



**Realizzazione di attività di mappatura, animazione territoriale e organizzazione di un festival nell'ambito del Progetto ImProVe
– Immigrati Protagonisti in Veneto –**

FAMI 2014/2020 OS 2 – ON 04 – lett g) annualità 2016/2018 – PROG-1245 – CUP H19D17000490007 – CIG ZF320FFE3F.

Report Provincia di Verona

1. Premessa

Il progetto qui presentato è stato realizzato da IRS, Associazione Le Fate e Associazione I Care con l'obiettivo di favorire, attraverso le diverse linee di azione, il coinvolgimento delle associazioni di cittadini stranieri attive sul territorio della Regione Veneto nell'individuazione delle principali priorità di intervento nell'ambito dell'integrazione dei cittadini stranieri e il loro rafforzamento in termini di reti di relazioni, confronto con le amministrazioni e gli enti locali e incremento delle competenze di progettazione e di ricerca fondi.

Le azioni previste dal progetto ImProVe, di cui qui si presentano i risultati, sono quattro:

1. Attività di mappatura dei principali interventi realizzati sul territorio nel quinquennio 2013-2018 nell'ambito dell'integrazione dei cittadini stranieri, sia realizzati nel quadro dei Piani per l'Integrazione, sia realizzati in forma autonoma e attraverso altre forme di finanziamento da parte delle associazioni o di altri enti.
2. Incontri e tavoli a livello provinciale con i referenti delle associazioni di immigrati maggiormente attive sul territorio, volti a evidenziare le maggiori problematiche relative all'integrazione dei cittadini stranieri negli ambiti della salute, dell'educazione e istruzione e dell'abitare, e a individuare le principali priorità di intervento. I contenuti emersi sono stati poi riportati, laddove possibile, agli enti e alle istituzioni locali, così da completare la lettura delle problematiche territoriali e presentare le questioni discusse.
3. Incontri formativi sui temi della progettazione e del Fund Raising, indirizzati a componenti delle realtà associative, volti a rafforzare le competenze delle associazioni per consentire una maggiore efficacia progettuale.
4. Festival delle associazioni, inteso allo stesso tempo come momento di conoscenza e incontro tra le varie realtà associative coinvolte nel progetto e come spazio di presentazione, discussione e confronto in merito ai temi emersi dai percorsi territoriali.





2. Ruoli e funzioni dei partner progettuali

Qui di seguito una descrizione dei partner e dei ruoli e delle funzioni esercitate nel progetto.

L'Istituto per la Ricerca Sociale (IRS) è una organizzazione non profit che da oltre quarant'anni è leader nel settore dei servizi di ricerca, valutazione e monitoraggio, formazione, progettazione, consulenza, accompagnamento e assistenza tecnica a supporto delle politiche e degli interventi pubblici, occupandosi in particolare di metodologie partecipative e della co-progettazione per lo sviluppo sociale del territorio. Sui temi dell'immigrazione e dell'integrazione ha un'esperienza consolidata in progetti di ricerca, formazione, monitoraggio e valutazione.

Nel progetto ImProVe Irs ha esercitato il ruolo di capofila del partenariato, coordinando le diverse attività. In particolare ha realizzato l'attività di mappatura per quanto riguarda le provincie di Belluno, Rovigo e Venezia, ha realizzato alcune attività formative rivolte alle associazioni di migranti, ha gestito e organizzato in collaborazione con i partner le attività dei tavoli territoriali e ha contribuito all'organizzazione del festival Comunità in dialogo.

L'associazione Le Fate Onlus nasce nel 1999 a Verona con l'obiettivo di promuovere il benessere di famiglie, bambini e bambine, ragazzi e ragazze, che vivono situazioni di disagio. L'associazione fa parte della rete territoriale per l'emersione, il contrasto e la rilevazione delle discriminazioni della Regione Veneto, si occupa di realizzare attività specifiche che riguardano l'informazione, la promozione e la sensibilizzazione in materia di prevenzione e contrasto della discriminazione.

Nel progetto ImProVe ha contribuito a realizzare la mappatura dei progetti di integrazione nelle provincie di Verona, Vicenza e Padova, ha partecipato agli incontri del tavolo territoriale di Verona e ha fornito un supporto logistico all'attività formativa.

I Care onlus, Associazione di Volontariato, fondata nel 2000, realizza progetti di cooperazione internazionale prevalentemente in Africa Sub Sahariana promuovendo progetti individuali o familiari di rientro accompagnato e volontario nei Paesi di origine; I Care realizza progetti umanitari/sanitari cofinanziati dalla Regione Veneto; Organizza Convegni su varie tematiche, dall'immigrazione alla cooperazione, al volontariato. In Veneto collabora con le comunità di migranti del Ghana, Togo, Burkina Faso, Senegal, Mali, Costa d'Avorio, Nigeria, Guinea Bissau, Guinea Conakry, Camerun; Marocco, Congo, Etiopia, Burundi, Bangladesh, Macedonia; Dal 2015 I Care è capofila di un progetto Antenne e Punti di Ascolto contro le discriminazioni razziali;

Nel progetto ImProVe ha contribuito a realizzare la mappatura dei progetti di integrazione nella provincia di Treviso, ha co condotto con Irs il tavolo territoriale della provincia di Treviso, ha fornito n supporto logistico all'attività formativa e ha organizzato con Irs il festival Comunità in dialogo.





3. I dati sulla presenza di persone immigrate nel territorio della provincia di Verona

La provincia di Verona ha una popolazione residente di 922.821 abitanti, di cui 105.460, pari all'11,4% sul totale, di cittadinanza non italiana (Istat, 1° gennaio 2018), percentuale lievemente superiore con il dato regionale che si attesta intorno al 10%.

Fonte: dati Istat al 1° gennaio 2018, elaborazione tuttitalia.it

Figura 1 - Andamento della popolazione con cittadinanza non italiana in provincia di Verona

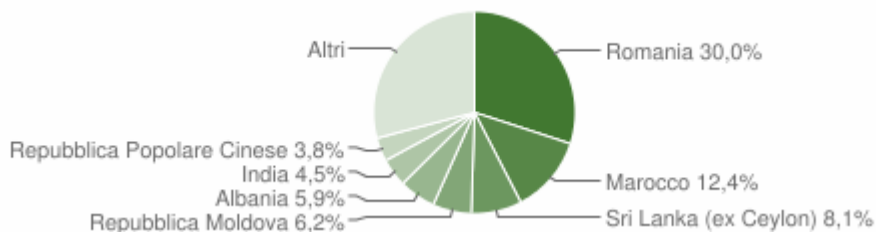
Fonte: dati Istat al 1° gennaio 2018, elaborazione tuttitalia.it



La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla **Romania** con il 30,0% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dal **Marocco** (12,4%) e dallo **Sri Lanka (ex Ceylon)** (8,1%).

Figura 2. Provenienza delle persone di cittadinanza non italiana in provincia di Verona

Fonte: dati Istat al 1° gennaio 2018, elaborazione tuttitalia.it





4. I progetti di integrazione messi in atto negli ultimi anni

Tabella 1. 1- ambiti di intervento dei progetti in provincia di Verona

Verona		Tot progetti
Piani territoriali per l'integrazione		29
Accessibilità ai servizi		9
Lavoro		7
Scuola		5
Lingua e cultura italiana		4
Sociale		3
Donne		1
Altri		10
Sociale		4
Accessibilità ai servizi		2
Lavoro		2
Lingua e cultura italiana		1
Donne		1
Totale complessivo		39

I progetti mappati in tema di immigrazione in Provincia di Verona sono 39. 29 di essi vengono previsti dai piani territoriali per l'integrazione, mentre 10 sono progettati dalle associazioni del territorio.

Tra questi emerge come ambito principale di intervento *l'Accessibilità ai servizi* con un totale di 11 progetti. Essi si strutturano principalmente come azioni di coordinamento e informazioni dei mediatori linguistici, ma comprendono anche uno sportello di supporto alle pratiche per i documenti e un servizio di mediazione culturale presso le

istituzioni e gli ospedali.

Il secondo ambito di intervento è quello del Lavoro, dove si trova uno sportello orientativo per donne, corsi di formazione nell'ambito della cura, un corso di catering e un laboratorio di cucito.

I progetti in ambito femminile riguardano invece servizi di coordinamento informativo, di cui uno in particolare destinato a donne afgane. I progetti in ambito Sociale riguardano laboratori interculturali e occasioni di scambio, anche attraverso lo sport, tra popolazione immigrata e italiana. I progetti in ambito *scolastico* comprendono per lo più servizi di mediazione linguistica e di facilitazione delle relazioni scuola-famiglia, mentre i progetti inerenti *la lingua e la cultura italiana*, prevedono oltre agli ordinari corsi di lingua per minori ed adulti, anche informazioni inerenti i servizi sanitari del territorio (rientrano nei progetti categorizzati sotto l'ambito Lavoro inerenti i lavori di cura).





5. Il percorso con il tavolo territoriale

Il percorso del tavolo territoriale è stato organizzato presso la sede dell'Associazione Le Fate di Verona e ha visto la realizzazione di due incontri a cui hanno partecipato 11 persone, per un totale di 8 referenti di 8 gruppi/associazioni. Le associazioni coinvolte negli incontri sono:

- Associazione marocchina di Verona;
- Sapori da Ascoltare;
- Associazione Stella;
- Associazione Nissae; A
- Associazione Stecak;
- Self Empowerment - Casa di Ramia;
- Nigerian Women Association;
- Associazione Senegambia .

Ai referenti è stato chiesto di lavorare in continuità tra il primo e il secondo incontro, garantendo quindi la presenza del medesimo referente ai due incontri, così da poter procedere secondo una logica di integrazione graduale del materiale prodotto.

Gli incontri – della durata di 3 ore - si sono quindi svolti nelle giornate del 25 ottobre e del 13 novembre e sono stati così organizzati:

- **I incontro:** presentazione del progetto ImProVe e del percorso proposto; presentazione dei partecipanti e delle associazioni; raccolta delle principali bisogni per l'integrazione dei cittadini stranieri in riferimento alle tre aree: "Promozione della salute e servizi sanitari"; "Educazione, formazione e istituzioni scolastiche"; "Casa e servizi per l'abitare".

Nel corso di questo incontro, per favorire la partecipazione di tutti i referenti presenti, si è proposto al tavolo di avviare il lavoro rispondendo alla domanda *"Quali problemi e quali bisogni riscontriamo in questi tre ambiti in riferimento all'integrazione dei cittadini stranieri?"*

I partecipanti sono quindi stati invitati a utilizzare post-it di diversi colori per rispondere alla domanda, e successivamente a collocare le proprie risposte su un cartellone. Davanti a questa mappa ragionata, si è quindi proceduto raccogliendo dettagli, approfondimenti ed esempi in merito ai diversi bisogni evidenziati.

- **II incontro:** ripresa dei contenuti prodotti nel I incontro; individuazione delle principali priorità di intervento per favorire l'integrazione dei cittadini stranieri nelle tre aree indicate; organizzazione della restituzione agli enti istituzionali e della giornata conclusiva del progetto.

Per lavorare sull'individuazione delle priorità di intervento è stata proposta ai partecipanti una rielaborazione dei materiali raccolti nel I incontro, che sono stati riorganizzati in sotto-tematiche così





da facilitare le riflessioni e il confronto. Per ognuno dei sottotemi si è quindi proposto ai partecipanti di indicare – sempre tramite post-it – possibili modalità di intervento indicando anche (ove possibili) i soggetti necessari per la resa operativa.

Figura 1 - Mappe delle priorità di intervento realizzate dal tavolo di Verona





EDUCAZIONE problemi rilevati → indicazioni e priorità di intervento

1) RICONOSCIMENTO di TITOLI

2) ACCESSO ALLA FORMAZIONE - ITALIANO

3) PERCORSI SCOLASTICI E RELAZ. SCUOLA-FAMIGLIA

Handwritten notes and orange sticky notes detailing educational issues and interventions.

CASA problemi rilevati → indicazioni e priorità di intervento

ALTRO

Handwritten notes and orange sticky notes detailing housing and other social issues.





6. La riunione con i referenti delle associazioni

Completato il percorso con il Tavolo territoriale, è stata organizzata una riunione di restituzione agli Enti e alle istituzioni che, sul territorio veronese, intervengono sul tema dell'integrazione. L'incontro è stato proposto secondo una logica di confronto e dialogo intorno ai temi trattati dal tavolo delle associazioni, con la finalità di aprire un dialogo tra le associazioni e i vari soggetti invitati e di ulteriormente dettagliare e integrare l'analisi proposta.

In questa direzione si è quindi deciso di coinvolgere nell'incontro con gli enti anche due associazioni che – per difficoltà organizzative – non si era riusciti a coinvolgere nel tavolo ma che costituiscono interlocutori importanti ed esperti sulle tematiche dell'integrazione: l'associazione Terra dei Popoli di Verona e l'Associazione Il Sorriso di Ilham di Cerea.

Per quanto riguarda le istituzioni, all'incontro, che si è tenuto presso il Comune di Verona, hanno partecipato: la ULSS 9, attraverso la partecipazione delle referenti dei 3 distretti, il Comune di Verona – Uff pari Opportunità; un componente del Consiglio Comunale; il CPIA, grazie alla presenza della Dirigente. È stata inoltre invitata all'incontro la referente della Rete Tante Tinte, che però non ha avuto modo di partecipare.

L'incontro è stato quindi dedicato a presentare il materiale prodotto dal Tavolo, ad acquisire ulteriori elementi dai partecipanti, sia in merito ad altri bisogni o problematiche riscontrati, sia in merito a eventuali progetti e interventi già in corso o sperimentati in passato per intervenire in risposta ad alcuni bisogni.

Di fatto, l'incontro ha evidenziato una forte vicinanza tra quanto indicato dal Tavolo e quanto portato dai partecipanti, con l'aggiunta di alcune considerazioni che sono andate a completare il già ricco materiale che si era costruito. Quanto riportato in seguito presenta quindi gli esiti completi del percorso, comprensivi di quanto emerso dall'incontro con gli enti.





7. Bisogni ed esigenze sul piano dell'integrazione

Come sopra dettagliato, i lavori del tavolo si sono concentrati in particolare su tre aree di intervento: salute; educazione e istruzione; casa e alloggio. Le tre aree sono state a loro volta suddivise in ulteriori tematiche specifiche, costruite sulla base di quanto emerso, che sono risultate utili per provare a declinare indicazioni specifiche in merito alle principali priorità di intervento.

SALUTE

Nell'area della salute, i bisogni emersi attengono in particolare al tema dell'accesso ai servizi socio-sanitari da parte dei cittadini stranieri e al tema della relazione tra popolazione immigrata e servizi sanitari.

Per quanto riguarda il **tema dell'accesso**, questo costituisce una problematica molto rilevante in particolare per le **persone prive di documenti di soggiorno**, per i quali i due strumenti utilizzati (Tessera STP – per Stranieri Temporaneamente Presenti e Tessera ENI – per il diritto all'assistenza sanitaria per cittadini comunitari non residenti e non assistiti negli Stati di provenienza) risentono in molti servizi di una generale scarsa chiarezza rispetto alla loro emissione ed utilizzo, in assenza di linee di applicazioni regionali, il che comporta spesso discrezionalità nelle possibilità e modalità di utilizzo per accedere ai servizi da parte dei cittadini stranieri. Allo stesso tempo sembrano permanere, da parte della popolazione immigrata e priva di permessi di soggiorno, alcune ritrosie ad accedere ai servizi emergenziali quali il Pronto Soccorso, per timore di essere denunciati, nonostante la segnalazione da parte del personale sanitario sia vietata per legge.

Per quanto riguarda, invece, la popolazione immigrata regolarmente soggiornante i problemi relativi all'accesso sono connessi ai costi, soprattutto per alcune prestazioni (es. odontoiatria), alle difficoltà nel far coincidere i tempi di attesa – spesso molto lunghi – con la durata dei permessi di soggiorno in caso questi siano temporanei (es. permesso umanitario), ma anche – soprattutto in alcune aree della Provincia – alla carenza di trasporti pubblici che non consente alle persone di muoversi autonomamente senza un mezzo privato per recarsi a fare visite o esami.

Sempre per la popolazione immigrata dotata di regolari permessi, si pongono ancora più marcatamente alcuni bisogni che non riguardano prioritariamente l'accesso ai servizi sanitari, quanto **la relazione con i servizi stessi**.

Da questo punto di vista i maggiori bisogni rilevato riguardano:

- L'orientamento e l'informazione in merito a collocazione, funzionamento e organizzazione dei servizi sanitari, anche connessa alla carenza di informazioni tradotte nelle principali lingue veicolari o universalmente comprensibili (es. attraverso immagini o video), anche considerando la fascia di popolazione analfabeta che è presente soprattutto tra le donne straniere;
- La relazione con gli operatori sanitari, e in particolare con il personale medico, che risente spesso di difficoltà di comprensione non solo di tipo linguistico ma anche culturale, e di una generale scarsa conoscenza e interesse degli operatori verso le differenze culturali nel campo della salute. Questo bisogno è dettato anche da una presenza poco continuativa e non diffusa dei servizi di mediazione linguistica e culturale, che sono spesso utilizzati solo nei casi più gravi, oppure dall'utilizzo della





mediazione telefonica, che viene ritenuta scarsamente efficace nel facilitare la relazione medico-paziente;

- La difficoltà a ricostruire la propria storia medica e di reperire la documentazione medica precedente alla migrazione, soprattutto in assenza di persone che possano dare supporto nel paese di origine;
- La scarsa preparazione in merito alla relazione con cittadini stranieri di servizi storicamente non coinvolti dai processi migratori (es. servizi rivolti agli anziani) che invece oggi vedono crescere la presenza di utenza straniera, verso la quale sono poco preparati, al contrario di altri servizi, come quelli relativi all'area materno-infantile, che invece sono in contatto con la popolazione immigrata ormai da decenni ed hanno dunque sviluppato esperienze e competenze in merito.

ISTRUZIONE/FORMAZIONE

Nel campo dell'istruzione e della formazione sono state individuate tre tematiche a cui afferiscono i bisogni evidenziati dal tavolo: il tema del riconoscimento dei titoli di studio, il tema della formazione per gli adulti, linguistica e professionale, e quello della

Per quanto riguarda il **riconoscimento dei titoli di studio acquisiti all'estero**, le difficoltà di riconoscimento evidenziate paiono derivare dalla scarsa chiarezza rispetto a quali siano i passaggi e i documenti necessari per richiedere il riconoscimento, dalla necessità di produrre documentazione complicata da reperire, dai costi elevati del processo di riconoscimento e dalla lunga tempistica necessaria per ottenerlo, che spesso fa sì che le persone decidano di intraprendere altri percorsi e abbandonare il tentativo di ottenere il riconoscimento del titolo.

Sul fronte della **formazione per gli adulti**, per lo più offerta dai CPIA, pur riconoscendo il grande valore del ruolo di questi centri per la formazione dei cittadini stranieri, si evidenziano i seguenti bisogni, ancora poco soddisfatti: bisogno di formazione per persone analfabete, che dunque necessitano di corsi di alfabetizzazione; la necessità di accedere ai corsi di lingua italiana da parte di donne con bambini in età pre-scolare, che dunque in assenza di un servizio di babysitting non hanno la possibilità di accedere ai corsi; la mancanza di corsi di lingua italiana di livello avanzato a costi accessibili, che consentano l'effettiva acquisizione di competenze linguistiche di livello avanzato spesso necessarie per consentire l'inserimento lavorativo.

Dal punto di vista, infine, della **relazione tra i cittadini stranieri e le istituzioni scolastiche** il primo gli elementi emersi riguarda il bisogno di mediazione e interpretariato nella relazione tra scuola e famiglia non solo nei primi momenti relativi all'inserimento del bambino/ragazzo nella scuola, ma anche nelle fasi successive per quelle famiglie in cui i genitori non acquisiscono rapidamente sufficienti competenze linguistiche in italiano. Secondariamente, si rileva una necessità di migliorare e personalizzare i percorsi di orientamento dei ragazzi nella scelta della scuola superiore, anche attraverso un maggiore coinvolgimento delle famiglie. Si rileva, infatti, una generale tendenza della scuola ad orientare i ragazzi stranieri, o figli di cittadini stranieri, verso percorsi scolastici professionalizzanti o di basso profilo, mentre raramente si assiste a un orientamento di questi ragazzi verso i licei, spesso senza che sia realizzata un'adequata valutazione delle competenze e degli interessi dei singoli ragazzi.





Un altro tema, riguarda infine le scarse opportunità di coinvolgere le scuole nell'attivazione di percorsi di sostegno al mantenimento delle proprie origini culturali e linguistiche da parte dei ragazzi di seconda generazione, attività che viene spesso svolta nei weekend proprio dalle associazioni con molta difficoltà sia rispetto alla partecipazione attiva dei bambini/ragazzi, sia rispetto al riconoscimento delle competenze linguistiche così ottenute da parte delle istituzioni dei paesi di origine.

CASA/ALLOGGIO

Per quanto riguarda il tema dell'abitare, i principali problemi riscontrati riguardano in particolare le **difficoltà relative al trovare a affittare casa**, dettate in particolare dalla diffusione di atteggiamenti discriminatori nei confronti dei cittadini stranieri, a cui spesso le case non sono rese disponibili per l'affitto, ancora prima che venga fatta una verifica dei requisiti necessari.

Per una parte dei cittadini stranieri, inoltre, si evidenziano difficoltà connesse anche alla necessità di produrre garanzie sufficienti all'affitto e alla disponibilità di risorse necessaria ad anticipare la caparra, quasi sempre richiesta per attivare un contratto di affitto, soprattutto soprattutto in caso di lavori saltuari.

Queste difficoltà connesse alla scarsa possibilità di avere disponibilità di alloggi a costo sostenibile, produce spesso situazioni di coabitazioni sovraffollate che a loro volta producono situazioni abitative inadeguate e allo stesso tempo alimentano la discriminazione da parte dei proprietari, in un circolo vizioso che aumenta le aree di bisogno.

La complessità di produrre garanzie e i costi elevati costituiscono anche le maggiori problematiche per quanto riguarda l'acquisto della casa, per le difficoltà connesse alla relazione con le banche e alla possibilità di accedere a mutui.

8. Proposte per orientare le politiche territoriali

Nel lavoro di gruppo con i referenti del Tavolo territoriale è stato proposto ai partecipanti di considerare i bisogni indicati secondo una prospettiva propositiva, provando a indicare le principali priorità di intervento per facilitare l'integrazione dei cittadini stranieri sul territorio veronese, provando quindi a rispondere alle domande *“Quali priorità di intervento evidenziamo? Quali suggerimenti possiamo dare alle istituzioni? Cosa aiuterebbe a migliorare le possibilità di integrazione dei cittadini stranieri?”*

Le indicazioni emerse dal gruppo di lavoro sono state organizzate intorno ad alcune parole chiave, che sono trasversali alle tre aree di analisi.

Nel momento in cui si è condiviso il lavoro fatto con i referenti degli enti e delle istituzioni del territorio, si è condivisa la prospettiva comune secondo cui è importante considerare le problematiche rilevate dai cittadini stranieri come la punta dell'iceberg delle criticità diffuse nel nostro sistema di servizi, e che dunque pensare a proposte per orientare le politiche territoriali in tema di integrazione significhi di fatto guardare alla possibilità di rafforzare l'inclusività e l'efficacia dei servizi, con potenziali miglioramenti per tutti i cittadini.





ORIENTARE

Nonostante negli anni tanti interventi e tanti progetti abbiano lavorato a favore dell'orientamento ai servizi, questo costituisce ancora un tema chiave per favorire l'integrazione.

La presenza di **sportelli dedicati all'informazione e all'orientamento degli utenti all'interno dei servizi sanitari** costituisce una delle priorità indicate, soprattutto se svolta secondo una prospettiva interlinguistica e interculturale, capace quindi di fornire informazioni e supporto nell'accesso ai servizi anche in diverse lingue e anche offrendo una competenza specifica in merito alle problematiche maggiormente diffuse tra i cittadini stranieri, ad esempio in relazione ai documenti di soggiorno.

In relazione al tema della diffusione delle informazioni, anche in lingua, e all'orientamento rispetto all'utilizzo dei servizi, si sottolinea inoltre il ruolo importante che possono giocare le associazioni di cittadini stranieri che, se coinvolte e messe nelle condizioni di farlo, hanno la possibilità di veicolare alle proprie comunità di riferimento informazioni complete e corrette.

Sempre l'orientamento costituisce un tratto comune anche all'area dell'educazione e della formazione, in particolare rispetto all'importanza di **informare le famiglie dei ragazzi stranieri o di seconda generazione in merito alle tante opportunità disponibili per i percorsi scolastici** dopo la scuola secondaria inferiore. In questo senso la priorità sembra essere quella di rendere le famiglie maggiormente consapevoli e informate, così da garantire maggiori possibilità di scelta di percorsi scolastici adeguati alle specificità e alle competenze dei singoli ragazzi, senza che questi vengano automaticamente indirizzati – dalle scuole e dalle famiglie - verso percorsi di tipo professionale.

Anche rispetto al problema del **riconoscimento dei titoli di studio acquisiti all'estero**, il tema dell'orientamento costituisce una priorità di intervento importante perché, pur in presenza di altre criticità legate ai costi, ai tempi per ottenere il riconoscimento, e alla difficoltà nel reperire i documenti necessari, un valido servizio di orientamento in merito alle procedure e alla tipologia di documenti da produrre potrebbe facilitare molto il processo.

FORMARE

La formazione è stata richiamata spesso come strumento utile da sviluppare per favorire le opportunità di integrazione dei cittadini stranieri.

In particolare il gruppo ha individuato due ambiti possibili di formazione:

- **Formazione rivolta agli operatori**, in particolare quelli dei servizi sanitari ma di fatto estensibile anche ad altre categorie, per rafforzarne le competenze, anche valorizzando la presenza di personale di origine straniera, con la finalità di: migliorare l'attenzione ai bisogni dell'utenza, implementare lavoro di rete con altri servizi (Comune, questura, scuola, etc), aumentare le capacità di orientamento e informazione verso l'utenza, sensibilizzare verso le differenze culturali nel campo della salute e l'utilizzo di strumenti facilitanti, quali la mediazione linguistico culturale.
- **Formazione rivolta ai cittadini stranieri**, anche temporaneamente residenti, in merito al funzionamento della rete dei servizi (sanitari e non solo), alla loro organizzazione, alle condizioni per l'accesso e agli strumenti e facilitazioni che esistono e che è possibile richiedere.





INCREMENTARE I SERVIZI

Dal punto di vista dell'incremento dei servizi tutti i partecipanti sia del tavolo, sia dell'incontro realizzato con gli enti istituzionali, concordano nell'affermare che la mediazione linguistica e culturale costituisce di fatto lo strumento indicato come maggiormente utile ed efficace per facilitare la relazione tra i cittadini stranieri e i servizi, sanitari, scolastici e non solo.

Il Comune di Verona sta utilizzando, grazie alla collaborazione con l'Associazione Terra dei Popoli, i servizi di mediazione linguistica culturale stabile all'interno dei Servizi Sociali sia con una funzione di orientamento al loro utilizzo e funzionamento, sia a supporto delle relazioni di aiuto tra operatori ed utenti, e questo sembra dare i frutti nella direzione di un migliore e più consapevole utilizzo dei servizi.

Si evidenzia dunque che i servizi di mediazione linguistica culturale vadano quanto più possibile rafforzati:

- incrementando la **disponibilità di mediatori nei servizi sanitari**, anche in relazione alla scarsa efficacia rilevata della mediazione telefonica recentemente introdotta in Regione Veneto, anche estendendo le tipologie di servizi in cui renderla disponibile e favorendo la possibilità di una presenza continuativa all'interno dei servizi che limiti il rischio che essa venga utilizzata solo in casi gravi.
- Estendendo le **possibilità di utilizzo della mediazione nella scuola** mettendo a disposizione delle scuole e degli insegnanti mediatori linguistici culturali che possano facilitare la relazione con le famiglie, non soltanto nel momento dell'arrivo e non limitando la possibilità ai soli bambini stranieri, ma anche a bambini nati in Italia da genitori con origini straniere, che dunque possono avere le medesime problematiche di relazione con le istituzioni scolastiche.
- **Rafforzando ulteriormente l'offerta dei CPIA** che, grazie alla rete di sedi associate riesce ad essere piuttosto capillare nel territorio e costituisce un punto di riferimento importante per i cittadini stranieri di un territorio, favorendo la realizzazione di corsi di alfabetizzazione (che già vengono realizzati ma in numero limitato) e la realizzazione di corsi di livello avanzato, per favorire la professionalizzazione delle persone. Sarebbe inoltre auspicabile che – come già più volte evidenziato – ai corsi realizzati dai CPIA si potessero affiancare servizi di babysitteraggio e di trasporto, così da facilitare la partecipazione di tutti.
- Sostenendo processi e accordi anche a livello internazionale per consentire l'**inserimento delle lingue** maggiormente parlate dalle comunità straniere come lingue di apprendimento extracurricolari all'interno delle scuole.
- Favorendo la realizzazione di progetti di supporto alle scuole nella **gestione dei ragazzi di seconda generazione** (preadolescenti e adolescenti), che sempre più evidenziano problematiche e criticità connesse al riconoscimento identitario e culturale che la scuola fa fatica a supportare.





GARANTIRE, MEDIARE E SOSTENERE IL MATCHING

Dal punto di vista del sostegno all'abitare, infine, gli elementi emersi in termini di proposte per orientare le politiche riguardano soprattutto

- l'introduzione di sistemi di garanzia e referenziamento delle persone, anche in collaborazione con gli enti pubblici e con le associazioni, per consentire maggiore facilità di accesso alla casa per persone oggi discriminate in quanto stranieri.
- La ricerca da parte dei Comuni di case sfitte che possano essere affittate e una campagna di informazione e sensibilizzazione diffusa volta a ridurre atteggiamenti discriminatori rispetto al tema dell'abitare.

