA, COSTRUZIONI DI PERCORSI DI FAMIGLIARITÀ** pag 9
- ◇ **LA TUTELA** pag 11
- ◇ **IL PROGETTO PROFESSIONALE** pag 12
- ◇ **ELEMENTI TRASVERSALI** pag 13

## **PREMESSA**

La Provincia di Cuneo ha visto in questi ultimi anni aumentare il numero dei migranti sul proprio territorio: a fianco degli arrivi legati al decreto flussi per lavoro subordinato, autonomo e stagionale e ai ricongiungimenti familiari, soprattutto a partire dal 2014, è cresciuto il numero di migranti forzati. Attraverso il Sistema SPRAR\* e l'accoglienza straordinaria coordinata dalla Prefettura, il territorio si è mosso per ospitare circa 1400 tra rifugiati e richiedenti asilo. In questo panorama la Rete di Imprese ha avviato e stimolato una riflessione sul tema, accettando di scommettere sulla partita dell'inclusione sociale. Alla base di questa scelta ci sono la convinzione che il fenomeno migratorio sia un evento strutturale ed epocale che va affrontato integrando etica e diritto, e la consapevolezza che la parola accoglienza chieda oggi di guidare e sostenere il lavoro sociale con risorse adeguate, investimenti, senso di giustizia e un significativo dispiego di intelligenza progettuale.

L'idea di una carta dei servizi nasce dall'esigenza di condividere insieme il fare e il sapere necessari e indispensabili per lavorare "in dignità" con migranti forzati affinché il tema dell'inclusione sociale e dell'autonomia diventino obiettivi realistici e percorribili, persuasi come siamo che ciò sia possibile solo dentro azioni di sistema.

I servizi di accoglienza messi in essere sono infatti orientati a porre le persone nella condizione di raggiungere una propria relativa autonomia secondo tempi rispettosi delle peculiarità dei singoli; allo stesso tempo sono attenti affinché la permanenza sia un momento di reale apprendimento teso alla riorganizzazione della propria esistenza e non uno spazio di mero accudimento.

prezioso alleato per l'avvio e il mantenimento della relazione, dall'altra corre il rischio di una deriva affettiva (per lo più chi arriva nei nostri progetti è fuggito solo abbandonando tutto e tutti) e istituzionale (i progetti garantiscono sussidi economici, abitazione e orientamento ai servizi e al lavoro) .

Nella consapevolezza dei rischi che queste progettualità portano con sé, si ritiene che gli elementi fondamentali nello svolgersi del processo relazionale siano

- favorire azioni di empowerment a partire dalle attitudini e dalle competenze già maturate nel corso della vita, di ciascuno dei destinatari
- rendere effettivi i percorsi di partecipazione alla vita comunitaria attraverso l'uso di strumenti quali laboratori di attività preprofessionali o per il tempo libero, e di cittadinanza attiva (partecipazione ad eventi collettivi).

### ***L'azione politica***

Nel lavoro con i migranti forzati l'azione politica è tanto importante quanto l'intervento sociale in quanto strumento fondamentale per produrre cambiamento e rendere credibili i concetti di inclusione sociale e autonomia.

L'azione politica si sostanzia in relazioni virtuose di collaborazione sia con i comuni di riferimento, sia con le istituzioni territoriali, sia con gli attori del territorio per co-progettare uno sviluppo di comunità armonico, avendo come riferimento l'idea lavoro sociale come strumento di prevenzione e costruzione del benessere e non di "riparazione del danno".

---

\*\*\* *Parliamo di vita comunitaria pensando ai "luoghi" in cui i svolgono i progetti: le strutture che sono gli spazi della convivenza tra destinatari e tra destinatari e operatori, e il territorio, che è lo spazio "d'incontro e di scontro" con la cittadinanza, con singole realtà associative, con la chiesa locale, la scuola.*

Perché questo obiettivo generale venga raggiunto crediamo sia importante

- costruire pratiche di accoglienza che restituiscano dignità alle persone
- tenere alta la tensione verso l'autonomia ovvero:
  - ◇ considerare le persone come soggetti capaci e portatori di risorse
  - ◇ misurarsi con le persone come reali interlocutori e attori dei nostri processi di lavoro
  - ◇ rendere le persone attive e partecipi dei loro percorsi di accompagnamento
- creare le condizioni affinché la storia, le competenze, le capacità e le sofferenze delle persone possano emergere
- fondare il nostro lavoro su una mission sia valoriale che metodologica orientata alla costruzione di alleanze istituzionali ed economiche tra enti locali, soggetti del territorio e imprese.

I paragrafi che seguono sostanziano quanto detto precedentemente ed esemplificano progetti di accoglienza per persone rifugiate e richiedenti asilo.

Non è semplice restituire lo sviluppo temporale delle azioni messe in atto nei processi di accompagnamento: tali percorsi hanno un andamento sincronico legato sostanzialmente alle storie personali dei destinatari.

---

\* Lo SPRAR è il Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati

\*\* Per inclusione sociale intendiamo la situazione in cui, in riferimento a una serie di aspetti **multidimensionali** (che definiscono l'opportunità sostanziale degli individui di vivere secondo i propri valori e le proprie scelte e di migliorare le proprie **condizioni**), tutti gli individui e i gruppi godono degli **standard essenziali**, le **disparità tra le persone** e i gruppi sono socialmente accettabili e il processo attraverso il quale vengono raggiunti questi risultati è **partecipativo ed equo**. Questa condizione, frutto di un lungo processo, oggi si sviluppa in un contesto sociale molto complesso, che le contraddizioni e i limiti del sistema di accoglienza amplificano.

Inoltre la Rete di Imprese per agevolare l'inserimento lavorativo dei destinatari intende siglare degli accordi con gli enti istituzionali preposti alla ricerca del lavoro, confrontarsi con gli enti locali e le organizzazioni datoriali per comprendere le ipotesi di sviluppo produttivo dei territori dei progetti.

Infine la Rete avvia con gli enti locali i servizi di volontariato sociale per dare la possibilità ai destinatari di mettere in gioco le proprie competenze e attitudini ed entrare in relazione con la comunità.

### ***Il percorso di uscita***

Indicativamente il percorso di uscita viene redatto dopo i primi 6 mesi di permanenza nel progetto e in congruenza con il progetto personale individualizzato .

Il percorso di uscita dal progetto prevede le azioni necessarie in capo al destinatario e al gruppo di lavoro per vivere in autonomia relativa sul territorio nazionale o europeo. Operativamente si tratta di individuare una soluzione abitativa e una possibilità professionale definitiva o in progress, tenendo conto delle progettualità multiple delle persone e delle loro reti lunghe.

Per realizzare questo obiettivo, la Rete di Imprese si avvale del coinvolgimento della comunità locale (parrocchie, volontari a vario titolo, associazioni locali), dei servizi sociali (accordi/protocolli), della progettazione per accedere a fondi di secondo livello (Fami) e del fundraising.

## **ELEMENTI TRASVERSALI**

### ***La relazione***

La relazione con i destinatari ha come presupposto teorico l'ascolto attivo dell'altro; in questo quadro si precisa l'importanza di uno stile relazionale che usi un ascolto non giudicante. Lo strumento privilegiato di costruzione del setting relazionale è il lavoro di gruppo grazie al quale trovano spazio la co-costruzione e la condivisione delle regole, la definizione di proposte e soluzioni.

Il lavoro degli operatori è svolto a stretto contatto con i destinatari. La cifra che lo caratterizza è la prossimità. Entriamo nelle case condividendo la quotidianità. Se la prossimità da una parte è un

*L'utilizzo dell'istituto della protezione internazionale come strumento di gestione di una migrazione mista e la mancanza di una politica di medio termine finalizzata a sostenere i percorsi di inserimento interrogano profondamente senso e pratiche del concetto di inclusione sociale.*

Tuttavia la scansione che segue cerca di tenere conto di fasi consequenziali, facendo riferimento al Manuale Operativo dello Sprar (edizione 2015).

avvale della consulenza esterna di esperti per definire il sistema di azioni da mettere in campo.

## **IL PROGETTO PROFESSIONALE**

### **Redazione progetto**

Il progetto professionale di ogni persona ha come obiettivo quello di costruire gli step necessari all'inserimento lavorativo parallelamente ad un corso di formazione che colmi i gap presenti nelle competenze acquisite nel proprio paese di origine. L'operatore insieme al destinatario delinea i desiderata professionali, costruisce il progetto professionale e sostiene fattivamente la ricerca del lavoro.

La Rete di Imprese si propone di favorire la rete di connessione e di scambio tra organizzazioni in merito alla ricerca del lavoro, di siglare accordi sulle politiche del lavoro locale con i Comuni e le agenzie, di sostenere forme di imprenditorialità attraverso la ricerca fondi in accordo con enti locali.

### **Progetto personale e professionale**

Il progetto professionale e il progetto personale individualizzato sono consequenziali e connessi. In occasione della redazione del progetto professionale l'operatore verifica la congruenza con il progetto personale individualizzato.

Il progetto professionale si sostanzia di tutte le azioni che servono al destinatario per individuare e progettare il proprio ruolo professionale:

- prendendo in considerazione tutte le competenze formali ed informali in suo possesso
- tenendo conto dei vincoli dati da età, capacità linguistica, presenza di minori, localizzazione sul territorio, disabilità
- organizzando un piano di ricerca
- avviando dei tirocini corredati di borse lavoro

Gli strumenti per la co-costruzione del progetto professionale sono il colloquio individuale con l'operatore dell'orientamento, il confronto tra pari, l'accompagnamento e la formazione alla ricerca attiva del lavoro.

## **LA PREPARAZIONE DEL CONTESTO DI ACCOGLIENZA**

Il primo elemento su cui poniamo la nostra attenzione in un progetto di accoglienza è la preparazione del contesto territoriale. E' imprescindibile un coinvolgimento delle istituzioni locali, senza le quali nessun progetto ha delle serie probabilità di realizzarsi. Tuttavia è il territorio tutto che va coinvolto. Per quanto l'accoglienza di persone rifugiate sia ormai all'ordine del giorno, è un fatto noto che l'arrivo del nuovo debba sempre essere annunciato. Preparare un contesto significa porre le basi per lo sviluppo di un consenso, ovvero mettere a parte i cittadini del senso delle azioni e della realtà del lavoro necessari a raggiungere gli obiettivi che ci si è posti. Dibattiti, social network, incontri aperti alla cittadinanza, spettacoli e seminari possono essere strumenti congeniali alla divulgazione di questa novità. Parlare prima dell'accoglienza significa abbandonare un approccio di tipo emergenziale, dando spazio e tempo alla costruzione delle connessioni concrete e di sistema, utili ai percorsi di integrazione.

### **Costruzione/comunicazione della rete locale**

La costruzione della rete locale è il secondo passo della preparazione all'arrivo di persone rifugiate. Intendiamo per rete locale sia quella istituzionale sia quella costituita da associazioni e gruppi di liberi cittadini. Obiettivo della Rete di Imprese è mettere in comune i propri nodi di rete e rilanciare, firmando accordi e protocolli che, sui diversi territori, possano agevolare gli step di integrazione delle persone: le pratiche di iscrizione anagrafica, i controlli sanitari, la tutela legale, l'inserimento sociale e professionale, la formazione, l'istruzione per minori, e naturalmente l'accesso ai Servizi Sociali (vedi allegato Mod protocollo). Fare comunicazione significa tenere dentro una dimensione dialettica i comuni disponibili all'accoglienza attraverso una rete di informazioni, il che presuppone un piano di comunicazione organizzato in coerenza con le azioni e i contenuti del progetto stesso.

### **I contesti alloggiativi**

Far vivere in luoghi dignitosi coloro che accogliamo è un elemento cruciale per uno sviluppo armonico dei progetti di inclusione sociale. Abbiamo scelto come contesti abitativi destinati alle persone rifugiate

## **LA TUTELA**

### **Accompagnamento legale**

L'accompagnamento legale rappresenta a buon diritto un elemento determinante nel percorso di autonomia della persona. I temi della tutela sono sostanzialmente due: la ricostruzione della storia in vista dell'audizione presso la Commissione Territoriale di riferimento e la documentazione relativa al permesso di soggiorno.

Per la ricostruzione della storia sono presenti all'interno del gruppo di lavoro operatori formati al colloquio legale: il percorso di ricostruzione prevede almeno tre incontri e, se necessario, il confronto con l'avvocato di riferimento del progetto. In caso di diniego il percorso viene ripetuto per comprendere gli elementi di difficoltà e rivedere la storia in vista del riesame a cura del Tribunale Ordinario.

### **Accompagnamento sanitario**

Compiuta l'iscrizione al SSN ogni destinatario accolto viene sottoposto ad uno screening sanitario, per accertarne lo stato di salute e costruire un piano sanitario che lo accompagnerà nel corso del progetto. Sottolineiamo qui come la cura della dimensione sanitaria viene intesa come chiave di lettura e accesso ad altre problematiche, anche di carattere psicologico.

All'interno del progetto è presente uno psicologo di riferimento con il quale gli operatori interagiscono per definire un piano d'intervento operativo nell'alveo del progetto individuale personalizzato. In ogni caso ogni operatore viene formato sui segnali del malessere psicologico. Infine la Rete di Imprese intende siglare sui propri territori un accordo con ASL per screening di entrata

### **Dimensione di genere**

In considerazione della cultura sulla parità di genere sviluppatasi nei paesi industrializzati, le organizzazioni della rete sorvegliano questa dimensione sia dal punto di vista sanitario (sempre nel rispetto delle tradizioni della storia di ciascuna donna) sia da un punto di vista sociale perché non si aggiungano discriminazioni di genere a quelle razziali. Entra in questo capitolo il tema delicato della tratta. In caso di sospetto di forme di sfruttamento sessuale, il gruppo di lavoro si

appartamenti o piccoli centri collettivi, ritenendo che il numero limitato favorisca il processo di integrazione e restituisca dignità e normalità alle persone.

Le strutture alloggiative, affittate quasi esclusivamente da privati cittadini, sono luoghi nei quali deve essere garantito un atteggiamento di costante rispetto verso tutto ciò che viene messo a disposizione all'interno della casa. Le persone accolte sono tenute a garantire la pulizia e l'ordine generale della casa; vengono stabilite delle regole di convivenza da sottoscrivere e rispettare. Gli operatori sono facilitatori di processo, che, senza sostituirsi mai alle persone, favoriscono un comportamento idoneo alla vita comunitaria.

### ***Il gruppo di lavoro***

Ogni progetto di accompagnamento sociale di soggetti rifugiati e richiedenti asilo prevede un'equipe multidisciplinare e un coordinatore. Si intende per multidisciplinare un'equipe in cui siano presenti competenze educative, pedagogiche, psicologiche, legali, sanitarie.

Il lavoro degli operatori viene organizzato avendo come misura le unità alloggiative su ciascuna delle quali gravitano due operatori. La scelta deriva dalla necessità di avere un duplice sguardo sulla costruzione e sulla realizzazione del progetto personalizzato e un reciproco controllo della distanza emotiva operatore – utente. Privilegiamo i momenti di gruppo come strumento di lavoro per favorire il confronto e il cambiamento delle rappresentazioni individuali e collettive, nostre, dei destinatari e dei contesti accoglienza.

L'equipe prevede un tempo lavoro misurato sul numero dei destinatari e sulle loro peculiarità, e si articola in ruoli operativi e ruoli organizzativi, al fine di assicurare un presidio sul territorio, una relazione costante tra operatori e rifugiati, e la gestione della dimensione burocratica, normativa ed economica.

A supporto del gruppo di lavoro intervengono volontari formati ad hoc dalla Rete di Imprese per garantire omogeneità e coerenza con le finalità progettuali.

spazi urbani e con soggetti (scuole, associazione, gruppi spontanei, parrocchie del territorio) attraverso cui sentirsi a sua volta annessa e “pensata” da quelle realtà.

Orientamento al territorio significa inoltre imparare a conoscere i servizi istituzionali (anagrafe, ASL, CPI ecc.), rispetto a cui il compito dell'operatore è quello accompagnare il rifugiato ad affrontarne la complessità e ad evidenziarne le potenzialità.

### ***La mobilità***

La capacità di muoversi agevolmente sul territorio rappresenta un elemento di snodo nella strada verso l'autonomia e l'inclusione sia sociale che lavorativa.

La Rete di Imprese ritiene prioritario investire economicamente in questa direzione nell'ambito dei propri progetti, ritenendo che le persone rifugiate abbiano per esperienza di vita delle buone capacità di mobilità e orientamento, spesso non suffragate da adeguata informazione logistica e da un contributo economico adeguato.

### ***Il progetto individuale***

Ogni persona inserita nei progetti deve avere un progetto individuale personalizzato che preveda, secondo un cronoprogramma, le azioni relative al proprio percorso di autonomia.

La sua redazione viene effettuata entro i primi due mesi dall'entrata nel sistema di protezione; il progetto viene stilato insieme con il rifugiato/ richiedente asilo tenendo conto dei suoi desiderata, del suo progetto migratorio, delle sue competenze e sulla base di un esame di realtà. E' un progetto in progress da revisionare in modo strutturato attraverso colloqui di verifica mensili.

L'operatore dell'accompagnamento, prima di redigere il progetto, approfondisce la storia e la condizione socio economica del paese di provenienza della persona.

## **LA PRIMA ACCOGLIENZA**

### ***Il primo giorno***

Il giorno dell'arrivo costituisce un imprinting importante per la rappresentazione futura del progetto stesso. Prestiamo particolare attenzione alla costruzione di un setting attraverso il quale il rifugiato possa cogliere la dimensione istituzionale e politica dell'accoglienza, abbia chiari i propri diritti e i propri doveri fuori dalle logiche dell'assistenza, ma nella disponibilità della cura verso l'altro. In termini concreti, l'operatore nella prima giornata e nei giorni immediatamente successivi si dedica alla sistemazione delle persone presso gli alloggiamenti, fornendo una prima spesa, il materiale per l'igiene personale e della casa e, attraverso l'ausilio del mediatore, illustra le caratteristiche fondamentali del progetto, insistendo sulla dimensione di partecipazione al percorso di autonomia e di libertà di adesione.

### ***Il primo confronto***

Il primo confronto con le persone ospiti dei progetti è un momento strutturato che è fondativo della relazione tra destinatario e operatore e necessario per riverificare l'adesione al progetto in un quadro di libertà individuale. E' inoltre uno spazio dedicato per fare un bilancio del progetto migratorio e verificare il punto della strada che il singolo ha deciso di intraprendere lasciando il proprio paese. Lo strumento è quello del colloquio che avviene sempre in presenza del mediatore nel rispetto delle linee guida transculturali, anche quando il soggetto rifugiato sia già in grado di esprimersi in italiano. Il mediatore, secondo un accordo d'intesa con l'organizzazione inviante, ha una formazione specifica che gli consente di sostenere le diverse tipologie di colloquio, di comprendere le finalità dell'intervento e di garantire uno stile relazionale adeguato.

### ***Il cibo***

La questione dell'alimentazione è un nodo delicato della relazione con i soggetti rifugiati e richiedenti asilo. Consideriamo il cibo una metafora della vita sociale. In questo senso viene data particolare attenzione alle abitudini dei singoli lasciando che ciascuno si organizzi autonomamente, sia nell'acquisto degli alimenti che nella

preparazione. L'intervento dell'operatore è importante in prima battuta in qualità di sostegno alla spesa per individuare i luoghi più idonei alla dieta di ciascuno con un'attenzione specifica al budget assegnato ad ogni rifugiato, all'equilibrio nutrizionale, alle norme igieniche e allo smaltimento dei rifiuti.

### ***La supervisione del gruppo di lavoro***

In progetti ad alta complessità come quelli che riguardano i rifugiati e i richiedenti asilo, l'equipe è uno snodo fondamentale di tutto il processo. Lo strumento della supervisione si configura dunque come un momento di contenimento, formazione continua, di supporto ed eventualmente di "cura" del gruppo di lavoro. Inoltre in questa accezione la supervisione va considerata non solo uno spazio di "manutenzione" degli operatori ma anche di prevenzione del burn-out e di miglioramento della qualità del lavoro. In considerazione di ciò la supervisione procede di pari passo al procedere del progetto.

### ***La formazione linguistica***

Il soggetto rifugiato viene inserito nell'arco dei primi 10 giorni dall'arrivo nel progetto all'interno dei centri di apprendimento di lingua italiana. In mancanza di questi vengono organizzati corsi di italiano con personale dedicato della Rete di Imprese o con l'ausilio di volontari delle associazioni del territorio. La Rete garantisce comunque opportunità di formazione linguistica integrative rispetto a quelle offerte dai servizi territoriali.

## **ACCOGLIENZA INTEGRATA, COSTRUZIONI DI PERCORSI DI FAMIGLIARITÀ**

### ***Orientamento al territorio***

Le realtà di provenienza delle persone rifugiate e richiedenti asilo spesso si configurano in modo del tutto diverso se paragonate ai nostri contesti territoriali. Da questo punto di vista è cruciale accompagnare le persone alla scoperta dei luoghi in cui vivono. L'obiettivo è costruire delle mappe cognitive che aiutino il rifugiato a ri-trovare concretamente e simbolicamente; nel percorso di orientamento la persona ha occasioni di conoscenza e scambio con