



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020 Obiettivo specifico 2. integrazione/migrazione legale - on3
- capacity building - lett.j) governance dei servizi - capacity building 2018 - Prog - 2716

Sòfià

Servizi e Operatori Formati
per l'Integrazione e l'Accoglienza



L'ACCESSO AL WELFARE PER LE PERSONE CON BACKGROUND MIGRATORIO

EVIDENZE RECENTI
E SPUNTI DI RILANCIO

A cura di CODICI

—

Laura Boschetti

—

Cristina Cavallo

—

Andrea Rampini



Introduzione

Il testo che segue ricostruisce quanto emerso nell'attività di ricerca condotta nell'ambito dell'azione "WP1 - Analisi partecipata dei servizi" del Progetto SOFIA. Il percorso ha coinvolto operatori, operatrici, mediatrici, responsabili di servizi pubblici, attivisti e attiviste, con l'obiettivo di indagare il funzionamento dei servizi pubblici in relazione all'utenza con background migratorio e raccogliere bisogni formativi di chi vi opera. Quanto emerso dalla ricerca partecipata ha costituito la base per elaborare proposte formative innovative e nuovi strumenti per lo sviluppo di sensibilità e competenze nel servizio pubblico. Con questo fine, tra gennaio e marzo 2021 sono state condotte 18 interviste e 4 focus group per consultare persone che potessero far emergere punti di vista diversi sia rispetto al funzionamento dei servizi pubblici che in relazione all'accesso a questi ultimi. In particolare, gli enti, le organizzazioni e le reti coinvolte in questa fase esplorativa della ricerca sono stati i seguenti: Agenzia delle Entrate; Agenzia Piemonte Lavoro;

Associazione Camminare Insieme; ATC; Biblioteche di Torino; Centri ISI; Città Metropolitana di Torino; Compagnia di San Paolo; CCM-AMREF; Comune di Torino, Servizio Stranieri; CPIA; Generazione Ponte; Consorzio In.Rete; Pastorale Migranti; Patto di collaborazione per una Torino antirazzista; Prefettura di Torino; Sermig; UNHCR. Il documento di sintesi è strutturato attorno a quattro domande e per ciascuna riporta la sintesi dei punti di vista emersi. La prima consente di orientare lo sguardo rispetto ai **cambiamenti dei profili e dei bisogni delle persone migranti che accedono ai servizi pubblici**. La seconda si concentra su quali siano **le criticità nell'accesso ai servizi pubblici** e individua alcune questioni trasversali a tutte le consultazioni e altre specifiche. A partire da questo, una terza domanda si concentra sulle possibili **direttrici di lavoro per migliorare l'accesso**. E infine, la quarta domanda sposta lo sguardo sulla **formazione e sintetizza i bisogni e le proposte** delle persone consultate.

COME CAMBIANO I PROFILI E I BISOGNI DELLE PERSONE MIGRANTI?

ELEMENTI TRASVERSALI, TRA VECCHI E NUOVI FLUSSI:

- La **stabilizzazione** di una parte della popolazione con background migratorio
- I cambiamenti legati alle **provenienze geografiche** delle persone migranti e alle loro storie:
 - Legati ad avvenimenti di tipo **geopolitico** che hanno avuto un forte impatto sui flussi migratori o sullo status giuridico dei migranti (es. l'allargamento dell'UE con l'ingresso di nuovi paesi).
 - Legati ai **flussi** più recenti, per i quali viene messa in risalto la connessione con storie di maggiore vulnerabilità e trauma. Ci si chiede se arrivino in Italia persone con meno risorse e con un maggiore carico di sofferenza.
- Le **fragilità di ritorno** e l'aumento di persone che "tornano ai servizi" per un fallimento o un'involuzione dei percorsi. COVID19 e disoccupazione indeboliscono anche i percorsi di chi vive a Torino da molto tempo (es. persone che perdendo il contratto di lavoro perdono anche il titolo di soggiorno).
- Un contesto italiano e piemontese in cui l'inserimento viene descritto come **più difficile** per il peggiorare delle condizioni socio-economiche del paese e l'aumento del conflitto sociale.
- Si conferma l'**attrattività della metropoli** per i flussi migratori, e quindi anche il grande equilibrio tra Torino e il resto della Regione in termini di complessità.

“Quindici anni fa vedevamo molti meno cittadini del mondo varcare la soglia dell'ufficio. Vuoi perché loro erano quasi invisibili alle istituzioni, non si facevano vedere. Vuoi perché noi non eravamo pronti culturalmente a riceverli. Era raro trovare qualcuno che in ufficio masticasse una lingua diversa dalla propria. Quando uno straniero aveva bisogno di noi magari mandava qualcuno al posto suo, non veniva in persona. A distanza di quindici anni la situazione è molto diversa. Gli stranieri si sono inseriti nel nostro contesto sociale, e nei nostri uffici vengono in molti.[...] È cambiato l'atteggiamento, c'è coraggio, c'è voglia di sentirsi parte del nostro tessuto sociale, e spesso vengono anche solo per il codice fiscale. Il solo ottenere il codice fiscale è considerato per loro quasi il primo passo verso l'integrazione, se ne escono contenti di avere il codice fiscale: ce l'ho anche io, mi sento parte della comunità!”

QUALI SONO LE PRINCIPALI CRITICITÀ RISCOSETRATE NELL'ACCESSO AI SERVIZI? DI COSA PARLIAMO QUANDO PARLIAMO DI SERVIZI?

Ciò che viene percepito e definito come “servizio” e “servizio pubblico” nel corso delle interviste, può non essere così scontato. Fare riferimento ai servizi non necessariamente richiama alla mente l'esperienza avuta con i servizi pubblici. Soprattutto con riferimento a quei contesti in cui sono emerse criticità, episodi di discriminazione e razzismo, lo sguardo si allarga anche a tutti quei servizi in cui l'accesso e la fruizione vera e propria prevedono la presenza di figure filtro (anche se si tratta di servizi privati per es. una discoteca o una piscina). In una intervista si richiama anche agli istituti di detenzione come parte del sistema e su cui possono e devono essere fatti dei ragionamenti relativi al rapporto con i detenuti/le detenute.

A. QUESTIONI TRASVERSALI: IL CONTESTO

- **I mutamenti della legislazione** di riferimento, che hanno fortemente impattato sul rapporto tra utenti e servizi e sul modo stesso in cui i servizi guardano gli utenti: ogni anno c'è qualcosa di diverso su cui formarsi e su cui informare.
- **L'eterogeneità dei profili**, delle storie e delle culture, data la complessità e ricchezza delle presenze straniere, soprattutto nella città di Torino. Questi profili, portatori di esperienze di migrazione e culture diverse, si trovano a confrontarsi con l'altrettanta eterogeneità di **culture professionali** di chi fa lavoro sociale.
- **L'assenza di persone con background migratorio** nel ruolo di operatori e operatrici dei servizi pubblici.
- La **sfiducia – di tutte le parti coinvolte – nei confronti delle istituzioni**. Emerge maggiore fiducia nelle reti informali e nei lussi relazionali e informativi poco solidi e poco trasparenti, come quelli legati ai social media.
- I problemi legati ai **flussi di informazione** e alla capacità dei servizi di essere comprensibili, efficaci nella comunicazione e percepiti come credibili. Alcune informazioni passano attraverso il passaparola nelle collettività immigrate. Operatori e operatrici rilevano una generale e conseguente sfiducia nei dati e nelle informazioni oggettive.
- Il **clima sociale** e il suo impatto sul servizio, accompagnato da una rilevante influenza negativa dei mass media nel contribuire alla narrazione negativa sul fenomeno migratorio.

“Nel 2019 le persone richiedenti asilo che sono andate in commissione sono di 70 nazionalità diverse... Come abbiamo fatto in questi anni a reggere? Non solo in termini numerici, ma in termini di percorsi e di capacità del welfare locale di fare fronte a usi e costumi così diversi. Diversi, ma tanto. Nel modo di accudire i figli, nel modo di

intendere la genitorialità e la coppia. Alcune volte mi sembra di tornare indietro di cinquanta anni, in termini di diritti, altre volte loro sono più avanti di loro. Come tenere insieme tutto questo riuscendo a mantenere le nostre caratteristiche come operatori sociali ma filtrandole e riequilibrandole rispetto ad altri modelli culturali, educativi... in modo che ci sia davvero uno scambio?”

“Ho fatto parte di un team che lavorava per il Comune, ed ero l’unico nero che entrava con il badge [ride]! Io sentivo questa unicità, questa cosa nuova per molti, no? E anche per me. Il fatto che uno mi trovi in un Ufficio, che lavoro per l’assessore, oppure per i progetti... Questa non è una cosa automatica.”

“Facciamo il nostro meglio per fare sentire a casa un contribuente che magari si avvicina a noi con un pregiudizio perché fuori di qui si sta urlando, si stanno usando linguaggi duri, difficili, che portano alle contrapposizioni. L’ufficio è qui per servire, non per alimentare contrapposizioni.”

B. QUESTIONI TRASVERSALI – IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA

- **La normativa sull’immigrazione.** La mancanza di un titolo di soggiorno preclude l’accesso a molte delle opportunità del territorio ed espone le persone a precarietà, vulnerabilità, coinvolgimento in economie informali e illegali.
- **La frammentazione e disomogeneità** sia delle informazioni che dell’applicazione della normativa sull’immigrazione a livello territoriale. Per es: situazioni in cui viene richiesta (o meno) la documentazione sull’idoneità alloggiativa.
- L’impatto della **burocrazia** in termini di complessità, rigidità e incoerenze. La presenza di **ostacoli nell’accesso di alcuni servizi**, che per es. non ricevono, non rispondono al telefono o alle email o non sono comprensibili nei riscontri.
- La **frammentazione** tra diverse risorse e risposte all’interno della PA.
- I **tempi lunghi** che generano lunghe attese e frustrazione e che rendono più complessa la relazione tra utenti e operatori, con un aumento del rischio di connivenze e favoritismi, ma anche di trattamenti differenziali e discriminazioni.
- La **scarsità di risorse umane e di tempo di lavoro** necessario per dedicare attenzione e cura a ogni singolo utente.
- Le **questioni di genere e di età** che caratterizzano le professioni sociali e gli uffici pubblici: carenza di eterogeneità in termini di genere e progressivo invecchiamento degli uffici.

“Se tu sei diniegato adesso e fai ricorso vai in udienza nel 2024/2025, e questa è una cosa folle! Quale crescita reciproca operatori-ospiti è possibile quando tu stai per otto

anni nello stesso centro? Dopo otto anni che vivi con persone maggiorenni e fai sempre solo quello... io dopo un po' faccio fuori anche i miei figli! Questo comporta gravi danni dal mio punto di vista. Una connivenza tra operatore e ospite: se lui mi è simpatico va bene qualunque cosa. Diventa il mio bambino in termini relazionali, oppure diventa il mio fidanzato... Ma se tu invece mi stai sull'anima, anche solo a pelle, è dura..."

"A volte bisogna fare molte domande per riuscire a capire cosa ti stia chiedendo il contribuente che hai davanti – soprattutto se il contribuente è straniero. A volte bisogna spendersi in un dialogo approfondito, bisogna fare molte domande. Poi alla lunga riesci ad arrivare al punto. Solo che devi riuscire a fare in fretta perché poi ti si allunga la fila. Hai pochi minuti per capire e indirizzarlo."

C. QUESTIONI TRASVERSALI - L'APPROCCIO DI OPERATORI E OPERATRICI

- Gli interrogativi su quale sia **la cultura del servizio pubblico** in Italia, soprattutto in termini di accountability, di prestigio dell'occupazione e di rilevanza dei bisogni e dei diritti degli utenti nell'erogazione del servizio.
- La **scarsa apertura al cambiamento e all'innovazione** nei servizi pubblici, accompagnata da una forma di resistenza ad accogliere proposte e pensieri di soggetti nuovi, indifferentemente dal background migratorio.
- Un grado elevato e pericoloso di **personalizzazione del servizio**. Si creano legami, scorciatoie, trattamenti speciali. Spesso l'utenza cerca l'aiuto di chi lavora meglio, di chi ha più credibilità. Ma questo aumenta gli squilibri e rischia di indebolire il sistema perché non consente i passaggi di competenze.
- I **pregiudizi** di operatori e operatrici che possono esprimersi in atteggiamenti di **infantilizzazione** dell'utenza, atteggiamenti di tipo "colonialista", fino ad atti di vero e proprio razzismo.
- Le competenze rispetto alla **gestione delle relazioni e delle emozioni e le capacità di ascolto ed empatia**, sia all'interno del gruppo di lavoro, con colleghi e colleghe, che con l'utenza.
- Il ruolo cruciale dei livelli di **coordinamento dei servizi**.

"Non è un caso che in lingua italiana non esista un termine per tradurre accountability; non c'è cultura per cui utente è il datore di lavoro: operatore ha la percezione di dare un servizio, ma non che chi hai di fronte sia il tuo datore di lavoro; essere operatore a contatto col pubblico non è un ruolo di prestigio. Se l'utente medio è una seccatura, figuriamoci l'utente straniero. Dall'altra parte, basta una volta in cui ti tratto male e utente non ha più voglia di tornarci".

“I servizi si difendono dai cittadini, tutti, non solo migranti, qualsiasi cosa esca dal seminato crea problema che operatori non cercano di risolvere ma lasciano ai cittadini. Ad esempio un operatore se non sa rispondere può dire “chiedo, mi informo, ecc” ma questo non è un atteggiamento diffuso, più spesso ci si chiude “noi qui non siamo competenti”. Quindi le persone sono disorientate e fanno molta confusione. C’è grande bisogno di orientamento, a volte le domande non sono chiare oppure nascono da una conoscenza parziale dei servizi, per passaparola e sentito dire (lui/lei ha detto che ha avuto questo servizio e quindi lo chiedo anch’io, senza sapere come funziona e se ne ho diritto). Questo vale per tutti, non solo per le persone straniere. I servizi non rispondono se la domanda non è perfettamente pertinente.”

“Quando entrano in accoglienza, noi li consideriamo come se dietro non avessero nulla. Sono dei bambini che io devo rivoltare come un guanto e farli tutti nuovi. E non tengo neanche conto della possibilità che possano sbagliare e che possano dirmi no. Sono io che so cosa va bene per te. Mi è stato fatto notare che in questo c’è una forma di colonialismo... Li consideriamo come buoni selvaggi, arrivano e non sanno che cazzo fare perché hanno sempre vissuto sugli alberi... e neanche siamo in grado di riconoscere che magari qualcuno di loro ha preso la laurea nel proprio paese.”

“Non siamo solo macchine che producono lavoro. Siamo esseri umani. Nel mio ruolo ascolto anche magari le lamentele di un collega che ha la giornata storta perché le cose magari a casa non gli vanno bene. Devo riuscire comunque ad ascoltare, capire, indirizzarlo comunque a un’erogazione di un servizio di qualità. Anche se la giornata non è delle migliori e avresti preferito startene a casa. Compito mio è anche di ascoltare i miei colleghi e aiutarli a dare il meglio anche se la giornata non è propizia.”

“Nell’ascolto del contribuente io devo utilizzare tutta l’empatia possibile. È chiaro che i nostri servizi hanno a che fare con imposte e tasse, quindi non c’è da aspettarsi che l’utenza si presenti ben disposta, si parte già in svantaggio. Già dalle prime battute bisogna dissipare una naturale diffidenza nei nostri confronti. È come cominciare una partita a calcio in svantaggio di un gol. Se non aggiusti la partita nelle prime battute la partita è compromessa. La fiducia del contribuente va conquistata al volo. Ti giochi tutto con le prime battute, magari anche solo con un sorriso. Mascherina permettendo, ovviamente (ride), insomma il sorriso emerge anche dagli occhi. Il sorriso ma anche un sincero atteggiamento di servizio. Mi sono reso conto negli anni che se l’atteggiamento non è sincero il contribuente lo coglie subito, e questo purtroppo contribuisce a fare innalzare la barricata e a fare cominciare il dialogo nel modo peggiore.”

“Un doppio regista. Devo coordinare il lavoro degli sportelli andando incontro alla richiesta dell’utenza. Mi interfaccio con l’utenza, ascolto, capisco e li indirizzo al servizio; ma nel frattempo vigilo affinché agli sportelli il servizio reso sia della qualità

che noi vogliamo assicurare. Sono un doppio regista, un giano bifronte, e questo mio ruolo richiede molta empatia.”

D. QUESTIONI TRASVERSALI: DIGITALIZZAZIONE E DIGITAL DIVIDE

→ I **risvolti multipli della digitalizzazione** di alcuni servizi. Da un lato positivi, per la velocizzazione delle procedure e la possibilità di accedervi senza spostarsi. Dall'altro negativi perché insistono sulle differenze di competenze nell'uso di questi strumenti e sulla differente distribuzione di risorse (accesso a internet, possesso dei dispositivi).

“Alcuni servizi offerti, ad esempio percorsi formativi e accompagnamento/ orientamento al lavoro, sono diventati più accessibili grazie a servizi a distanza, ovviamente per chi ha accesso a internet e supporti informatici”

“Servizi pubblici: ora che è obbligatorio fare richiesta via pec, mail o accedere tramite app è diventato più complicato per l'utenza.”

“Gli stranieri ci aiutano, perché non c'è straniero che non sappia usare lo smartphone. Quindi per noi diventa facile accompagnarlo nel download di una app. [...] Il paradosso che registro è che in realtà in questo modo cominciamo ad avere difficoltà comunicative con l'italiano medio magari poco scolarizzato e un po' avanti con l'età. Quando gli proponi di fare il download di un'app ti guarda con occhi smarriti. E ti chiede: non posso parlare con qualcuno in carne e ossa? Questa è la classica domanda che ci rivolge l'italiano. [...]”

E. QUESTIONI TRASVERSALI: LINGUE, LINGUAGGI E INCOMPRENSIONI

→ Le barriere linguistiche e **competenze linguistiche** di utenti e operatori e operatrici.
 → I **registri linguistici** che possono avvicinare o allontanare l'utenza.
 → I **materiali di comunicazione e informazione**, questioni legate all'elaborazione dei testi, alle traduzioni, ad altri strumenti per integrare i soli testi (pes. Registrazioni, video).
 → La **comprensione e compilazione della modulistica** necessaria per l'accesso e la fruizione del servizio.

“Il distanziamento sociale che ci impone l'emergenza covid purtroppo ci impedisce di chinarti sul modello concretamente e aiutare il contribuente. Non glielo puoi compilare tu, devi mantenere una distanza di sicurezza.”

FOCUS

A. FOCUS: LE MIGRAZIONI FEMMINILI

- La **presenza di vittime di tratta**. Donne che hanno subito violenze, ricatti e abusi. Che lasciano il proprio paese e che si sono esposte a esperienze difficili, traumatiche e rischiose.
- L'importanza del riconoscimento delle storie di vita e delle competenze delle donne migranti. Questo riconoscimento può richiedere un tempo superiore a quello previsto dall'accompagnamento del servizio stesso e un'attenzione particolare alla salute fisica e mentale.
- Il rischio di **maggiore vulnerabilità** per le **donne vittime di violenza domestica** ma prive di un regolare titolo di soggiorno.

B. FOCUS: LE QUESTIONI ABITATIVE

- La maggiore **vulnerabilità** della popolazione che accede all'edilizia residenziale pubblica rispetto a chi vi accedeva in passato.
- L'**assenza di soluzioni diversificate e flessibili nell'accesso alla casa e di percorsi di accompagnamento**, strumenti per l'abitare sostenibile, risposte per le persone più vulnerabili.
- L'incremento della **conflittualità di vicinato**.
- Le **incomprensioni interculturali** specifiche che rendono difficile o ostacolano l'accesso al servizio. Ad esempio, le spese condominiali sono universali?

C. FOCUS: L'ITALIANO L2

- L'**eterogeneità dei bisogni di apprendimento e dei livelli di competenza linguistica**.
- La difficoltà nel fare un **bilancio delle competenze pregresse** e nel comporre classi, tenendo presenti anche questioni specifiche legate all'analfabetismo in L1.
- La gestione delicata delle fasi di **arrivo e accoglienza** di nuovi apprendenti e delle relazioni con quest'ultimi.
- L'**assenza, in alcuni servizi, di competenze specifiche** che non intersecano solo l'insegnamento dell'italiano L2.

D. FOCUS: LA SCUOLA PUBBLICA

- L'indebolimento, a partire dalla scuola secondaria di primo grado, **della connessione tra scuola e famiglia**.

- L'ingresso di figli/e a scuola diventa occasione di contatto con alcune famiglie con background migratorio e anche stimolo all'apprendimento dell'italiano.
- I pregiudizi e il **razzismo** degli insegnanti e tra studenti, la vergogna di parlare la propria lingua.
- La **frammentazione** nella gestione della migrazione, sebbene la scuola lavori bene sulla sensibilizzazione, accompagnata a un maggior presidio dei singoli (insegnanti e studenti) e meno della dirigenza nel realizzare buone pratiche.
- L'emergere, anche a causa dell'epidemia di COVID19, di **diseguaglianze nell'accesso agli strumenti tecnologici e nelle competenze digitali**.
- La carenza di **un linguaggio comune** che permetta alle famiglie straniere neo-arrivate o al primo contatto con il sistema di essere autonome nella relazione con le scuole.

E. FOCUS: LA SALUTE FISICA E MENTALE

- L'importanza di **comunicare e parlare** di salute e di accesso all'assistenza sanitaria fin dal primo arrivo in Italia.
- Il ruolo centrale della **mediazione linguistica** nell'interazione medico-paziente sia per prevenzione che per accesso ai servizi.
- La centralità dei **ruoli di genere e degli stereotipi di genere** all'interno delle famiglie e in generale nell'accesso alla salute
- La diversa costruzione sociale e culturale della salute, del ruolo della medicina e dei professionisti.
- L'area della vulnerabilità e della **salute mentale**, con carenza di tavoli di confronto, patti di corresponsabilità e competenze specifiche.

F. FOCUS: LE FAMIGLIE E I MINORI CON BACKGROUND MIGRATORIO

- Il bisogno di **nuove soluzioni per il supporto alle famiglie** e alla genitorialità.
- **L'accesso alle opportunità per minori e giovani**.
- **La transizione all'età adulta e il supporto oltre la minore età**.
- Le **minori opportunità** come causa di discriminazione e razzismo legati all'aspetto fisico e/o al proprio cognome.
- La diversificazione e canalizzazione delle carriere e delle scelte scolastiche.
- I rapporti e i conflitti intergenerazionali

QUALI SONO LE POSSIBILI DIRETTRICI DI LAVORO?

01. A monte, una chiara ed esplicita **visione d'insieme**.
02. Approccio **collaborativo e multi stakeholder**. Le cabine di regia inter-istituzionali, l'interlocuzione e la collaborazione tra pubblico e privato sociale, le funzioni di garanzia.

03. Maggiore raccordo tra **livelli operativi e livelli decisionali**.
04. Un approccio **pragmatico** centrato sull'individuo e sulla **personalizzazione** della risposta.
05. Ascolto, partecipazione, confronto, valorizzazione del **punto di vista dell'utente**, del suo vissuto, di come possa diventare parte attiva nella "costruzione del muro" (e nell'abbattimento dei muri).
06. Mediazione linguistica e interculturale:
- A.** Utilizzo coerente (non intermittente) e sensato della **mediazione interculturale** (tre consigli da dare a una futura mediatrice: CONOSCENZA. Informarsi e formarsi: legislazione, comunità ecc IMPARZIALITÀ. Non essere mai dalla parte dell'operatore o da quella del cittadino. ASCOLTO. Ascoltare bene quali sono i punti di vista e le esigenze vere delle due parti).
- B.** Calibrare le aspettative di risoluzione dei conflitti riposte in queste figure.
- C.** Formazione di figure di mediazione dedicate ad ambiti specifici.
07. **Sviluppo e messa a sistema di metodi**, strumenti, procedure e protocolli, per aumentare l'accessibilità dei servizi.
08. Lavoro sulla lingua e sui **linguaggi**: accorciare, semplificare, tradurre, integrare il testo con altri media.
09. **Digitalizzazione** dei servizi (per tutti).
10. **Ricerca attività di persone invisibili e bisogni emergenti** che non trovano risposta (es. unità mobili e interventi di outreach per agganciare persone invisibili/in transito).
11. Adesione ai **progetti** solo quando sono coerenti con un disegno complessivo. No a percorsi spot che si esauriscono nel tempo.

FORMAZIONE: QUALI BISOGNI E QUALI PROPOSTE?

L'efficacia della formazione è molto legata all'apertura e alla **disponibilità a mettersi in discussione** da parte di chi partecipa. Se chi partecipa non è disponibile a cambiare allora la formazione non serve a nulla. Una formazione che presidi gli snodi, coinvolgendo sempre persone/organizzazioni/uffici il cui punto di vista e il cui contributo è fondamentale, come i datori di lavoro. Una formazione che si chiede e: **chi manca?**

A. SERVE FORMAZIONE E CONFRONTO SU SOFT SKILLS E QUESTIONI DI APPROCCIO:

- Stare nella complessità e cambiamento.
- De-strutturazione delle chiavi di lettura e precomprensione degli operatori.
- Empatia.
- Ascolto attivo e non giudicante.
- Equilibrio e "giuste distanze".

- Promozione delle autonomie e dell'empowerment dei beneficiari.
- Corresponsabilità e coraggio di cambiare.
- Relazione con l'utenza, gestione dei conflitti e delle critiche.

B. SERVE FORMAZIONE SU ALCUNI TEMI SPECIFICI:

- Temi rispetto ai quali ci sono mutamenti recenti che creano un bisogno di aggiornamento (normativa, avvenimenti storici e politici...).
- Vecchi e nuovi profili migratori, background delle persone migranti.
- Vecchi e nuovi bisogni, vecchie e nuove risposte possibili.
- Relazioni tra caso singolo e dinamiche comunitarie/collettive.
- Lavoro di territorio e di comunità.
- Violenza di genere e violenza domestica.
- Geopolitica e flussi migratori.
- Digitalizzazione dei servizi pubblici e utilizzo delle tecnologie.
- Competenze linguistiche.
- Chiavi di lettura e metodi per la formazione degli adulti.
- Lavoro a distanza.

C. SERVE FORMAZIONE IN PARTICOLARE PER ALCUNE CATEGORIE PROFESSIONALI:

- Insegnanti.
- Personale sanitario.
- Operatori di Polizia.
- Operatori Sociali.

D. SERVONO METODI FORMATIVI EFFICACI:

- Gruppi misti, che permettono di cogliere lo spazio di formazione anche come spazio di conoscenza, di confronto, di lavoro sulla rete. La formazione come spazio di conoscenza, di costruzione di legami e sinergie, di cura della rete, di co-progettazione e collaborazione.
- La formazione come supporto per il raccordo tra livelli operativi e livelli gestionali.
- Lavorare con attenzione sulla traduzione operativa e sulla spendibilità della formazione. Operatori e operatrici hanno bisogno di essere accompagnati nel cambiamento operativo. Non basta una formazione che ci arricchisca come persone.
- Interattività, esercitazioni, role playing e altre tecniche che consentano di "partire prima dalle persone per poi arrivare a costruire uno strumento, e non il contrario".
- Gruppi di lavoro misti operatori/utenti.

- Competenze relazionali(empatia) e comunicative(sapere parlare, sapere interessare, sapere attirare l'attenzione) dei formatori e delle formatrici.
- Andare verso gli operatori, raggiungerli nei luoghi in cui lavorano per dare un segnale forte di vicinanza. Questo dispone gli animi in modo positivo.
- Formazione on the job, i colleghi più esperti che affianca noi meno esperti
- Coinvolgimento di formatori e formatrici da altri territori, in modo da limitare pregiudizi, giudizi e condizionamenti legati alle relazioni pregresse sui territori.
- Gruppi di lavoro per l'ascolto degli operatori e la ricomposizione di fatiche, tensioni, conflitti, problematiche.

In generale, emerge l'esigenza di curare la formazione a monte, ripensando radicalmente i percorsi di formazione universitaria e professionale.

Un sentito ringraziamento alle persone intervistate, che hanno condiviso con noi la loro esperienza, le loro riflessioni e il loro tempo.

In ordine alfabetico:

Ahmed Abdullahi

Alliaud Giuliana

Andreazza Miranda

Balep Oma

Barillari Elisa

Bertini Marilena

Bianco Lucia

Bottari Salvatore

Caramia Ilaria

Chicco Stefano

Cognini Cecilia

Diarra Monique

Ferrero Antonella

Ferrero Lorena

Francello Luca

Giunti Donatela

Gnone Massimo

Grazia Maria

Guidoni Elena

Kiyindou Ruth

Modolo Andrea

Moussaid Ayoub

Omar Suad

Pia Maria

Rau Mirela

Sher Adnan

Simone Daniela

Sordo Simona

Tocchi Claudio

Veneroso Stefano

Vidaurre Flor

Vigliotti

Giuseppina

Zhou Luisa