



CO.EFFICIENTI



**Progetto co-finanziato dall'Unione
Europea**

**Prog-2725 – CUP
G49D18000080001**

FONDO ASILO, MIGRAZIONE e INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico: 2. Integrazione/Migrazione legale

**Obiettivo Nazionale: ON 3 – Capacity building – lett. J) Governance dei
servizi – Capacity building 2018**

Fotografie degli ecosistemi urbani nella fase di avvio del progetto Coefficienti

Indice

Introduzione

1. Metodologia

1.1 Le persone coinvolte nella realizzazione delle interviste

2. Gli ecosistemi urbani

2.1 Analisi del contenuto delle interviste

2.2. Organizzazione dei servizi sociali e il ruolo dei progetti

2.3. Rete dei servizi

2.4. Coordinamento

2.5. Formazione per l'equipe e i coordinatori d'area

3. Riflessioni conclusive: competenze e conoscenze del coordinatore d'area

Introduzione

Questo report presenta un'analisi parziale del contenuto delle interviste semistrutturate realizzate nelle cinque città direttamente coinvolte nello sviluppo del progetto Co.Efficienti (Torino, Trieste, Roma, Siracusa e Crotone).

L'elaborato si pone alcuni obiettivi funzionali allo sviluppo del progetto. Il primo riguarda la descrizione dei cinque ecosistemi urbani nella fase di avvio del progetto, utile sia alla costruzione del modello (uno degli obiettivi principali di CO.Efficienti), sia alla definizione di strumenti di rilevazione (Scheda città) che possono essere messi a disposizione delle città italiane. Il secondo obiettivo si riferisce alla definizione delle caratteristiche che dovrebbe possedere la nuova figura del Coordinatore d'area. Il terzo riguarda la costruzione di conoscenze utili alla progettazione e realizzazione delle attività di preformazione e formazione *on the job* previste nell'implementazione del progetto. Per questo l'analisi non ha preso in esame tutte le aree esplorate durante la conduzione delle interviste semistrutturate, ma soltanto quelle più direttamente correlate ai temi in esame. Il temario dell'intervista non includeva tra le aree o le dimensioni le caratteristiche del coordinatore d'area. Di conseguenza le informazioni inerenti a tale aspetto sono il risultato di una riflessione basata su una lettura complessiva delle singole interviste realizzate.

Per promuovere la riconoscibilità dei contributi delle diverse persone che hanno partecipato alla realizzazione del report, considerando questo aspetto un valore aggiunto al lavoro svolto, in qualità di curatori, abbiamo deciso di limitare il nostro lavoro alla costruzione di una trama che favorisca la lettura dei contributi presentati nelle loro diversità, che riflettono anche gli stili delle persone che li hanno redatti.

Con l'intento di promuovere la comprensione delle informazioni raccolte, i primi due paragrafi presentano sinteticamente la metodologia adottata e lo scenario, costituito dai cinque ecosistemi urbani, all'interno del quale sono state condotte le interviste. Il terzo paragrafo riguarda l'analisi di alcune aree delle interviste. In particolare, per ogni ecosistema urbano si prendono in esame l'organizzazione dei servizi sociali, le reti, il coordinamento e la formazione. L'ultimo paragrafo comprende le riflessioni conclusive con un focus specifico sul ruolo e sulle caratteristiche del coordinatore d'area.

1. Metodologia

L'approccio di ricerca utilizzato è di tipo qualitativo in quanto era necessario esplorare in modo approfondito il fenomeno dell'inclusione socio-lavorativa dei cittadini dei Paesi Terzi, prendendo il punto di vista delle persone che quotidianamente lavorano a contatto (diretto o indiretto) con i beneficiari ultimi di tale progetto. Il report è il prodotto dell'analisi parziale delle interviste semistrutturate realizzate nelle città campione coinvolte nel progetto.

Al fine di comprendere al meglio il contenuto del presente lavoro è necessario rinvenire agli obiettivi che hanno guidato la stesura del temario dell'intervista e le modalità con le quali ciò si è prodotto. L'idea di realizzare delle interviste nasce dalla necessità di avviare delle relazioni con le città coinvolte nel progetto Co.Efficienti, comprendere le peculiarità di ciascun territorio e acquisire informazioni preliminari per la realizzazione di un questionario (scheda città) da proporre su scala nazionale. Le esigenze sopra descritte sono divenute per cui obiettivi da perseguire attraverso le interviste semistrutturate, la metodologia scelta è di tipo qualitativo in quanto funzionale agli obiettivi, orientata quindi a comprendere la "qualità" dell'oggetto di studio e non informazioni di tipo quantitativo. Per la stesura del temario dell'intervista si è optato per un approccio partecipato insieme ai componenti del panel, tale opzione ha sicuramente inciso prolungando il tempo necessario per la stesura del temario finale, ma ha anche avuto il vantaggio di dare un valore aggiunto allo strumento, frutto di una circolazione delle informazioni e un confronto interno al gruppo. Per giungere alla scrittura del temario è stato fondamentale il lavoro preliminare di individuazione delle aree necessarie per la comprensione dell'oggetto di studio, si è per cui costruita una mappa concettuale (Figura N.1) contenente le aree che hanno guidato la costruzione del temario.

Figura N.1 – Mappa concettuale per intervista



Il presente report, si sviluppa prendendo in esame solo una parte delle aree del temario; sono stati selezionati gli aspetti funzionali a dare una prima fotografia dinamica degli ecosistemi urbani nella fase di avvio del progetto.

1.1. Le persone coinvolte nella realizzazione delle interviste

All'interno dei diversi territori sono state realizzate delle interviste preliminari con l'obiettivo di individuare le persone alle quali proporre l'intervista semi-strutturata. Gli intervistati sono stati coloro i quali disponevano di conoscenze ed esperienze di lungo periodo nell'ambito dei servizi di inclusione socio lavorativa dei cittadini di paesi terzi. Per rendere più eterogenee le informazioni raccolte si è optato per intervistare 3 tipologie di soggetti per città campione, ossia un soggetto rientrante nell'ambito politico, uno nell'ambito sanitario e uno in quello sociale. Tale indicazione non si è potuta realizzare in tutti i contesti,

tuttavia le informazioni ricavate dagli intervistatori di tutti i territori sono risultate esaustive e funzionali per il proseguo del progetto.

Oltre alle caratteristiche del campione si è deciso di indicare anche le intervistatrici perché, come era prevedibile, dall'analisi delle trascrizioni sono emerse delle differenze negli stili di conduzione messi in atto da queste persone da ricondurre a diversità presenti nella loro formazione e nella loro esperienza lavorativa. Attribuiamo a questa diversità un valore positivo perché non ha inciso sulla qualità delle informazioni acquisite e nello stesso tempo ha permesso ad una parte del panel del progetto di mettersi in relazione con gli stakeholder che, nelle città che partecipano al progetto, hanno un ruolo chiave nelle reti di servizi a cui possono accedere i cittadini di paesi terzi.

Torino

- Le interviste sono state condotte da Mara Sanfelici della FNAS, le persone intervistate fanno riferimento ai seguenti profili professionali:
 - Attore politico che si occupa di politiche sociali, educative e di cittadinanza, oltre che del coordinamento con la parte sanitaria;
 - Attore tecnico che si occupa nello specifico di stranieri soggiornanti all'interno del territorio di Torino;
 - Attore tecnico che si occupa di inclusione sociale.

Trieste

- Le interviste sono state condotte da Antonella Rissotto del CNR, le persone intervistate fanno riferimento ai seguenti profili professionali:
 - Attore politico che si occupa di politiche sociali;
 - Attore tecnico che si occupa dell'area adulti del servizio sociale;
 - Attore tecnico che si occupa dell'area casa e accoglienza;
 - Attore tecnico/politico che si occupa di rifugiati.

Roma

- Le interviste sono state condotte da Rosalucia Moccia del CNR, le persone intervistate fanno riferimento ai seguenti profili professionali:
 - Attore tecnico/politico che si occupa di programmazione, progetti e tavoli con il territorio;

- Attore tecnico che si occupa di inclusione lavorativa;
- Attore tecnico che si occupa dell'area adulti.

Crotone

- Le interviste sono state condotte da Chiara Facello della FSGB, le persone intervistate fanno riferimento ai seguenti profili professionali:
 - Attore tecnico che si occupa del servizio sociale;
 - Attore tecnico che si occupa del servizio sociale in un'altra città facendo parte dell'Ambito territoriale;
 - Attore tecnico del terzo settore;
 - Attore politico che si occupa di politiche sociali.

Siracusa

- Le interviste sono state condotte da Chiara Facello FSGB, le persone intervistate fanno riferimento ai seguenti profili professionali:
 - Attore tecnico che occupa di servizi sociali;
 - Attore tecnico del terzo settore;
 - Attore politico che si occupa di pari opportunità.

2. Gli ecosistemi urbani

Torino

Torino è una città di 850 mila abitanti e viene descritta dagli intervistati come *“tradizionalmente inclusiva”*, con una lunga tradizione di progetti e sperimentazioni per l'integrazione dei migranti. Attualmente è *“una città con una crisi economica pesante, più pesante che in alcune città del Nord”*. La crisi economica, oltre ad avere aumentato il numero dei disoccupati, ha avuto influenze negative sulla possibilità di dare risposte ai bisogni sociali emergenti.

Nonostante le difficoltà più recenti, Torino conta su un buon sistema di servizi. È collegata da un aeroporto, ha stazioni importanti, ottime Università, una buona rete di servizi sociali e sanitari.

I cittadini di altri Paesi raggiungono Torino in relazione a diversi tipi di progettualità. Per alcuni le città italiane rappresentano un luogo di transito, ma l'obiettivo finale è quello di raggiungere Paesi europei con maggiori possibilità e risorse. In altri casi si tratta di persone attratte dalla presenza in città di reti di connazionali che, essendo ben integrate, sono in grado di fornire aiuti e sostegno nel percorso di inclusione nel territorio. Alcuni migrano in cerca di migliori possibilità per il futuro, altri in fuga dalla guerra o da calamità naturali. Non tutti riescono però a costruire un progetto stabile in città e sono costretti a migrare altrove.

“Io penso sinceramente che le persone vanno dove ci sono delle opportunità di sviluppo... a volte si ha la capacità di cambiare, altre volte invece no. Nel senso... ci si trova un po' incastrati. Certamente la città di Torino, avendo un tessuto importante, tanti progetti, tante situazioni che possono sostenere le persone, favorisce tutto sommato la possibilità comunque di poter sostare. (...) Chiaramente anche con il lavoro è difficile poter dire, “io mi fermo, perché ho un lavoro”. Certe crisi, certi modelli che ormai vanno per la maggiore di rapporto con il lavoro... fanno diventare la vita sempre più temporanea. Poi ci sono i legami, ci sono i figli... cioè una lettura complessa. Certamente, se rischi, a Torino sostanzialmente hai la possibilità di essere seguito. Devi avere servizi, luoghi dove pensare ad un possibile futuro. Il futuro però poi è correlato a tante altre questioni. Tante persone sono arrivate a Torino sperando che fosse la tappa finale, ma poi questo non si è potuto realizzare, ecco, quindi da questo punto di vista certamente il target, il nostro del servizio stranieri, è un target più nomade”.

L'appartenenza a specifiche reti legate all'etnia influenza i percorsi migratori, ma anche le possibilità di effettiva inclusione nel territorio.

“Secondo me dipende dalle etnie. Per esempio, l'etnia Maghreb, Egitto, quindi araba, nel tempo, e che quindi è arrivata più tempo fa, ha trovato nella zona di Porta Palazzo... etnie che sono più stanziali e che quindi creano l'inclusione, nel tempo si sono fermate e hanno trovato in Torino il loro luogo di realizzazione professionale, personale, e si sono stanziati. Adesso ci pare che sempre più famiglie del Maghreb o dell'Egitto ci dicono ... Che magari nel loro percorso hanno perso il lavoro per qualunque motivo, non riescono a rientrare nel mercato del lavoro e quindi puntano, molti ci dicono che vanno in Francia. Quindi se prima Torino era attraente anche da un punto di vista lavorativo, io penso che adesso lo sia meno anche dal punto di vista lavorativo, di tutela dei diritti e appare più attrattiva la Francia perché il sistema di welfare è migliore”.

“(...) Invece rispetto all'area anglofona ehm... Nel momento in cui arrivano in Italia e trovano casa sul nostro territorio, o anche nel caso in cui la perdano, non mi è mai capitato che dicessero “vado”... Credo che dipenda anche dal fatto che hanno titoli di soggiorno di durata inferiore, magari hanno solo il permesso e non hanno la Carta, quindi per loro è anche difficile pensare di andare altrove, come per l'asilo politico,

che comunque ti costringe a rimanere nel posto in cui hai chiesto l'asilo politico e quindi è anche impensabile di andare altrove. E quindi rimangono qui con tutte le difficoltà connesse al non avere un progetto di vita strutturato, vere possibilità di integrazione perché magari manca il permesso di soggiorno. Quindi la risposta è che credo dipenda dalle etnie”.

Una delle intervistate lavora nei servizi territoriali e fornisce un dettaglio sulle caratteristiche del territorio del Distretto in cui opera, distinguendo zone di recente immigrazione ed altre in cui comunità di migranti vivono da tempo ed hanno insediato attività stabili. Le prime sono aree più povere, caratterizzate da una maggior fragilità del tessuto sociale e urbano.

“Porta Palazzo è storicamente la zona che attraeva gli stranieri e che ha un alto numero di popolazione straniera con anche comunità di stranieri, quindi di lungo periodo, quindi anche le generazioni di stranieri sono rimasti nella Circoscrizione 7, mentre Barriera di Milano, Circoscrizione 6, è più un luogo di passaggio di stranieri. Qui le case in Barriera di Milano costano molto poco e quindi gli stranieri sono facilitati a trovare casa. Siamo un quartiere anche con un ampio numero di case popolari, quindi per quello abbiamo avuto un boom di stranieri”.

“(…) Sulla zona di Porta Palazzo, appunto, è la zona mercatale, quindi anche molti stranieri che lavorano nella zona del mercato e quindi hanno, trovano abitazione nella zona mercatale... E quindi anche la zona del Maghreb, tutte le persone che provengono dalla zona del Maghreb stanno nella zona di Porta Palazzo. Quello che attrae, invece, gli stranieri su Barriera di Milano è quello che dicevo prima, le case... Case che, purtroppo, non sono sempre in condizioni ottimali, quindi case con condizioni architettoniche non così ben volute dalla cittadinanza italiana, cioè magari lasciate dalla cittadinanza italiana e che vengono poi affittate da cittadini stranieri perché più economiche e però più degradate, tra virgolette, sono case con ballatoio, con bagno esterno ecco quindi... (…) Io trovo che, mentre Porta Palazzo nel tempo ha creato una serie di reti, quindi in realtà si è strutturata per l'accoglienza e l'inclusione degli stranieri, ci sono comunità locali dove gli uni si rinforzano con gli altri, Barriera di Milano... non ha le stesse caratteristiche di Porta Palazzo, (...) ha una provenienza soprattutto dall'Africa, quindi Niger, Nigeria, (...), e dove l'inclusione si deve costruire ancora. (...)”.

“Il Maghreb ha già un processo di inclusione dato da anni di presenza a Torino, e invece la presenza dei nigeriani è inferiore ed ora è aumentata, ed è aumentata sempre in questa zona. Le grandi... Le più... Cioè, il Terzo Settore che lavora con gli stranieri e che c'è da più tempo è ubicato in Porta Palazzo, la “Pastorale Migranti” è a Porta Palazzo, l'associazione... che fa inclusione di minori stranieri è a Porta Palazzo. Poi man mano il loro territorio si è ampliato, nel senso che... Però anche l'ubicazione dice molto, nel senso dove hanno creato i loro sportelli di accoglienza. La zona, cioè la comunità nigeriana è una comunità dove è difficile, questa è una percezione personale e un po' data dalla mediatrice nigeriana che noi abbiamo

presente nel nostro Servizio Sociale... La collega Merith ci diceva appunto che all'interno della comunità nigeriana è difficile trovare nuclei che supportino altri nuclei di nigeriani. (...) Per cui in situazioni di grave difficoltà, la famiglia nigeriana che si trova in difficoltà non ha, non riesce a trovare aiuti nella comunità nigeriana”.

Trieste

Un aspetto che emerge con modalità diverse da tutte le interviste è l'effetto negativo del cambiamento prodotto dall'insediamento della Giunta comunale (2016) e dalla Giunta Regionale (2018) in cui prevalgono, in entrambi i casi, dei partiti di centro destra¹. Alcune persone intervistate ritengono che le risorse disponibili per l'ambito sociale ed in particolare per l'inclusione dei migranti fossero già insufficienti in passato e che attualmente siano del tutto inadeguate. Il cambiamento tuttavia sembra avere prodotto anche un danno non economico, legato alla svalutazione dell'ambito sociale e delle persone che vi operano.

Quando le persone intervistate parlano della città emergono delle contraddizioni. In momenti diversi di una stessa intervista si passa dall'idea di una città multiculturale all'immagine di una comunità diffidente nei confronti degli stranieri o di un territorio che ha difficoltà ad “assorbire” le diversità.

- *“È una delle prime città europee dove gente di cultura diversa si è insediata e inserita e ha trovato un concetto di inclusione molto alto tanto è vero che siamo la città che ha il più alto numero di luoghi di culto diversi all'interno dell'Europa. Questo sta a testimoniare che Trieste è una città che dà la possibilità a chi desidera mettere radici di trovare un terreno fertile”.*
- ❖ *“La diffidenza generale verso gli stranieri che è oggettiva: date la casa ai neri piuttosto che agli italiani”.*

Soprattutto oggi Trieste è una città di transito, non il punto di arrivo della maggior parte dei progetti migratori.

“L'arrivo a Trieste non è una questione di attrazione, è una condizione geografica”.

A Trieste i migranti che decidono di restare svolgono attività che si collocano prevalentemente nell'edilizia, ristorazione, servizi, assistenza socio sanitaria e, poco fuori Trieste, a Monfalcone nei cantieri navali. La richiesta di personale è diminuita negli ultimi anni ed ancora oggi molto scarsa.

- *“È una città senza territorio, concentrata in un'unica area urbana con un circondario estremamente contenuto subito addossata al confine. Una città senza agricoltura, con scarsa industrializzazione, tutta*

¹ Il sindaco Di Piazza è in carica come pure l'assessore Grilli dal 2016 eletti entrambi in una lista civica sostenuta tra gli altri da Forza Italia, Fratelli d'Italia e Lega Nord. In precedenza, avevano ricoperto gli stessi ruoli dal 2006 al 2011. Nel 2019 c'è stato un rimpasto di Giunta a causa del successo della Lega alle Europee. La Giunta regionale di centro destra si è insediata nel 2018, il presidente Fedriga fa parte della Lega.

centrata su servizi e pubblica amministrazione. Un territorio non facile per quegli ambiti di lavoro che spesso vengono ricoperti dagli stranieri”.

- ❖ *“A Monfalcone [20 km da Trieste] ci sono più sistemi di appalti per cui le persone vengono assunte per un mese da una ditta e il mese dopo da un'altra. Questo meccanismo di lavoro e di sfruttamento non favorisce l'integrazione. Perché se io ho un contratto che mi scade ogni mese è difficile che io possa andare ad un'agenzia immobiliare e richiedere una casa”.*

I settori tradizionali sono già occupati dai migranti, regolari o irregolari, provenienti sia dall'Unione Europea che dall'area balcanica (serbi, kossovani), regolari o meno, che vivono a Trieste da molto tempo e che quindi non si auto-percepiscono come stranieri, ma come “locali” e che a loro volta vengono percepiti in questo modo anche dagli italiani. Questo aspetto ostacola ulteriormente l'inserimento di un nuovo arrivato.

Trieste città della scienza. È sede dell'Università, del Centro Internazionale di Fisica Teorica, del Collegio del Mondo Unito² oltre ai corsi di laurea, frequentati anche da un certo numero di cittadini di paesi terzi, è sede di corsi di specializzazione post universitari, dottorati di ricerca e progetti scientifici internazionali. È una città d'arte frequentata ogni anno da molti turisti. Per questo è difficile trovare una casa in affitto, e quando ci si riesce il canone di locazione è elevato e spesso non è in relazione con la qualità dell'alloggio.

- ❖ *“Anche se uno può esibire una busta paga quando trova un appartamento deve spendere molto denaro per l'affitto, magari a fronte di uno stipendio risicato. Noi abbiamo alloggi popolari ma c'è questo vincolo della residenza per cui solo dopo che uno si è stabilito per 10 anni qui può ambire ad un alloggio di edilizia residenziale”.*

Molti migranti dopo il percorso di accoglienza si spostano verso altri luoghi dove possono trovare lavoro, ma un certo numero, sia di minori che di adulti, si ferma in questa città.

1. *“Nella nostra città si sono insediate comunità numerose come la comunità serba, greca o rumena ma anche filippina, cinese, kossovana o albanese. È chiaro che rappresentano reti parentali o amicali che possono favorire le persone che possono decidere di fermarsi”.*

Roma

Per una migliore comprensione del funzionamento dei servizi offerti da Roma Capitale occorre accennare alla complessità amministrativa della città. Infatti, l'ampiezza e la diversità dei quartieri, congiuntamente ai bisogni differenziati dei cittadini, si organizzano in una composita struttura amministrativa del territorio per

² È una scuola indipendente che parte di un movimento internazionale, dei Collegi del Mondo Unito, che riunisce studenti con lo scopo di promuovere la pace e la cooperazione internazionale.

soddisfare le esigenze di decentramento. Roma Capitale presenta una suddivisione amministrativa del territorio in Municipi. Ogni municipio si compone di un presidente e una Giunta del Municipio, formata da sei assessori, di cui uno con funzioni di vicepresidente, nominati dal presidente stesso. Secondo quanto previsto dallo Statuto di Roma Capitale, con la delibera n.8 del 7 marzo 2013, il territorio è diviso in 15 municipi. Ogni municipio beneficia di autonomia gestionale, finanziaria e contabile.

Nel progetto Co.Efficienti figura il Municipio I alla cui presidenza siede Sabrina Alfonsi, esponente del PD. Emiliano Monteverde è invece assessore alle Politiche Sociali e dei Servizi alla Persona. Il Municipio in questione comprende i quartieri di Rioni Borgo, Campitelli, Campo Marzio, Celio, Colonna, Esquilino, Ludovisi, Sallustiano, Monti, Parione, Pigna, Ponte, Prati, Regola, Ripa, S. Angelo, S. Saba, S. Eustachio, Testaccio, Trevi, Trastevere e parte di Castro Pretorio, il quartiere Della Vittoria e parte dei quartieri Trionfale, Ostiense ed Ardeatino. Il quartiere Esquilino, in particolar modo, presenta una struttura peculiare in quanto al suo interno vi è un'alta concentrazione di cittadini migranti. Nello stesso quartiere è presente un'occupazione abitativa (Santa Croce in Gerusalemme, Spin Time Labs) in cui vivono all'incirca 450 persone, di cui più della metà sono migranti. Nel quartiere Esquilino è presente anche la scuola Di Donato, che promuove un modello interculturale ed eroga diversi servizi che favoriscono l'integrazione dei migranti (come ad esempio corsi di lingua italiana ma anche corsi di lingua araba). Dalle interviste emerge l'attenzione del Municipio verso questa scuola e anche una sensibilità verso le difficoltà che possono riscontrare le persone che abitano all'interno dell'occupazione abitativa. Testimonianza di ciò è rinvenibile nell'esperienza di incontri tematici sulla promozione della salute e tutela dei diritti realizzata dal Municipio insieme la ASL, all'interno degli spazi dell'occupazione abitativa di Santa Croce in Gerusalemme.

“Proprio per andare a raccontare i diritti che loro avevano. È stato fondamentale perché la risposta è stata immediata. Le persone hanno preso appuntamenti nel consultorio. Sono andate le donne a fare le ecografie...”

Un'ulteriore peculiarità del Municipio I emersa dalle interviste risiede nel gran numero di residenze fittizie. Tali residenze erano “prestate” da associazioni quali il Centro Astalli o la Caritas - con il proprio indirizzo - ai senza fissa dimora, rifugiati compresi.

“la peculiarità del municipio è quella di avere le residenze virtuali nel territorio. Quindi lavoravamo tantissimo con il Centro Astalli che dava le residenze ai rifugiati, migranti forzati... quindi il 90% del nostro lavoro era proprio quello con i migranti, con gli sprar, con l'ufficio immigrazione proprio per cercare percorsi di inclusione socio-lavorativa per le persone che arrivavano qui, più che altro rifugiati o richiedenti.”

Dal 2017, le associazioni citate, non dispongono più di questa facoltà ma è ancora possibile ottenere una residenza fittizia (via Modesta Valenti) presso gli uffici del Municipio I. Il possesso della residenza garantisce l'accesso a servizi e prestazioni socioassistenziali insieme al diritto di ottenere e/o rinnovare il permesso di soggiorno. Nondimeno, le interviste realizzate, testimoniano le difficoltà dei migranti con residenza fittizia in Via Modesta Valenti nel rinnovare il permesso di soggiorno. Questa difficoltà rappresenta un vero e proprio problema per gli operatori del servizio sociale che non riescono a dare risposte concrete e risolutive ai cittadini migranti.

“c'è il problema della residenza che adesso a Roma è cambiata non c'è più la residenza su via degli Astalli, via Dandolo, via Giolitti, questo è un problema, è un elemento molto importante perché le residenze virtuali... tutti gli immigrati hanno le residenze virtuali... arrivavano e non avevano un posto e allora prendevano la residenza su via degli Astalli. La questura riconosceva quell'indirizzo come valido per il permesso di soggiorno. Per anni è successo questo. Adesso dal 2017, mi sembra, è cambiata la delibera e si dà via Modesta Valenti. La differenza qual è? È che via Modesta Valenti non esiste su uno stradario. È una via virtuale che non esiste. Anche via degli Astalli, era, nel senso... fisicamente esiste via degli Astalli le persone stanno lì ma è fittizia. Però questa differenza sostanziale alla questura gli cambia molto perché comunque sia le persone lì in teoria venivano rintracciate.”

Crotone

Il comune di Crotone è il comune capofila di un distretto composto da sette comuni che sono Belvedere Spinello, Cutro, Isola di Capo Rizzuto, Rocca di Neto, San Mauro Marchesato, Scandale e Crotone ovviamente, capo fila. Il dirigente del settore politiche sociali si occupa di un settore ben più ampio, non soltanto delle politiche sociali ma anche della cultura e del personale. Al di sotto della dirigente c'è una posizione organizzativa e sette assistenti sociali di cui una assunta a tempo indeterminato, mentre le altre sono state incardinate grazie al progetto Pon Inclusione. Sono entrate a rafforzamento del servizio sociale per la presa in carico, la valutazione dei beneficiari del REI ma sono a pieno titolo all'interno dell'ente. Il comune dispone di un funzioni gramma quindi hanno suddiviso i servizi per tipologia di utenza. Le risorse sono così distribuite: vi sono due degli assistenti sociali che si occupano della tutela minori, quindi prettamente quelle che sono le attività e gli interventi che possono essere nei confronti dei minori. Due che si occupano degli adulti in difficoltà e dell'inclusione e poi due che si occupano invece di adulti e disabili. Poi c'è un ufficio di segretariato sociale gestito da personale non qualificato che si occupa quindi di dare informazioni ed è aperto al pubblico tutti i giorni. Accoglie eventuali istanze relative a contributi economici

come gli assegni di maternità e tutto ciò che concerne i benefici. L'ufficio immigrazione del comune ha la responsabilità di collaborare con varie istituzioni che hanno competenze nell'affrontare questioni legate ai migranti, dalle carte d'identità alle questioni legali, all'ordine pubblico o ai servizi sanitari. Il Comune sostiene anche la fornitura di servizi esternalizzati di mediazione culturale, consulenza legale, nonché consulenza per l'occupazione e l'alloggio. Questi servizi, finanziati dalle autorità locali, sono forniti principalmente da entità del terzo settore.

I servizi sociali del comune di Crotona sono organizzati nei seguenti servizi:

- Contributi, assegni, prestiti
- Servizio Immigrazione e Cittadinanza
- Servizi a domicilio
- Servizi per migranti, disabili e invalidità civile, anziani

Un filo rosso che unisce tutte le interviste è l'identificazione di Crotona e l'ambito distrettuale come città dell'accoglienza, *“Benvenuta qui nel territorio dell'accoglienza” ... “noi siamo un popolo abituato all'emergenza”*. La città dal 4 Dicembre è governata da una commissaria prefettizia nominato per la gestione provvisoria del comune di Crotona dopo le dimissioni del sindaco Ugo Pugliese, e la conseguente sospensione del consiglio comunale. A Isola capo Rizzuto ha sede uno dei cara più grandi d'Europa, il comune di Crotona, la provincia (con sede presso il comune di Isola) e Isola Capo Rizzuto sono titolari di progetti SIPROIMI fin dal 2005. Isola è anche sede di CAS (centri di accoglienza straordinaria). Inoltre, in questo territorio sono presenti fin dal 2013 in poi molti minori stranieri non accompagnati. La città ospita una serie di centri di accoglienza per i richiedenti asilo, alcuni dei quali fanno parte della rete SPRAR e sono gestiti dall'amministrazione comunale locale, mentre altri sono centri di emergenza speciali gestiti dal Ministero dell'Interno e da altre istituzioni governative. Come altre città in Italia, anche Crotona fa parte della rete SPRAR. A Crotona IL sistema SPRAR offre due tipi principali di servizi:

- l'assistenza che copre i bisogni fondamentali, compreso l'alloggio, i trasporti pubblici, i servizi sanitari, i servizi psicologici e psichiatrici, la consulenza legale e l'orientamento nell'accesso ai vari servizi pubblici;
- sostegno all'integrazione attraverso servizio all'orientamento.

Per quanto concerne progetti FAMI l'ambito di Crotona gestisce diversi progetti Fami: progetto PACE gestito dal 2014 al 2015 che ha coinvolto soggetti calabresi nella gestione del fenomeno migratorio; progetti rivolti alla mediazione e uno sportello di orientamento presso il comune (Calabria Accoglie 2.0) e l'asp insieme a INTERSOS, CROCE ROSSA gestisce un ambulatorio e uno sportello di orientamento ai servizi sanitari dedicati agli stranieri sul fondo PON LEGALITÀ. Si tratta di comuni sciolti per infiltrazione mafiosa diverse volte, nel 2003 e nel 2017 (Isola), Crotona (2019). Nel comune di Isola i servizi sociali si occupano dal rapporto alle associazioni, agli alloggi popolari, disabilità, esenzioni, 104, attività di trasporto

scolastico per diversamente abili, CAF, maternità, utilizzo dei beni confiscati. Il servizio sociale è inserito nel settore “servizi alla persona” che comprende altri servizi. Il servizio sociale si occupa di servizi di accoglienza, socio-assistenziali – educativi, di promozione sociale e di welfare comunitario. Isola rispetto a Crotona riesce a raggiungere livelli di convivenza tra comunità di accoglienza e cittadini di paesi terzi pacifici dovuti al fatto che il territorio è più piccolo:

“vi posso dire tranquillamente che ci sono tantissime categorie di soggetti terzi che sono integrate in maniera ottimale da noi. Ristoranti con cuochi e ce ne sono 4\5 che conosco direttamente io, il mondo agricolo, non sono soltanto agricoltori che stanno nei campi ma sono diventati anche loro imprenditori e hanno creato piccole cooperative, ad esempio loro organizzano le squadre che vanno a raccogliere le olive e sono diventati punti di riferimento”.

Siracusa

È una delle provincie della Sicilia nel lato sud-orientale con 120.573 abitanti.

Il contesto territoriale e sociale del distretto Socio-Sanitario comprende i comuni di Siracusa, Priolo Gargallo, Florida, Solarino, Canicattini Bagni, Sortino, Palazzolo Acreide, Buccheri, Buscemi, Cassaro e Ferla.

Siracusa è stata meta di migranti che si recano in Italia attraverso il Mediterraneo attraverso ondate di arrivi via mare in occasione dei quali vi è stata una presenza notevole di minori stranieri non accompagnati. C'è un numero costante di minori non accompagnati che richiedono il supporto dei servizi specializzati istituiti dal comune per questo gruppo di destinatari. Un importante gruppo di minori non accompagnati, principalmente ragazzi tra i 16 e i 17 anni, viene dall'Egitto, ma sono presenti anche numeri significativi dall'Africa sub-sahariana. Il sistema di accoglienza e la gestione dei minori per il territorio ha avuto un ruolo importante anche per la rete che si è attivata attorno al bisogno di gestione del fenomeno.

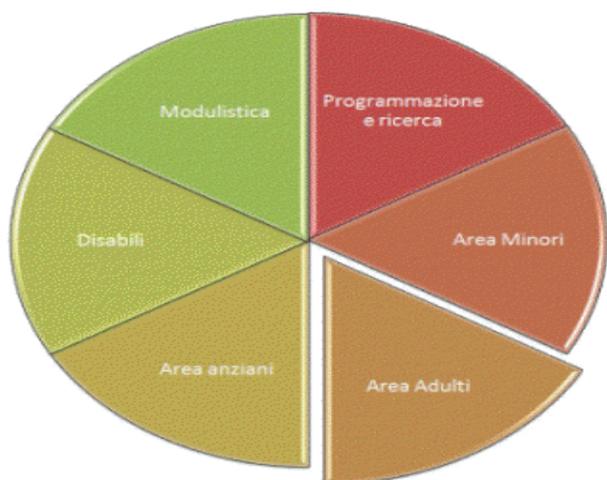
“il tema dei minori per noi è stato importantissimo, molto probabilmente perché siamo stati investiti per prima da questo fenomeno, noi abbiamo dovuto in qualche modo provvedere alla prima emergenza e le organizzazioni si sono subito mosse per questo. Devo dire che non tutta Siracusa, ma una piccola parte della città è molto coesa e riesce ad organizzare”.

I migranti sono generalmente dislocati in vari quartieri. Ha insediamenti informali di stranieri che lavorano nei campi (lavoratori stagionali) concentrati nella zona di Cassibile, uno dei quartieri appena fuori Siracusa, un altro punto di riferimento per Siracusa è l'organizzazione dei padri maristi che attorno alla chiesa di Bosco Minniti nella zona della Borgata organizzano attività per il quartiere, a forte presenza multiculturale: Nel centro si tengono corsi di lingua italiana per i migranti, fornisce materiali informativi in nove lingue

utilizzati prevalentemente da migranti. Infine, nel territorio c'è un campo rom concentrata in un'area della città di cui l'amministrazione in carica si è occupata per consentire loro condizioni abitative dignitose e per supportarli nei bisogni. Su questo fronte l'amministrazione si è impegnata attraverso una mediazione con famiglie e presa in carico generale sugli aspetti di disagio e povertà.

Si percepisce già la sensibilità dell'amministrazione rispetto al ruolo dei servizi sociali nel territorio dall'ubicazione dell'ufficio che si trova nel cuore di un quartiere periferico abitato da un'utenza particolare e in difficoltà. Il Comune di Siracusa ha organizzato i servizi sociali all'interno del settore **Politiche Sociali e della Famiglia** e si occupa di tutte le aree afferenti il servizio sociale attraverso sette sedi decentrate nel territorio. L'ufficio ha la missione di progettare e implementare progetti e attività che forniscono assistenza sociale a tutti i cittadini che vivono in città. I migranti con residenza regolare a Siracusa possono avere accesso ai servizi sociali. All'interno dei servizi sociali del comune non si trova un ufficio immigrazione ovvero non è presente un'area di servizio dedicato a questo specifico target giustificato dal fatto che in questo momento il comune non gestisce servizi di accoglienza che richiedono personale dedicato. Il comune non registra il numero di cittadini di paesi terzi che beneficiano dei servizi sociali. Si stima che solo il 20% degli immigrati acceda effettivamente ai servizi forniti dal comune. Alcuni non hanno le informazioni relative ai loro diritti, alla dislocazione e alle procedure dei diversi servizi. Tuttavia, ci sono anche casi di comunità ben organizzate in cui le informazioni sono trasmesse e i membri sanno esattamente dove andare per quello che hanno il diritto di chiedere. I servizi sono i seguenti:

Figura n. 2 I servizi sociali del Comune di Siracusa



Nell'organizzazione delle risorse umane, si è optato per non assegnare ai capo servizio un'area specifica ma si occupano trasversalmente di tutte le aree sociali, di interesse del comune quindi dall'inclusione sociale, minori, disabili, anziani tutto quello che riguarda la tematica del settore. I capi servizio sono quattro: una figura (R. Zagarella intervistata) coordina sia gli amministrativi che tecnici specificatamente assistenti

sociali (“Io sono quella che è a monte dà l’impulso alla programmazione alla progettazione, quella che si occupa dei finanziamenti, quando arrivano, quando progettare come progettare fare la rete costituire i gruppi di lavoro”); un altro caposervizio si occupa della parte contabile/amministrativa, un terzo si occupa del coordinamento del distretto per quanto riguarda la rendicontazione; infine l’ultima figura è a capo delle politiche abitative. Vi è un dipendente amministrativo che si occupa specificatamente di tutto ciò che riguarda le comunità, gli SPRAR. Tuttavia, al momento Siracusa non è titolare di progetti SIPROIMI a causa di una cattiva gestione precedente dell’ente gestore che ha portato al commissariamento della cooperativa. Il personale dedicato è stato incrementato con l’assunzione di tre nuove assistenti sociali che saliranno a dieci attraverso il PON INCLUSIONE.

Hanno negli anni perseguito alcuni obiettivi attraverso finanziamenti ad hoc su fondi FAMI sul tema dell’inserimento lavorativo dei neomaggiorenni, un altro riguarda il contrasto al caporalato, un problema che Siracusa sente molto per via della presenza nel territorio di lavoratori stagionali provenienti da paesi Terzi che vivono in condizioni di disagio e di fronte a fenomeni di sfruttamento lavorativo (campo di Cassibile). Infine, il territorio ha ricevuto un finanziamento FAMI su tema della post accoglienza attraverso percorsi di inclusione socio-lavorativa per chi esce dalle comunità e l’ASP sta portando già avanti un progetto sulle prestazioni sanitarie dedicate all’utenza straniera.

3. Analisi del contenuto delle interviste

UTENTI

Trieste

Chi sono i beneficiari del progetto CO-Efficienti

Una prima difficoltà con cui ci si è confrontati durante la conduzione delle interviste riguarda la possibilità di costruire una definizione chiara delle persone che rientrano nel *target* del progetto Co.Efficienti. Per il Ministero dell’Interno, che finanzia il progetto i beneficiari ultimi sono i “cittadini di paesi terzi”. Questi termini includono due concetti diversi: uno fa riferimento alla provenienza della persona da una nazione che non fa parte dell’Unione Europea; l’altro è inerente lo status (condizione di regolarità) della persona rispetto alla normativa vigente. Per questo non è sufficiente parlare di migranti “regolari” o, in alternativa, di persone “extracomunitarie”; occorre tenere insieme simultaneamente sia la provenienza geografica, che lo status giuridico della persona. Nel corso delle interviste è emerso un ulteriore livello di complessità, legata al fatto che la definizione di “cittadini di paesi terzi” può non rendere conto delle reali condizioni di vita delle persone che rientrano nel *target* del progetto a causa della transitorietà del loro *status*. Nell’esperienza

migratoria di una persona la condizione di regolarità spesso non è stabile, ma al contrario, può essere acquisita e persa più volte oppure conseguita solo dopo una lunga permanenza “illegale”. Questo è un aspetto molto rilevante perché la condizione di regolarità, e in particolare il possesso della residenza, determina il tipo di servizi a cui un cittadino di paese terzo può accedere.

In accordo con le domande presenti nella griglia dell'intervista, le persone parlano delle caratteristiche dei migranti in relazione alla loro inclusione o al rapporto con i servizi.

- *“Un conto è il migrante che sceglie di venire qua e vuole insediarsi e costruire qua il proprio futuro diverso è il richiedente asilo che scappa da una situazione di difficoltà. A volte le due situazioni si sovrappongono e creano un po' di confusione, ma sono completamente diverse e hanno natura completamente differente. Ai migranti a cui si riferisce lei [cittadini di paesi terzi regolari] che sono poi i destinatari dei nostri servizi dal mio punto di vista rappresentano cittadini che hanno pari dignità all'interno di una città.”*
- *2Da un lato ci occupiamo di persone che sono qui da moltissimi anni, ma non hanno mai avuto una regolarità e la acquisiscono solo a seguito di provvedimenti di regolarizzazione, sono persone che hanno già una lunga permanenza nel territorio italiano e magari alle spalle hanno percorsi di marginalità sociale, sfruttamento lavorativo e di privazione estremamente elevati. Dall'altra abbiamo a che fare, e le due categorie spesso hanno parecchi punti di sovrapposizione, con richiedenti asilo che hanno puntato sicuramente alla richiesta di protezione, ma in realtà hanno soprattutto tentato di trovare in Italia una possibilità di inserimento. [Queste persone] hanno prima un periodo regolare come richiedente asilo e dopo sessanta giorni dalla domanda possono accedere ad un periodo di studio, di lavoro e formazione professionale, ma è un percorso che invece di svilupparsi può interrompersi”.*

Caratteristiche dei migranti

Provenienza ed età. Entrambe incidono sulla scelta del punto di arrivo del percorso migratorio e sull'inclusione. La seconda è considerata sia un fattore facilitante che un ostacolo.

- *“In questa regione provengono prevalentemente da aree quali l'Iraq, l'Afghanistan, il Pakistan, la Siria, l'Iran. Molti provengono da condizioni di gravissima deprivazione sociale ed economica, il tasso di analfabetismo è molto alto quindi quando parliamo di un percorso di inclusione parliamo di anni. Sono persone che al 100% hanno un'età inferiore ai 30 anni di cui sappiamo c'è anche un grande bisogno, ma che per poter essere inseriti però devono avere un percorso di alfabetizzazione, di scolarizzazione, di formazione di abitudine a impostare il lavoro in un certo modo, della conoscenza dei nostri meccanismi delle nostre regole”.*
- *“C'è una comunità serba e anche kossovara molto attive qui a Trieste. Si aiutano tra di loro”.*

- ❖ *“I minori quasi sempre arrivano qui a 17 anni per cui i percorsi di formazione sono difficoltosi perché qualunque qualifica professionale dura tre anni”.*

Dalle interviste emergono diversità di genere nel ruolo che i migranti assumono nel processo di inclusione e nel rapporto con i servizi.

- *“A volte abbiamo delle difficoltà, anche delle resistenze da parte delle persone. Integrazione vuol dire opportunità, ma vuol dire anche che le persone cercano di includersi. Ci sono persone, adesso non saprei dire la nazionalità, ma comunque non italiane, che sono qui magari da anni e certe volte non conoscono neanche quasi una parola di italiano. Per esempio, la moglie è qua da due o tre anni e non parla una parola di italiano. Magari fanno da traduttori i bambini che nel frattempo sono andati a scuola e sono praticamente perfettamente bilingui. Quello è un po' l'ostacolo perché se uno si propone sul mercato del lavoro, ma non spiaccica una parola, diventa complicato. A volte, in particolare nelle mamme di bambini piccoli, c'è qualche resistenza a far domanda di inserimento all'asilo nido per poter andare poi a lavorare. Della serie, io ti aiuto, però poi tu che cosa fai? Perché questa è sempre una negoziazione no?”*
- *“È l'incrocio tra le culture. A volte le colleghe mi riportano la grossa difficoltà di valorizzarsi come donna, come persona autonoma. Il fatto di essere svincolata da tuo marito, dai tuoi figli, [e di impegnarsi] nella ricerca di un tuo posto nel mondo. Abbiamo riscontrato che le donne [migranti] stanno a casa e gli va bene così. Noi vediamo che quando i nuclei familiari ci vengono a chiedere aiuto le donne sono sempre un po' in retrovia. Qua ci sono molte donne [italiane] che lavorano, poi Trieste è sempre stata una città dove le donne hanno sempre avuto autonomia, e determinazione piuttosto pronunciate. Forse questa differenza culturale qui a Trieste è ancora più evidente che in altri posti”.*

Anche la condizione familiare può avere ricadute diverse sull'inclusione dei migranti.

- ❖ *“I singoli sono un po' più facile che riescano ad integrarsi perché appunto stando da soli è più facile trovare una stanza in affitto piuttosto che un appartamento grande. Con le famiglie numerose è molto più complicato perché ci scontriamo con difficoltà culturali e magari le donne non sono abituate a lavorare e sono abituate a stare a casa con i bambini e gli uomini non hanno una grande scolarità per cui trovano lavori poco remunerati e però devono trovare alloggi grandi perché sono in tanti e con uno stipendio basso”.*

Siracusa

Nelle interviste svolte in questo territorio emerge da subito la difficoltà a definire la relazione tra agente e servizio rispetto al target del progetto. Infatti, le politiche di inclusione sono considerate come “politiche indirette” ovvero inserite in altri servizi rivolti ad una platea più in generale a cui accedono anche i cittadini

stranieri. Non ci sono servizi dedicati all'inclusione. L'organizzazione dell'ufficio utilizza un modello di politiche indirette rivolte ai cittadini stranieri:

- *“I regolarmente soggiornanti per noi sono cittadini come tutti gli altri hanno avuto accesso ai nostri benefici come gli altri lì dove la legge prevede che potevano accedere esattamente come gli altri”*
- *“Il territorio tratta il migrante regolarmente soggiornante allo stesso modo, ha lo stesso trattamento garantito ad un cittadino italiano. Non c'è una scelta”.*
- *“Gli immigrati hanno gli stessi problemi della maggior parte dei cittadini: redditi bassi, ricerca di alloggi e sono tra i soggetti a maggiore rischio di povertà. I bisogni sono prevalentemente quelli relativi alla collocazione degli immigrati, all'integrazione degli stessi, al problema del lavoro e della casa”.*

Per gli intervistati “l'inclusione è a 360° non solo per una determinata categoria di persona, un sistema in cui chi si trova sul territorio di questa città abbia la stessa possibilità di accedere ai servizi”: c'è una forte connotazione di accesso ai servizi in termini di diritti per tutti.

Dall'intervista emerge una mancanza da parte degli operatori, della c.d. “*street level bureaucracy*” di una non rilevanza del problema, un “*understatement*” che incide sulla costruzione di una *policy*. A seconda di come si definisce un problema, o non definisce perché non considerato un problema, si ristrutturava la rosa di soluzioni tra cui scegliere. Quindi la fase di definizione/framing è estremamente rilevante nell'analisi delle politiche di inclusione.

- *“spesso arrivano qua già con una loro storia, **ben integrati** c'è un territorio qui a Siracusa che è quello che per eccellenza che accoglie i cittadini di Paesi terzi che è Cassibile ma sono limitate a quell'area, a quella zona ma non si diffondono in giro, sono gente che lavorano la terra, agricoltori persone che fanno vita a sé nel quartiere dove vivono”.*
- *“i regolari non costituiscono di fatto oggi un problema”.*

Al contrario il servizio è dedicato ai flussi non programmati e all'accoglienza che assorbe quasi tutte le attività dell'ente locale legate alla migrazione:

*“dopo tre anni dal mio incarico di posizione organizzativa e di funzionario presso il settore è stato l'anno in cui continuavamo a **vivere ancora in emergenza** sull'accoglienza e devo dire che sono stata l'unico tecnico del comune ad occuparsene non ci sono stati altri tecnici perché eravamo troppo pochi per cui le mie colleghe dell'ente erano tutte dislocate nel territorio”.*

Caratteristiche dei migranti:

I migranti sono generalmente dislocati in vari quartieri. Ha insediamenti informali di stranieri che lavorano nei campi (lavoratori stagionali) concentrati nella zona di Cassibile, uno dei quartieri appena fuori Siracusa,

un altro punto di riferimento per Siracusa è l'organizzazione dei padri maristi che attorno alla chiesa di Bosco Minniti nelle zone della Borgata organizzano attività per il quartiere, a forte presenza multiculturale.

LE POLITICHE

Trieste

Sembrerebbe che in questa città non ci siano politiche volte a sostenere l'inclusione dei migranti quanto piuttosto si sia verificata una abrogazione di quelle che in precedenza perseguivano, anche se non adeguatamente, questo obiettivo. Accanto a chi sembra associare direttamente le politiche con l'adempimento di quanto previsto dalle norme nazionali e regionali in vigore, altre persone intervistate parlano di questo cambiamento e della mancanza di un orientamento.

- *“Il comune è un ente che lavora su norme regionali e nazionali e quindi è chiaro che nel momento che uno accede ai nostri servizi accede ai nostri servizi tout court. Questo vuol essere non discriminante nei confronti di nessuno”.*
- *“La Regione Friuli-Venezia Giulia ha una legge regionale sull'immigrazione ed ha un piano di attuazione della norma. Tutte le voci relative a misure per sostenere l'accesso all'abitazione, al lavoro, alla formazione professionale sono diminuite. Nel caso specifico degli interventi per i rifugiati in uscita dall'accoglienza, che avevano l'obiettivo di aiutare l'inserimento sociale e accompagnare l'autonomia abitativa e lavorativa dei titolari di protezione che sceglievano di rimanere a vivere nel territorio della regione, ecco queste misure, che servivano a far sì che ci fosse un dopo accoglienza una situazione di progressivo sganciamento, che in passato erano comunque insufficienti, sono state completamente cancellate, per pure ragioni ideologiche, dalla Regione che ha lasciato i Comuni sostanzialmente a badare a se stessi e di fatto si può dire che siamo quasi all'anno zero per le misure di integrazione sociale dei rifugiati. Sembra che l'obiettivo politico sia quello di dissuadere gli stranieri dal rimanere. Questo non ha avuto particolare rilievo nel senso che una cosa sono le iniziative politiche più o meno estemporanee e un conto è l'evoluzione storica dei fatti. Però l'obiettivo è chiaro: creare un clima di ostilità e far pensare alla persona di costruirsi la propria vita altrove”.*
- *“Non basta il welfare, non basta il servizio sociale o il servizio sanitario, ci vogliono delle politiche economiche per quanto riguarda il mondo del lavoro e ci vogliono delle politiche abitative diverse, che diano maggiori opportunità perché l'inclusione passa anche attraverso queste [politiche]”.*
- ❖ *“Delle politiche ci sono, se però lei mi parla di politiche specifiche per i migranti le dico che rientrano in quelle delle attività generali, della popolazione generale. Le attività che si fanno, sono per tutti i cittadini. Le risorse ci sono ma ovviamente non sono mai sufficienti per tutti”.*

- ❖ *“Di assessorati ce ne sono diversi e le politiche dovrebbero intersecarsi. Diciamo che dovrebbero esserci maggiori intrecci. La parte politica non ci ha dato delle linee di indirizzo”.*

Crotone

Il territorio di Crotone è molto impegnato sulle politiche di inclusione soprattutto per la sua pluriennale e esperienza di ente titolari di progetti di accoglienza nella rete SIPROIMI ma anche nella prima accoglienza con il CARA e il CAS:

- *“noi siamo un popolo abituato all'emergenza, quindi secondo me, condividiamo la stessa riflessione di vita. Noi la mattina ci alziamo e troviamo un territorio povero per ciò che riguarda l'aspirazione lavorativa quindi condividiamo questo problema”.*
- *“È una città dove i posti di lavoro sono pochi, poi per il resto si è sempre dimostrata una città molto accogliente”.*

Il fatto che la Calabria sia una zona di frontiera e di sbarco fa sì che gli stranieri gravitano nel territorio ma poi hanno difficoltà a stabilizzarsi per una mancanza di condizioni socio-economiche territoriali soprattutto nel matching tra domanda e offerta di lavoro e nel rendere l'attrattività del territorio sul settore agricolo e turistico un dato sistemico. Questo rende il territorio debole sul piano dell'inclusione: “Arriva la necessità di trovare una sistemazione e di mantenere sé e la sua famiglia che verte in condizioni pessime nel paese di origine. Un territorio che non può offrire questo passaggio, la possibilità di autonomia e di autorealizzazione non è un territorio allettante”

- *“noi eravamo la tappa intermedia per il raggiungimento di un obiettivo diverso. Sono rimasti qui anche perché in sei mesi dovevamo dare come Stato una risposta per una serie di cose che non abbiamo dato e quindi abbiamo allungato i tempi di riconoscimento di status particolari. Comunque, anche le risposte negative sono arrivate in netto ritardo rispetto a ciò che prevede la norma”.*
- *“non è una piazza appetibile perché manca il lavoro, manca il lavoro per tutti lo rendono appetibile l'accoglienza e sicuramente la solidarietà”.*
- *“Io non penso che il territorio abbia caratteristiche attrattive perché la maggior parte delle persone che abbiamo seguito noi non sono arrivati con l'intenzione di rimanere a Crotone”.*
- *“La Calabria è ancora una zona tranquilla rispetto ad altre realtà italiane, è una regione piccola dove ancora c'è il clima familiare. Perché non c'è molto altro rispetto a Roma, Verona, Milano dove anche i servizi sono migliori, però forse questo ambiente familiare li fa stare qui da noi”.*
- *“Quello che manca è poi una preparazione da parte delle aziende e il fatto che comunque queste esperienze lavorative durano il tempo in cui noi stessi siamo a promuovere le borse lavoro e poi si*

interrompono. Quindi ci sarebbe bisogno di una maggiore preparazione del territorio, su quali risorse i beneficiari dei nostri progetti o in generale i migranti possono portare alle nostre realtà perché penso proprio che siamo all'anno zero da questo punto di vista per quanto riguarda la consapevolezza da parte del territorio”.

- *“Crotona sia un posto di transizione per poi andare via. Io però penso che i ragazzi i migranti si trovano bene”.*
- *“Proprio come ambiente, come habitat, se noi riuscissimo a superare questo gap della mancanza di lavoro che persiste anche per noi crotonesi penso che diventerebbe un luogo appetibile. Per questo ci vogliono idee di sviluppo dell'intero territorio crotonese”.*

Per quanto riguarda alcune comunità specifiche nel territorio c'è una forte presenza bengalese e pakistana.

3.1 Organizzazione dei servizi sociali e il ruolo dei progetti

Torino

Nel Comune di Torino i Distretti di Coesione Sociale sono individuati come l'ambito di esercizio delle funzioni sociali. Essi hanno portato al superamento della suddivisione storica dei dieci ambiti organizzativi circoscrizionali. L'obiettivo di questa architettura è il superamento della frammentazione delle risposte offerte ai cittadini e un utilizzo più efficace delle risorse. La nuova organizzazione avviata nel 2017 prevede la gestione unitaria del comparto sociale, nell'esercizio delle funzioni di “Ente Gestore delle Funzioni socio-assistenziali”, strutturato sul territorio in quattro Distretti della Coesione Sociale, il cui perimetro coincide con quello dei Distretti Sanitari dell'ASL Città di Torino.

Il “sistema dei servizi sociali, socio-sanitari e dell'abitare sociale” del Comune di Torino comprende a) servizi centrali specialistici e b) servizi dislocati a livello territoriale.

I Servizi centrali: I servizi collocati a livello della sede centrale corrispondono per aree di competenza alle equipe distrettuali territoriali (Aree Minori e famiglie, Anziani, Disabili) e ai Poli per l'Inclusione distrettuali (Area Integrazione socio-lavorativa/Abitare sociale/Fragilità), responsabili del coordinamento funzionale dei servizi territoriali. I responsabili a livello centrale esercitano funzioni di programmazione, organizzazione, regolazione e monitoraggio del sistema dei servizi e costruiscono le interfacce con l'ASL e il Terzo Settore. Afferiscono ai Servizi centrali alcuni servizi specialistici per anziani, disabili, famiglie, persone senza dimora, immigrati/migranti: ad esempio, il Pronto intervento minori e Minori stranieri non accompagnati, il

Servizio Adulti in difficoltà e il Servizio Stranieri – Progetto Speciale Nomadi, la Gestione Bando Generale ERP, l'Assegnazione Alloggi dell'Abitare Sociale e la Gestione Commissione Emergenza Abitativa.

Il Servizio Stranieri, collocato a livello centrale, si occupa degli Sprar (Siproimi) e dei migranti che per diverse ragioni non riescono ad accedere ai servizi territoriali. Ad esempio, le persone che non sono residenti a Torino o che, anche in relazione ai cambiamenti nella normativa nazionale, hanno uno status giuridico non regolare.

I Servizi territoriali: I 4 Distretti della Coesione Sociale (Circoscrizioni 1-8; 2-3; 4-5; 6-7) dislocati sul territorio sono coordinati da un Dirigente, a cui afferiscono:

- I 4 “Poli per l’Inclusione sociale”, che si occupano di integrazione socio-lavorativa, delle misure di contrasto alla povertà sociale, economica ed abitativa. In ognuno dei Distretti, l’equipe del Polo Inclusione è composta da *“un’educatrice professionale a tempo pieno, uno psicologo del lavoro a tempo pieno, assistenti sociali e mediatori culturali”*.

- I 4 “Servizi sociali di territorio”, che al loro interno comprendono tre equipe, coordinate da posizioni organizzative e riferite alle aree: minori e famiglie, persone con disabilità, persone anziane.

L’accesso ai servizi territoriali: I Distretti di Coesione Sociale sono il primo punto di accesso ai servizi. I servizi sociali territoriali sono dedicati a cittadini italiani e cittadini di altri Paesi, purché siano residenti nel Comune di Torino. Il primo colloquio viene svolto da un’assistente sociale del Polo Inclusione che, in base alla analisi della domanda al servizio, definisce l’eventuale invio ad altre aree.

Il lavoro di comunità: Il mandato del Comune agli operatori impiegati nei territori è quello di dedicare una quota del proprio tempo al lavoro di comunità, finalizzato alla prevenzione, al contrasto dell’esclusione sociale e alla promozione e supporto delle reti territoriali. Tuttavia, viene evidenziato che, soprattutto nei Distretti dove il carico di lavoro con gli individui e le famiglie è alto, purtroppo non viene dedicato un tempo sufficiente a questa attività. In ciascun Distretto sono presenti mediatori culturali che afferiscono all’Area Inclusione.

L’integrazione socio-lavorativa: Una riorganizzazione recente ha collocato gli interventi per promuovere l’integrazione socio-lavorativa (l’Area Lavoro) all’interno della Divisione Servizi Sociali del Comune.

“Prima era “Divisione lavoro” ed era sotto... Non era sotto “Servizi Sociali”. Il fatto che adesso la “Divisione lavoro” entra all’interno della “Divisione Servizi Sociali”, questo ci è stato detto, doveva facilitare l’accesso al mondo del lavoro delle persone che accedono ai Servizi Sociali...”

In passato la ricerca del lavoro era delegata ai Centri per l'Impiego, con scarsa interazione tra i due Enti. Attualmente sembra che alcune funzioni siano state internalizzate nei servizi sociali comunali che si occupano direttamente di integrazione socio-lavorativa, in relazione alle misure previste dalla normativa sul reddito di cittadinanza: valutazione delle competenze professionali, orientamento al lavoro e accompagnamento, costruzione anche insieme ad Enti del Terzo Settore di opportunità formative o lavorative.

“Nella creazione di un progetto, anche l'aspetto lavorativo è importante per effettuare progettualità che permettano realmente alle famiglie di superare i bisogni e diventare poi autonome. L'area lavoro era un'area sulla quale noi non eravamo, non avevamo mai concentrato le nostre forze. Demandavamo l'utenza a rivolgersi ai Centri per l'Impiego, o a usufruire di quelli che potevano essere servizi esterni al Comune di Torino, o di partecipare ai bandi che il Comune di Torino faceva con la quota per gli stranieri, per esempio. Mentre adesso l'idea è che il Polo Inclusione si occupa anche di Reddito di Cittadinanza, Reddito di Cittadinanza vuol dire che... Offrire anche delle opportunità in ambito lavorativo, di orientamento lavorativo, che possano aiutare le persone ad uscire da uno stato di bisogno o di povertà, quindi anche su questo campo si apre un ambito di lavoro per l'operatore sociale, che prima non teneva conto di quell'aspetto o delegava perché non avevamo strumenti. Adesso sicuramente con il Reddito di Cittadinanza si è aperta la possibilità, intanto, di esplorare in ambito di colloquio anche quali sono le esperienze professionali. Le persone arrivano con delle esperienze professionali, quindi un bilancio di competenze. Poter fare un bilancio di competenze anche con i cittadini che accedono al nostro Servizio e orientarli. Orientarli verso... Con la speranza che si creino delle risorse interne, ed effettivamente delle risorse interne adesso si stanno creando con dei tirocini lavorativi con... Che poi sono progetti che il Comune di Torino gestisce con il Terzo Settore, quindi il Terzo Settore è sempre il soggetto proponente del tirocinio per l'inclusione lavorativa, però il Servizio Sociale è quello che può dare il nominativo per l'avvio del progetto, quindi è sicuramente uno strumento che prima non avevamo, una possibilità che prima non c'era”.

In una prima fase alcune risorse professionali (psicologi, educatori, assistenti sociali) erano state dedicate in via esclusiva alla gestione delle misure relative al REI/RdC. In un periodo successivo, la decisione di collocare questi professionisti nella stessa sede fisica all'interno dei Poli Inclusione sembra aver favorito la costruzione di una équipe che traduce realmente in pratica il concetto di integrazione. I diversi professionisti sono ora in grado di scambiare quotidianamente e nel lavoro sul campo informazioni, conoscenze e consulenze rispetto a diverse progettualità, individuali o di gruppo, e non solo in relazione al reddito di cittadinanza.

“Devo dire che inizialmente erano stati collocati proprio nello specifico per il REI e Reddito di Cittadinanza, poi nel momento in cui sono passati nei Poli distrettuali, noi li coinvolgiamo in tutto. Per cui

non abbiamo dato che quella figura professionale si occupa solo di Reddito di Cittadinanza, ma qualunque operatore può rivolgersi al professionista per richiedere una consulenza o una presa in carico per un assistito che ha bisogno di orientamento, di aiuto”.

L’impatto del nuovo assetto organizzativo: l’implementazione della riorganizzazione all’interno del Comune sembra restituire buoni risultati. Ad esempio, la creazione del Polo Inclusione sembra aver favorito una maggiore progettualità sul tema dell’inclusione sociale e lavorativa, l’acquisizione di risorse specialistiche (ad esempio mediatori culturali) e la costruzione di una modalità di lavoro più integrata e in ottica di rete.

“Il Polo Inclusione, nel momento in cui si è creato, ha permesso di avere dei mediatori più stabili all’interno dell’equipe. Si è creata proprio un’equipe”.

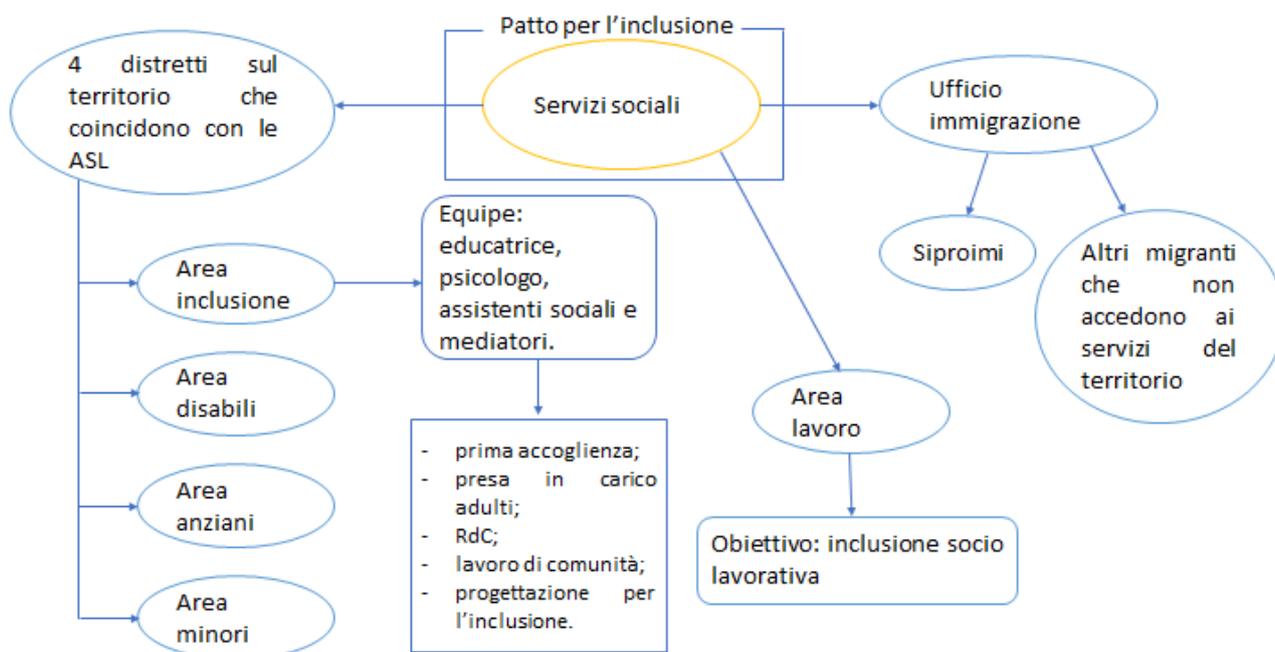
Questo cambiamento potrebbe aiutare ad incidere anche a livello della cultura degli operatori, superando alcuni stili meno orientati al lavoro in rete.

“La mia valutazione è che probabilmente il fatto che (Il lavoro di rete e di comunità) sia stato individuato come obiettivo per tutti gli operatori che lavorano nel Polo Inclusione fa sì che non è più discrezionale rispetto al “ti senti portato a quel tipo di cosa o meno”. Poi c’è sempre il singolo operatore che si impegna nel lavoro di rete e nel lavoro di comunità e quello che non è portato e quindi si impegna meno, tra virgolette... Impegna meno del suo tempo-lavoro per quello”.

Anche il mandato di rafforzare il servizio sociale di comunità sembra portare alcuni risultati nella costruzione di reti formali e informali che coinvolgono diversi attori del territorio.

“Da quando siamo Polo Inclusione, quindi c’è questo obiettivo qua di fare comunità e siamo riusciti a... Andare, conoscere e instaurare reti con... Alcune realtà, con le quali in realtà già collaboravamo, ma un po’ più strutturate, dove le associazioni ci informano quando devono far partire dei corsi di alfabetizzazione e noi possiamo inviare dei nostri assistiti all’interno di questi progetti di alfabetizzazione, oppure progetti di cittadinanza, oppure... E quindi si sta costruendo un lavoro sugli stranieri un po’ concreto”.

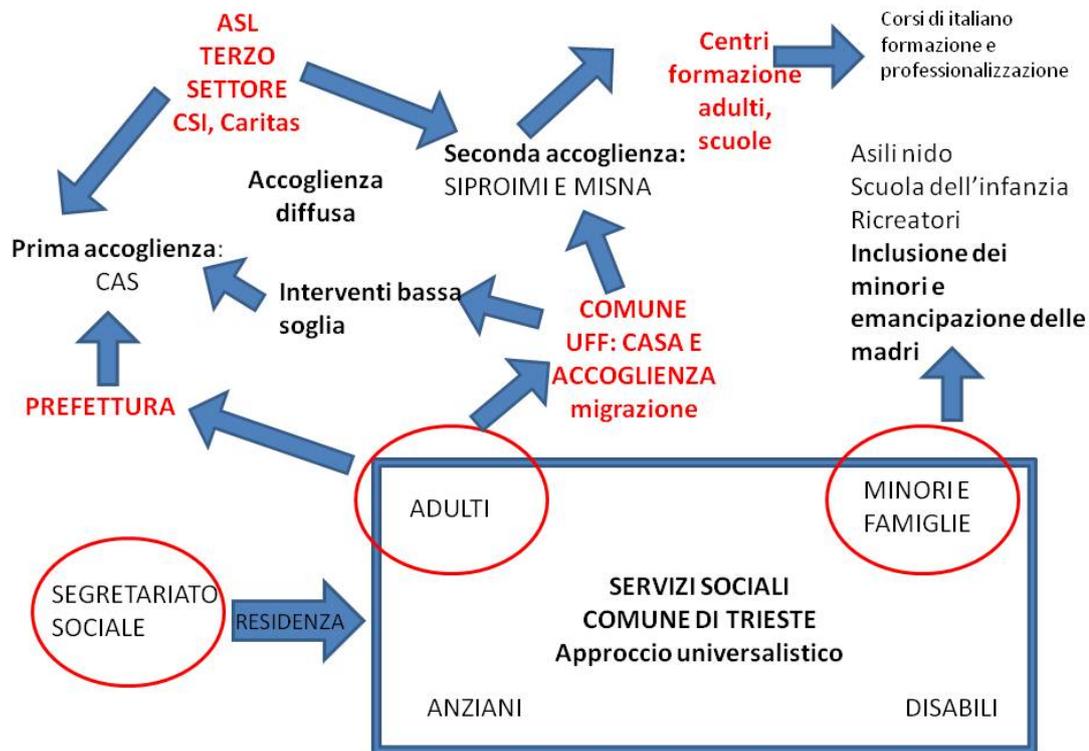
Figura n. 3 – Mappa degli attori dei servizi sociali del Comune di Torino



Trieste

Il sistema dei servizi sociali di Trieste (si veda la mappa che segue) ha un carattere tendenzialmente universalistico e comprende quattro aree principali: Adulti, Minori e famiglie, Anziani e Disabili. L'accesso al sistema è filtrato dalla residenza, per accedere ad alcuni benefici, come ad esempio ottenere un alloggio di edilizia residenziale pubblica, è fondamentale la durata della residenza stessa (10 anni). La riduzione delle risorse di cui dispone l'ambito sociale sembra essere così drastica che a volte il diritto di accedere al sistema dei servizi sembra ridursi alla sola formulazione di una richiesta.

Figura n. 4 – Mappa degli attori dei servizi sociali del Comune di Trieste



L'inclusione dei migranti impatta soprattutto sull'area Adulti e su quella dei Minori e famiglie. In questa area, ad esempio, si collocano interventi rivolti ai minori (dai nidi ai ricreatori, di lunga tradizione a Trieste, che svolgono attività di sostegno scolastico, socializzazione e integrazione) che possono promuovere anche l'"emancipazione" delle madri. Nell'area Adulti è presente l'Ufficio Casa e accoglienza e la P.O., accanto ad altre competenze, ha una delega per la migrazione nell'ambito della quale si occupa di prima e seconda accoglienza di adulti e minori non accompagnati. L'Ufficio si occupa anche di estrema marginalità e cura la realizzazione di interventi a bassa soglia per i senza fissa dimora (migranti e italiani) come ad esempio il programma di Accoglienza invernale. Oltre al Comune partecipano alla realizzazione dei servizi a cui accedono i migranti la ASL, la Prefettura e diversi attori del terzo settore. I progetti hanno un ruolo fondamentale perché sembrano essere l'unica possibilità che i tecnici hanno per continuare a realizzare degli interventi a favore dei migranti che in passato venivano garantiti dai finanziamenti ordinari. In generale sembrerebbe che i servizi cerchino di rispondere a situazioni di emergenza mettendo in atto soprattutto interventi assistenziali piuttosto che perseguire con coerenza l'obiettivo dell'inclusione dei migranti.

- *“La legge 132 del 3 dicembre del 2018³ fa sì che i richiedenti asilo non siano più accolti nello Sprar e siano inseriti in strutture di accoglienza governative gestite dalle Prefetture con standard di servizio*

³ Il Decreto-legge "Immigrazione e sicurezza pubblica" del 4 ottobre 2018 è stato convertito nella legge 132 del 3 dicembre del 2018.

incredibilmente e irragionevolmente bassi. Questa scelta [la norma] trasforma l'accoglienza dei richiedenti asilo in un parcheggio. Non si è trattato solamente di una riduzione drastica dei costi, ma dell'eliminazione delle attività svolte dagli Sprar. L'unico punto positivo è la scelta del nostro ente di non accettare il nuovo approccio. Il sistema di accoglienza nonostante tutto è ancora un sistema basato sostanzialmente sull'approccio precedente. Noi avevamo un sistema di accoglienza anche extra Sprar impostato esattamente con il modello Sprar non ci sono centri di grandi dimensioni e tutto è fatto in sistema di accoglienza diffusa. Le persone sono seguite nei percorsi di inclusione sociale quotidiana e siccome tutto questo non è possibile con il nuovo capitolato, i nuovi capitolati di gestione sono stati rifiutati. Non ci sono state alternative e quindi il sistema, ma con grande tensione, è rimasto quello di prima però tutto in una sorta di proroghe provvisorie che impediscono una programmazione di lungo termine. Poi ci sono dei servizi, penso ai servizi sanitari, che sono rimasti più o meno inalterati. Sono stati messi in difficoltà gli stranieri ma anche la rete dei servizi territoriali”.

- *“Subordinare l'accesso alle prestazioni sociali a una lunga residenza nel territorio, è una forma di discriminazione indiretta, il cui obiettivo anche qui è assolutamente chiaro: fare in modo che le persone di più recente insediamento, che hanno più bisogno di chi ha un insediamento più lungo, non riescano mai ad accedere ai servizi e quindi tendono a lasciare il territorio”.*
- *“... usano quella risorsa [un progetto] proprio per tappare un buco prodotto dal venire meno di altre progettualità [proprie dei servizi]. In questo momento ci sono dei progetti che sicuramente cercano di supplire alle mancanze. Prima questi progetti erano fatti per arricchire e amplificare l'efficacia delle azioni. Erano veramente un di più, non nel senso che avanzava, ma nel senso di una ulteriore possibilità. La verità è che adesso sono sostituivi di un intervento che prima era ordinario. La verità è che non sono cose nuove, sono cose che vengono fatte passare per particolarmente nuove e sperimentali, ma che in realtà sono il disperato tentativo di continuare a lavorare e basta”.*
- ❖ *“Nel settore dell'integrazione è avvenuta, più che in tutti gli altri settori, [una riduzione] delle risorse economiche e di personale del servizio pubblico per aiutare gli stranieri in un momento di difficoltà o a completare il percorso di formazione, oppure la ricerca della casa o del lavoro. Oggi questi settori sono in particolare difficoltà perché sono totalmente svalorizzati”.*

Lei prima diceva di questo approccio universalistico, per cui tutte le persone che si trovano in una città, con una certa condizione di diritto, hanno accesso poi ad una rete di servizi⁴

- *“Sì, hanno accesso a chiedere”.*
- ❖ *“Noi qui siamo servizio di primo livello quindi a seconda delle problematiche che le persone ci portano noi li indirizziamo. Possiamo anche intervenire con aiuti economici, se le persone si trovano in*

⁴ Intervistatore

difficoltà, non so... l'affitto, le bollette dei consumi, i beni primari se proprio uno ha perso il lavoro però, almeno nella nostra intenzione, questi interventi a sostegno di adulti e famiglie con determinate necessità legate alla gestione della vita quotidiana li mettiamo in atto per un periodo che auspicabilmente dovrebbe essere il più breve possibile. Noi offriamo un supporto per un periodo, ma le persone devono trovare degli sbocchi autonomi. Nell'ambito del progetto, che si fa sempre con l'ottica dell'autonomizzazione delle persone, delle famiglie, si indicano le vie di uscita dalla situazione che può essere il discorso dell'orientamento a cercare lavoro, dell'invio al centro per l'impiego, oppure adesso un accordo con un'associazione che ci aiuta a trovare un alloggio in affitto”.

- ❖ *“Una cosa che io vedo è che si cerca di affrontare i bisogni dei migranti con dei progetti. Anche i Fami sono bellissimi e ti consentono di fare delle cose che però finiscono. Anche noi attiveremo dei nuovi progetti dureranno un anno, due anni, hai attivato una serie di servizi, creando delle aspettative nelle persone e poi? Non è facile lavorare così. In più questi progetti comportano un livello di complessità anche nella rendicontazione, e il Comune non è più in grado di reggere a tutto questo cumulo di burocrazia”.*

Roma

I servizi del Municipio I in materia di inclusione socio-lavorativa si rivolgono tanto ai cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti quanto ai cittadini autoctoni, seguendo il principio che una vera inclusione si realizzi anche attraverso il medesimo accesso ai diritti e servizi erogati.

“arrivano tanti richiedenti asilo e una volta che hanno ottenuto il permesso passano ai servizi del territorio. Questo dovrebbe essere. Questa è secondo me l'inclusione vera. Quando non c'è bisogno di andare in uno specifico luogo perché sei immigrato”.

Per facilitare l'inclusione dei migranti, il Municipio I si avvale di mediatori linguistico culturali. Le problematiche riscontrate per i mediatori che operano nei servizi del territorio, rinviano al carattere progettuale e a tempo determinato dei loro interventi in seno al Municipio I.

Unico nel suo organico, il Municipio I presenta la figura professionale dell'orientatore al lavoro che svolge un ruolo d'abitudine destinato ai Centri per l'Impiego.

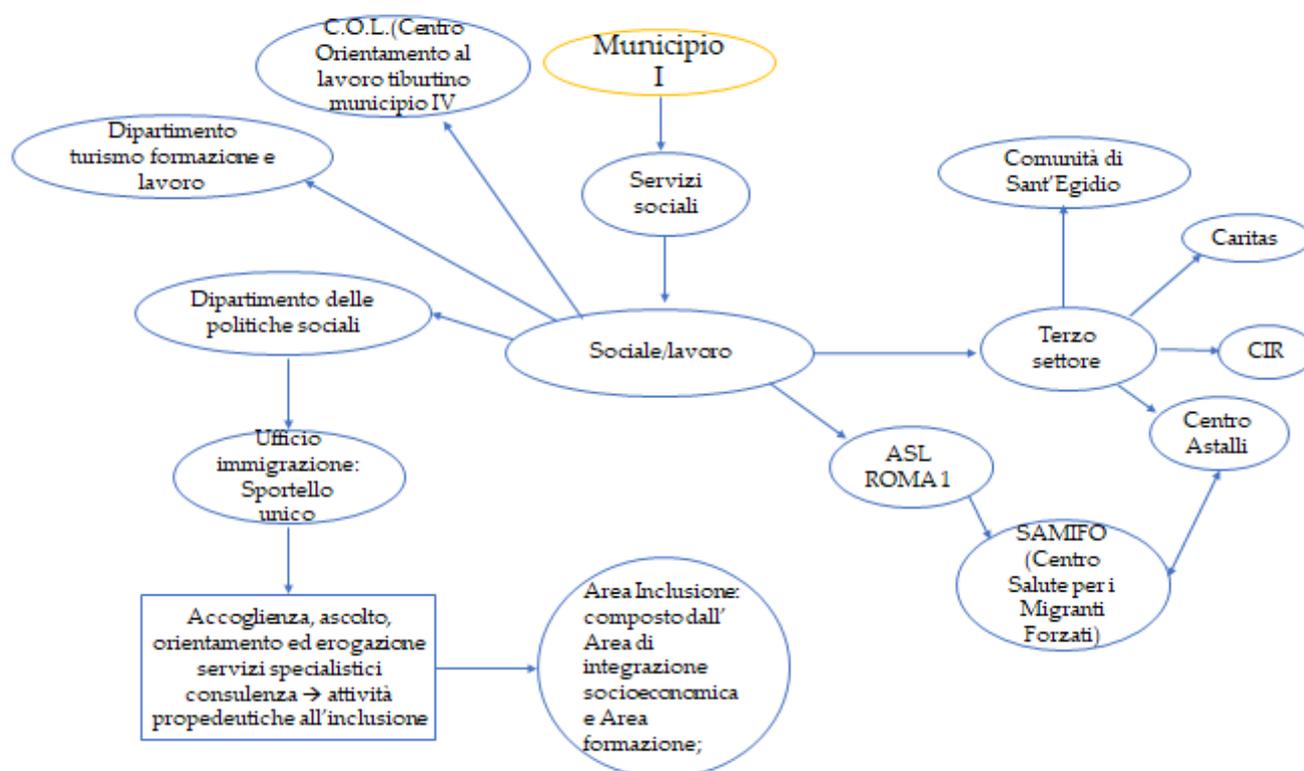
“Ho il compito dell'orientamento al lavoro. Quello che poteva capitarmi e che io venissi assegnata al Municipio e messa a fare tutt'altro. Questo succede, senza dubbio. C'è bisogno di fare pratiche amministrative e fai quello. Se c'è stato qualcuno che si è messo a leggere il curriculum, ha visto qualcosa... e ha detto

“facciamogli fare” io insieme agli assistenti sociali. La persona viene proprio assistita insieme. Non so come dire, ma proprio insieme. Vuol dire che c’è un’attenzione all’inclusione. Questa è una mia deduzione, nessuno me l’ha detto però... se io vengo valorizzata come figura ci sarà un motivo”.

Per quanto concerne l’aspetto sanitario occorre mettere in luce l’importante ruolo svolto dall’ASL mediante il servizio SAMIFO (Centro di Salute per Migranti forzati) in cui hanno accesso gratuito i richiedenti asilo, rifugiati, vittime di tortura e violenza internazionale. Presso il SAMIFO vengono erogate diverse prestazioni volte alla creazione di percorsi interculturali e interdisciplinari di cura e sostegno della persona (fisica, mentale e sociale). Il servizio è erogato, oltre che dagli operatori dell’ASL Roma 1, anche dagli operatori culturali del Centro Astalli che garantiscono la mediazione per comprendere al meglio le esigenze degli utenti/pazienti.

“il SAMIFO dovrebbe essere per i richiedenti asilo in realtà. Una volta che tu hai il riconoscimento allora vai nelle strutture territoriali perché questa poi è l’accoglienza, l’inclusione”.

Figura n. 5 – Mappa degli attori dei servizi sociali del Comune di Roma



Crotone

L'organizzazione dei servizi nel territorio di Crotone non prevede un'area dedicata ai cittadini provenienti dai paesi terzi, non ci sono servizi dedicati all'inclusione. L'organizzazione dell'ufficio utilizza un modello di politiche indirette rivolte ai cittadini stranieri:

“Diciamo che si lavora per i diritti di tutti, compresi gli stranieri ma in termini di politiche dedicate agli stranieri non mi sembra di aver visto molta attenzione particolare”.

“Quanto so io non hanno servizi dedicati comunque offrono alle persone autoctoni e stranieri il servizio di tutela e accompagnamento nel caso di necessità”

“Gli assistenti sociali poi valutano insieme al case management se sono persone che possono essere seguite dall'equipe multidisciplinare”

“Le politiche attive devono essere a 360 gradi; le politiche di inclusione devono essere sia per il migrante ma anche nei servizi in generale anche politiche abitative, quando si devono porre in essere dei progetti si deve pensare a tutte le fasce bisognose uno non esclude l'altro”

A fronte di ciò c'è stata negli ultimi anni una crescita del personale dedicato all'ufficio dei servizi sociali che ha permesso una migliore organizzazione della risposta sui fabbisogni sociali.

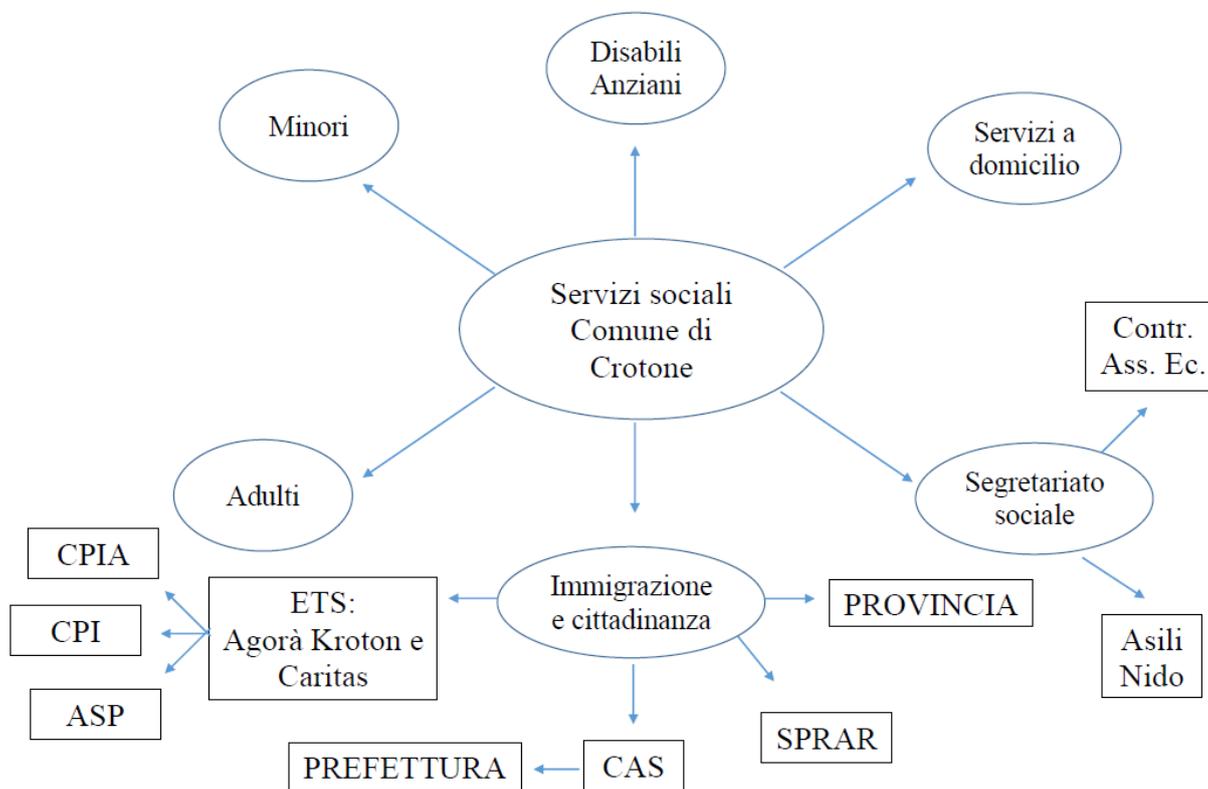
Il comune di Crotone collabora con numerosi enti territoriali locali (associazioni o cooperative). Ciò avviene attraverso il finanziamento di alcuni progetti, servizi e iniziative. Alcuni dei più importanti enti locali del terzo settore coinvolti nella fornitura di servizi ai migranti a Crotone sono:

- Agorà Kroton che è ente attuatore di progetti SPRAR/SIPROIMI con il comune. Nella gestione dello sprar sono in rete con altri enti: Kroton Community, Bobab, Prociv-Arci Isola di Capo Rizzuto.
- Consorzio Nova che gestisce il progetto Calabria Accoglie 2.0 che offre servizi di mediazione e integrazione a supporto di uno sportello presso il Comune
- Caritas con l'accoglienza temporanea

In questo contesto esistono due grandi progetti: “Calabria accoglie” su fondi FAMI per servizi di integrazione a supporto degli uffici pubblici e con PON legalità esiste un servizio erogato da una rete composta da ARCI, INTERSOS, SOS, CROCE ROSSA presso l'Azienda sanitaria locale.

Negli anni il territorio crotonese e calabrese in genere ha creato, così come è successo in tutta Italia, una rete di professionisti del settore sul tema dell'accompagnamento e dei servizi e le realtà che lavorano sul territorio sono diventate un punto di riferimento fermo

Figura n. 6 – Mappa degli attori dei servizi sociali del Comune di Crotona



Siracusa

Anche nel siracusano emerge una visione delle politiche per l'integrazione inserite all'interno del contesto della platea più generale degli utenti dei servizi. Non ci sono servizi dedicati all'inclusione. È un servizio che non ha un'area dedicata all'inclusione e alla migrazione. L'area servizi sociali non ha una struttura organizzativa per aree tematiche per mancanza di risorse da poter dedicarvi, quindi le assistenti sociali del comune si occupano di tutti i problemi della città.

L'ente locale si occupa di tutto quello è la rete sociale di intervento: tutte le aree che riguardano la persona, le relazioni di aiuto, le connessioni con la comunità e il territorio.

“Tutto un lavoro che è proprio dell'ente locale, che l'ente più vicino alla gente soprattutto nel mio ambito”.

Il territorio viene percepito come luogo di frontiera e che necessita di un servizio continuo su diversi bisogni da parte di un'utenza anche particolare, nelle parole dell'assessore:

“Trovare in questo luogo di frontiera una squadra di persone, dal Dirigente, al semplice dipendente che la vive con la stessa intensità, cioè che riesce ad approcciarsi alle persone, che riesce a comprenderle, perché qui l'utenza è molto particolare, ed è anche, in un certo senso pericolosa perché qui siamo nel cuore di quartieri che sono oggetto di continui blitz, molto spesso abbiamo dovuto richiedere l'intervento delle forze dell'ordine, anche solo a presidio, ci sono stati in passato eventi poco piacevoli, ma nonostante tutto questa struttura è piena di persone che continuano a lavorare con la voglia di poter fare qualcosa e che prendono a cuore tutte le situazioni che lo richiedono”.

L'organizzazione dell'ufficio utilizza un modello di politiche indirette rivolte ai cittadini stranieri:

“Il territorio tratta il migrante regolarmente soggiornante allo stesso modo, ha lo stesso trattamento garantito ad un cittadino italiano. Non c'è una scelta”.

Non esiste un servizio con personale dedicato alle politiche di inclusione *“ma non abbiamo fatto mai politiche attive sull'inclusione.”*, per quanto nel territorio c'è una *“attrattività”* naturale data dalla vocazione agricola e turistica di alcune zone del siracusano:

“secondo me noi siamo assolutamente carenti di tutto, non abbiamo servizi idonei a garantire correttamente questa inclusione. Ad esempio, noi abbiamo difficoltà in alcuni casi anche con la lingua, abbiamo bisogno di interpreti perché non siamo in grado e viviamo col lavoro che fanno tantissime associazioni”.

Allo stesso modo si evince come in questo territorio la sua attrattività naturale non sia diventata un'attrattività sistemica: *“io non vedo questo territorio attrattivo, io non lo vedo attrattivo, se non per le condizioni climatica e proprio per le caratteristiche tipiche del territorio in termini geografici perché poi sul piano dell'accoglienza e dei servizi credo che ci sia ancora molto da fare”.*

Tra i servizi attivati sull'inclusione c'è un'attenzione particolare che riguarda soprattutto il lavoro attraverso lo strumento del tirocinio anche se si evidenzia dall'interviste una diffidenza *“culturale”* ad accedere ai servizi da parte dell'utenza straniera. Tuttavia, c'è anche un'altra dimensione importante che è l'accessibilità ai servizi in termini di orientamento e informazione sull'accesso ai servizi pubblici.

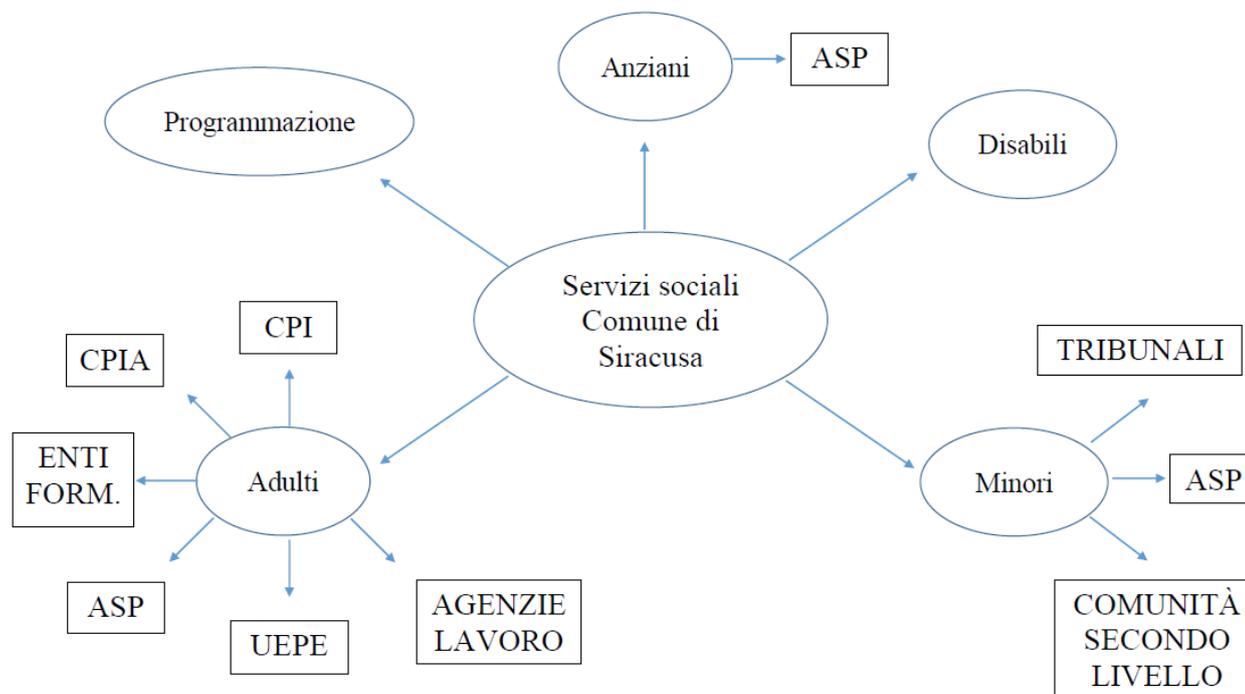
Tutta la rete qui nel siracusano si è attivata soprattutto per rispondere all'emergenza e al sistema **dell'accoglienza dei minori stranieri** non accompagnati:

“una rete in cui sono entrati dentro anche delle organizzazioni datoriali oltre a quelle sindacali” e organizzazioni private del terzo settore (AccogliRete).

“la rete veniva creata attraverso le forze dell’ordine le comunità che in emergenza accoglievano poi le associazioni, poi i tutori e poi piano si è imbastita questa rete sull’accoglienza dei migranti”.

Inoltre, sono presenti alcune organizzazioni private legate al mondo cattolico (organizzazione dei padri maristi) e all’Arci.

Figura n. 7 – Mappa degli attori dei servizi sociali del Comune di Siracusa



4. Rete dei servizi

Torino

Un’ampia offerta di servizi, interventi e progetti: Tutti gli intervistati spiegano che Torino conta su una buona offerta di servizi, risorse e progettualità del settore pubblico e del privato sociale. I servizi sociali, socio-sanitari e sanitari sono dedicati ai cittadini italiani e non italiani. Numerose associazioni del Terzo settore sono attive e partecipano alla co-progettazione dei servizi. Sono presenti in città numerosi progetti specificamente dedicati alla popolazione migrante (del Fondo FAMI e non solo).

“A Torino... Ci stanno questi Fami e abbiamo partecipato a tutti i Fami possibili e immaginabili, adesso ce n'è passato uno, un altro era troppo costoso e purtroppo non è passato, dove finalmente c'era il tentativo di coinvolgere più attivamente l'Asl, purtroppo è il primo degli esclusi, che era un progetto soprattutto sui vulnerabili psichiatrici e minori con vulnerabilità e via di questo passo, per creare diciamo un mix, un posto dove incontrarsi. Ne è passato un altro che è più legato all'ambito dell'inserimento lavorativo, ulteriori risorse per tirocini, formazione eccetera”.

Una lunga “tradizione” di interventi e progetti per la popolazione straniera nel tempo ha costruito una stratificazione di reti, servizi e buone pratiche, indipendentemente dalle diverse riorganizzazioni che hanno cambiato la struttura dei servizi.

“Grazie a questa tradizione, grazie anche alle persone che hanno lavorato per tutti questi anni e che hanno anche la capacità di cogliere certe trasformazioni per utilizzare quelle risorse che ci sono per potenziare diciamo i servizi... cerchiamo di fare e... secondo me di utilizzare al meglio le risorse che vengono messe a disposizione. Quindi ha creato... ci sono anche settori come i servizi sociali che sono poli generali ma anche dei servizi specifici... servizi rivolti ai minori... servizi rivolti a donne maltrattate... servizi educativi rivolti all'integrazione, all'inclusione, dei bambini stranieri... c'è l'assessorato all'integrazione... cioè si sono fatti tanti pensieri. Ci sono i tavoli delle associazioni che la maggiormente la presenza di stranieri. C'è il tavolo asilo che maggiormente rappresenta tutti coloro che lavorano con coloro che sono in procedimento per richiesta o hanno già un titolo. Ci sono i tavoli degli adulti in difficoltà con le cooperative che si occupano degli adulti in difficoltà e dei senza fissa dimora”.

Uno dei limiti evidenziati rispetto agli interventi a sostegno della popolazione migrante, riguarda la possibilità di costruire percorsi di integrazione stabili sul territorio, che consentano un orientamento al futuro, per scelte di politica nazionale.

“Certo è che in base a quello che noi vediamo, le richieste che noi vediamo sono superiori rispetto alle possibili offerte, questo senz'altro. Questo se a un certo punto purtroppo la legge sostanzialmente diminuisce anche la quantità di possibili persone che possono utilizzare certi servizi, di pari passo aumenterà il numero di persone che stanno in una situazione ibrida dove, se non sono stati costruiti dei percorsi apposta per queste categorie, correranno il rischio di rimanere esclusi da un processo di inclusione, o più esclusi, diciamo”.

Fare integrazione: punti di forza e criticità

I servizi centrali e territoriali. La rete dei servizi comunali è formalizzata in documenti che chiariscono le modalità di coordinamento tra aree e settori dei servizi comunali. Protocolli regolano il lavoro integrato con altri Enti che offrono servizi sanitari, del lavoro e abitativi. Gli intervistati hanno evidenziato punti di forza e criticità rispetto alla traduzione in pratica degli obiettivi delineati in questi documenti. Viene descritto uno

sforzo di tenere insieme le diverse risorse, ad esempio attraverso lo strumento del Patto per l'Inclusione. È migliorata l'integrazione nei servizi sociali territoriali, attraverso la creazione dei Poli Inclusione. Si tratta di luoghi in cui diversi professionisti, anche grazie alla condivisione della stessa sede fisica collocata nel territorio, costruiscono progettualità in ottica interdisciplinare. Permangono tuttavia una certa frammentazione degli interventi e alcune difficoltà a lavorare in modo integrato sia tra i servizi territoriali e centrali del Comune, sia con altre istituzioni (Comune, ASL, Centri per impiego).

In riferimento alla rete dei servizi per i migranti vengono identificate alcune criticità, in relazione a diverse variabili: a) i requisiti di accesso legati a norme nazionali, che escludono alcune categorie di persone ad esempio in relazione al possesso della residenza o di un particolare status giuridico b) la complessità dei bisogni a cui la città di Torino deve rispondere, considerata la numerosità della popolazione, la densità abitativa e la diversità c) il disegno organizzativo, che definisce le modalità di funzionamento della rete dei servizi per tutti i residenti e non formalizza al suo interno uno specifico coordinamento per i servizi dedicati agli immigrati.

“Processi che ostacolano l'inclusione... questi vincoli sulla residenza sono comunque dei vincoli, o sul regolare titolo di soggiorno... possono essere dei vincoli che difficilmente si riescono a superare. La frammentazione... Io non percepisco, ad esempio, il Settore Stranieri come coordinatore di interventi a tutela della popolazione straniera, quindi lavoriamo un po' frammentati da questo punto di vista, uno ad uno, facendo il proprio, mentre sul target stranieri ci vorrebbe probabilmente un coordinamento. Probabilmente magari l'Ufficio Stranieri lo fa, però poi la presa in carico ce l'ha solo su casi specifici, limitati... Mentre la tematica stranieri andrebbe coordinata più a livello cittadino e le informazioni che partono, che ci sono, in favore della popolazione straniera dovrebbero essere maggiormente diffuse in modo capillare, su tutto il territorio. Per cui alcune funzioni che hanno loro dell'Ufficio Stranieri noi non le conosciamo, però sarebbe invece importante poterle condividere per avere un ruolo più di coordinamento sugli stranieri”.

L'integrazione socio-sanitaria: anche con gli Enti esterni al Comune di Torino (ad esempio l'ASL o i Centri per l'Impiego), nonostante la presenza di accordi e protocolli formalizzati, la collaborazione in pratica è complessa, soprattutto con l'area sanitaria. Sembra emergere la presenza di linguaggi diversi, differenti letture rispetto alle priorità e una conseguente difficoltà ad individuare i confini e le intersezioni delle rispettive competenze.

“È un mondo... si lavora il più possibile con ASL, protocolli di collaborazione, ma è molto molto faticoso, proprio tanto. Perché comunque... soprattutto sul filone psichiatria, dove questo lo vediamo non solo con i

migranti, ma anche i senza dimora, con tutte le persone più fragili e... c'è sempre un po' un braccio di ferro "è mio o tuo...", "è solo un problema sociale, non un problema sanitario", sono tutte e due le cose insieme" ... non è facile però, insomma ci proviamo".

Viene sottolineato come questa difficoltà sia legata non solo alla complessità dei temi o alla volontà degli Enti, ma anche alle risorse disponibili: probabilmente in presenza di maggiori fondi ci sarebbe una minor competizione sulle risorse e sarebbe facilitata la costruzione di azioni congiunte.

"Ed è sempre molto anche una questione di risorse. Se ci fossero più risorse, sarebbe anche più facile applicare i protocolli".

Alcuni progetti che hanno visto la collaborazione tra sociale e sanitario sono stati costruiti a livello distrettuale anche se non sembra esserci sempre garanzia di continuità, a causa delle effettive possibilità e disponibilità di finanziamento.

"Queste che lavorano sulla genitorialità sono il Mamrem e Fanon. (...). Mhm, hanno due storie diverse come sportelli del Terzo Settore, nello specifico l'etnopsichiatria. Io ho avuto modo di relazionarmi con entrambe. Storicamente il Fanon aveva... è nato prima del Mamrem, ed è nato in integrazione con la sanità, per cui aveva pazienti inviati, nello specifico, da ambulatori sanitari e aveva una convenzione, per cui lavorava in convenzione con la sanità. Poi... mhh... La sanità ha interrotto i fondi per il Fanon, il Fanon ha continuato ad essere, a lavorare con questo specifico, ma più come Terzo Settore che non con un finanziamento della sanità. Ehm... Lavorano su invio degli enti privati o dell'Ente pubblico, hanno ridotto i numeri, fanno sostegno psicologico... Ehm... E lavorano... Il Fanon principalmente sull'individuale, il Mamrem, che invece è nato successivamente, lavora molto su, lavora molto sul territorio, quindi si è costruito una serie di sportelli anche nelle scuole, di sostegno all'interculturalità all'interno delle scuole...".

Uno degli intervistati collega la difficoltà a fare coordinamento e integrazione anche ad un tipo di approccio culturale, che fatica a tradurre in pratica una visione sistemica e olistica, essendo basata su un pensiero che separa in relazione a categorie di bisogni e di competenze.

"Il rapporto Città, Servizi Sociali, Servizi Sanitari non è un rapporto semplice, perché ognuno ha, sostanzialmente, differenti competenze e quindi non è semplice identificare... Il problema di queste situazioni è che, per fare una battuta, io capisco che ci è utile che esistano dei servizi specializzati, ma è utile anche che esista un servizio che contempra tutto. Cioè, non c'è un servizio, un Ministero alla persona, da cui si declinano gli altri Ministeri, okay? Cioè, l'idea semplice è che "che cos'è importante?". Secondo me è importante la persona, e non "prima metto la salute", "prima metto l'economia", "prima metto il

lavoro”, no. Dovrebbe essere differente il pensiero: io prima metto la persona, poi metto il resto. Perché tutto fa capo alla persona. Se io faccio un intervento sul lavoro e mi invento una bella cosa, ma non è coordinato con altre indicazioni, leggi emanazioni di altri, sostanzialmente sto facendo limare la persona, non raggiungo lo scopo. Quindi l’idea dovrebbe essere “se io costruisco una scala, devo capire a che distanza mettermi, dove voglio andare e qual è il coordinamento se ci sono altre scale e tra la mia scala e quella dell’altro perché magari poi le scale non si incrociano”.

L’integrazione socio-lavorativa: rispetto al tema dell’inclusione lavorativa, una delle difficoltà individuate riguarda l’effettiva disponibilità di posti di lavoro e il tipo di competenze di cui di fatto le persone dispongono, tema su cui l’amministrazione comunale ha un’influenza limitata.

“Il lavoro poi lo creano le imprese no? Davvero, possiamo metterci tutta la buona volontà, il sacrificio, lo sforzo ecc. però il lavoro per darlo ci deve essere. Non possiamo... no? sarebbe aprire... io sono a favore delle politiche keynesiane eh? figuriamoci... basti avere i sodi per farlo”.

“(…) A qualcuno puoi dare una speranza di un’autonomia completa perché è una persona magari di una bella professionalità, qualcun altro... ha bisogno di tenersi occupato e di essere sussidiato. Sono diversi profili, degni tutti e due, ma ci sono risorse diverse tra di loro”.

“(…) Se devi fare borse lavoro per tenere occupate le persone mentre gli dai un sussidio è un conto. Te lo puoi anche inventare. Se devi trovare un lavoro vero ad una persona, a tempo indeterminato eh... o c’è o c’è! Puoi aiutarli nella formazione, puoi aiutare le persone anche da un punto di vista psicologico... magari una persona è depressa, perché ha perso il lavoro, ma ha tutti i talenti per trovarne un altro allora... il servizio di consulenza, il servizio di assistenza, può aiutarlo a superare un momento difficile, dopo di che se uno è falegname e non ci sono falegnamerie... il Comune non le apre, no? Detto molto...”.

Di fatto le funzioni relative all’integrazione socio-lavorativa sono state internalizzate nella Divisione Servizi Sociali mentre sono ancora in fase di definizione le modalità di collaborazione con i Centri per l’Impiego.

“Ancora non c’è la connessione con i Centri per l’Impiego, perché si aspetta un Decreto che definisca come... (...) Come sarà... So che ci sono dei Tavoli, però noi a livello distrettuale ancora non abbiamo delle connessioni con il Centro per l’Impiego. Abbiamo avviato delle reti con i CPIA, quindi i Centri Per l’Istruzione Adulti... I centri di formazione adulti... è per la terza media, per il raggiungimento dell’obbligo. (...). Per gli adulti, che comunque quello è un obiettivo che chiediamo a chi percepisce il Reddito di Cittadinanza, di raggiungere almeno il livello minimo che poi ti permette di avere un inserimento nel mondo del lavoro più strutturato e più...”.

La tendenza è quella di lavorare in modo separato, ognuno per le proprie competenze individuate dalla normativa.

“No, ognuno fa una parte. La legge dice che chi ha determinate caratteristiche fa riferimento al Polo Inclusione, almeno per quanto riguarda Torino è così, quindi al territorio dove sei residente. (Caratteristiche) legate alla capacità lavorativa di uno dei membri del nucleo che ha il Reddito di Cittadinanza, ci sono cose specifiche, ma velocemente, per farti capire: se all’interno del nucleo c’è un soggetto con determinate, è iscritto da x numero di tempo, eccetera eccetera, con una fascia di età 19-35, quindi potenzialmente qualcuno che potrebbe aspirare ad un lavoro, fa riferimento al Centro per l’Impiego. Se invece è un’altra tipologia di situazione, si fa riferimento al Polo Inclusione dove si fa un progetto individualizzato dove non c’è la questione del lavoro, ma c’è una questione più legata ad attività, tirocini”.

“(…) poi ci saranno situazioni dove uno si accorge che forse è più utile inviarlo di là... Quindi anche questo gioco dell’invio sarebbe più... (…) Perché scrivere le cose straordinarie è facile, va bene? Quindi certamente, secondo me... No il lavoro tra i Servizi è quello di collaborazione, perché poi si parla di persone che lavorano, sostanzialmente, e si cerca di trovare delle soluzioni all’interno di quello che loro chiedono... a livello organizzativo”.

La rete con il Terzo Settore: I progetti e le risorse attive del Terzo Settore costituiscono una rete fondamentale che si interfaccia e interagisce con la programmazione, il finanziamento e la gestione dei servizi pubblici.

“È forte il ruolo del terzo settore, che lavora in partnership e in sinergia con metodologie di co-progettazione, ma anche di co-programmazione. C’è un piano di inclusione sociale che abbiamo già da più di un anno e mezzo, che tende a mettere insieme tutti i fondi che riusciamo a raccogliere per i piani operativi nazionali, i fondi filantropici e fondi privati per lavorare insieme al privato o privato sociale per massimizzare la resa dei servizi, in modo da limitare le sovrapposizioni, possibilmente anche annullarli, fare lavoro di squadra e dare il più possibile anche nei momenti di risorse scarse”.

“La città ha un forte legame con il Terzo Settore, tutte le componenti laiche, religiose, Torino per fortuna su questo offre un ampio panorama di situazioni che attivamente collaborano con la città. Quando la città ha chiesto “fatevi avanti” non sono mai mancate le proposte”.

Viene descritto come positivo il tentativo dell’amministrazione comunale di coordinare le risorse attraverso una pianificazione a livello centrale. Sembra tuttavia evidenziarsi una situazione di elevata complessità, in cui una molteplicità di attori contribuisce all’ideazione e alla attivazione di progetti, non sempre inclusi all’interno di una visione complessiva, orientata da un’analisi sistemica dei bisogni del territorio. Si tratta di criticità che caratterizzano anche la progettazione europea, oltre che al Terzo Settore.

“Quella lì è un po’ un’impresa, mettiamola così, quindi ognuno (Il Terzo Settore e il pubblico) tende a fare in modo che la propria impresa funzioni. Certamente noi a Torino abbiamo nel sociale associazioni di volontariato e quant’altro che assolutamente da un lato fanno anche delle loro progettazioni, quindi

portano avanti dei loro obiettivi e delle loro idee, dall'altro collaborano attivamente alla gestione dei servizi che la città mette in appalto, in spirito proprio di collaborazione. Noi gestiamo il progetto Siproimi, adesso come si chiama, grazie all'aiuto di cooperative, di consorzi, con i quali abbiamo importanti... Si siamo tutti sulla stessa barca, mettiamola così”.

“(...)Il nostro ruolo è quello di coordinare e anche controllare, nel senso che il ruolo del pubblico, per come la vedo io, poi mi si può dire che sono comunista, perché uno che vive di imprenditoria... ma non siamo quella cosa lì... o magari lo diventeremo... Nel senso, io penso che qualcuno, in questo caso lo Stato e le sue emanazioni, hanno il dovere di attivare, proporre e controllare, monitorare quello che vanno a proporre in relazione a un progetto, va bene? Quindi io sono anche disponibile ad accettare progetti, idee ben organizzate eccetera, anche se io non sono d'accordo, faccio un tentativo, mettiamola così, e quindi uno sa che sono elementi lenti e si inizia da qualche parte. Non sopporto però le cose che vengono fatte tanto per essere fatte, va bene? e che non hanno un'idea nel tempo...”.

Anche i professionisti che lavorano nei servizi territoriali individuano alcune criticità nella effettiva capacità di fare rete con le numerose risorse attivate dal Terzo Settore.

“Il punto di difficoltà... mhhh... Una creazione di reti con il Terzo Settore che sia un po' più strutturata e che permetta una collaborazione maggiore. Loro, il Terzo Settore, si lamenta di non sapere che cosa facciamo noi e dall'altra parte noi spesso inviamo l'utenza al Terzo Settore che però non sa bene come integrarsi con noi, quindi...”.

Trieste

I servizi coinvolti nell'inclusione dei migranti sono parte di una rete che si basa sulla condivisione dell'esperienza lavorativa e sulla conoscenza personale, ma non su accordi formalizzati. I cambiamenti introdotti dalla nuova Giunta comunale e la riduzione delle risorse dedicate all'ambito sociale ostacolano il lavoro di rete dei tecnici e, a volte, la costruzione di un nuovo progetto ha tra i suoi obiettivi, più o meno espliciti, anche il *networking*.

- *“La rete in un certo senso non si distrugge in poco tempo. In un certo queste reti in quanto hanno realizzato dei percorsi di conoscenza e di abitudine a lavorare insieme ed esistono sia sul piano delle relazioni personali, sia sul piano meramente organizzativo. Continuano a sentirsi e a organizzare degli incontri però è chiaro che sono indebolite, sia perché non vengono più valorizzate istituzionalmente, sia perché quando si incontrano sostanzialmente si trovano a guardarsi in faccia e a dirsi che non sanno cosa fare”.*

- *“Il lavoro di rete è sicuramente un nostro Leitmotiv da sempre. Qui siamo divise anche un po' per territorio e ogni assistente sociale se lavora da tanto tempo nel servizio del territorio conosce anche l'associazione specifica che lavora in un certo contesto, le parrocchie piuttosto che il volontariato, il terzo settore. C'è comunque una rete di riferimento e si invia la persona o la famiglia, a seconda del bisogno, a uno di questi nodi della rete. A livello operativo, a livello di soggetti, ci sono comunicazioni che viaggiano”.*

Però non c'è una rete specifica per l'inclusione dei migranti, c'è questa modalità di lavoro che caratterizza il vostro modo in generale di lavorare, se ho capito bene⁵.

- *“Diciamo che è un'attività di tipo generale dove una fetta è costituita da persone migranti”.*
- ❖ *“Una rete specifica per l'inclusione dei migranti non c'è, ma abbiamo partecipato a due Fami lo scorso anno in collaborazione con enti del terzo settore. Poi ovviamente CSV⁶, Caritas, Lybra, sono tutti enti impegnati nell'accoglienza con la Prefettura quindi lavorano tutti con i migranti. Noi lavoriamo molto con il terzo settore, ma non c'è una rete specifica per migranti”.*

Roma

Le interviste testimoniano il bisogno di realizzare una rete formalizzata, come riporta l'assistente sociale:

“ci siamo occupate anche attraverso il progetto FAMI del tentativo di creazione di rete per l'inclusione e per l'accesso ai servizi sia sociali che sanitari”.

Attraverso un progetto FAMI, il Municipio I è riuscito ad avviare una cabina di regia con l'ASL ed enti del terzo settore quali Caritas, Comunità di Sant'Egidio e Centro Astalli. Tuttavia, la rete auspicata resta ancora da realizzarsi mentre gli operatori continuano a organizzarsi in modo informale:

“[...] è ancora secondo me un po' in mano dell'operatore che sa, che conosce la rete e quindi che chiama il CIR, chiama Astalli...”.

Nella stessa condizione si trovano gli operatori dei servizi di inclusione lavorativa, come evidenzia l'operatrice di orientamento al lavoro:

“diciamo che io mi interfaccio molto con il C.O.L., con i centri di orientamento al lavoro. In particolare, mi interfaccio con S. T., afferente al Municipio I e anche con il C.O.L. tiburtino. Perché comunque se c'è una persona che magari è seguita da

⁵ Intervistatore

⁶ CSV Centro Servizi Volontariato

loro perché rifugiata o magari vorresti segnalare una persona, io chiamo anche loro. Quindi, in questo senso c'è una rete”.

Anche la funzionaria dei servizi sociali mostra come avviene nella pratica il lavoro di rete e di integrazione con il livello sanitario e il terzo settore:

“c'è un centro che ci aiuta a livello gratuito per quanto riguarda le analisi. Poi si chiede al CIR per problemi di mediazione. Se conoscono mediatori per aiutarci e capire il vissuto della persona. Si contatta la Caritas, a via delle zoccolette. Con il Municipio si chiude il cerchio perché per fare un apparecchio dentistico ci vuole comunque la tac e comunque vogliono un piccolo impegno economico per poter sostenere. Quindi tu qui puoi vedere come ci sono vari attori coinvolti. Molte situazioni, molti attori coinvolti, molti servizi sia dipartimentali che comunali che del terzo settore”.

In definitiva non esiste nella pratica del lavoro degli operatori del Municipio I, una rete formalizzata con cui si opera concretamente e quotidianamente nel territorio, e che sia rivolta ai cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti.

Crotone

L'integrazione dei migranti è un processo in cui interagiscono una molteplicità di variabili (legate sia alle caratteristiche demografiche, socio economiche, culturali delle persone di origine straniera, sia ai fattori contestuali dei paesi di insediamento, in particolare le policy migratorie). Definire e concettualizzare l'integrazione delle persone di origine straniera è un'operazione complessa che richiede approcci interdisciplinari. L'integrazione è un concetto multidimensionale, bidirezionale, discontinuo, polisemico. Può variare nel tempo e nello spazio, in base alle circostanze storico politiche e alla fase stessa del fenomeno migratorio.

Le misure di integrazione alla luce delle risposte alla domanda sul concetto di inclusione si concentrano in sei aree di policy:

1. Mobilità nel mercato del lavoro
2. *Housing*
3. Antidiscriminazione
4. Istruzione
5. Salute

6. Partecipazione politica

Sono molto rilevanti soprattutto quelle che afferiscono ai servizi di welfare dal momento che in Italia per il 63% l'immigrazione è un peso rispetto al welfare (*SpecialEurobarometer2018*).

Queste aree possono essere studiate valutando la normativa rispetto all'accesso per gli stranieri, presenza o meno di politiche indirette (diritti per gli stranieri nelle situazioni di bisogno di prestazioni specifiche), presenza o meno di interventi di supporto per favorire l'integrazione (area mediazione, area istruzione, area salute); presenza o meno di misure anti discriminatorie.

Dalle interviste emerge una matrice comune: i servizi per l'inclusione non sono in rete sia per gli attori istituzionali sia per quelli privati:

“le aziende si connettono poco con il sistema servizi e si ragiona poco in rete”

“Il consiglio territoriale per l'immigrazione non viene convocato”

Alcune evidenze poi riguardano:

- Integrazione tra servizi
- Territorio come paradigma di intervento

Emerge un'ottica di rete soprattutto nelle funzioni di accompagnamento nel lavoro sociale. L'ottica di rete si estrinseca nell'attivazione di competenze di progetto; nella realizzazione di percorsi operativi integrati. L'analisi multidimensionale della domanda apre ad una serie di considerazioni in direzione di una qualificazione continua della presa in carico e quindi delle reti di welfare locale valorizzando la dimensione dell'accoglienza del bisogno sociale e dell'accompagnamento. La rete è concepita come esercizio della professione e «mandato» organizzativo.

Invece in termini di network attoriale gli assetti di governance si presentano come di seguito:

Governance orizzontale: Collaborazione presente sul territorio rispetto alle diverse tipologie di servizio pubblico esistenti: ASL, CpI, servizi per le politiche abitative, enti dell'Istruzione, formazione.

“Cerchiamo di collaborare con tutti gli enti e istituzioni che ci possono dare una mano e hanno i nostri stessi obiettivi”.

“Abbiamo redatto dei protocolli di intesa, erano relazioni politiche istituzionali”.

Emerge da questa affermazione fatta dall'assessore del comune di Siracusa una visione di rete molto funzionale rispetto a obiettivi da perseguire.

A Crotone *“non esiste una rete formale ma quella informale funziona molto bene”.*

Diverso grado di integrazione nel livello di governance orizzontale degli Ambiti sociali:

- modalità prevalenti di collaborazione con le ASL e nella gestione di servizi con Accordi di Programma “L’ASP ha ancora un atteggiamento molto rigido e molte sono le difficoltà”. “dalle istituzioni non vedo grande inclusione”. “C’è troppa burocrazia”. “C’è poca sensibilità verso queste tematiche”. “C’è una resistenza da parte della pubblica amministrazione”.
- con i CPI mediamente strutturate e non occasionali e nella gestione di servizi con Protocolli di intesa: “Abbiamo difficoltà anche con il centro per l’impiego nostro. Se ci sono delle opportunità le perdiamo perché manca l’accesso all’informazione diretta e immediata”.
- medio-basse con formazione ed istruzione.
- in misura più lieve con le politiche abitative.

Emerge anche le difficoltà a fare rete: “ci si ferma davanti ad un piccolo ostacolo che poi magari potrebbe essere superato con un’autorizzazione quindi è la difficoltà di fare rete. La difficoltà di fare rete intorno ad un soggetto. Perché preferisco che io mi faccio il mio lavoro tu ti fai il tuo, ognuno si faccia il suo, ma mettersi insieme per capire come affrontarlo Insieme, o comunque una presa in carico integrata per sostenere il percorso di inclusione di un soggetto è molto difficile”.

Governance verticale: Partecipazione nella programmazione, nella gestione e nel monitoraggio di Parti sociali e Terzo settore, comunità di migranti.

“le realtà associative ci danno una mano nel portare avanti progetti su territorio”.

“Il coinvolgimento del Terzo settore, in particolare delle Cooperative sociali avviene attraverso la modalità dell’Affidamento con procedure di evidenza pubblica”.

“Io conosco tante ragazze anche presidenti di associazioni o di cooperative di migranti che vengono chiamate nei tavoli istituzionali perché ricoprono un ruolo adesso”.

“una rete di solidarietà una rete di cooperative che ha lavorato bene”.

“il progetto Sprar siamo stati uno dei primi a farlo”.

Aree tematiche: Nel lavoro svolto quotidianamente si nota una intersectorialità dei sistemi di servizi tra queste aree: Sociale/sanitario– Sociale/lavoro-occupazione – Sociale/abitativo – Sociale/istruzione e formazione.

Lavoro: FASI borse lavoro per i migranti anche per l’autoimprenditorialità, conciliazione famiglia-lavoro.

Mediazione: progetto For a corner proprio di comunicazione e di pubblicità dei servizi mettendo a disposizione un mediatore culturale

Metodologia di intervento: La realizzazione di incontri di coordinamento/scambio di informazioni è la principale modalità. La condivisione di strumenti tecnici o metodologie di intervento è più presente nell’area

sociale/lavoro e sociale/sanitario. Spesso è citata la costituzione di *équipe* multidisciplinari come modalità rodada di presa in carico nel servizio sociale.

Siracusa

Dalle interviste sono emerse con molta fatica la rete dei servizi. Infatti, in modo laconico la posizione organizzativa dei servizi sociali afferma:

“I servizi per l’inclusione non sono tantissimi e quelli che ci sono realtà singole e curate individualmente non sono curate perché messe in rete”.

“Abbiamo pochi servizi”

“La provincia quando funzionava aveva attivato uno sportello informativo ormai inesistente”.

“I punti di forza sono la volontà e la collaborazione come le dicevo delle associazioni che ci aiutano anche nell’offrire servizi, soluzioni e trovare lavoro”.

Dalle interviste emerge una matrice comune: i servizi per l’inclusione non sono in rete sia per gli attori istituzionali sia per quelli privati.

I servizi di inclusione sono pochi: *“il comune ha un progetto per una famiglia ma non posso avvalere di una rete formale”.*

“Poco anche perché se ritorniamo all’origine i servizi per l’inclusione non sono tantissimi e quelli che ci sono realtà singole e curate individualmente non sono curate perché messe in rete”.

“Io per esempio come comune ho un per una famiglia e mi metto in rete, ad esempio, con alcune associazioni che conosco per avviare un tirocinio per l’inclusione sociale per delle persone, ma è un rapporto privilegiato non è una rete costituita che mi favorisce in questo percorso”.

“Creando noi sul campo la rete che di fatto non esisteva”.

“La pubblica amministrazione dovrebbe cercare di fare quel lavoro di rete e di promozione delle iniziative, ma lo deve fare costruendo nel territorio la rete”.

“Le aziende si connettono poco con il sistema servizi e si ragiona poco in rete”.

Alcune evidenze poi riguardano:

- Integrazione tra servizi
- Territorio come paradigma di intervento

Emerge un'ottica di rete soprattutto nelle funzioni di accompagnamento nel lavoro sociale. L'ottica di rete si estrinseca nell'attivazione di competenze di progetto; nella realizzazione di percorsi operativi integrati. L'analisi multidimensionale della domanda apre ad una serie di considerazioni in direzione di una qualificazione continua della presa in carico e quindi delle reti di welfare locale valorizzando la dimensione dell'accoglienza del bisogno sociale e dell'accompagnamento. La rete è concepita come esercizio della professione e «mandato» organizzativo.

Infine, c'è anche una sorta di sfiducia nell'efficacia di una rete tra i funzionari del servizio pubblico: *“Il problema è che se una rete è troppo allargata non si conclude nulla. Se una rete è una rete mirata con appresentati non di forma ma di sostanza si raggiunge il risultato però ci vuole l'obiettivo molto mirato circoscritto e chiaro. Cioè si deve sapere cosa si vuole fare. Se si gira intorno alla parola inclusione socio lavorativa in maniera vaga e non si specifica dove vogliamo andare cosa vogliamo fare”*.

Rispetto al mandato nella costruzione della rete rimane un compito del pubblico: *“La pubblica amministrazione dovrebbe cercare di fare quel lavoro di rete e di promozione delle iniziative, ma lo deve fare costruendo nel territorio la rete”*.

Integrazione socio-lavorativa

“Per esempio i famosi tirocini di inclusione ci sono delle belle esperienze ci sono delle belle aziende che hanno portato avanti dei bei progetti di inclusione con dei richiedenti o persone che hanno avuto lo status di rifugiato o dei permessi per poter stare al di là degli stanziamenti però in percentuale la riuscita di questi progetti e il buon esito di questi progetti è sempre stato in misura molto ridotta e rappresenta rispetto al macrosistema proprio una goccia”.

“C'è la cultura nelle aziende le aziende si connettono poco con il sistema servizi”.

“Una decina di anni fa avevamo creato una Agenzia per l'inclusione, un progetto per la 328. Faceva un po' da intermediazione tra il Comune i beneficiari e il territorio. Loro ci avevano aiutato, fu un progetto interessante perché molto innovativo, consideri che lo avevamo fatto 10 anni fa”.

“Noi stiamo facendo degli incontri lì sto gestendo io un tavolo allagato dove dentro c'è il Centro per l'impiego e ci sono soprattutto enti del territorio autorevoli Centro per la formazione permanente degli adulti, l'ASP l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna, l'USM”.

Servizi scolastici

Dalle interviste emerge anche l'idea di costruire l'inclusione a scuola, tra i giovani stranieri:

“Ma questo deve avvenire a scuola che luogo di confronto, non mi serve che sia lo sportello alle politiche sociali del comune che lo faccia perché non è lì che stanno i giovani, ma nelle scuole”.

Progetti

Alcuni servizi sono presenti attraverso progetti finanziati dedicati ai titolari di protezione internazionale nell'ambito dell'inclusione socio-economica, un altro progetto sulla dispersione scolastica, infine l'asp con alcuni servizi di integrazione delle informazioni sanitarie degli stranieri.

5. Coordinamento

Torino

La riorganizzazione dei servizi comunali ha come obiettivo l'inclusione socio-lavorativa di tutti i residenti e non è previsto nel disegno organizzativo un coordinamento specificamente dedicato alla rete dei servizi per gli immigrati. L'inclusione della diversità viene garantita: a) a livello territoriale, sia attraverso progettualità ad hoc nel territorio, sia grazie all'inserimento di mediatori culturali nell'equipe multiprofessionali b) a livello dei servizi centrali, al Servizio Stranieri sono attribuite funzioni specialistiche relative all'inclusione degli immigrati, in particolare quelli con uno status più fragile rispetto alle possibilità di permanenza nel territorio italiano e a chi è incluso nei progetti Siproimi.

“Non c'è una rete di coordinamento e informativa così capillare, è ancora in costruzione, anche nel rapporto con l'Ufficio Stranieri. Magari non arriva a noi del territorio, ma appunto perché c'è quel Servizio là specialistico. Le politiche di inclusione in realtà in questo momento non si focalizzano sugli stranieri. (...) L'orientamento è di puntare all'inclusione ma... (...) Migliorare l'inclusione per tutta la cittadinanza. (...) I risultati devono essere inclusivi, ma per tutta la cittadinanza, per cui non c'è uno specifico per gli stranieri ehm... Che non so se sia un bene o un male. Ma in questo momento si sta puntando all'inclusione, quindi al miglioramento delle equipe territoriali ed è finalizzato ad una migliore inclusione generale di tutta la cittadinanza. Il fatto che vengano inserite delle figure professionali come i mediatori sicuramente rende possibile l'inclusione anche degli stranieri, perché se io metto del personale ad hoc che può accogliere anche gli stranieri questo rende più inclusivo il Servizio. Anche il lavoro di comunità, come diceva X (il responsabile del Distretto) prima, per la creazione di reti con le comunità di stranieri è utile, è sicuramente un lavoro che ehm... Che è partito da una linea politica e che quindi alla fine produrrà una maggiore inclusione ed è un aspetto che mancava, quindi da questo punto di vista, se vogliamo vederla positivamente, la città di Torino ha ravvisato il bisogno di rendere più inclusivi anche i Servizi avendo delle progettualità ad hoc per gli stranieri”.

Viene evidenziata l'ipotesi di migliorare la comunicazione e il coordinamento tra il livello centrale e quello territoriale sul tema dell'inclusione degli immigrati, individuando pratiche di lavoro integrato e maggiormente condivise. Il rischio è che si costruiscano percorsi non chiari per i cittadini di Paesi Terzi,

creando barriere e difficoltà di accesso e ostacolando la circolazione delle informazioni e una progettualità comune. La costruzione dei Poli Inclusioni ha dato avvio ad un lavoro per migliorare l'interazione tra i servizi territoriali e il servizio centrale, che è partito di recente.

“Probabilmente loro (Il Servizio Stranieri) hanno tutta una serie di reti e quindi anche un lavoro di comunità, di formazione sugli stranieri, però poi lavorano sulla presa in carico solo di uno specifico. (...) Mentre noi che lavoriamo sulla presa in carico degli stranieri, con residenze e quant'altro, costruiamo e raccogliamo informazioni, però senza coordinarci con l'Ufficio Stranieri. (...) Io credo che anche loro... Utilizziamo i Servizi del territorio, quale Pastorale Migranti, però ciascuno lo utilizza, utilizza questi Servizi del Terzo Settore un po' singolarmente, il singolo operatore che...”

“(...) Non so se il limite della comunicazione fra noi e l'Ufficio Stranieri è stato dettato da una linea politica che ha separato e che non ha in qualche modo incaricato in qualche modo l'Ufficio Stranieri di fornire consulenza anche ai vari Distretti e quindi loro non sentendosi... Come dire, ehm... Un Ufficio specialistico, che però fornisce consulenza anche agli operatori... da questo punto di vista hanno gestito il loro, penso, e gli altri... Senza che si creasse integrazione, reale integrazione (...) Ehm... Di fatto, io spero che questa cosa nel tempo questa cosa migliori e sicuramente la creazione dei Poli Inclusioni vedo che sta migliorando, da questo punto di vista, si sta coordinando con X (Responsabile Servizio Stranieri), perché sia possibile incontrarci e quindi so che c'è la volontà di superare un po' questa frammentazione che c'è stata fino ad ora”

“(...) Per cui se tu sei straniero ma sei, hai la residenza ti rechi in Via Bologna 51 e poi in Via Bologna 51 (sede del Servizio Stranieri) gli dicono guarda che devi andare in Via Loncavallo (sede del Distretto Nord Ovest), poi magari queste persone arrivano in Via Loncavallo, ma portano dei bisogni... Anche di... Legati proprio al loro percorso migratorio, noi fatichiamo perché magari non siamo a conoscenza di tutte le reti che hanno loro o invece delle risorse che hanno...”

Viene sottolineata l'importanza di costruire un coordinamento inteso come spazio che, “in modo stabile”, consenta lo scambio e l'incontro delle differenti prospettive di chi è impegnato per l'inclusione degli immigrati (“dei luoghi dove contaminarsi”). Un'interazione tra gli operatori sul campo e i decisori, ma anche tra professionisti di ambiti differenti (sociale, lavorativo, sanitario). Di nuovo viene evidenziata la necessità di un diverso approccio culturale al “fare integrazione”, un approccio olistico, dove il lavoro non è il risultato della somma di diverse competenze, ma l'effettiva interazione tra queste. Il rischio è quello che diversi operatori, servizi o enti si chiudano all'interno di perimetri, che creano barriere all'accesso e competizione per risorse scarse.

“(Un coordinamento) sarebbe auspicabile. Cioè non è che non ci siano, però ci sono poi chiaramente, per come la vedo io, almeno in questi anni, si sono costituiti e ci sono dei momenti di incontro e, come dire, di

coordinamento tra le varie anime, sanitario, lavoro, sociale, però non è... Cioè, servirebbe qualcosa di stabile, okay? Questa cosa, per poter andare avanti, ha necessità che tutti si incontrino, tutti possano dire la loro, e non solo dire la loro, ma anche chi la vive tutti i giorni possano contribuire ad aiutare quelli che decidono nel capire almeno le conseguenze... Cioè cosa succederebbe, va bene? Questo è importante, perché per quello che io vedo generalmente è un gioco nella mia squadra e non è un gioco condiviso: “io mi occupo di questo, faccio questo, mi dispiace, le regole sono queste, io mi occupo di questo, ho il mio budget, faccio questo e mi dispiace” e questo non favorisce, secondo me non aiuta a creare un’organizzazione più semplice”.

“Tendenzialmente io potrei essere anche uno che formalmente sono includibile, quindi ho tutte le caratteristiche, ho un permesso di soggiorno, ho una residenza eccetera eccetera. Però sto male, quello succede, e allora bisogna individuare che tipo di patologia hai e questa problematica come la devo suddividere. E nel momento in cui io ti do un primo intervento, il successivo... Perché magari sono situazioni che hanno bisogno di tempo, e quindi c’è una fase di acuzie e poi ci sono degli step successivi per arrivare ad essere un caso sociale, va bene? Di chi è la competenza? È al 50% mia, al 20% tua? Si capisce bene che è una situazione che diventa poco sensata nel momento in cui tu hai di fronte la persona e c’è questo, io quanto posso fare o non si può fare, ci sono le risorse? Se non ci sono le risorse non c’è problema, uno dice “non posso fare niente”. Ma se si può fare, o se si deve fare, prendi una cosa e la porti fino alla fine, non puoi ogni volta fermarti per capire di chi sei... (...) È una storia che non ha proprio senso, vista dal punto di vista umano”.

In alcuni servizi una cultura organizzativa o un approccio del singolo professionista più incline al lavoro integrato e al lavoro di rete sembra fare la differenza, rendendo possibile all’interno delle cornici normative un esercizio di discrezionalità indispensabile nei servizi alla persona.

“Certo, perché poi tu vedi che le organizzazioni e situazioni che sono più attente e permeabili, nel senso che c’è la possibilità di relazionarsi, i tentativi poi di trovare una soluzione qui spesso ci sono. Però sono sempre situazioni più legate al rapporto, alla conoscenza...”.

“(…) ma se io sono io e l’altro è l’altro e via di questo passo magari si riesce a fare un passo in più. Per noi che ci occupiamo proprio di questa situazione so che non è facile, ma siccome il problema dell’ibrido è un problema fondamentale per coloro che vengono definiti come ‘extra-comunitari regolarmente soggiornanti’, perché oggi è così e domani non lo so, chiaro? Perché da un lato ci sono delle questioni che aiutano, delle regole, mettiamola così, che devono essere chiare, io non sono più per regole interpretative; su alcuni argomenti, è chiaro, non è necessario scrivere delle regole interpretative, su altre questioni invece tu devi sempre lasciare la categoria ‘altro’, perché il mondo è molto superiore...”.

Anche il livello politico indica la necessità di un cambiamento culturale nell'organizzazione dei servizi superando il “vecchio modello”, ovvero un lavoro costruito dentro il perimetro dei singoli servizi. Esso porta ad un uso poco efficace delle risorse, ostacola il lavoro in rete, crea competizione per l'acquisizione di risorse scarse. Si tratta di un'ottica ancora troppo centrata sul lavoro su singoli casi e categorie di bisogno, lontano da un approccio di comunità in grado di leggere la complessità.

“Sulla capacità di utilizzare di più gli strumenti comportandosi da regolatore di un sistema e meno vecchio modello: faccio io le cose, me le costruisco e me le trovo. Più lavoro di squadra, più capacità di fare team building e di usare strumenti, e riconoscere come strumenti a propria disposizione, anche strumenti magari del privato sociale e di altri Enti. Maneggiare di più il portafoglio di opportunità e meno concentrarsi sul proprio disegno di... assistenza al singolo. (...) Se io ho il mio pacchetto di risorse e non lo dico neanche alla mia vicina... io so dove mettere magari uno che è senza casa, perché c'è quella associazione che magari la conosco io ma magari non lo dico ad un altro eh... adesso sto estremizzando però”.

Trieste

A Trieste non c'è un coordinamento dei servizi implicati nell'inclusione dei migranti. Una delle persone intervistate suggeriva che un coordinamento dovrebbe nascere con un compito ben preciso, su un tema specifico, che abbia un ruolo fondamentale nell'inclusione dei migranti come ad esempio il lavoro o la casa. Il coordinamento non dovrebbe essere una scatola vuota, costruita solo per coordinarsi. Preliminarmente, quindi, si dovrebbe rispondere a domande come: Su quale tema/i? Con quale obiettivo/i? Insieme a chi? Contribuisce alla qualità del nostro lavoro? Come?

- *“No, non c'è un coordinamento, ma ci sono vari dei coordinamenti a seconda degli argomenti. C'è un coordinamento sanitario ce ne è uno legato all'accoglienza dei richiedenti asilo, ce ne è un altro per i minori non accompagnati che a Trieste è un fenomeno rilevante. Poi ci sono delle esperienze legate a dei progetti per esempio a dei progetti FAMI ma anche ad altri che creano delle occasioni di lavoro comune che però sono legate ad una progettazione. Magari sono le stesse persone che si trovavano da sempre e che “usano” questo progetto come un'occasione che gli permette di fare quello che hanno sempre fatto insieme”.*
- ❖ *“[un coordinamento] di fatto non c'è. Se fosse possibile si dovrebbe creare un coordinamento su un tema specifico per esempio per il lavoro. Il coordinamento permetterebbe di rendere la formazione più mirata all'inserimento della persona nel mercato del lavoro. Il coordinamento potrebbe nascere da questo tema piuttosto che dire “Ecco c'è un coordinamento” e poi non è chiaro cosa si deve fare insieme, se fosse così potrebbe essere anche molto frustrante”.*

- *“Prima di tutto [il coordinatore] avrebbe bisogno di essere riconosciuto in un ruolo che non c’è. Lei prima parlava di questa figura, ma la situazione è talmente lontana che francamente fa un po’ sorridere. Oggi alla figura sociale chi si occupa di aiuti agli stranieri, oltre ad essere svalorizzata, gli viene chiesto sostanzialmente di intervenire soltanto sull’emergenza, sull’assistenza e sulla bassa soglia. Non viene chiesto affatto di intervenire invece sul percorso dell’inclusione sociale”.*
- ❖ *“Un coordinatore dovrebbe avere un’ottima conoscenza del territorio e delle modalità di lavoro dei servizi coinvolti nell’inclusione dei migranti in quel territorio. Dovrebbe essere in grado di assumere il ruolo di team leader insomma essere autorevole verso gli altri pari altri colleghi dell’ente locale o del privato sociale ma anche verso i decisori”.*

Roma

Le interviste riportano la mancanza di un coordinamento formalizzato tra i servizi esterni al Municipio I che si occupano di inclusione socio lavorativa.

Intervistatrice: “non esiste un coordinamento tra i diversi servizi che si occupano dell’inclusione? Un coordinamento formalizzato”

Intervistata: “no un coordinamento no. Noi abbiamo la consulta salute migranti, con la asl e altre associazioni. Ci si vede abitualmente...”.

A tale mancanza sopperisce una struttura interna ai servizi sociali basata sull’agire in tandem dei diversi operatori che in modi diversi si occupano di inclusione:

“[...] trovo ottima questa possibilità di lavorare all’inclusione socio lavorativa in tandem. Cioè la possibilità di lavorare nello stesso ufficio, fisicamente con un’assistente sociale che segue la persona. C’è proprio uno scambio quasi quotidiano e questo io lo trovo un grande punto di forza”.

Crotone

Nel territorio si riscontra l’assenza di un vero coordinamento che fa fatica a decollare anche su altri ambiti già rodati come i piani di zona.

“Manca forse un tavolo istituzionalizzato che preveda impegni e incontri formali, è una cosa che ci rimprovera anche il servizio centrale”

A Crotone rispetto al coordinamento si pensa alla presenza di una parte politica e terzo settore:

“immaginerei certamente che ci sia la presenza di una parte politica”

“coinvolgendo anche il terzo settore che è quello che vive direttamente il territorio”

“me lo immagino Inter istituzionale con riunioni periodiche”

Sul funzionamento si suggerisce una sorta di “cabina di regia” con dei tavoli di concertazione e riunioni sistematiche:

“Me lo immagino con degli incontri formale almeno ogni due mesi dove si mettono sul tavolo i problemi che emergono quotidianamente e le possibili soluzioni, da ultimo le strategie per favorire il percorso di inclusione. Perché mi sembra che c’è l’idea di lavorare solo quando ci sono le emergenze Se ci fosse un coordinamento e una progettualità, è ovvio che potrebbe essere una svolta”

Altri attori da coinvolgere: centro per l’impiego, agenzie per il lavoro, il comune, terzo settore.

Emerge anche una apertura rispetto al terzo settore come attore in grado di avere una visione più analitica dei bisogni e le sue soluzioni:

“Con il terzo settore è ottimale, spesso e volentieri condividiamo con soggetti diversi progetti e proposte”

“Qui abbiamo avuto un vantaggio, le associazioni che si sono ritagliati uno spazio ed è diventato erogatore di servizi ed ha coinvolto anche loro in maniera diretta, il mediatore linguistico, l’operatore semplice.”

“Il distretto socio assistenziale nostro potrebbe ricoprire il ruolo di coordinatore, ma di fatto non lo fa”.

Siracusa

A Siracusa si evidenzia un coordinamento in nuce mutuato da altre esperienze:

“Ci stiamo lavorando lei entra in un momento in cui siamo in elaborazione noi stiamo facendo degli incontri li sto gestendo io un tavolo allagato dove dentro c’è il Centro per l’impiego e ci sono soprattutto enti del territorio autorevoli Centro per la formazione permanente degli adulti, l’ASP l’Ufficio di Esecuzione Penale Esterna, l’USM”.

“Penso che più la macchina amministrativa a cui bisognerebbe dare un ruolo di coordinamento, penso che all’interno altre strutture dovrebbero dare servizi, la scuola per esempio dovrebbe farsi carico di pensare ad una progettualità che preveda delle figure professionali dedicate”.

“Noi abbiamo degli accordi di programma con l’ASP per tutte le linee di finanziamento per esempio per i patti anziani. Gli accordi ci sono il problema è la parte operativa poi. La forma c’è è la sostanza”.

Altri attori da coinvolgere: centro per l’impiego, agenzie per il lavoro, il comune, terzo settore.

Emerge anche una apertura rispetto al terzo settore come attore in grado di avere una visione più analitica dei bisogni e le sue soluzioni: parlando di inclusione lavorativa la PO dei servizi sociali del comune di Siracusa afferma “perché poi l’hanno vissute il terzo settore queste cose invece noi che non le abbiamo ancora attivate come procedure”. “Noi trasversalmente ci occupiamo di 250.000 cose”.

“Con il terzo settore è ottimale, spesso e volentieri condividiamo con soggetti diversi progetti e proposte”

“Qui abbiamo avuto un vantaggio, le associazioni che si sono ritagliati uno spazio ed è diventato erogatore di servizi ed ha coinvolto anche loro in maniera diretta, il mediatore linguistico, l’operatore semplice”.

6. Formazione per l’equipe e i coordinatori d’area

Torino

L’offerta formativa rispetto al tema degli immigrati viene descritta come ampia dal Responsabile del Servizio Stranieri.

“E quindi la necessità è alta, per fortuna a Torino noi, almeno rispetto alle nostre possibilità, abbiamo rapporti con altre associazioni e Enti, fondazioni, che di loro propongono anche momenti di formazione e noi possiamo richiedere dei momenti formativi. Quindi, nel nostro specifico, abbiamo rapporti con l’associazione ASGI, che è l’associazione degli studi giuridici sull’immigrazione, quindi noi chiediamo degli aggiornamenti costanti; o con Fanon per proporci dei punti di vista educativi e psicologici, psichiatrici, etnopsicologici, che ci possano aiutare a comprendere meglio quello che andiamo a fare, le persone che andiamo ad incontrare; con l’Università di Torino. Quindi per fortuna sotto questo profilo, diciamo, che le occasioni non ci mancano. Poi essendo un Servizio all’interno del progetto Siproimi ci sono anche i momenti formativi che ci vengono proposti attraverso la rete nazionale dal Servizio Centrale, sempre nell’ambito del nostro specifico lavoro. Sì, forse qualche volta avremmo bisogno di qualche momento di supervisione che in questo momento non riusciamo ad avere, nel senso che proprio non troviamo lo spazio, mettiamola così, e avremmo anche le risorse per potercelo permettere”.

Sembra tuttavia che le conoscenze specialistiche sul tema immigrazione siano maggiormente fruibili da parte degli operatori del servizio centrale e che non sempre le conoscenze siano in rete. Ad esempio, il responsabile del Servizio Stranieri parla di ampia offerta sull’area giuridica, che invece a parere dell’assistente sociale individua un gap formativo. L’assistente sociale ricorda un solo evento formativo sul tema immigrazione, che si è svolto nel 2017.

“L’aspetto formativo di cui abbiamo maggiore bisogno è quello giuridico, perché la normativa sugli stranieri cambia di continuo e non siamo, alle volte, così aggiornati. E quindi sicuramente l’aspetto formativo sul piano giuridico ci manca. E... mmmh... La conoscenza delle reti... Quella comunque permane nello specifico di ogni operatore”.

“Rispetto alla formazione, io ricordo un unico intervento... Un unico percorso formativo, 3 anni fa, dove l’organizzatore era la Asl, dove l’obiettivo era aiutare gli operatori tutti, di tutti i Servizi, ad essere maggiormente inclusivi verso la popolazione straniera. (...) Come partner c’era Comune, Asl e Terzo Settore. (...) Quindi 3 anni fa... (...). Sono state delle giornate formative che includevano, appunto, non solo gli assistenti sociali ma anche, appunto, gli impiegati amministrativi, gli OSS, gli istruttori amministrativi, quindi trasversali a tutte le figure professionali, ed era formativo/informativo su quelli che sono i Servizi per gli stranieri e come permettere agli operatori di avere maggiori informazioni da fornire all’utenza che accede a Servizi”.

Le competenze che fanno parte del profilo di base dell’assistente sociale rispetto al lavoro di rete e al lavoro di comunità vengono identificate come cruciali nel fare inclusione nel territorio, anche per gli immigrati, interagendo con le loro reti.

“(...) La formazione mia professionale mi ha fatto sempre fare lavoro di comunità, laddove si parte dal singolo caso, ma per poi costruire una relazione che permetta anche... Permette ad altri di usufruire di quei servizi, e quindi mi relazionano costantemente con servizi che si occupano di stranieri, cercando di costruire reti che poi... siano fruibili, e quindi che l’accesso rispetto alla risorsa sia più... Non è un invio generico, è un invio con presentazione del caso, un lavoro congiunto per progettare insieme, per andare verso, insieme verso la risoluzione delle problematiche che porta l’utenza. Da quando siamo Polo Inclusione quindi c’è questo obiettivo qua di fare comunità e siamo riusciti a... andare, conoscere e instaurare reti con alcune realtà con le quali in realtà già collaboravamo, ma in modo un po’ più strutturato. (...). E quindi si sta costruendo per un lavoro sugli stranieri un po’ concreto”.

Tutti gli intervistati individuano come necessario uno shift culturale, sia a livello dei singoli professionisti che nella cultura organizzativa dei servizi del pubblico e del privato. Una maggior capacità di tradurre in pratica un’ottica olistica, che sia in grado di far interagire diverse competenze e contaminare le diverse appartenenze. Un’ottica di lavoro integrata e centrata sulla comunità.

Viene sottolineata da tutti la necessità di costruire, anche attraverso la formazione una ‘cultura diversa’, che superi un approccio per categorie di bisogno e consenta di costruire strumenti che fanno interagire competenze e conoscenze.

“Più lavoro di squadra, più capacità di fare team building e di usare strumenti, e riconoscere come strumenti a propria disposizione, anche strumenti magari del privato sociale e di altri Enti. Maneggiare di

più il portafoglio di opportunità e meno concentrarsi sul proprio disegno di... assistenza al singolo. (...) se io ho il mio pacchetto di risorse e non lo dico neanche alla mia vicina... io so dove mettere magari uno che è senza casa, perché c'è quella associazione che magari la conosco io ma magari non lo dico ad un altro ehhh ... adesso sto estremizzando però...”

Trieste

Le persone intervistate a Trieste affermano che la formazione rivolta ai migranti dovrebbe adeguarsi alle caratteristiche delle persone. Questo aspetto è difficile da realizzare perché spesso i migranti non hanno nessuna scolarizzazione ed è difficile trovare dei corsi di italiano per analfabeti. L'apprendimento dell'italiano è fondamentale per un migrante perché *“se uno non riesce ad apprendere la lingua fa anche fatica a fare i corsi professionali perché va da sé che non riesce a trovare un lavoro”*.

- *“Una grande attenzione [tra i temi della formazione] dovrebbe essere data ai minori e a situazioni di grosso disagio”*.
- *“Prima di tutto non c'è proprio il mandato e non c'è nessun riconoscimento dell'importanza di questo ruolo [di chi opera in ambito sociale a favore dell'inclusione dei migranti]. Noi abbiamo provato a fare alcuni moduli formativi, per irrobustire la figura dell'operatore dell'accoglienza, soprattutto spostando molto l'attenzione sulla dimensione dell'accompagnamento a percorsi di vita indipendenti, ma purtroppo questo percorso non c'è più”*.
- *“Allora [sarebbero utili] aggiornamenti formativi su ingressi, decreti, permessi, flussi migratori. Ci sono anche dei corsi di aggiornamento online quando c'è una novità, ma ad esempio il decreto sicurezza o gli ultimi decreti chi ha il tempo di leggerli! Ci vorrebbe una scheda di aggiornamento. Questo da un lato. Dall'altro lato il discorso di empatia culturale. Per esempio, il discorso delle donne che non vanno a lavorare: se noi riuscissimo, come operatori, a trovare un canale empatico per comprendere le radici culturali e l'origine di questo atteggiamento forse riusciremmo ad entrare più in empatia con queste persone ed in qualche maniera a lavorare su quell'aspetto lì. Acquisire una chiave di lettura più approfondita che aiuti gli operatori a capire più profondamente il perché di certi meccanismi e resistenze”*.
- ❖ *“La formazione si dovrebbe fare. Ci vuole una preparazione un po' più a 360 gradi nel senso che bisognerebbe conoscere il mercato del lavoro, conoscere le offerte formative, però, secondo me, possiamo fare tutta la formazione che vogliamo agli operatori, ma se non agiamo un po' sulla politica, a livello alto, mi viene da dire, possiamo anche sapere tutto su come funziona il mercato del lavoro e sulle qualifiche professionali piuttosto che sulle le certificazioni però cambio poco”*.

Roma

Spostandosi sulla formazione, le tre persone intervistate, informano innanzitutto dell'interesse che ripone su questo aspetto la loro dirigente. Tuttavia, emerge la necessità di aggiornamenti normativi in materia di migrazione e permessi di soggiorno, il cui possesso faciliterebbe l'accesso ai servizi di inclusione. Inoltre, si presenta l'interesse per l'acquisizione di ulteriori competenze in tecniche di ascolto e decentramento culturale, che agevolerebbero la presa in carico:

“per i migranti devi conoscere... intanto le tipologie dei permessi di soggiorno per dirne una ma anche avere la capacità di decentrarti per esempio, di andare verso il punto di vista dell'altro. Quindi sicuramente delle competenze nelle tecniche di ascolto. Se non hai quel tipo di formazione... non dobbiamo mettere i timbri, qui insomma dobbiamo capire chi abbiamo di fronte e come possiamo... io dico sempre alle persone che incontro ‘come possiamo aiutarci a vicenda?’ non sono io che ho il potere sulla persona. Non è un dominio sulla persona. È cercare insieme di capire come fare. Ecco. Per poterlo fare io sicuramente utilizzo delle tecniche magari che ho imparato e penso che le persone debbano avere questo tipo di formazione... un minimo di capacità che non è come dire... non ci nasci così”.

“sicuramente un aggiornamento anche se poi in qualche modo lo abbiamo fatto perché mi sembra che ce l'ha fatto ‘a buon diritto’ mi sembra, l'associazione. Che ci fanno l'aggiornamento dei diritti... quindi ci ridicono dell'S.T.P., ENI, queste cose... per orientare il cittadino che fa il colloquio... bisogna conoscere. Per quanto riguarda i rimpatri assistiti non siamo particolarmente ferrati.

“rispetto alla presa in carico, agli stranieri, ai servizi sociali. Abbiamo bisogno... noi ce li facciamo eh, la nostra dirigente ci permette di attivarci, di sensibilizzarci, di non ricadere nell'apatia. La stessa apatia... o malessere psicologico... insomma noi siamo sempre in contatto con il malessere degli altri. Abbiamo bisogno di momenti di sensibilizzazione, di aiutarci, di capire di più la normativa e di andare in contro alle persone”.

“[...] Io ho notato questa cosa, quando una persona si sente accolta, parliamo di cittadini stranieri, già stai facendo metà del lavoro perché quella persona... lo vedi proprio che si rilassa. Si sente accolta. Quindi ti può parlare. Tu non sei lì sopra di lei, non sei lì per... quando vivi qualunque situazione drammatica, fai tutto il viaggio, lo sappiamo no? Tu arrivi che già parti da un livello... e allora lavorare sul valore della persona, cioè io ho di fronte una persona e gli do valore, già quello è molto importante. Già è la base. Il punto di partenza.”.

In sintesi, dagli argomenti emersi, gli intervistati manifestano l'esigenza di formazione e approfondimenti intorno ai seguenti temi:

- Aggiornamento sulle tipologie di permessi di soggiorno;
- Aggiornamento sui decreti;
- Aggiornamento sui rimpatri assistiti;
- Gestione del colloquio;
- Ascolto empatico/attivo;
- Decentramento culturale.

Crotone

Normativa: *“Dobbiamo formare secondo me i coordinatori o chi per loro rispetto a questa **materia dell'inclusione sociale anche in termini operativi** su come realizzarla perché noi non abbiamo mai fatto tirocini formativi ne abbiamo mai avviati come comune di intesa con il Centro per l'impiego”*

Altri argomenti sono i seguenti:

- o conoscenza dell'attuale contesto sociale, geografico, politico e culturale dei paesi di origine dei migranti, con particolare attenzione ai fattori che stanno alla base dei processi migratori;
- o come progettare percorsi efficaci di inserimento lavorativo per i migranti basati sulle connessioni tra le loro competenze e le opportunità disponibili a livello locale;
- o comprensione degli elementi psicologici legati al processo di migrazione e questioni relative alla resilienza;
- o comunicazione interculturale e come interagire con i migranti;
- o mediazione dei conflitti interculturali;
- o gestione di situazioni in cui i migranti mostrano comportamenti inquietanti a causa del loro background culturale (ad esempio, non fidandosi del consiglio delle donne);
- o capire il processo di mediazione interculturale e il lavoro con i mediatori;
- o capire le dinamiche di gruppo e le reti all'interno delle comunità di migranti.

Hanno altresì formulato altre necessità di sostegno, le più frequentemente menzionate sono la necessità di ricevere prontamente informazioni su qualsiasi cambiamento legislativo, la supervisione da parte di personale più esperto, l'accesso facilitato ai mediatori, il supporto psicologico, gli specialisti sanitari e, in generale, una migliore cooperazione con altri servizi, compresi quelli incentrati sull'occupazione. L'organizzazione di opportunità regolari di formazione e scambio comuni con colleghi provenienti da altre strutture che si occupano di questo argomento è anche indicata come una necessità.

Siracusa

Metodologia: *“E quindi la formazione deve puntare a dare degli strumenti concreti, non teorie, cosa è cosa non è. No. Strumenti concreti di lavoro per cui tu torni nel tuo ufficio e hai una procedura che è sai di poter utilizzare perché è stata sperimentata ed è una buona prassi e la puoi fare nel tuo territorio che è in Sicilia perché non se poi in Piemonte non so se quella procedura è spendibile allo stesso modo in cui è spendibile in Sicilia. Ci vuole una formazione però operativa non teoria”.*

Normativa: *“Dobbiamo formare secondo me i coordinatori o chi per loro rispetto a questa **materia dell’inclusione sociale anche in termini operativi** su come realizzarla perché noi non abbiamo mai fatto tirocini formativi ne abbiamo mai avviati come comune di intesa con il Centro per l’impiego”.*

Possibili fabbisogni:

- concetto di rete;
- *mainstreaming* della diversità;
- pari opportunità e non discriminazione;
- codici etici in tema di non discriminazione;
- piani formativi per sviluppare capacità del personale (pubblico e privato) di accogliere le persone con background migratorio e corrispondere adeguatamente ai loro bisogni;
- sperimentazione figura del *Diversity Manager*;
- attività preparatorie su decostruzione di stereotipi e pregiudizi.

Riflessioni conclusive: competenze e conoscenze del coordinatore d’area

Trieste

Tenendo conto dell’eterogeneità dei contesti all’interno dei quali si troveranno ad operare i Coordinatori d’Area e della complessità dei processi che promuovono l’inclusione dei migranti credo che questi assistenti sociali dovrebbero innanzitutto disporre di **metacompetenze** piuttosto che di specifiche competenze. Penso ad esempio all’apertura e all’interesse per il cambiamento, alla flessibilità, alla leadership, alla gestione di conflitti e all’autorevolezza verso i pari e verso i decisori. Inoltre, dovrebbe avere un’ottima **conoscenza** del territorio, dei servizi sociali della città in esame (strumenti e modalità di lavoro) e degli altri attori implicati nell’inclusione dei migranti. Utile una precedente esperienza lavorativa come pure una specializzazione post laurea in questo ambito.

Il coordinamento dovrebbe essere **un’iniziativa in progress non predefinita nei dettagli**, che possa tenere conto della specificità di ciascun territorio. A Trieste il coordinamento potrebbe **nascere da un tema centrale** per l’inclusione dei migranti (ad esempio il lavoro o la casa) e da un gruppo di lavoro che se ne occupa. Il coordinamento dovrebbe essere un luogo dove mettere in comune conoscenze, strumenti, procedure, risorse; un luogo di progettazione e costruzione, ma soprattutto di “contaminazione” e di trasformazione o cambiamento. Per questo dovrebbe essere un gruppo *multistakeholder*. Il territorio potrebbe essere una sorta di “suggeritore” dei temi di cui si occupa il gruppo di lavoro.

Nei diversi siti sperimentali si potrebbero ipotizzare modelli diversi di coordinamento. In questo caso, durante lo sviluppo del progetto, potremo capire qual è il *core* del coordinamento, ossia quale insieme di caratteristiche devono avere i coordinamenti per l’inclusione dei migranti per essere tali e quali caratteristiche, invece, differiscono tra i diversi coordinamenti per poter tenere conto della specificità dei territori e per poter costruire delle risposte adeguate a queste peculiarità.

Roma

Chi è il coordinatore d’area? Il coordinatore d’area è un’assistente sociale, esperto del territorio e dei processi inclusivi. Il coordinatore conosce i soggetti appartenenti alle istituzioni pubbliche, del privato sociale e terzo settore che operano nell’ambito dell’inclusione socio lavorativa dei cittadini di paesi terzi regolarmente soggiornanti.

Cosa fa il coordinatore d’area? È un *net-worker* che coordina efficacemente i diversi attori dei processi di inclusione. Il coordinatore d’area sa individuare - a livello micro - quanto incide sulla condizione di benessere della persona al fine di intervenire - a livello macro - per risolvere le problematiche inerenti all’inclusione dei cittadini di paesi terzi (ad esempio tramite l’inserimento di mediatori culturali nel segretariato sociale e nel P.U.A.). Per un tale compito, empatia e autorevolezza divengono qualità necessarie per conciliare le posizioni della società e di coloro che richiedono di essere inclusi. Inoltre, con interventi di advocacy, il coordinatore d’area conosce, sostiene e promuove i diritti dei cittadini di paesi terzi.

Crotone

Un primo elemento comune identificato è che esistono tipi di esigenze percepite nella maggior parte dei comuni:

– Necessità connesse al miglioramento del coordinamento, della cooperazione e della comunicazione tra varie strutture attive a livello locale;

– Necessità connesse al miglioramento delle competenze di varie categorie di personale e della loro capacità di rispondere alle sfide legate all'integrazione dei migranti.

Un livello ancora trattato ma che merita attenzione è la connessione e scambio tra livello operativo e istituzionale/programmatorio e lavoro di circolarità tra livelli/ruoli gerarchici e operatori portatori di istanze di cambiamento. Quando c'è un punto di forza come nel caso di Siracusa invece se assente è un punto di debolezza come è chiaro nel caso di Crotone. Qui le politiche di inclusione intese quale sistema integrato di servizi alle persone pensato e progettato nel territorio, vincolato ad un contesto più ampio del lavoro sociale che a sua volta risponde ad obiettivi e visioni di politica sociale svolto in un quadro di azioni di sistema e di infrastrutturazione sociale non esiste. Da questo quadro emerge quindi una stretta relazione tra struttura sociale e agency che pone questioni rilevanti in chiave di operatività di servizio: abbiamo notato nel caso di Siracusa una forte collisione di intenti tra il ramo politico e amministrativo sulle politiche di inclusione. Questo aspetto appare come un elemento necessario per la realizzazione di servizi incisivi ed efficaci. Laddove non è presente, come nel caso di Crotone, emerge un gap un vuoto che viene riempito da altri attori, all'occorrenza l'amministrazione che assume anche valore di decision making o soggetti terzi come il terzo settore in una commistione tale che si fa fatica a distinguere i contorni. I servizi sono quelli pensati e realizzati dal terzo settore dove l'ente locale perde il suo ruolo nella costruzione e formazione dell'agenda in termini di policy di integrazione.

A questo punto in tali contesti il ruolo del coordinatore diventa peculiare per rimettere ordine sui le relazioni tra struttura sociale e agency. Pertanto, sul piano delle skills questa figura dovrebbe avere le seguenti caratteristiche:

Profonda conoscenza della rete dei servizi e delle istituzioni e delle organizzazioni pubbliche e private che operano sul territorio, (dimensione organizzativa)

Opera nel servizio sociale territoriale e ha esperienza nell'accompagnamento sociale (dimensione sociale)

Competenze nell'ambito di coordinamento, confronto e monitoraggio sui casi e identificazione di buone prassi, delle linee guida per il lavoro e dei correttivi che si renderanno necessari in itinere

Conoscenze della normativa sociale e del mercato del lavoro (dimensione cognitiva)

Un atteggiamento proattivo e un'attitudine al lavoro di squadra (dimensione relazionale)

esperienze nell'ambito della progettualità sociale.

Siracusa

La necessità percepita di un migliore coordinamento e cooperazione riguarda diversi tipi di strutture:

- Coordinamento tra diversi dipartimenti o servizi all'interno del comune, compresi i dipartimenti che operano in settori diversi (ad es. servizi sociali, istruzione, ordine pubblico, pianificazione urbana, sanità, alloggi, ecc.).
- Coordinamento tra le strutture comunali generali, in particolare quelle con responsabilità dirette per l'integrazione degli immigrati
- Cooperazione e coordinamento tra i servizi sociali dei comuni e i servizi di collocamento, che sono generalmente sotto la responsabilità delle autorità regionali o nazionali. Sebbene si affermi chiaramente che l'obiettivo dei servizi sociali è, laddove possibile, quello di appoggiare i beneficiari a progredire verso una vita in autonomia, per la quale è fondamentale avere la possibilità di guadagnare un reddito attraverso il lavoro, gli operatori sociali hanno poche possibilità di fare qualcosa di più che indirizzare i beneficiari verso uffici di collocamento separati.

nel caso della grande maggioranza dei migranti questo si dimostra per lo più inefficace e le modalità più comuni attraverso cui ottengono un lavoro restano attraverso il sostegno di altri membri delle loro comunità, piuttosto che attraverso gli uffici di collocamento.

- Cooperazione tra strutture comunali e ONG o altre organizzazioni del terzo settore che forniscono servizi di prima linea ai migranti. Si tratta di vari tipi di rapporti, tra cui: i casi in cui i comuni appaltano dei servizi a enti del terzo settore, i casi in cui viene stabilito un partenariato tra il comune e uno o un gruppo di enti del terzo settore con un contributo finanziario o in natura del comune, i casi in cui i finanziamenti aggiuntivi provengono da vari programmi di finanziamento (fondi nazionali, UE, SEE, ecc.) o sono forniti da altre ONG.

Una migliore cooperazione è anche percepita come necessaria tra le strutture comunali e le entità del terzo settore che lavorano con i migranti (ad es. fornire assistenza umanitaria, collaborare con i volontari per l'organizzazione di corsi di lingua o di attività culturali, di sensibilizzazione o di informazione) anche se non esiste un accordo formale o un contributo finanziario.

Ciò consentirebbe un uso più efficace delle risorse esistenti, per evitare sovrapposizioni e duplicazioni e per stimolare le sinergie.

- Cooperazione tra tutte le strutture che forniscono servizi ai migranti e alle organizzazioni di migranti o altre entità che rappresentano i migranti o che riflettono le loro opinioni.