

# DA UTENTI A OPERATORI

*La formazione degli immigrati  
alle professioni sociali*

### Nella stessa collana:

- 1 - Immigrazione e asilo: una nuova legge a misura di chi?
- 2 - Diritti umani e volontariato: atti del corso di formazione 2002
- 3 - Storie di diritti negati: i risultati di un'attività di monitoraggio sulla condizione dei richiedenti asilo a Roma
- 4 - Ricerca giuridica sugli orientamenti giurisprudenziali in materia di asilo

## INTRODUZIONE

*Se metto vicini tanti colori diversi, posso mescolarli tutti, farne un viola scuro, quasi nero, brutto e insignificante. Oppure posso farne un arcobaleno, in cui ciascuno mantiene il proprio colore, e vicini fanno una cosa diversa, magari anche bella.*

Alan è iracheno di etnia curda, fa parte dello staff del centro Pedro Arrupe, che si occupa dei rifugiati. "Aiuto la gente. So cosa si prova, so cosa significa stare solo, senza famiglia e senza documenti. Mi piace aiutare la gente a prendere la strada giusta nel mondo, nel nuovo paese".

Una persona costretta ad abbandonare il proprio paese, i propri affetti, per venire in Italia a chiedere asilo, ci interroga profondamente. Ci chiediamo quali siano le cause che portano migliaia di persone lontane dal proprio paese. Una domanda che ne porta con sé a cascata tante altre. Ci sono paesi in cui si vive con un dollaro al giorno, in cui la mortalità infantile è altissima, in cui la parola sviluppo è ancora sconosciuta, o peggio, nota solo ad una piccola élite.

Ormai si riconosce ovunque che sta crescendo il divario tra paesi ricchi e paesi poveri. È scontato che, se ci si trova a vivere in un paese poverissimo e a poca distanza ne esiste uno dove il benessere è palpabile, ci si sposti... Ma che succederebbe se tutti gli uomini della terra vivessero con un livello di benessere simile al nostro? È semplice. Immaginate la quantità di immondizia prodotta: dopo 15 giorni non sapremmo dove metterla. Dopo pochi mesi saremmo tutti som-

*Pubblicazione a cura di:*

Associazione Centro Astalli per l'Assistenza agli Immigrati  
Jesuit Refugee Service - Italia  
Via degli Astalli, 14/a - 00186 Roma  
Tel 06.69700306 - Fax 06.6796783  
Email: [astalli@jrs.net](mailto:astalli@jrs.net)  
Sito web: [www.centroastalli.it](http://www.centroastalli.it)

*Giugno 2005*

mersi. Il petrolio si esaurirebbe anch'esso. Per non dire dell'inquinamento...

Abbiamo enormi responsabilità nei confronti degli immigrati che bussano alle nostre porte. Non possiamo rispondere "io non c'entro". Perché è la nostra ricchezza che li rende sempre più poveri. E allora studiare forme di risposta per chi bussa alla nostra porta non è un favore che si fa, ma solo una minima riparazione di un torto enorme del quale siamo responsabili.

Cosa fare allora di fronte al fenomeno migratorio? Alzare reti tutto intorno alla nostra penisola per non far "sbarcare" nessuno? Rivendicare la nostra identità nazionale come un valore da difendere con le armi? O esiste una via alternativa?

L'alternativa è fatta di ascolto e di conoscenza. Ascolto delle ragioni, della storia, della religione, delle idee dell'altro. Ad un patto però: che ascoltando ci si provi a immedesimare davvero nell'altro, anche nei gesti. La non conoscenza genera paura. È normale, fisiologico avere paura di ciò che non si conosce, del "diverso", di ciò che è altro da noi. Ma è una paura che si può superare solo con l'ascolto attento.

Non temo il rischio della perdita di identità per la nostra bella nazione. Non credo che si annaccherà tutto. Sono invece ottimista e ritengo che la strada sarà quella dell'integrazione. Mi spiego con un paragone: se metto vicini tanti colori diversi posso mescolarli tutti, farne un viola scuro, quasi nero, brutto e insignificante. Oppure posso farne un arcobaleno, in cui ciascuno mantiene il proprio colore, e vicini fanno una cosa diversa, magari anche bella.

Cosa fare quindi? Quali le strade da percorrere? Senz'altro tutte quelle che portano verso la reciproca conoscenza, il dialogo.

Voglio ricordare come a Roma in Campidoglio siedono, assieme ai consiglieri comunali, quattro consiglieri comunali immigrati eletti direttamente dai cittadini immigrati. Dentro il consiglio comunale si dialoga, ci si ascolta, e si decidono le sorti della città. A nome di tutti i cittadini, di tutti i colori!

Per poter conoscere, ascoltare, è necessario però comprendere, anche tecnicamente, la lingua e la cultura dell'altro.

Sappiamo bene che le "strade da percorrere" per uno straniero che arriva in Italia possono essere le più varie. C'è la possibilità di fare tanti soldi in poco tempo con la delinquenza, una strada rischiosa ma per molti apparentemente e disperatamente l'unica da percorrere. E poi c'è la strada di cui parla Alan: la formazione e lo studio sono infatti il primo passo per conoscere, poter lavorare e quindi integrarsi in una nuova comunità.

Di questo racconta questo bel libro: una strada possibile, verso l'integrazione.

*Luigi Vittorio Berliri*

Consigliere comunale a Roma  
Presidente della commissione Statuto

1.

## **LA FORMAZIONE DEI MIGRANTI**

### *Bisogni, ostacoli e buone pratiche*

*Anche gli altri però avevano i loro torti verso gli Z'zu, a cominciare da quella definizione di "immigrati", basata sulla pretesa che, mentre gli altri erano lì da prima, loro fossero venuti dopo. Che questo fosse un pregiudizio senza fondamento, mi par chiaro, dato che non esisteva né un prima né un dopo né un altrove da cui immigrare, ma c'era chi sosteneva che il concetto di "immigrato" poteva esser inteso allo stato puro, cioè indipendentemente dallo spazio e dal tempo.*

Italo Calvino, *Le cosmicomiche*, Einaudi

#### 1.1 *La formazione: un mezzo di integrazione sociale e promozione umana*

Istruzione e formazione dovrebbero essere uno dei nodi fondamentali per un'integrazione reale e profonda degli stranieri, dato che costituiscono un momento importante - quasi un prerequisito - nell'inserimento lavorativo e sociale di tutte quelle persone che arrivano nel nostro paese con un progetto migratorio preciso, ma anche per chi viene in Italia in cerca di sicurezza, dopo una fuga da guerre o gravi violazioni dei diritti umani.

Com'è noto, la legislazione attuale, che tenta una programmazione dei flussi migratori, lega l'ingresso e la permanenza degli immigrati ai contratti di lavoro: "la legge 189/2002, subordinando il soggiorno alla durata del contratto di lavoro, non solo ha evidenziato la funzionalità dell'im-

migrazione al mercato del lavoro, aspetto del tutto evidente, ma ha anche fatto sì che l'estrema mobilità assunta dalle diverse forme occupazionali finisca per cadenzare i destini esistenziali degli immigrati, con esiti umanamente non accettabili e socialmente controproducenti"<sup>1</sup>. In un quadro del genere, ben poco spazio rimane per l'attuazione di percorsi di qualificazione e riqualificazione professionale.

E, d'altro canto, non sorprende quanto sia diffuso il fenomeno della cosiddetta dequalificazione, ovvero della sottooccupazione e della disoccupazione degli immigrati qualificati o della loro occupazione in attività qualitativamente inferiori rispetto al titolo di studio e alle competenze possedute<sup>2</sup>. La dequalificazione appare profondamente connessa, da un lato, alle difficoltà materiali che gli immigrati incontrano nella loro vita quotidiana e, dall'altro, all'inefficacia del sistema formativo italiano. Tale fenomeno investe con maggiore drammaticità le **donne immigrate**, troppo spesso vittime di una vera e propria segregazione occupazionale: recentemente si è parlato di "badantizzazione" (riferendosi in particolare alle immigrate ucraine, rumene e filippine). La dequalificazione genera dei processi di vero e proprio isolamento sociale e di profonda umiliazione personale, rendendo molto difficile la mobilità sociale in particolare delle immigrate, che sembrano subire cioè una doppia discriminazione: rispetto agli immigrati maschi e rispetto alle donne italiane.

---

<sup>1</sup> Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier Statistico 2004. XIV Rapporto sull'immigrazione*, Roma 2004, p. 7.

<sup>2</sup> Su questo fenomeno, si vedano ad esempio Luciano d'Andrea, *Immigrazione qualificata in Italia: i caratteri di un fenomeno "invisibile"*, e Daniela Mezzana, *Il problema della sottoccupazione degli immigrati qualificati nel contesto italiano*, entrambi in Claudia Colonnello (a cura di), *L'integrazione possibile. Migrazioni, intelligenza e impresa nell'era della globalizzazione. Atti del Convegno Internazionale Roma, 25-27 febbraio 1999*, Roma 2002.

## 1.2 L'istruzione dei minori stranieri

Per quanto concerne i **minorenni**, ormai, l'inserimento nelle scuole dei figli di immigrati, di rifugiati e richiedenti asilo è un fatto acquisito: ben noti sono i principali strumenti giuridici, tra cui non si possono non ricordare almeno i commi 1-4 dell'articolo 38 (che trattano di "Istruzione degli stranieri" e "Educazione interculturale") del Decreto legislativo 286 del 1998 (Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero). La scuola può e deve diventare sempre più un luogo di accoglienza, di incontro e di crescita non solo per gli studenti, ma anche per le famiglie: e ciò è veramente necessario se si pensa che nel 2030 la società italiana sarà costituita per il 10% da stranieri.

Numerose sono state anche le riflessioni sulle tecniche di insegnamento e su quanto concerne l'educazione interculturale: "nelle tecniche di educazione interculturale non solo viene garantito ai bambini stranieri il supporto per la conoscenza della cultura e della lingua italiana, ma viene anche favorita la comprensione e la valorizzazione, da parte dei bambini italiani, delle culture di origine dei loro compagni stranieri, tant'è che iniziative di educazione interculturale possono essere realizzate anche in classi composte interamente di italiani"<sup>3</sup>.

I dati del Ministero dell'Istruzione sulla presenza straniera nelle scuole italiane sono riportati dal Dossier Caritas: "Nell'anno scolastico 2003/2004 gli alunni immigrati sono diventati 282.683 con un aumento record, rispetto all'anno precedente, di oltre 50.000. La loro incidenza ha ormai raggiunto il 3,5% (era ancora dell'1% nel 1998 e del 2% nel 2001). [...] la popolazione scolastica straniera è destinata ad aumentare per effetto dei ricongiungimenti familiari e dei nuovi nati"<sup>4</sup>. Quasi la metà degli studenti frequenta la scuola primaria, e

---

<sup>3</sup> Europa Terra d'Asilo. *Accoglienza e integrazione dei richiedenti asilo e rifugiati in tre capitali europee*, Roma 2004, p. 216.

<sup>4</sup> Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier Statistico 2004. XIV Rapporto sull'immigrazione*, Roma 2004, p. 166.

circa un quarto quella media. L'integrazione scolastica è però ancora difficile, come testimoniato da rendimenti più bassi degli stranieri rispetto a quelli degli italiani, e da un numero maggiore di abbandoni e bocciature. La Circolare ministeriale 87 del 23/3/2000 prevede l'inserimento scolastico in ogni momento dell'anno; ma molte sono le difficoltà che devono affrontare i minori che non possiedono un regolare permesso di soggiorno, sebbene il diritto allo studio prevalga sull'irregolarità, come disposto già dal D.P.R. 394 del 31/8/1999.

### 1.3 *Le scuole pubbliche e la formazione degli adulti migranti*

Il ruolo delle scuole pubbliche non si limita alla formazione dei minori stranieri. Esse infatti possono, anche in convenzione con le regioni e altri enti locali, organizzare vari corsi per gli stranieri **adulti**: "Le istituzioni scolastiche, nel quadro di una programmazione territoriale degli interventi, anche sulla base di convenzioni con le regioni e gli enti locali, promuovono: a) l'accoglienza degli stranieri adulti regolarmente soggiornanti mediante l'attivazione di corsi di alfabetizzazione nelle scuole elementari e medie; b) la realizzazione di un'offerta culturale valida per gli stranieri adulti regolarmente soggiornanti che intendano conseguire il titolo di studio della scuola dell'obbligo; c) la predisposizione di percorsi integrativi degli studi sostenuti nel paese di provenienza al fine del conseguimento del titolo dell'obbligo o del diploma di scuola secondaria superiore; d) la realizzazione ed attuazione di corsi di lingua italiana; e) la realizzazione di corsi di formazione anche nel quadro di accordi di collaborazione internazionale in vigore per l'Italia"<sup>5</sup>.

La promozione di attività di istruzione e di formazione rivolte agli adulti, anche stranieri, viene realizzata attraverso l'istituzione, presso scuole medie o scuole elementari, di servizi denominati "**Centri Territoriali Permanenti** per l'istruzione e la formazione in età adulta (CTP)".

---

<sup>5</sup> D. LGS. 286/1998, art. 38, comma 5.

Le attività dei CTP consistono in azioni di orientamento, corsi per conseguire un titolo di studio, come la licenza elementare o la licenza media, oppure corsi professionali e laboratori di vario genere, corsi di informatica, di lingue straniere, di lingua italiana per stranieri, ecc., al termine dei quali viene rilasciato un attestato di frequenza o una certificazione di lingua italiana. L'offerta formativa è costituita da percorsi aperti e flessibili, centrati sui bisogni di formazione e sulle condizioni di partecipazione degli iscritti, miranti a favorire l'ingresso in formazione di soggetti adulti di ogni età e di ogni fascia sociale. Si caratterizza per la modularità dei percorsi e per la flessibilità dei moduli che lo compongono, ognuno dei quali viene riconosciuto anche come credito formativo ai fini della riduzione del percorso scolastico o del percorso di professionalizzazione.

I CTP sono stati istituiti nel 1997 con l'Ordinanza Ministeriale n. 455, in sostituzione della cosiddetta "legge delle 150 ore" che, dalla fine degli anni Sessanta, prevedeva la possibilità che i lavoratori usufruissero di 150 ore di formazione all'interno dell'orario lavorativo. Ciò garantiva il loro diritto a continuare, a sviluppare ad arricchire in età adulta quella formazione che nella prima età della vita era stata impedita. Il riferimento più alto e autorevole i CTP lo traggono dalla V Conferenza Mondiale dell'Unesco dove ben 135 paesi - tra cui l'Italia - hanno sottoscritto un documento nel quale si impegnano allo sviluppo dell'educazione degli adulti puntando a rendere effettivo il diritto a un'ora al giorno di apprendimento per tutti gli adulti del mondo. Oggi i CTP sono una realtà di rilievo in tutta Italia e organizzano più di 2000 corsi l'anno destinati all'alfabetizzazione primaria e all'integrazione linguistica e sociale dei cittadini stranieri adulti: nell'anno 2001/2002, "si sono iscritti ai corsi 76.819 adulti stranieri [...] appartenenti a 162 nazionalità diverse" e "più della metà ha una età media compresa tra i 25 e i 40 anni"<sup>6</sup>. A partire dal 2001 tutti i richie-

---

<sup>6</sup> Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier Statistico 2004. XIV Rapporto sull'immigrazione*, Roma 2004, p. 171.

denti asilo e rifugiati accolti nei progetti dei comuni del PNA prima e del Sistema di protezione poi sono stati inseriti nei CTP locali; occorre però ricordare che sono solo una minoranza i richiedenti asilo inseriti nel Sistema di protezione: nel 2003, sono state circa 2000 persone (più di 13.000 erano state in quell'anno le domande presentate, cui vanno aggiunte le giacenze degli anni precedenti, i ricorrenti e i casi Dublino<sup>7</sup>) e al 30 giugno 2004 circa 1600.

### IL PROGETTO "L'ITALIANO CHE MI SERVE"

Il progetto, giunto alla sua terza edizione, è incentrato sull'apprendimento e la conoscenza della lingua e della cultura italiana ed è rivolto ai cittadini stranieri. È il frutto di una collaborazione fra vari enti, impegnati a vario titolo nell'educazione degli adulti: Istituzione Sistema delle Biblioteche di Roma, Assessorato alle Politiche educative del Comune di Roma, Istituto Regionale Ricerca Educativa Lazio, Centri Territoriali Permanenti e Centro di Documentazione Educazione degli Adulti.

Gli obiettivi di fondo del corso sono conoscere la città, i suoi servizi sanitari, educativi e di tempo libero, capire un'offerta di lavoro, conoscere diritti e doveri di ogni cittadino, riuscire a sbrigare una pratica... Il fatto che molti stranieri residenti sul territorio si fermino ad un livello solo iniziale di conoscenza dell'italiano, che non permette loro, anche per anni, di sentirsi a proprio agio nelle diverse situazioni di vita quotidiana lavorativa e relazionale, deve essere considerato non solo come una questione di apprendimento, quanto soprattutto come un fattore di rischio, che attiene sia alla sfera individuale che a quella della coesione sociale: il rispetto del diritto di ogni cittadino alla cono-

<sup>7</sup> ICS, nella ricerca *Rifugiati in Italia: la protezione negata. Primo rapporto sul diritto d'asilo in Italia*, 2005 (<http://www.icsitalia.org>), considerando tutte queste variabili, stima un totale di circa 25.800 richiedenti asilo presenti in Italia nel 2003.

scenza e all'apprendimento come un fattore primario per eliminare diffidenze, pregiudizi, atteggiamenti di chiusura.

Il corso funziona in maniera semplice ma efficace: organizzato su quattro tematiche (lavoro, scuola, famiglia, salute), prevede per ognuna di esse un modello di 20 ore di lezione seguite da incontri di approfondimento con esperti ed organismi attivi sul territorio, alla presenza di un mediatore culturale. Nell'anno 2004 sono stati attivati 18 corsi cui si sono iscritti 305 migranti di diverse nazionalità. Nel 2005 gli iscritti sono 600, divisi in 27 corsi.

L'idea del progetto nasce da un'esperienza organizzata quattro anni fa dall'Istituto Regionale di Ricerca Educativa del Lazio, che cura l'aggiornamento dei docenti: sono stati realizzati dei laboratori interregionali fra Emilia Romagna, Lazio e Campania per produrre unità didattiche finalizzate all'integrazione, alla formazione e all'educazione. Successivamente un gruppo ristretto di docenti coordinati ha elaborato il testo che adesso, ulteriormente rifinito, viene usato per il corso.

Sedi de "L'Italiano che mi serve" sono proprio i locali dei vari CTP, istituzioni statali che offrono una serie di servizi riguardanti la formazione permanente degli adulti: dall'inglese all'informatica, ma anche la licenza di terza media o corsi nei centri anziani. Uno di essi è anche la sede degli esami per la certificazione della conoscenza dell'italiano, che viene rilasciata da parte dell'Università per Stranieri di Perugia.

Il fatto poi che alcuni appuntamenti del corso si svolgano nelle biblioteche comunali avvicina i corsisti ad un servizio importante. Tanti i partecipanti che, avendone scoperto l'opportunità di aggregazione culturale, hanno richiesto la tessera di iscrizione alle biblioteche per poterne usufruire anche indipendentemente dal corso stesso.

La novità del 2005 è l'estensione del progetto anche agli istituti carcerari della città, sulla scia di un progetto di collaborazione che già da tempo le Biblioteche di Roma portano avanti nei penitenziari della capitale. Attualmente ne usufruiscono 90 detenuti.

In questi anni la scuola, fra tutti gli enti pubblici, si è dunque distinta per l'impegno ad assolvere il proprio compito istituzionale, anche attraverso sperimentazioni di formule nuove e più flessibili, capaci di rispondere ai bisogni di un'utenza in trasformazione. Tuttavia, essa "non può e non deve essere lasciata sola. Gli enti locali, le agenzie territoriali, il volontariato, il privato sociale possono affiancarla e collaborare. La progettualità integrata, che vede la rete di tutte queste figure, sembra la carta vincente per il futuro"<sup>8</sup>.

#### 1.4 *La formazione universitaria e il riconoscimento dei titoli di studio*

Per quanto riguarda l'**istruzione universitaria**<sup>9</sup>, disciplinata dall'articolo 39 del D. Lgs. 286/1998, la legge equipara gli stranieri ai cittadini italiani, con un iter ovviamente diverso per chi fa domanda dal paese di provenienza o per chi invece già risiede in Italia. L'ammissione ai corsi universitari è consentita ai rifugiati e anche a chi detiene un permesso di soggiorno per motivi umanitari, ma non ai richiedenti asilo. Si accede grazie ad un titolo di studio equipollente a quelli di scuola media superiore italiani, tradotto con traduzione giurata e corredato dalla dichiarazione di valore, che "è un attestato redatto esclusivamente dalle Rappresentanze Italiane (autorità consolari) competenti sul territorio in cui il titolo è stato conseguito, con cui vengono definiti:

- a) la validità del titolo,
- c) la durata degli studi effettuati per conseguire quel determinato titolo,
- d) la Facoltà universitaria a cui dà accesso.

<sup>8</sup> Rita Goffredo, *L'accoglienza degli alunni stranieri nelle scuole della Provincia di Bari*, in *Progetto Refugees in Progress. Spazi fisici e spazi di pensiero. Atti Convegno/Bitonto, 9 aprile 2002*, Bari s.d.

<sup>9</sup> Per conoscere nel dettaglio normativa e procedure, si veda il sito internet del Ministero dell'università e della ricerca scientifica, in particolare la pagina [http://www.miur.it/0002Univer/0052Cooper/0069Titoli/0359Il\\_ric/index\\_cf2.htm](http://www.miur.it/0002Univer/0052Cooper/0069Titoli/0359Il_ric/index_cf2.htm).

Se il richiedente è in Italia [...] può richiederlo scrivendo direttamente al Consolato italiano. La dichiarazione di valore è necessaria per qualsiasi certificato scolastico straniero di qualsiasi livello, allo scopo di consentire il riconoscimento degli studi in Italia"<sup>10</sup>.

Per chi risiede in Italia, la trafila per l'equipollenza è molto costosa e spesso occorrono addirittura anni prima che venga conclusa; ancora più complesso, lungo ed oneroso è l'iter per il riconoscimento di una laurea straniera. "Per il riconoscimento dei diplomi di laurea e di studi universitari, la legge italiana attribuisce alle autorità accademiche italiane, in base all'autonomia di ciascuna Università, la facoltà di valutare ogni caso singolarmente per verificare l'eventuale corrispondenza degli studi effettuati con il nostro sistema di istruzione superiore. Se la richiesta è corredata dalla documentazione prevista, le autorità accademiche possono dichiarare l'equivalenza, a tutti gli effetti, del titolo accademico estero con quello corrispondente italiano, oppure riconoscere i corsi disciplinari corrispondenti a quelli italiani, indicando gli altri esami da sostenere. In tal caso l'interessato dovrà iscriversi ad un anno intermedio della facoltà italiana per completare la laurea e quindi svolgere una professione. Va tuttavia considerato che lo svolgimento di molte professioni è condizionato dal rapporto di reciprocità con il paese di provenienza"<sup>11</sup>.

Qualche dato: nell'anno accademico 2002/03 gli stranie-

<sup>10</sup> Integ.r.a., *Formare, inserire, integrare: strumenti e indicazioni per richiedenti asilo e rifugiati*, Roma 2004, pp. 6-7, anche consultabile sul sito <http://www.integra-anci.it/>. La dichiarazione di valore non va confusa con la dichiarazione di corrispondenza di titolo di studio che "è un certificato attestante il livello degli studi compiuti a livello di scuola media superiore o a livello universitario. Le Dichiarazioni di corrispondenza di titoli di studio stranieri possono essere utilizzate per l'iscrizione nelle liste di collocamento, alla Camera di Commercio (Registro Esercenti il Commercio) o per la frequenza di corsi di formazione professionale. Esso non dà, invece, la possibilità di frequentare l'Università od esercitare professioni specifiche".

<sup>11</sup> Integ.r.a., *Formare, inserire, integrare: strumenti e indicazioni per richiedenti asilo e rifugiati*, Roma 2004, p. 10.

ri iscritti nelle università italiane – pubbliche e private – erano circa 38.000, di cui più della metà erano donne; per la maggior parte, si tratta di europei, ma “non mancano studenti provenienti da paesi sconvolti da guerre civili o continue negazioni dei diritti umani”<sup>12</sup>.

È triste denunciare che l'accademia italiana si macchi di episodi di discriminazione o di vero e proprio razzismo istituzionale: l'esame di filosofia politica di A., in Italia da più di 10 anni, inizia con il commento del docente “voi stranieri non dovrete fare quest'esame perché non avete la capacità linguistica”.

### 1.5 *L'accesso alla scuola media superiore*

La legge non parla esplicitamente di accesso alla scuola media superiore: ma estendendo quanto previsto per l'accesso universitario, si richiede di aver completato il percorso di scuola media inferiore, e di poterlo dimostrare. Il diploma deve essere tradotto da un traduttore giurato. In alcuni istituti è ammessa l'autocertificazione, oppure si accetta la traduzione del titolo di studio di un mediatore “accreditato” presso la scuola: ciò non solo semplifica la procedura, ma soprattutto la rende molto più economica.

Un'altra “buona pratica”: presso l'Istituto professionale di stato per l'industria e per l'artigianato “Carlo Cattaneo” di Roma si sperimenta ormai da qualche anno il cosiddetto “percorso integrato”, si consente cioè ai cittadini stranieri adulti che non hanno il diploma di scuola media inferiore di seguire alcune materie che non hanno bisogno di preconcoscienze specifiche mentre si frequenta la III media; l'anno seguente, quando la persona è iscritta ufficialmente, comincia l'anno possedendo già alcuni crediti formativi.

<sup>12</sup> Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier Statistico 2004*. XIV Rapporto sull'immigrazione, Roma 2004, p. 174.

### **IL CASO “CATTANEO”: *intervista a Rosaria Iarussi, insegnante.***

L'Istituto professionale di stato per l'industria e per l'artigianato “Carlo Cattaneo” di Roma organizza corsi serali per adulti e da molti anni accoglie anche numerosi studenti non italiani: dei circa 1000 studenti, poco meno del 20% è costituito da stranieri, ma la percentuale sale fino al 70% se si considera la sola popolazione adulta.

#### **Che genere di corsi serali offre il vostro istituto?**

*È importante specificare che si tratta di corsi di istruzione, di un percorso di scuola media superiore, e non di formazione professionale. I corsi nascono per adulti occupati o non occupati, italiani o stranieri. Noi come Cattaneo abbiamo iniziato con i percorsi integrati degli stranieri nel 1999.*

#### **Quali documenti richiede la scuola per l'ammissione ai corsi?**

*Gli stranieri hanno bisogno dei documenti equivalenti a quelli richiesti agli italiani, cioè devono aver completato il percorso di scuola media inferiore. E, come i cittadini italiani, possono anche autocertificarlo. Il titolo di studio originale, con la traduzione del consolato, è richiesto per legge, però la legge riguarda l'ammissione all'università. Noi, in quanto scuola superiore, siamo un po' più flessibili: e allora il titolo di studio è normalmente accettato e si può far tradurre anche da un mediatore di quelli a cui la scuola si rivolge. Quando non c'è il titolo di studio o quando deve arrivare da paesi lontani, si accetta in prima battuta l'autocertificazione. Inoltre c'è sempre una verifica che si fa nei primi due mesi dell'anno: si tratta di capire quali siano i crediti formali e non formali che una persona può far valere nel suo curriculum. Non è possibile applicare un criterio automatico di corrispondenza tra sistemi scolastici di paesi diversi e quindi, affinché gli studenti non si trovino disorientati nel percorso di studio, la verifica aiuta concretamente a capire, ad esempio, un terzo anno di un istituto dell'agricoltura in Etiopia a che cosa corrisponda di fatto.*

*Abbiamo detto che l'accesso presuppone l'aver completato il percorso di scuola media inferiore in un qualsiasi paese del mondo; per abbreviare i tempi, l'unica facilitazione che su questo si riesce a fare allo studente non italiano è quella di consentire dei percorsi integrati, come fare il percorso nel CTP per il conseguimento della III media e contemporaneamente cominciare qui lo studio di alcune materie, in particolare di materie pratiche che non hanno bisogno di preconcoscenze specifiche. Ad esempio, non è possibile cominciare tecnologia meccanica se non si è fatta la III media, cioè se non si sanno certe cose di matematica, però si può cominciare laboratorio o motori. Una volta iscritto ufficialmente alla scuola, lo studente avrà il vantaggio di aver accumulato già dei crediti. Questa formula si chiama percorso integrato.*

**Il fatto che si possano ammettere anche traduzioni non realizzate necessariamente dal Consolato è particolarmente importante per i richiedenti asilo e i rifugiati, immagino...**

*Sì, ma è importante per tutti, perché quelle traduzioni costano parecchio. Bisogna dire che allo stato attuale la normativa sugli studenti stranieri, e ancor più sullo studente straniero adulto, è molto carente, nonostante le scuole serali abbiano un'alta percentuale di studenti stranieri.*

**A parte i problemi pratici, quali difficoltà affrontano gli alunni stranieri?**

*Ci sono altri problemi: per gli adulti il rientro in formazione significa ricominciare un'attività interrotta tempo prima e della quale nell'immediato non si conserva per intero il patrimonio, che viene comunque recuperato in seguito, ma sempre con una certa fatica. Se poi si parla di interruzioni violente, traumatiche, naturalmente questo problema è ancora più serio.*

**Negli ultimi anni al Cattaneo è aumentata la presenza di richiedenti asilo e rifugiati, che costituiscono la gran parte della quota degli studenti stranieri adulti. È stato formulato anche un protocollo con il Centro Astalli. Il pro-**

**collo ha favorito l'ammissione degli studenti richiedenti asilo e rifugiati?**

*Il protocollo serve innanzitutto a consolidare delle pratiche. I protocolli non fanno altro che formalizzare anche consuetudini molto semplici. Ad esempio al momento la collaborazione con il Centro Astalli coinvolge soltanto tre persone: me, Chiara [Peri] e suor Maria Teresa [Piras]. Tu potresti dire: "ma non vi potete telefonare senza scrivere il protocollo?" Il protocollo serve a dare un minimo di solidità a cose che nascono e dipendono dalle reti e dai singoli. Garantisce una certa continuità: ossia, anche se noi tre smettessimo di occuparci di questo, qualcun altro prenderebbe il nostro posto. E poi è un aiuto per lo studente, specialmente per lo studente adulto che è costretto a fare riferimento a più strutture: è vantaggioso per il suo percorso che queste strutture dialoghino il più possibile; altrimenti si crea solo disorientamento e confusione, o come minimo spreco di energie. Stipulare un protocollo serve anche a questo: a dare un orientamento corretto ai destinatari del progetto. Nel caso specifico dei richiedenti asilo e dei rifugiati, che sono soggetti deboli, per la scuola è importante avere una struttura competente con cui interagire per confrontarsi su un disagio che ha rilevato o per chiedere di sostenere un'azione. Ad esempio, il Centro Astalli ha concretamente sostenuto gli studenti che si erano impegnati di più, e su questo è stato utile che la scuola riportasse i risultati anche al Centro Astalli e non solo agli studenti, che così non sono stati abbandonati a loro stessi nella ricerca di un sostegno economico, di una borsa di studio; e, soprattutto, non sono stati loro a dover chiedere. È stato tutto più dignitoso.*

**Come affrontate il problema della lingua?**

*La lingua naturalmente è sempre un problema nella scolarizzazione di uno studente straniero. Per fare un percorso di istruzione superiore professionale, quindi specifico e abbreviato, il vero problema è che lo studente deve studiare tutte le materie in italiano. Quindi non c'è solo il problema di imparare la lingua italiana "standard", ma anche quello di studiare delle discipline con codici linguistici specifici. E poi la lingua ser-*

*ve anche per proporsi nel lavoro. Per quanto riguarda questo aspetto, l'istituto offre corsi specifici di vario livello per gli studenti stranieri, alcuni – ancora minimi – strumenti plurilinguistici e la possibilità di utilizzare dei mediatori linguistici. In realtà però bisogna tenere presente che, anche per la formazione linguistica, i ragazzi dei corsi diurni hanno più tempo e riescono ad usufruire di risorse aggiuntive, mentre i frequentanti adulti hanno comunque poco tempo, frequentando solo dalle 17 alle 21.*

**Tornando ai problemi che si incontrano riprendendo gli studi da adulti dopo aver vissuto un trauma nella propria esistenza, cosa si può osservare? Qual è la tua esperienza?**

*Ho l'impressione che un primo effetto della ripresa degli studi sia positivo, nel senso che i rifugiati fanno qualcosa che non è legato a un chiedere, ma al contrario consente di usare qualcosa che si ha: "io ho queste conoscenze, ho queste esperienze di lavoro, e qui me le spendo; non ti sto chiedendo se mi fai mangiare o se mi dai la casa, ecc". Quindi non c'è una posizione, come dire, di dipendenza, ma è più un apporto. Mi sembra che tutto ciò venga vissuto con un certo orgoglio... È come dire: ecco comincio a muovere i primi passi in questa parte del mondo.*

*Tutto ciò si vede in tante cose come, ad esempio, nella cura dei quaderni: pur non avendo molti soldi comprano quaderni belli; insomma, c'è anche un certo "gusto" nel poter riprendere lo studio. E veramente c'è molta cura: vedessi il quaderno di D., con tutti i divisori colorati!*

*Un'altra cosa positiva è il loro bisogno di una formazione efficace, ben qualificata e fatta in modo molto serio: c'è una richiesta, un'esigenza di azione didattica di qualità. Questo è molto positivo per la struttura che offre formazione, perché quanto più ti viene chiesto tanto più sei costretto a dare. Ad esempio, c'è insofferenza per un insegnante che arriva in ritardo, o per i "ponti" nelle scuole italiane, perché tutto ciò è sentito come una perdita di tempo. Questo è connesso anche al tipo di scuole che questi studenti conoscono, che sono di-*

*verse da quelle italiane del 2005 e ancora di più da una scuola che come la nostra tenta di fare una sperimentazione con i moduli, e che non "ragiona" per anno di corso e per consigli di classe. Di fatto noi lavoriamo per moduli e dobbiamo aggiornarli anche due volte all'anno o tre. Questo è complicato da capire, tanto più per una persona non italiana. Qui la trasparenza e la chiarezza della comunicazione diventano essenziali. Se i messaggi sono poco chiari, c'è un forte disorientamento. Ed ecco un'altra conseguenza positiva: attraverso questa esigenza la scuola si educa a produrre comunicazioni molto chiare, molto esplicite.*

*Un altro aspetto problematico nel ricominciare gli studi da adulto – e questo è vero per qualsiasi adulto – è capire a che ritmo puoi rientrare in formazione, ritmo che dipende da molte cose: avere o non avere figli, lavorare o no, abitare vicino o lontano. A differenza di uno studente adolescente, devi combinare lo studio con le altre esigenze della tua vita. Questo è un aspetto comune a tutti i rientri in formazione degli adulti. I rifugiati, però, sono costretti a darsi un ritmo rispetto a variabili che non controllano direttamente loro. Ad esempio, quando c'è la risposta della Commissione, o quando devi fare il ricorso contro il diniego dello status, abbiamo avuto casi di studenti che sono dovuti assentarsi da scuola per molti giorni: sappiamo bene quanto è complicato andare a Foggia o a Crotone, aspettare la risposta, e poi ritornare ed impegnarsi per il ricorso. È difficile stabilire quale cosa far prima e quale dopo.*

**E il fatto di vivere in un centro di accoglienza? O di mangiare in una mensa, e dunque non avere ritmi propri?**

*Anche questo non aiuta, in realtà. Come pure avere occasioni di lavoro che non ti puoi gestire pienamente: il lavoro in nero a una bancarella, ad esempio.*

**Oggi ho parlato con B.T., un vostro studente attualmente ospite di un centro di accoglienza: gli chiedevo se l'anno prossimo, quando sarà fuori dal centro, sarà più facile o più difficile studiare. Lui mi diceva che sarà più facile! Certo che sarà più facile!**

**Mentre magari l'opinione comune potrebbe essere: ma come, ora vivi in un centro, non ti devi preoccupare di fare la spesa, di cucinare...**

*Non bisogna dimenticare che i centri di accoglienza spesso hanno orari e regolamenti piuttosto rigidi. Ad esempio, nessuno dei nostri alunni del corso serale che abita in un centro riesce a cenare dopo le lezioni, perché nessun centro gli conserva il pasto. A me verrebbe da dire: "conservaglielo freddo, ma conservaglielo!". Ma evidentemente non si riesce ad organizzarsi in questo senso, o magari semplicemente non ci si pensa. E poi non hai uno spazio tutto tuo. Ma, sebbene il centro d'accoglienza non sia il luogo migliore per studiare, le persone accolte in un centro sono comunque dei privilegiati, perché ci sono anche persone che vivono per strada o in capannoni industriali, ci sono gli studenti che si portano sempre appresso il borsone con dentro i cartoni in cui dormono...*

#### 1.6 Il caso dei richiedenti asilo e dei rifugiati

La condizione di chi arriva in un paese straniero senza averlo scelto né progettato è particolarmente critica dal punto di vista materiale e psicologico. Alle difficoltà comuni a tutti gli immigrati si aggiunge un ulteriore grave fattore di precarietà, dovuto alla mancanza di una legge organica sul diritto di asilo: l'iter burocratico è lento e incerto e gli interventi di sostegno e accoglienza previsti si rivelano largamente insufficienti, specialmente nelle grandi città come Roma. Prima che una persona, che pure ha sofferto persecuzioni e il trauma di abbandonare la propria famiglia e la propria casa, ottenga un regolare permesso di soggiorno come rifugiato passano spesso diversi anni. Ma anche una volta ottenuto lo status e il permesso di soggiorno, la situazione non migliora immediatamente. Il deficit di politiche strutturali per l'integrazione di tali persone, che pure numericamente rappresentano una realtà modesta e quindi in teoria non difficilmente gestibile, rende l'inseri-

mento dei rifugiati nella società di accoglienza di difficile e complessa attuazione.

*"Non è una scelta l'Italia, è un viaggio e basta: l'importante è salvare la mia vita. Adesso scelgo per il mio futuro, cioè ancora non scelgo: devo. Non decido perché ancora ci stanno molti problemi. Per poter scegliere devo sistemare casa, lavoro, mangiare, e poi scelgo" (B.T., Eritrea, rifugiato, 33 anni).*

Quando si distingue tra richiedenti asilo e rifugiati da un lato e migranti economici dall'altro, spesso si usa l'espressione "progetto migratorio", che manca nel primo caso, mentre caratterizza il secondo. L'espressione è molto fredda, quasi burocratica e, di fatto, poco e male rende conto - in positivo e in negativo - del vissuto di chi arriva nel nostro Paese per lavorare o per chiedere protezione. Ciò che caratterizza i rifugiati non è solo la mancanza di un progetto migratorio, bensì soprattutto la drammaticità delle esperienze vissute, il trauma del viaggio, la casualità dell'arrivo in un determinato paese piuttosto che in un altro, la mancanza di un'accoglienza qualificata e dignitosa.

Il percorso di inserimento sociale inizia con l'apprendimento della lingua italiana; in effetti, l'insegnamento dell'italiano è uno dei momenti fondamentali della cosiddetta prima accoglienza. "La risposta all'alienazione ha bisogno di qualcosa di significativo. La scuola [di italiano] è tutto qui, una ricerca incessante di qualcosa di significativo dentro e oltre l'alienazione"; tanto più per chi si trova in una condizione di fragilità psicologica e di marginalità sociale l'apprendimento della lingua non è solo, non è tanto l'acquisizione di un'abilità e "non può considerarsi meccanicamente fine a se stesso. La lingua deve essere qualcosa che nell'atto di essere appresa, vissuta e agita possa influire sull'esistenza di una persona, sulla qualità della sua esperienza. Apprendere l'italiano non è una semplice funzione ma è l'espressione della propria personalità. Non si ha semplicemente bisogno di apprendere una lingua ma lo si desidera come atto creativo verso se stessi, verso gli altri, con gli altri e nell'ambiente. Mashuda, immigrata da dieci anni in Italia, da dieci anni va a scuola ma

ancora non parla. 'Non posso imparare l'italiano andando a fare la spesa. A scuola ho studiato senza mai aver potuto parlare di me in italiano e soprattutto non ho mai sentito nessuno parlare in italiano di se stesso. Continuo a studiare ma ho l'impressione di non poter mai utilizzare questa lingua per dire qualcosa che abbia un senso per me'" <sup>13</sup>.

Fare un serio bilancio di competenze ed avviare un percorso coerente di studio o di (ri)qualificazione professionale possono costituire per i rifugiati non solo un momento nel processo di inserimento sociale, ma un'uscita dall'incertezza e dalla fossilizzazione nel ruolo della "vittima", del "profugo" per riappropriarsi della propria vita, per ripartire.

Purtroppo le forme concrete dell'accoglienza spesso non aiutano, ma anzi rendono più difficile la vita delle persone, ed in particolare proprio lo studio: l'essere ospiti di un centro di accoglienza, ad esempio, significa troppo spesso non avere una stanza tutta per sé, né una scrivania o un luogo dove leggere e studiare, o anche sottostare ad orari fissi e non elastici, che certo non facilitano i percorsi di autonomia, né consentono, ad esempio, di consumare la cena nel caso si frequentino un corso serale.

### **Dialogo assurdo ma assolutamente reale tra un rifugiato (D., Sudan) e un operatore sociale**

**D.:** Cerco un posto dove andare a dormire, non riesco a pagare l'affitto della stanza.

**L'operatore sociale:** A Roma è tutto pieno, ci sono dei posti in provincia, fuori Roma.

**D.:** Io cerco un posto a Roma, perché studio e lavoro, faccio una scuola per elettricisti, è molto importante per me poter finire gli studi.

**L'op. soc.:** L'unica cosa è lasciare la scuola, così puoi andare a dormire fuori Roma.

<sup>13</sup> Marco Carsetti, *A scuola di italiano*, "Lo straniero" 38/39 2003, p. 73-86.

**D.:** Piuttosto dormo per strada, ma devo finire gli studi.

**L'op. soc.:** Ma in questo posto puoi stare sempre a casa, dormire, riposarti...

**D.:** Se dovevo passare la mia vita dentro una casa senza uscire allora rimanevo a casa mia...

Un altro ostacolo è rappresentato dal fatto che i richiedenti asilo generalmente non sono presi in considerazione come destinatari di offerte di formazione professionale, per la natura temporanea del loro *status*, che non necessariamente porta ad un inserimento legale stabile nel nostro paese: solo ad una minoranza di loro, infatti, viene riconosciuto lo status di rifugiato o è concessa la protezione umanitaria<sup>14</sup>. Il problema dell'integrazione - e dunque anche della formazione e dell'inserimento lavorativo - dei richiedenti asilo è spinoso: la condizione di un richiedente asilo è sì temporanea, ma perdura per un tempo anche molto prolungato, traducendosi in una sorta di limbo: 12, ma anche 18 o 24 mesi di attesa per l'audizione presso la Commissione centrale costituiscono un periodo di tempo nel quale appare assolutamente necessario avviare un percorso di cura, di crescita, di inserimento, e dunque anche di formazione o di (ri)qualificazione professionale<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> Nel 2003 sono state 555 le persone riconosciute rifugiate e 828 coloro ai quali è stata assegnata la protezione umanitaria. Nel 2004 le cifre sono state maggiori, con 780 rifugiati e 2352 "umanitari", per un totale di 3132 su 8701 domande esaminate dalla Commissione centrale (cifra che comprende anche i RA che non sono stati ascoltati per le più varie ragioni) (fonte ACNUR).

<sup>15</sup> È importante ricordare che proprio in questi mesi la condizione dei richiedenti asilo in Italia è in evoluzione: il Regolamento relativo alle procedure per il riconoscimento dello status di rifugiato (emanato con Decreto del presidente della Repubblica n. 303 del 16 settembre 2004, pubblicato sulla G.U. del 23 dicembre 2004) ha istituito, accanto alla procedura ordinaria (sostanzialmente analoga a quella passata, sebbene l'istituzione delle Commissioni Territoriali dovrebbe accelerare l'iter), la cosiddetta procedura semplificata, per la quale gran parte dei richiedenti asilo verrà trattenuta nei Centri di identificazione, e ne uscirà solo dopo

L'articolo 42 del D. Lg. 286 del 1998 prevede che "lo Stato, le regioni, le province e i comuni, nell'ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine, favoriscono [...] l'organizzazione di corsi di formazione, ispirati a criteri di convivenza in una società multiculturale e di prevenzione di comportamenti discriminatori, xenofobi o razzisti, destinati agli operatori degli organi e uffici pubblici e degli enti privati che hanno rapporti abituali con stranieri o che esercitano competenze rilevanti in materia di immigrazione". Le regioni e le province organizzano corsi di formazione professionale in gran parte gratuiti di vario livello (da quelli che seguono la sola scuola dell'obbligo a quelli post-universitari), anche grazie ai finanziamenti del Fondo Sociale Europeo. Ai corsi possono accedere persone in cerca di occupazione, lavoratori in mobilità, lavoratori che necessitano di riqualificazione professionale e persone appartenenti a categorie svantaggiate, tra cui figurano anche i cittadini extracomunitari. I richiedenti asilo, dunque, non sono esplicitamente menzionati tra i possibili beneficiari dell'offerta formativa: del resto, per chi possiede un permesso di soggiorno per richiesta di asilo non è prevista espressamente la possibilità di svolgere attività lavorativa<sup>16</sup>.

---

il riconoscimento dello status o della protezione umanitaria. È previsto che i centri di identificazione abbiano un luogo per lo studio (articolo 6 comma 2: "Nell'ambito del centro sono previsti idonei locali per l'attività della Commissione territoriale di cui all'articolo 12, nonché per le visite ai richiedenti asilo, per lo svolgimento di attività ricreative o di studio e per il culto."), ed infatti si predispone anche che "Gli enti locali ed il servizio centrale di cui all'articolo 1-sexies, comma 4, del decreto possono attivare nei centri, previa comunicazione al prefetto, che può negare l'accesso per motivate ragioni, servizi di insegnamento della lingua italiana [...]" (articolo 11, comma 2).

<sup>16</sup> A proposito della possibilità di svolgere un'attività lavorativa da parte dei richiedenti asilo, si veda la sentenza del tribunale di Bologna n. 8210/2003 del 3 febbraio 2004.

I tirocini formativi si sono rivelati essere uno strumento di grande utilità per i richiedenti asilo. Infatti, non costituendo un rapporto di lavoro<sup>17</sup>, danno l'opportunità di effettuare un'esperienza formativa e lavorativa, per un periodo che può essere al massimo di 12 mesi, senza violare la legge. Per attuare un tirocinio occorre che venga stipulata una convenzione tra l'ente promotore (che deve essere un'organizzazione che si occupa istituzionalmente di formazione e inserimento lavorativo), l'impresa o l'ente presso cui si svolge il tirocinio e il tirocinante, cui viene assegnato un rimborso spese. "Durante il PNA (Programma Nazionale Asilo, oggi Sistema di Protezione per i richiedenti asilo e i rifugiati) sono state avviate dai comuni varie esperienze di tirocini formativi. [...] In molte zone l'attivazione dei tirocini ha portato alla realizzazione di dinamiche virtuose a livello locale con la costruzione di reti e partenariati tra istituzioni, enti di formazione, associazioni che lavorano per l'accoglienza, imprese e associazioni di categoria"<sup>18</sup>.

La formazione professionale dei richiedenti asilo e dei rifugiati deve in primo luogo partire dalla conoscenza e dalla valorizzazione delle esperienze positive già esistenti sul territorio, sostenendole e ampliandole. Non sono in molti a sapere, ad esempio, che per i rifugiati la procedura per il riconoscimento dei titoli è semplificata, e a Roma è il Servizio Sociale Internazionale, nell'ambito di un servizio erogato in convenzione con il Comune di Roma, ad inviare la documentazione direttamente al Consolato italiano competente: in tal modo non occorre passare attraverso le rappresentanze diplomatiche dei paesi di provenienza in Italia. Va però rilevato che, nella pratica, è molto comune che i rifugiati non ab-

---

<sup>17</sup> Introdotta dall'art. 18 della L. 196/97, il rapporto di tirocinio è regolamentato dal D.M. 25 marzo 1998 n. 142 (GU n. 108 del 12 maggio 1998) che, all'art. 1, 2° co. prevede che "il tirocinio non costituisce rapporto di lavoro".

<sup>18</sup> Integ.r.a., *Formare, inserire, integrare: strumenti e indicazioni per richiedenti asilo e rifugiati*, Roma 2004, pp. 30-31. (scaricabile dal sito web <http://www.integra-anci.it/ita/documenti.html>).

biano con sé il diploma originale, e spesso è assai difficile farselo inviare dal paese di provenienza.

*È la vita che mi ha portato qua in Italia. Arrivato qua in Italia era veramente un altro mondo. Quindi veramente tutto quello che avevo come esperienza era da mettere da parte e cominciare una nuova vita. Quindi la prima cosa è stata imparare la lingua. Era molto difficile cambiare quella che era la mia competenza che ho già avuto nel paese, cambiarla qua, e cambiare qua anche i diplomi (= far riconoscere la laurea). E poi la lingua. E poi lavorare qua. Un'altra cosa che cerco, che devo fare è un'esperienza nel settore sociale, che ho già avuto; quindi ho pensato che questo mi può aiutare un giorno anche se io devo tornare a casa mia (K., Togo, permesso umanitario, 38 anni, laureato).*

Nella stessa prospettiva di rete con i servizi territoriali esistenti, lo scorso anno è stato firmato un protocollo d'intesa tra il Centro Astalli e l'Istituto Professionale Carlo Cattaneo (vedi box pag. 30), da tempo impegnato nel programma di sperimentazioni didattiche "Pari opportunità di istruzione professionale per studenti migranti".

### 1.7 Punti critici

Per quanto attiene in particolare il campo della formazione, gli ostacoli maggiori incontrati da rifugiati e richiedenti asilo si possono così riassumere:

- Serie difficoltà per ottenere il riconoscimento ed il perfezionamento dei titoli di studio già conseguiti. Un rifugiato, a causa delle circostanze traumatiche in cui abbandona il proprio paese, difficilmente ha con sé diplomi originali e attestazioni delle proprie qualifiche. Non ha inoltre la possibilità di rivolgersi all'ambasciata del proprio paese di origine. Ciò si traduce nella necessità di "ricominciare da zero", con tutto il carico di frustrazione che ciò comporta.
- Difficoltà connesse ai tempi e alle modalità della pro-

cedura di richiesta di asilo. Capita che i richiedenti, che devono rinnovare il permesso di soggiorno ogni tre mesi, trascorrono lunghi periodi in attesa del rilascio o del rinnovo del permesso di soggiorno. Durante questo periodo, che può durare diversi mesi, hanno in mano soltanto un "cedolino", ovvero una ricevuta - spesso senza fotografia e compilata a mano. Il "cedolino" di fatto non è considerato un documento vero e proprio: non è accettato, ad esempio, per stipulare accordi di tirocinio, né per il rilascio del libretto sanitario a volte richiesto per corsi di formazione professionale.

- Difficoltà linguistiche e di orientamento sul territorio.
- Difficoltà di certificare competenze conseguite in via informale, al di fuori dei percorsi formativi tradizionali. L'esperienza di vita di un rifugiato, spesso molto ricca e articolata, dovrebbe essere esaminata con parametri flessibili, affinché tutte le competenze già acquisite possano essere adeguatamente messe in luce e riconosciute.
- Condizioni di instabilità abitativa e sociale.

I rifugiati, e ancor di più i richiedenti asilo, sono individui particolarmente fragili dal punto di vista sociale. Si trovano in un paese straniero senza sostegni familiari, spesso in condizioni di estrema solitudine. In molti casi non hanno la possibilità economica di pagare un alloggio dignitoso e adeguato. I lavori a cui ricorrono per il proprio mantenimento sono mal retribuiti, precari e nella maggior parte dei casi "in nero". Il divieto di lavorare per i richiedenti asilo non fa che aumentare la vulnerabilità di queste persone rispetto a situazioni di vero e proprio sfruttamento.

Il problema abitativo è molto urgente e grave, specialmente a Roma, e incide in modo sostanziale sulla possibilità reale di partecipare con assiduità ad un corso di formazione professionale. I centri di accoglienza e altre soluzioni abitative di fortuna, a cui generalmente i richiedenti asilo ricorrono, spesso non offrono spazi adeguati per lo studio e impongono

vincoli di orario (a causa di orari di apertura e chiusura o a causa della lontananza) che rendono problematica la continuità dell'impegno. È dunque necessario prospettare percorsi formativi realistici, cercando di fornire incentivi (anche economici e alloggiativi) alla frequenza.

### **LA CONVENZIONE TRA L'ASSOCIAZIONE CENTRO ASTALLI E L'IPSIA "CARLO CATTANEO"**

Rilevata nel corrente a.s. 2003/2004, una significativa presenza di studenti rifugiati e richiedenti asilo, adulti e adolescenti, che frequentano i corsi diurni o pomeridiani dell'IPSIA Carlo Cattaneo;

Vista la normativa vigente in materia di asilo e in particolare: L'art. 10 (3) della Costituzione Italiana; la Convenzione di Ginevra del 1951, ratificata in Italia dal 1954; l'art. 1 della Legge 39/90 (L. Martelli) del 1990 e la riconferma di detto articolo nella Legge 40 / 98 (L. Turco - Napoletano) del 1998; la Convenzione di Dublino del 1990 e la sua entrata in vigore nell'U.E. nel 1997; gli articoli 31 e 32 della L. 189 / 02 (L. Bossi-Fini) del 2002;

Vista la normativa vigente in materia di diritto allo studio per cittadini stranieri e in particolare la C.M. 205 / 199 e la Legge 40 / 1998;

Vista la normativa vigente in materia di Istruzione Professionale e in particolare l'O.M. n.400 del 30.07.1996 relativa ai percorsi integrati di Istruzione e Formazione Professionale; la Delibera della Giunta Regionale n.4572 del 04.06.1996, con le successive direttive attuative, e la Legge 24.06.1997 sui tirocini formativi, sull'apprendistato e sulla promozione dell'occupazione;

Vista la Circolare n.459 del 23.11.1999 della D.R.-M.P.I., in materia di educazione per gli adulti e di formazione continua come percorso di sviluppo professionale integrato;

Considerata la presenza consistente, nel Lazio, di cittadini stranieri a cui è stato concesso il permesso di soggiorno per "asilo politico", "richiesta di asilo politico" o "rilevanti motivi

umanitari", pari nella Regione Lazio in data 31.12.2002, a 2.800 unità circa, (fonte XIII Rapporto sull'Immigrazione - Dossier Statistico 2003 - Caritas), l'85% - 90 % dei quali presumibilmente residenti a Roma;

Considerato che richiedenti asilo e rifugiati incontrano gravi e specifiche difficoltà nell'inserimento sociale e lavorativo, dovute in particolare a: mancato riconoscimento dei titoli di studio; difficile, se non impossibile spendibilità delle qualifiche e delle esperienze lavorative precedenti; incompatibilità giuridica ad accedere alle forme di flessibilità del lavoro ed in specifico ai contratti atipici; non conoscenza delle caratteristiche del mercato del lavoro e dei servizi, seppur limitati, finalizzati a tale inserimento;

Considerato che, per quanto detto al punto precedente, richiedenti asilo e rifugiati esprimono bisogni pressanti di a) certificazioni delle esperienze e competenze pregresse; b) istruzione e formazione professionale, c) riqualificazione corrispondente all'organizzazione del mondo del lavoro in Italia e in Europa;

Considerato che l'Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato Carlo Cattaneo di Roma prevede come obiettivo qualificante del POF d'Istituto l'offerta di "pari opportunità di istruzione professionale per studenti migranti";

Considerato che l'IPSIA Carlo Cattaneo di Roma realizza dall'anno scolastico 1996/1997 programmi e progetti specifici di sperimentazione didattica rivolte a studenti migranti;

Considerato che l'IPSIA Carlo Cattaneo realizza Corsi diurni nei settori Meccanico, Meccanica Auto e Auto Carrozzeria, Termico, Termo-Idraulico, Elettrico ed Elettronico, per il conseguimento della Qualifica Professionale (dopo il triennio) e del Diploma di Stato (dopo il Biennio postqualifica);

Considerato che dall'a.s. 1999/2000, presso l'IPSIA Carlo Cattaneo, sono stati istituiti Corsi sperimentali pomeridiani di Istruzione Professionale rivolti a studenti lavoratori, italia-

ni o migranti, per il conseguimento di Qualifica O.T. Operatore Termico (1° Livello) e del Diploma di Tecnico dei Sistemi Energetici (2° livello);

Considerato che l'IPSIA Carlo Cattaneo ha programmato di istituire dal prossimo anno scolastico 2004/2005 nuovi Corsi Pomeridiani relativi al settore Elettrico ed Elettronico, per il conseguimento della Qualifica di Operatore Elettrico (1° livello) e del Diploma di Tecnico delle Industrie Elettriche (2° livello);

Considerato che presso l'IPSIA Carlo Cattaneo sono istituiti, per tutti gli studenti migranti, giovani e adulti, "Corsi di L2 - Italiano come Lingua Straniera" (suddivisi per moduli di diverso livello, con prove e certificazioni finali) e "Interventi di studio assistito per l'apprendimento in Lingua Straniera delle materie curricolari (rivolti a sottogruppi - classe);

Considerato che i succitati Corsi Pomeridiani sono realizzati con interventi e metodologie didattiche tese a favorire il successo scolastico e formativo degli studenti, quali: recupero e riconoscimento delle conoscenze di base e delle competenze scolastiche e professionali pregresse, acquisite dentro e fuori il territorio italiano; conseguente definizione di percorsi accelerati; moduli didattici certificati singolarmente; insegnamento individualizzato e a piccoli gruppi di livello; strategie per il superamento del gap linguistico; assistenza durante l'intero percorso d'apprendimento di professori - tutor; realizzazione di stage e tirocini presso aziende del settore presenti nel territorio; realizzazione di corsi aggiuntivi per l'acquisizione di competenze extracurricolari certificate;

Considerato che il Centro Astalli, avendo effettuato fin dal 1981 attività ampie ed articolate nel campo dell'assistenza ai richiedenti asilo e ai rifugiati, ha accumulato lunga e consolidata esperienza sul campo, ha costruito efficaci reti di riferimento con altri organismi del territorio ed è inoltre in grado di offrire a chi opera in questo settore consistenti supporti di conoscenza e di analisi;

Considerata l'attività svolta dal Centro Astalli presso il

suo Centro di Orientamento al Lavoro coordinato da Sr. Maria Teresa Piras RSHM e in particolare gli interventi specifici di consulenza e supporto alla formazione professionale;

Considerati i rapporti positivi che si sono instaurati tra l'IPSIA Carlo Cattaneo e il Centro Astalli nell'ambito del Progetto Finestre, promosso dalla Fondazione Centro Astalli, con il Patrocinio del Ministero della Pubblica Istruzione, allo scopo di favorire tra gli studenti e gli operatori della scuola una riflessione sul tema dei profughi, attraverso materiale didattico appositamente predisposto, ma soprattutto attraverso il contatto diretto con persone rifugiate e l'ascolto delle loro testimonianze;

Ritenendo che il presente Protocollo di Intesa possa concretizzarsi in una esperienza efficace sul piano sociale e culturale e possa assumere una valenza propositiva nei confronti di altre strutture ed organismi del territorio;

Fatti salvi, ovviamente, i limiti previsti dalla normativa vigente ed eventuali deroghe che interessino uno o più dei firmatari del seguente protocollo;

si conviene e si stipula quanto segue:

1. Gruppo di Lavoro. L'Associazione Centro Astalli e l'IPSIA Carlo Cattaneo costituiscono un gruppo di lavoro composto da operatori delle due strutture, con il compito di:
  - a. effettuare la ricognizione sui bisogni formativi dei richiedenti asilo e rifugiati presenti sul territorio e in particolare di coloro che sono in contatto con le strutture del Centro Astalli,
  - b. programmare le linee di base degli interventi di inserimento nella struttura scolastica,
  - c. definire tempi e modi del suddetto inserimento,
  - d. effettuare incontri periodici per seguire i percorsi di istruzione degli studenti iscritti all'IPSIA Carlo Cattaneo,
  - e. strutturare materiali agili (ad esempio una scheda di

rapporto mensile) per il monitoraggio periodico della frequenza e dei risultati conseguiti e per l'immediato rilevamento di eventuali problemi,

- f. realizzare tempestivamente incontri specifici per affrontare le criticità incontrate dagli studenti.

2. Referenti del Gruppo di Lavoro. Per l'organizzazione del lavoro illustrato al punto 1 l'Associazione Centro Astalli e l'IPSIA Carlo Cattaneo individuano i referenti indicati qui di seguito: Dott.ssa Chiara Peri, per l'Associazione Centro Astalli e Prof.ssa M. Rosaria Iarussi, per l'IPSIA Carlo Cattaneo.

3. Orientamento. L'Associazione Centro Astalli e l'IPSIA Carlo Cattaneo si impegnano a fornire a rifugiati e richiedenti asilo ampia e periodica informazione sulla possibilità di inserimento nei percorsi di Istruzione Professionale, concordando strategie comuni e utilizzando i metodi e gli strumenti ritenuti più idonei ed efficaci a seconda delle situazioni di intervento.

4. Sostegno allo studio. L'Associazione Centro Astalli e l'IPSIA Carlo Cattaneo, per favorire la partecipazione all'attività scolastica degli alunni rifugiati e richiedenti asilo, si impegnano ad attivare tutte le opportune iniziative per ottenere, da parte di Enti Pubblici o Privati, finanziamenti da destinare a questo scopo;

5. Valorizzazione degli apprendimenti già acquisiti. L'Associazione Centro Astalli e l'IPSIA Carlo Cattaneo si impegnano ad effettuare attente ricognizioni sulle conoscenze e competenze possedute dagli studenti rifugiati e richiedenti asilo, acquisite nell'arco della vita in situazioni di apprendimento formali o informali, individuando tempi e modi idonei (intervista in profondità, narrazioni di sé, costituzione di un portfolio, documentazione fotografica, ecc.). Ciò allo scopo di valorizzare le esperienze individuali, consolidando l'autostima e, al tempo stesso, di individuare segmenti di apprendimenti utilizzabili – dopo eventuale certificazione – nel mondo del lavoro occidentale.

6. Bilancio e Disseminazione. L'Associazione Centro Astalli e l'IPSIA Carlo Cattaneo si impegnano a effettuare, al termine di ogni anno scolastico, un bilancio complessivo dell'andamento delle attività e dei risultati conseguiti.

Si impegnano anche a diffondere i risultati del lavoro svolto, dandone informazione ad altre strutture di Intervento Sociale o di Formazione/Istruzione, per consolidare, diffondere e migliorare gli interventi confrontandosi con altri operatori le "buone pratiche" messe in atto.

Si impegnano infine a relazionare gli esiti del lavoro ai referenti del CSA Lazio e del MIUR per favorire l'attuazione di iniziative simili in altre strutture scolastiche.

7. L'IPSIA CARLO CATTANEO si impegna a: inserire tutti gli studenti richiedenti asilo o rifugiati, che ne facciano richiesta e che siano in possesso dei requisiti necessari, nei Corsi Meridiani o Pomeridiani previsti dal POF di Istituto.

Come specificato qui di seguito, l'IPSIA Carlo Cattaneo, si impegna inoltre a fornire loro tutte le opportunità di istruzione aggiuntiva e di facilitazione del successo scolastico, previste dalla Sperimentazione "Pari opportunità di Istruzione Professionale per studenti migranti", congiuntamente a quanto previsto dal presente protocollo in risposta a esigenze specifiche di questo settore di studenti:

- a. Facoltà di iniziare il percorso di Istruzione in qualsiasi momento dell'anno scolastico, fermo restando l'autorità del Consiglio di Classe di definire in accordo con lo studente e in relazione ai mesi di frequenza, il concreto percorso di studio fattibile e i crediti scolastici che in tale percorso possono essere acquisiti e certificati.
- b. Esonero dal pagamento di tasse scolastiche, come previsto per tutti gli studenti a reddito basso o disoccupati.
- c. Riconoscimento dei crediti scolastici acquisiti in altri paesi certificati o autocertificati dallo studente, con la consulenza del Mediatore Linguistico e Culturale.

- d. Riconoscimento dei crediti di lavoro e professionali, previo colloquio o prova pratica predisposta dai docenti competenti.
- e. Inserimento - ove necessario, per mancanza di scolarizzazione pregressa pari alla Istruzione Media Inferiore Italiana - nei percorsi di istruzione integrata previsti dal Protocollo di Intesa stipulato dall'IPSIA Carlo Cattaneo con il 1° Centro Territoriale Permanente "Nelson Mandela" ex "D.Manin" per l'educazione degli adulti ed il conseguimento del Diploma di Scuola Media Inferiore, indispensabile per la regolare iscrizione ai Corsi dell'IPSIA.
- f. Partecipazione a pieno titolo dei Corsi di L2 - Italiano Come Lingua Specifica.
- g. Lezioni individuali o a piccoli gruppi per Studio Assistito in lingua Straniera.
- h. Colloqui periodici con Mediatori Lingua Madre come strumento per migliorare le condizioni di inserimento nel sistema scolastico italiano e per poter esporre con maggior forza i propri bisogni formativi.
- i. Accesso a pieno titolo agli stage e ai tirocini professionalizzanti.
- j. Accesso a specifiche sessioni di esame per la certificazione di competenze professionali. Tali sessioni saranno organizzate su richiesta e saranno aperte anche a persone non iscritte ai Corsi, che presentino domanda di certificazione tramite l'Associazione Centro Astalli.
- k. Inserimento a pieno titolo nel Database in preparazione presso l'IPSIA Carlo Cattaneo per il coordinamento dei dati su Domanda/Offerta di lavoro a Roma e in Provincia, al fine di favorire l'inserimento lavorativo degli studenti dell'Istituto.
- l. Accesso a tutti i corsi aggiuntivi e di specializzazione/Terza AREA riconosciuti dalla Regione Lazio e organizzati dall'Istituto per gli studenti del Biennio Superiore PostQualifica, quali CISCO Network Academy, Disegno CAD, Sistemi, e simili.

- 8. L'Associazione Centro Astalli si impegna a:
  - a. Effettuare, attraverso l'attività della Fondazione Centro Astalli, iniziative di informazione dei docenti e degli altri dipendenti dell'istituto sulla problematica dei rifugiati e dei richiedenti asilo.
  - b. Informare la struttura scolastica su le politiche di accoglienza in Italia e in Europa.
  - c. Fornire a tutti i docenti le informazioni relative ai paesi di provenienza degli alunni iscritti all'IPSIA Cattaneo e alle situazioni che hanno determinato l'esodo.
  - d. Proseguire, in collaborazione con docenti dell'istituto, le attività di formazione e sensibilizzazione degli studenti sulle tematiche del diritto d'asilo, attraverso il Progetto Finestre e ogni altra iniziativa volta a favorire l'integrazione degli studenti immigrati nella società italiana.
  
- 9. Durata del Protocollo. Il presente Protocollo si intende rinnovato ad inizio di ogni anno scolastico, fino a esplicita dichiarazione di chiusura.

## **LA FIGURA DELL'OPERATORE SOCIO-ASSISTENZIALE PER I SERVIZI ALL'IMMIGRAZIONE**

*Dall'esperienza pratica al riconoscimento  
di una professionalità*

### *2.1 Da utenti a operatori: un'esperienza positiva*

Già da anni, ONG e enti impegnati in Italia e nel mondo nel servizio a immigrati e rifugiati, sono ben consapevoli dei vantaggi di avere nel proprio staff delle persone che hanno vissuto in prima persona le stesse esperienze degli utenti. Il Jesuit Refugee Service/Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati, di cui il Centro Astalli fa parte, ha tra i suoi principi ispiratori quello di incoraggiare il più possibile l'impiego di rifugiati all'interno del personale dei progetti in corso in tutto il mondo. Questo risponde all'intento di non limitarsi ad "assistere", ma di sforzarsi sempre di "camminare con i rifugiati" e di imparare insieme a loro.

In quest'ottica, nello staff dell'Associazione Centro Astalli sono attualmente impiegati 9 rifugiati di 9 nazionalità diverse, che operano stabilmente nei vari servizi.

Il loro inserimento ha incrementato notevolmente le risorse linguistiche a disposizione; inoltre il fatto di aver vissuto la stessa esperienza degli ospiti del Centro pone questi operatori in una condizione privilegiata nel rapporto interpersonale. Gli utenti sanno che c'è del personale capace di comprendere non solo i loro bisogni materiali, ma anche di capirli sul piano emotivo. Il loro apporto è essenziale anche quando è necessario interpretare e risolvere situazioni particolarmente difficili, spesso legate alle differenze culturali.

Abbiamo intervistato due operatori che lavorano al Centro "Padre Arrupe", un centro di accoglienza per nuclei familiari e uomini singoli, gestito dal Centro Astalli.

### INTERVISTA A ABDELAZIM

Sudanese, in Italia da circa dieci anni e da quattro lavora per il Centro Astalli. In Italia si è sposato ed è padre di due bambini.

#### **Quali sono i requisiti più importanti per un buon lavoro in un centro come questo?**

*A.: In primo luogo è necessario considerare il lavoro come una cosa seria, anche quando si svolgono i servizi più semplici. I nostri ospiti si trovano in una condizione, anche emotiva, molto particolare. La comprensione, da parte degli operatori, è molto importante.*

#### **La tua esperienza ti ha aiutato?**

*A.: Certo. Tutti i problemi che loro attraversano li ho vissuti in prima persona. L'incertezza, la paura, la rabbia, lo scoraggiamento. A maggior ragione sono convinto che sia importante aiutarli a capire le regole, la realtà italiana.*

#### **Quali sono le difficoltà principali?**

*A.: A volte si fa fatica ad accettare alcuni atteggiamenti che derivano dalla loro cultura. Non basta insegnare loro l'italiano per cambiare il modo di pensare di una vita. Ad esempio, sono sempre le donne che si rivolgono a noi per tutte le necessità pratiche, dal cambio di biancheria al detersivo per la lavatrice. Con gli uomini si parla piuttosto del lavoro, o si fanno due chiacchiere la sera. Ma le donne hanno tutto il carico della gestione della casa. Dei momenti molto difficili sono poi quelli in cui qualcuno degli ospiti attraversa crisi psicologiche gravi: ci capita abbastanza spesso e noi operatori non sempre abbiamo le competenze necessarie per assisterli. Non*

*sono mai situazioni pericolose, ma sono comunque casi molto delicati. Tutte le difficoltà comunque sono ampiamente compensate dalla soddisfazione di vedere i frutti concreti del nostro lavoro.*

#### **Ad esempio?**

*A.: Tante persone, alla fine del lungo iter burocratico, hanno ottenuto il riconoscimento. A volte, anche con il nostro aiuto, trovano un lavoro e si rendono autonomi. È una soddisfazione vedere che tornano a trovarci anche quando non hanno più bisogno della nostra assistenza, per raccontarci le novità della loro vita.*

### INTERVISTA AD ALAN

Iracheno di etnia curda, è arrivato circa tre anni fa in Italia; due anni fa gli è stato riconosciuto lo status di rifugiato e attualmente fa parte dello staff del centro Pedro Arrupe, in cui è stato ospite nei primi mesi in Italia.

#### **Come sei arrivato al centro Pedro Arrupe?**

*A.: Quando sono arrivato in Italia, all'aeroporto di Fiumicino, sono stato indirizzato al Centro Astalli. Nell'ambito del programma PNA (Piano Nazionale Asilo), che allora gestiva l'accoglienza dei richiedenti asilo, sono stato ospitato proprio in questo centro per sette, otto mesi circa.*

#### **In cosa consiste il lavoro al centro?**

*A.: Il mio compito principale è l'orientamento delle persone che hanno bisogno di informazioni, in particolare i nuovi arrivati. Molti non parlano italiano e io li aiuto a capire cosa devono fare, come funzionano le cose. Poi collaboro a tutti i lavori di gestione del centro, come ad esempio preparare le sale quando si mangia, collaborare all'organizzazione degli approvvigionamenti, accogliere i visitatori...*

**Che difficoltà hai incontrato?**

A.: Con qualche ospite possono sorgere difficoltà, legate magari allo stress della situazione che stanno vivendo. È difficile essere sereni in certi momenti e ogni pretesto può essere l'occasione per sfogarsi. Ma lo capisco, perché l'ho vissuto anche io. In generale sono molto soddisfatto di questo lavoro..

**Com'è il rapporto con gli altri dello staff?**

A.: Con gli altri membri dello staff c'è un bel rapporto di amicizia, che è nato quando ero un ospite del centro e si è consolidato adesso che il mio ruolo è diverso. Sono molto soddisfatto di questo. Per me è stato importante vedere che riesco ad andare d'accordo con persone che mi avevano conosciuto prima, in un'altra situazione, ed ora sono colleghi di lavoro: è la prova che sono davvero riuscito a compiere un cammino nella giusta direzione in un mondo diverso da quello in cui sono nato.

**Cosa ti piace del tuo lavoro?**

A.: La consapevolezza che posso rendermi utile. So cosa si prova a stare da quella parte. So cosa significa stare solo, senza famiglia e senza documenti. Mi piace aiutare le persone a riprendersi la propria vita, in un nuovo paese. Io ci sono riuscito, perché quando sono arrivato in Italia ho incontrato persone che mi hanno aiutato a superare i problemi: il loro apporto è stato determinante e ora ho l'opportunità di fare come loro e dare il mio contributo perché qualcun altro possa stare meglio.

**Cosa ti aspetti dal futuro?**

A.: Ora che lavoro regolarmente la mia vita è cambiata. Ho iniziato un'esperienza nuova, lontano da casa mia, e voglio quello che desiderano tutti: stare bene, essere felice e fare una vita normale.

**Cosa ne pensi del lavoro svolto con i bambini del centro?**

A.: È molto importante. Ho visto già prima, quando ero ospite,

*che molti volontari erano impegnati ad aiutare i bambini a imparare la lingua, a giocare con loro, ad essere attenti alle loro esigenze. Credo che sia molto importante per loro, perché molti di questi bambini hanno visto cose difficili per la loro età, hanno vissuto un'infanzia a metà. E poi l'inserimento a scuola è fondamentale perché riescano ad integrarsi in Italia. Spesso sono loro a dare una mano ai loro genitori in questo senso.*

Già da anni il Centro Astalli e altre associazioni presenti sul territorio si avvalgono di fatto dell'esperienza e della competenza di immigrati e rifugiati, valutando e ripensando insieme a loro il servizio offerto. Da qui nasce l'esigenza di riconoscere ufficialmente questa professionalità originale e specifica, di definirla meglio, di avviare corsi di formazione ad hoc e di tenerne debitamente conto nella fase di reclutamento del personale.

## 2.2 L'operatore socio-assistenziale per i servizi all'immigrazione: una definizione

L'operatore socio-assistenziale nei servizi all'immigrazione è un immigrato che, avendo vissuto in prima persona un percorso di integrazione nel nostro Paese e essendosi dotato, attraverso una opportuna formazione, delle necessarie competenze tecniche:

- svolge tutte le funzioni di erogazione del servizio avvalendosi di una professionalità specifica e consolidata;
- contribuisce, con il suo apporto alla pianificazione, a realizzare un servizio sempre più rispondente ai reali bisogni degli immigrati;
- collabora attivamente a costruire una rete di comunicazione stabile e efficace tra le comunità degli immigrati e le differenti realtà del terzo settore;

- favorisce la conoscenza delle culture degli immigrati e la valorizzazione della loro identità culturale;
- suggerisce possibili soluzioni, adeguate agli specifici contesti, finalizzate a far emergere la concretezza dei valori e delle diversità delle culture.

È opportuno precisare che l'operatore socio-assistenziale dei servizi all'immigrazione *non* è un mediatore culturale, in quanto, a differenza di quest'ultimo, è parte attiva nell'erogazione del servizio ed è pertanto un attore non imparziale. Per questa ragione, nello svolgimento delle sue funzioni, egli si avvarrà della mediazione culturale professionale in tutti i casi in cui il servizio lo richieda.

Tuttavia, grazie al percorso formativo compiuto, l'operatore socio-assistenziale ha maturato una solida competenza in fatto di mediazione culturale, intesa come "pratica costruttiva che, nella salvaguardia delle diverse identità, favorisce la conoscenza reciproca tra culture, valori, tradizioni e sistemi sociali e contribuisce a determinare le condizioni per la piena integrazione e la convivenza pacifica"<sup>1</sup>.

Tale competenza viene messa a frutto in particolar modo nella fase di progettazione e programmazione del servizio, in cui l'apporto dell'operatore socio-assistenziale diventa molto incisivo.

L'operatore socio-assistenziale, con particolare riferimento ai servizi all'immigrazione, è una figura che assomma competenze di tipo relazionale e comunicativo e competenze tecnico professionali specificamente legate alla particolarità dell'utenza con cui dovrà rapportarsi. Avvalendosi di un'adeguata preparazione culturale e tecnica, l'operatore socio-assistenziale svolge la sua attività prevalentemente nell'ambito dei servizi alla persona. Tale figura deve essere inoltre in gra-

---

<sup>1</sup> CIES, *La Mediazione Linguistico Culturale negli Enti Locali. Tre anni di interventi al Comune di Roma: i nuovi servizi all'utenza nella società multietnica*, Roma 2002.

do di interagire proficuamente con i servizi e con le risorse sociali presenti sul territorio, al fine di incoraggiare il più possibile l'autonomia dell'utente immigrato. Ogni azione dell'operatore dovrebbe essere animata da uno spiccato senso di progettualità, mirata al rapido raggiungimento di una piena e stabile integrazione dello straniero nel nostro paese. Da questo punto di vista il bagaglio di esperienza diretta su cui un immigrato può contare, se opportunamente integrata con nozioni sistematiche, può certamente "dare una marcia in più" alla qualità del servizio che egli può offrire in questo campo.

L'operatore socio-assistenziale che opera nei servizi all'immigrazione deve essere pronto ad agire in contesti di emergenza e a lavorare sotto pressione; deve essere in grado di leggere e interpretare efficacemente i bisogni di un'utenza molto variegata; deve infine essere particolarmente sensibile e competente in merito alla comunicazione e alla mediazione interculturale. Anche da quest'ultimo punto di vista le risorse di partenza (culturali e linguistiche) di immigrati e rifugiati rendono particolarmente vantaggioso il loro impiego in questo settore.

La promozione della figura dell'operatore socio-assistenziale per i servizi all'immigrazione si configura certamente come una **buona pratica** da diffondere e incoraggiare. Oltre infatti ad offrire la possibilità a molte persone di iniziare nel nostro paese un percorso di realizzazione professionale, si contribuisce al miglioramento sostanziale dei servizi all'immigrazione, che troppo spesso hanno un carattere di improvvisazione e non specificità. L'esperienza personale degli immigrati, arricchita dalle nozioni tecniche e dalla conoscenza della realtà del terzo settore, si potrà tradurre in un contributo originale per la costruzione di un "**servizio mediato**" e per la promozione di una società concretamente sensibile ai valori dell'intercultura e attenta alla tutela dei diritti di tutti, a partire da quelli dei più vulnerabili.

## **IL CENTRO ASTALLI E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE**

*Il corso per  
“Esperto Operatore Socio-Assistenziale”*

### 3.1 *L'idea progettuale*

L'esperienza quotidiana dell'Associazione Centro Astalli ha messo in luce come gli stranieri che arrivano nel nostro paese abbiano un urgente bisogno di formazione professionale, che troppo spesso, per le motivazioni esposte in dettaglio nel capitolo 1, non riceve risposte adeguate. La diretta conseguenza di tale carenza formativa è un pregiudizio sempre più radicato e diffuso nell'opinione pubblica italiana: gli stranieri devono accontentarsi del lavoro che viene loro offerto e che, generalmente, corrisponde ai mestieri che gli italiani non vogliono più fare, perché sottopagati o troppo faticosi.

In seguito a questo genere di considerazioni e alla luce dell'esperienza iniziata con la scuola di italiano ormai diversi anni fa, il Centro Astalli ha deciso di far nascere un nuovo settore di attività, destinato alla “progettazione e erogazione di azioni formative”, volte ad immigrati, richiedenti asilo e rifugiati. Tale Area ha recentemente conseguito la certificazione del Settore Formazione rispetto alla norma ISO 9001:2000.

Il primo impegno assunto dal nuovo settore è stato quello di promuovere il riconoscimento ufficiale e la diffusione della figura professionale dell'immigrato che lavora per gli immigrati. Ci sembrava infatti che il valore aggiunto di esperienza e competenza pregressa di queste persone,

già riconosciuto da tempo da molte associazioni del settore, meritasse di essere valorizzato adeguatamente, con una formazione *ad hoc*. Con questa finalità specifica, dal mese di settembre 2004 il Centro Astalli ha intrapreso una prima esperienza di erogazione diretta di un corso di formazione professionale, finanziato dalla Regione Lazio. Il progetto, condotto in collaborazione con il Cnos (Centro nazionale opere salesiane), associazione promossa dai padri salesiani, mirava a formare 25 persone come operatori di strutture destinate all'accoglienza di immigrati (centri di accoglienza, mense, segretariati sociali, centri di ascolto). L'attività di formazione prevedeva 450 ore di lezione in aula e 150 ore di tirocinio svolto presso associazioni e enti che, in diverse città italiane, sono impegnati a vario titolo nell'erogazione di servizi all'immigrazione. I destinatari del progetto erano immigrati e rifugiati, titolari di regolare permesso di soggiorno, residenti nel territorio della Regione Lazio. Il corso vero e proprio è stato preceduto e affiancato da un'azione di accompagnamento, rivolta a immigrati e rifugiati (per la parte propedeutica alla formazione) e ad associazioni, altri attori locali e istituzioni che operano nel settore di riferimento.

### 3.2 *L'attività di orientamento*

Le misure di accompagnamento previste dal progetto avevano due obiettivi principali:

- contattare e sensibilizzare i potenziali utenti del corso di formazione;
- realizzare un'azione ampia e condivisa tra i diversi attori del settore (ONG, istituzioni, sindacati, enti locali e altri enti) per la diffusione e la promozione della figura dell'operatore socio-assistenziale in servizi all'immigrazione.

Per quanto riguarda il primo obiettivo, è stata pianificata un'azione di orientamento articolata intorno ad alcuni

nuclei tematici: la struttura e il funzionamento dei principali enti italiani e istituzioni presenti sul territorio; i vari aspetti del mercato del lavoro in Italia, con una panoramica sui diritti e i doveri dei lavoratori; i servizi di orientamento al lavoro esistenti; l'importanza della formazione al lavoro, con l'illustrazione di alcune offerte formative della Regione Lazio.

Un approfondimento particolare, nell'ambito di tale programma, è stato dedicato alla figura dell'operatore socio-assistenziale e al ruolo specifico che può assumere nei servizi all'immigrazione. Per lo svolgimento di questo programma, una équipe dell'Associazione Centro Astalli ha predisposto delle dispense da distribuire a tutti i partecipanti.

L'azione di orientamento si è svolta secondo due diverse modalità: la prima, più intensiva e approfondita, mirava a raggiungere circa 100 potenziali partecipanti. Una seconda modalità, più flessibile, prevedeva un modulo compatto di circa due ore da proporre in incontri pubblici presso sedi di associazioni sul territorio. Ciò ha permesso anche agli interessati che avevano meno disponibilità di tempo di essere raggiunti dall'azione e di approfondire per proprio conto gli argomenti proposti, attraverso le dispense.

L'azione intensiva di orientamento, che ha coinvolto 107 persone straniere, si è svolta presso la sede didattica del "Borgo ragazzi don Bosco" durante quattro settimane, tra metà ottobre e fine novembre 2004. La metodologia seguita prevedeva la divisione degli interessati in piccoli gruppi di non più di 12 persone, ciascuno dei quali è stato affidato a un tutor. L'azione si articolava in un percorso di quattro o cinque incontri, per una durata complessiva di 20 ore.

La continuità di tale azione è stata anche l'occasione per verificare e consolidare le competenze linguistiche degli utenti, in particolare per quanto atteneva al lessico connesso con il mondo del lavoro e della formazione professionale.

A ciascun partecipante è stata inoltre offerta la possibilità di un colloquio individuale di approfondimento, finaliz-

zato al bilancio delle competenze pregresse<sup>1</sup> e eventualmente alla stesura del proprio *curriculum vitae*.

Le quattro settimane di orientamento intensivo sono state concluse da un incontro pubblico tenutosi presso la sede del Centro Astalli in via del Collegio Romano 1: il consigliere aggiunto del Comune di Roma Darif Aziz ha raccontato il proprio percorso personale di immigrato in Italia e ha illustrato le conquiste che sono già state ottenute per quanto riguarda la rappresentanza politica delle comunità immigrate a livello locale e gli ulteriori obiettivi, a media e a lunga scadenza, che ci si propone di conseguire in tal senso. L'incontro è stato molto apprezzato da tutti i partecipanti, che hanno dato il loro contributo, con osservazioni e domande, al dibattito che è seguito.

Il secondo obiettivo che ci si proponeva con l'azione di accompagnamento riguardava, come detto, la messa a punto di uno spazio di lavoro e di riflessione comune per poter promuovere a vari livelli la figura dell'operatore socio-assistenziale per i servizi all'immigrazione, con un'enfasi particolare sui vantaggi di qualificare in tal senso degli immigrati che hanno già conosciuto, da utenti, questi tipi di servizi. Ci si proponeva, a tal fine, di attivare una rete territoriale allo scopo di valorizzare l'impiego della figura professionale proposta e realizzare un Tavolo delle associazioni e degli enti impiegati nel settore per discutere, programmare e concordare proposte per attività e iniziative comuni nel settore di riferimento. La creazione di professionalità specifiche permetterà inoltre di impegnare gli allievi, una volta formati, in enti e associazioni private che operano con le utenze di riferimento.

---

<sup>1</sup> Per bilancio di competenze si intende un intervento "di consulenza e di orientamento che aiuta chi ne beneficia a definire con maggior consapevolezza le proprie capacità, le conoscenze, competenze e aspirazioni professionali, al fine di progettare e mettere in atto percorsi professionali pienamente soddisfacenti": Integ.r.a, *Formare, inserire, integrare. Percorsi formativi e occupazionali per richiedenti asilo e rifugiati*, Roma 2004, p. 19.

In tal senso, un primo impegno concreto sono le lettere di accoglienza per uno stage da parte delle associazioni del settore. Anche dopo la conclusione del progetto, il Tavolo delle associazioni costituirà un valido strumento di monitoraggio del territorio, stimolo per proposte e attività successive e mezzo di integrazione tra cittadini italiani e immigrati.

### 3.3 Le selezioni

I requisiti richiesti nel bando pubblico per l'ammissione al corso erano:

- possesso di un regolare permesso di soggiorno
- età compresa tra 18 e 40 anni
- buona conoscenza della lingua italiana.

Volutamente si è evitato di richiedere il possesso di titoli di studio formali, sia per l'oggettiva difficoltà per lo straniero che ne fosse in possesso di vederli convalidati (cfr. cap. 1), sia per non precludere una concreta possibilità di promozione personale a chi non avesse avuto la possibilità di ultimare un ciclo formativo nel proprio paese di origine.

La selezione è stata articolata in due fasi:

- 1) somministrazione di un test di accertamento delle conoscenze di base di lingua italiana. La prova era composta da 10 domande a risposta multipla e 2 domande a risposta aperta. Per ogni risposta esatta alle domande a risposta multipla è stato attribuito un punteggio pari a 1 e ogni domanda a risposta aperta è stata valutata con un punteggio compreso tra 0 e 5. La somma dei punteggi ottenuti è stata successivamente trasformata in ventesimi (punteggio massimo 20/20; punteggio minimo 10/20).
- 2) colloquio motivazionale condotto sulla base di una griglia di riferimento, la cui valutazione è stata espressa in sessantesimi (punteggio massimo 60/60;

punteggio minimo 25/60). I colloqui miravano a far emergere l'esperienza diretta di ciascun candidato relativa ai servizi per l'immigrazione, le principali motivazioni addotte per giustificare l'interesse al corso e la disponibilità per la frequenza e il tirocinio. Titoli preferenziali erano rappresentati da un'esperienza lavorativa pertinente in corso o dalla collaborazione volontaria con una ONG.

Una volta accertata, mediante il test scritto, la conoscenza della lingua – indispensabile alla fruizione del corso – i criteri ispiratori delle selezioni riguardavano in particolare la motivazione del candidato e la sua esperienza pregressa. Sembrava infatti opportuno che la classe fosse composta da persone non genericamente interessate a trovare un'opportunità di impiego (motivazione certo legittima, però non sufficiente), ma specificamente proiettate verso la dimensione dei servizi alla persona, che avessero già maturato una consapevole scelta in tal senso. I componenti della commissione per le selezioni hanno avuto pertanto cura di accertarsi che la figura professionale oggetto del corso fosse ben chiara al potenziale candidato e che non ci fossero equivoci di alcun genere.

L'analisi delle motivazioni e delle aspettative dei candidati si è rivelata molto interessante e in una certa misura sorprendente. Vale la pena di riportare qui alcune delle risposte a una delle domande del test scritto di italiano, che suonava così: "Perché vuoi partecipare a questo corso?".

*Vorrei partecipare a questo corso perché vorrei dare le mie potenzialità per migliorare la condizione di vita dei migranti. Vorrei inoltre sapere meglio come sono le leggi: se si conoscono meglio le regole, le si possono applicare e contribuire a far crescere la conoscenza degli altri immigrati e rifugiati. Più conosciamo, meglio è.*

*Ho avuto sempre, fin da piccola, l'istinto di aiutare le persone in difficoltà. Al mio paese ho lavorato in luoghi mol-*

*to poveri, cercando di dare alle persone aiuto psicologico e morale. Anche ora che sono una immigrata, per me essere disponibile è la cosa più importante.*

*Io ho la voglia di dare aiuto alle persone che ne hanno bisogno, perché gli altri mi hanno aiutato.*

*Perché già svolgo del volontariato presso un'associazione di donne immigrate e penso che questo corso di formazione potrà darmi ulteriori competenze e la possibilità di trovare un lavoro.*

*Partecipo a questo corso perché ho la voglia di lavorare con gli stranieri e di conoscere tante razze. Vi racconto la mia vita: sono in un centro di accoglienza a Roma e mi piace come sono gli operatori; loro fanno tutto il possibile per aiutarci. Per questo voglio aiutare anche io gli stranieri che hanno bisogno.*

*Voglio partecipare a questo corso perché ho sempre sognato di studiare molto per aprire la mia mente e avere una conoscenza grande; perché quello che studierò io non servirà solo a me, ma anche ad altre persone, oltre alla mia famiglia.*

La valutazione finale dei candidati rappresentava la somma delle valutazioni ottenute da ciascun candidato su ciascuna prova (scritta e orale) ed era espressa in ottantesimi. Il mancato raggiungimento del punteggio minimo anche su una sola delle due prove provocava l'esclusione dalla graduatoria finale in quanto "non idoneo".

Sulla base del voto finale ottenuto da ciascun candidato, la Commissione ha redatto la graduatoria finale ed ha individuato i vincitori per un numero pari a 25, su un totale di 80 partecipanti alle selezioni, corrispondente a quello previsto dal bando e, a seguire, gli idonei, di cui una parte (n. 5) ammissibili come uditori. Sono stati pertanto ammessi al corso 30 degli 80 candidati.

### 3.4 La classe

Gli alunni selezionati provengono da **21 paesi diversi**. Quindi la composizione della classe è stata già di per sé un'esperienza **interculturale** molto significativa. Qualche difficoltà di comunicazione all'inizio c'è stata, ma una gestione serena e positiva delle differenze, anche attraverso l'intervento dei formatori, ha portato ad un arricchimento notevole della qualità dell'esperienza formativa. Il gruppo si è dimostrato affiatato e ben assortito e tutti i partecipanti hanno valutato molto positivamente questa varietà.

Afghanistan	1
Algeria	1
Argentina	1
Brasile	1
Burkina Faso	1
Camerun	3
Congo	1
Costa d'Avorio	1
Ecuador	1
Eritrea	1
Francia	1
Guinea	1
Iran	1
Moldavia	1
Nigeria	1
Perù	3
Polonia	3
Togo	3
Turchia	1
Ucraina	1
<b>Totale</b>	<b>30</b>

I frequentanti sono molto diversi l'uno dall'altro anche per la varietà del loro vissuto in Italia, in parte riflessa dalla diversa tipologia dei loro permessi di soggiorno. Anche questo era uno degli spunti di partenza del corso: fare tesoro della propria esperienza diretta, ma senza **assolutizzarla**. La maggioranza delle frequentanti era rappresentata da **donne**, per lo più lavoratrici e spesso madri di famiglia. Per loro, in particolare, la formazione rappresenta la speranza di un lavoro più soddisfacente e vicino alle proprie aspirazioni.

L'età media dei partecipanti al corso era 31 anni: la più giovane frequentante, una ragazza rifugiata dal Burkina Faso, ha appena 18 anni. Attualmente è ospite in un centro di accoglienza dove lavora un altro dei frequentanti, un ragazzo afgano titolare di protezione umanitaria. Questa differenza di ruoli che si ripresentava ogni sera, all'ingresso al centro, ha rappresentato per i due ragazzi, abbastanza vicini per età, un interessante motivo di riflessione per tutta la durata del corso.

TIPOLOGIA PERMESSO DI SOGGIORNO	Uomini	Donne	Totale
rifugiati/motivi umanitari	2	4	6
richiedenti asilo	4	2	6
lavoro/familiari/studio	5	13	18
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>

I docenti hanno riscontrato nella classe un livello di interesse molto alto. Questo si spiega con la motivazione al corso che caratterizzava i partecipanti, che hanno vissuto questa esperienza con molta serietà e impegno. È bene ricordare che per molti di loro la frequenza quotidiana ha comportato un sacrificio notevole, in termini economici (riduzione delle ore disponibili per il lavoro) e di organizzazione familiare (come

già accennato, partecipavano molte madri di famiglia e uno dei corsisti è diventato papà per la prima volta durante la frequenza delle lezioni).

### 3.5 I moduli didattici

Il percorso didattico è stato articolato in moduli, i cui contenuti sono brevemente esposti di seguito. Ciascuno dei moduli fa parte di un percorso integrato e fin dalla fase di progettazione sono state previste interazioni e complementarità tra gli stessi. Alcune tematiche, infatti, possono in una certa misura essere considerate trasversali, data la natura del servizio che l'operatore socio-assistenziale deve svolgere: il tema della legislazione, ad esempio, sviscerato in maniera sistematica in un modulo dedicato, emerge in varie sfumature in tutti gli aspetti del rapporto con l'utenza ed è particolarmente rilevante nell'analisi dell'evoluzione del fenomeno migratorio in Italia. Allo stesso modo, il tema della comunicazione, trattato in un modulo specifico, ritorna a più riprese nella presentazione dei servizi all'utenza, data la natura squisitamente relazionale della professione che si vuole qualificare; è inoltre un tema di riflessione costante nella pratica quotidiana di una classe composita e multiculturale.

---

#### ■ Livellamento competenze (36 ore)

---

Le finalità del corso e la natura estremamente composita della classe rendeva il modulo "Livellamento competenze" assolutamente indispensabile al successo del progetto didattico. Il modulo, oltre all'obiettivo più immediato di introdurre i partecipanti ai principali temi che sarebbero stati trattati durante il corso, era soprattutto mirato a costruire un gruppo affiatato e omogeneo, a invitare i partecipanti alla condivisione delle aspettative e delle esperienze pregresse e a creare i presupposti per un proficuo lavoro comune attraverso la di-

scussione su argomenti attinenti alle tematiche che sarebbero state oggetto del corso. Il programma ha affrontato in primo luogo le caratteristiche della figura professionale "operatore socio-assistenziale".

Attraverso la tecnica del brain-storming sono state individuate e discusse le principali qualità necessarie allo svolgimento della professione e vantaggi e rischi presenti nella condizione di "immigrato che si occupa di immigrazione".

Si è poi proceduto a una breve panoramica sulle condizioni geo-politiche dei differenti paesi di provenienza degli alunni, per stimolare la curiosità dei partecipanti sulla cultura degli altri e incoraggiare tutti ad assumere un ruolo attivo e creativo nel gruppo.

Discussioni comuni su temi di interesse generale, quali l'evoluzione della legislazione italiana in materia di immigrazione alla luce delle esperienze dirette dei partecipanti, hanno contribuito a costruire un terreno di scambio e ad enfatizzare i punti di contatto tra i partecipanti, già in parte accomunati dalla motivazione che li aveva spinti alla frequenza del corso. Il percorso didattico del modulo è stato completato da un lavoro sul pregiudizio, attraverso l'approfondimento della sua genesi e del suo sviluppo e l'individuazione di una modalità di riconoscimento e gestione del pregiudizio medesimo.

---

#### ■ Informatica di base (60 ore)

---

Il modulo di informatica aveva come obiettivi una conoscenza teorica e operativa per l'utilizzo delle principali applicazioni di Windows e una familiarizzazione degli studenti con le modalità di navigazione in Internet. In particolare, le esercitazioni pratiche condotte su i PC della sala di informatica miravano a fornire una capacità di utilizzo elementare delle applicazioni Word, Excel e Internet Explorer per la redazione e trasmissione di documenti quali lettere, fogli di calcolo, brevi relazioni, documenti di lettura e archiviazione dei

documenti. La didattica ha naturalmente dovuto tenere conto della poca familiarità di molti degli studenti con il mezzo, dell'impossibilità per molti di loro di esercitarsi a casa e delle difficoltà linguistiche che più facilmente possono emergere al momento di introdurre il lessico tecnico dell'informatica.

---

### ■ **Comunicazione** (36 ore)

---

La comunicazione, nell'ambito di un percorso formativo per operatore socio-assistenziale, ha certamente un forte rilievo. L'obiettivo di questo modulo era un'introduzione a carattere teorico-pratico delle modalità e tipologie di comunicazione nello specifico contesto lavorativo e lo sviluppo delle attitudini comunicative necessarie allo svolgimento di una professione centrata sulle relazioni interpersonali. Il programma ha toccato diversi argomenti, quali i significati e i livelli della comunicazione, il processo di dispersione, la codifica e la decodifica, i fattori di distorsione della comunicazione e il feedback. Il tema dell'ascolto, nelle sue varie articolazioni (ascolto empatico, empatia-simpatia, i principali difetti dell'ascolto), è stato affrontato in modo particolarmente approfondito, vista la sua peculiare rilevanza nello svolgimento della professione di operatore socio-assistenziale. Un metodo coinvolgente, basato sulla partecipazione attiva di tutti gli allievi attraverso discussioni, attività di gruppo, simulazioni e role-playing, ha permesso di valorizzare a pieno le risorse della classe e delle numerose culture rappresentate.

---

### ■ **Fenomeni migratori** (60 ore)

---

Nel modulo "Fenomeni migratori" si intendeva contestualizzare le informazioni più tecniche e specifiche riguardanti la vita degli immigrati nel nostro Paese in un quadro socio-culturale il più vasto possibile. Una percezione di ampio

respiro del fenomeno migratorio è infatti particolarmente importante per il potenziale operatore che ha alle spalle un'esperienza migratoria vissuta in prima persona: permette infatti di scongiurare il rischio di assolutizzare il proprio vissuto personale e di avere una comprensione più approfondita dei micro-fenomeni che emergono nella quotidianità del servizio all'utenza. Gli obiettivi del modulo si possono così riassumere:

- conoscenza dei fenomeni migratori in Italia, dei flussi migratori, della normativa della Comunità europea in materia, dei principali paesi di provenienza e della normativa sul ricongiungimento familiare;
- capacità di identificazione delle principali problematiche che riguardano gli immigrati;
- capacità di descrizione dei fenomeni migratori, delle cause dell'immigrazione e degli effetti socioeconomici del fenomeno.

Dopo un'introduzione di carattere storico riguardo alle principali cause del fenomeno migratorio, il programma ha presentato un quadro del contesto internazionale ed europeo, trattando varie aree geografiche (migrazioni e presenza straniera nell'Unione europea allargata; nuovi confini e migrazioni dopo l'allargamento a Est; le migrazioni latino-americane e l'Europa; demografia, migrazioni e politiche migratorie nel bacino del Mediterraneo; l'emigrazione italiana nel mondo).

Ci si è soffermati poi sul contesto italiano, utilizzando come testo di riferimento il Dossier statistico sull'Immigrazione 2004 della Caritas/Migrantes, che è stato distribuito a tutti gli allievi del corso. Sono stati analizzati i dati sugli immigrati residenti quali emergono dal censimento del 2001, con riferimento alle caratteristiche della popolazione immigrata in Italia e gli indici di inserimento degli immigrati nelle diverse regioni del Paese.

Sono stati poi approfonditi altri temi utili a interpretare correttamente le caratteristiche e i bisogni dell'utenza dei servizi all'immigrazione: i flussi irregolari e i traffici dei mi-

granti; la regolarizzazione del 2002; la questione della cittadinanza; il caso dei minori non accompagnati; la rappresentanza politica e il diritto di voto; gli immigrati e la casa; il rapporto tra immigrati e criminalità.

Questi temi, alcuni dei quali sono stati oggetto di una trattazione più specifica e approfondita nei moduli di "Utenza" e di "Legislazione", hanno guidato i corsisti verso una lettura critica e articolata del fenomeno migratorio e dell'impatto che esso ha avuto e ha su una realtà sociale come quella italiana, con le sue criticità specifiche e le sue potenzialità in termini di dinamismo dei processi sociali e culturali.

---

#### ■ **Legislazione** (46 ore)

---

I principali obiettivi per il modulo "Legislazione" si possono così riassumere:

- conoscenza delle caratteristiche dell'ordinamento giuridico italiano;
- conoscenza dei diritti e doveri dei cittadini stranieri in Italia e delle leggi in materia di immigrazione, con lo scopo di comprendere i principali strumenti normativi ed essere in grado di spiegarne il contenuto a eventuali utenti.

L'argomento è risultato di particolare interesse per i frequentanti, ciascuno dei quali ha alle spalle o in corso una vicenda di burocrazia più o meno travagliata, in cui la normativa sull'immigrazione e le sue evoluzioni hanno inevitabilmente una parte importante. Il programma ha preso le mosse da una illustrazione della Costituzione italiana, che è stata distribuita a tutti gli studenti. Sono stati poi presentati i poteri dello stato e il funzionamento e le competenze delle autonomie locali e territoriali: la regione, la provincia, il comune, i municipi.

La seconda parte del corso è stata dedicata più specificamente alla legislazione sull'immigrazione, affrontando i va-

ri temi specifici di interesse per l'utenza: il permesso di soggiorno, la carta di soggiorno e la cittadinanza; il lavoro; la sanità; il ricongiungimento familiare; la clandestinità e i centri di permanenza temporanea.

Una sezione del corso è stata dedicata all'approfondimento del diritto dei rifugiati, attraverso la presentazione della Convenzione di Ginevra, delle principali direttive europee in materia, fino alle norme sulla richiesta d'asilo recentemente introdotte dal DDL Bossi-Fini. Infine sono state presentate sinteticamente le varie tipologie di contratto che sono attualmente utilizzate nel mondo del Terzo Settore e le principali insidie a cui è esposto un lavoratore straniero al momento di inserirsi nel mercato del lavoro.

Durante il corso sono state proposte due lezioni di problem-solving, che hanno avuto come argomento, rispettivamente, "Il tribunale dal punto di vista di chi difende il cittadino straniero" e "Rapporti tra organizzazioni di tutela degli immigrati e istituzioni italiane".

---

#### ■ **Utenza** (108 ore)

---

Il modulo "Utenza" è particolarmente caratterizzante per il percorso formativo proposto. Gli obiettivi del modulo si possono così riassumere:

- capacità di interpretare le attese e bisogni degli utenti, nelle loro diverse caratteristiche;
- conoscenza delle norme comportamentali necessarie per lo svolgimento delle attività a contatto con l'utenza, con particolare riferimento all'interazione con soggetti vulnerabili;
- conoscenza della normativa sul ricongiungimento familiare e della definizione di "vulnerabilità" riferita a vittime di torture, minori non accompagnati e altre tipologie.

Il modulo è stato ripartito tra due docenti, entrambe

operatrici dell'Associazione Centro Astalli: ciascuna di loro ha approfondito una parte specifica del programma, in riferimento alla propria esperienza professionale diretta.

Nella prima parte del modulo si è affrontato in particolare l'aspetto dei servizi legati alla sanità. Attraverso una presentazione del funzionamento dell'ambulatorio medico del Centro Astalli, si è approfondito il rapporto tra operatori, volontari, medici, strutture esterne e pazienti. Di questi ultimi sono state analizzate alcune caratteristiche, attraverso dati e statistiche raccolte dall'ambulatorio, cercando di enucleare i principali aspetti culturali/linguistici che caratterizzano gli utenti, le loro aspettative e le malattie e disturbi più frequenti. Si è poi passati ad una trattazione più teorica, affrontando argomenti quali: definizioni e concetti del curare, della medicina e della malattia, con un'attenzione particolare alle differenze tra medicina occidentale, medicina tradizionale e arti della guarigione; la medicina transculturale e la medicina delle relazioni; comunicazione interculturale, con particolare attenzione alla mediazione linguistico-culturale in ambito socio-sanitario e alla gestione del conflitto. Si è affrontato l'argomento dell'emergenza e della vulnerabilità, inclusa la vulnerabilità degli operatori. Il modulo è stato infine integrato da indicazioni e consigli di natura pratica, con la segnalazione dei più comuni errori da evitare nello svolgimento di un servizio di carattere socio-sanitario.

La seconda parte del modulo ha approfondito il sistema di accoglienza, con particolare riferimento alla rete di centri che fanno capo all'Ufficio Immigrazione del Comune di Roma. È stato presentato il ruolo dell'operatore in questo genere di servizio, le aspettative e i bisogni dell'utenza tipica di tali centri e i più comuni errori da evitare nello svolgimento delle proprie funzioni professionali. Si è poi passati ai servizi di educazione linguistica e alla loro relazione con le misure di prima accoglienza e di integrazione. Il tema è stato affrontato attraverso esperienze concrete, facendo riferimento in particolare alla scuola di italiano come comunità di apprendimento, che risponde a un bisogno primario dell'utenza immigrata: passare da una situazione di

ostilità e estraneità a una riappropriazione dello strumento linguistico come mezzo di espressione della propria ricchezza individuale e via privilegiata all'assunzione di un ruolo attivo nella comunità ospite.

---

#### ■ **Sicurezza** (12 ore)

---

Il modulo "Sicurezza" era mirato alla conoscenza delle norme sulla sicurezza sul lavoro e sulla prevenzione degli infortuni. Si è trattato di un'occasione per coniugare formazione e informazione su una materia molto importante e delicata, in particolare per un'utenza che spesso si trova a lavorare in condizioni di rischio e scarsa tutela.

---

#### ■ **Non profit** (60 ore)

---

Il modulo "Non profit" aveva come obiettivo la conoscenza delle modalità e tipologie dei principali soggetti operanti nel settore dei servizi all'immigrazione (associazioni, imprese sociali, imprese senza scopo di lucro, onlus, cooperative, fondazioni, altro), con particolare riferimento alle modalità di comunicazione interna e alle caratteristiche organizzative. Spesso, infatti, gli immigrati incontrano una certa difficoltà nel comprendere esattamente i ruoli di ciascuno dei soggetti con cui si trovano ad interagire, soprattutto durante le prime fasi del loro percorso in Italia.

Dopo un quadro introduttivo in cui sono stati forniti cenni evolutivi sul settore non profit in Italia, si è passato ad esaminare le caratteristiche dei vari soggetti e le loro figure giuridico-fiscali nell'ambito dell'ordinamento italiano. Si è poi trattato dei progetti di riforma della legislazione sul settore non profit, delle attività del terzo settore - con particolare riferimento ai servizi alla persona (sanità e assistenza sociale) - e delle fonti di finanziamento.

---

## ■ Introduzione al tirocinio (36 ore)

---

Le ultime ore del corso sono state dedicate all' "Introduzione al tirocinio", in cui ci si proponeva di illustrare le diverse tipologie di attività socio-assistenziali per immigrati e approfondire le modalità di organizzazione e i compiti degli operatori che vi lavorano, in vista dello stage del mese di giugno.

Sono state date alcune indicazioni di carattere generale su come affrontare l'esperienza del tirocinio e come rapportarsi con un nuovo ambiente di lavoro: una particolare attenzione è stata dedicata alle criticità che possono emergere in una simile situazione (disorientamento, insoddisfazione, senso di precarietà, maturazione di aspettative non realistiche). Le ultime lezioni sono anche state un'occasione per invitare gli studenti a riconsiderare le proprie motivazioni di partenza alla luce del percorso didattico ultimato e a esprimere le proprie considerazioni su di esso, attraverso discussioni in classe.

### 3.6 I monitoraggi

Il Centro Astalli si cimentava per la prima volta nell'erogazione diretta di un corso di formazione professionale. Per questa ragione, anche in considerazione del carattere innovativo del progetto, è stato ritenuto particolarmente importante raccogliere e analizzare il feedback dei corsisti, nelle varie fasi di svolgimento del corso. A questo fine sono stati utilizzati principalmente quattro strumenti di monitoraggio:

- questionari di valutazione, appositamente predisposti e somministrati all'inizio e alla conclusione delle ore di aula;
- questionari di verifica dell'apprendimento, predisposti da ciascuno dei docenti;
- colloqui individuali, durante l'ultimo mese di frequenza, per raccogliere commenti e suggerimenti direttamente dagli allievi;
- schede di programmazione e verifica, da compilare a cura di ciascun docente.

### 3.7 I tirocini

Un'efficace azione formativa non può ovviamente prescindere da un'esperienza di stage che consenta una sperimentazione diretta, collocata nel contesto territoriale di intervento, delle conoscenze e competenze apprese durante il corso. Lo stage, della durata di 150 ore, ha permesso di approfondire e consolidare il ruolo dell'operatore socio-assistenziale presso quegli enti e/o istituzioni pubbliche e del privato sociale che si sono resi disponibili in questo senso.

Gli allievi sono stati affiancati nello svolgimento delle attività di stage da un tutor interno, che ha avuto il compito di favorire il collegamento e l'integrazione con l'organizzazione ospitante. Gli allievi hanno potuto inoltre contare su un tutor "formativo" di riferimento, con il compito di monitorare il percorso di ciascun allievo.

ALLIEVO	SEDE DEL TIROCINIO
Anika Messan Kodjovi	Associazione Popoli Insieme - Padova
Avara Ali	Magliana 80 - Roma
Ayemou Asso Mireille Patricia	Centro Astalli Sud - Grumo Nevano (Na)
Bernaola Mostacero Yuly Adelaida	Casa dei Diritti Sociali-Focus - Roma
Cotera Murillo Carmen Texi	Centro Multiculturale Risvolti - Roma
Enongene Godwin Etah	Fondazione Villa Sant'Ignazio - Trento
Farzaneh Azar	Acse - Roma
Garcia Gutierrez Miryam Giovanna	Associazione Centro Astalli - Roma
Giadans Alejandra Patricia De Caroni	Casa Betania - Roma
Hanganu Ecaterina	Parsec - il Cammino - Roma

ALLIEVO	SEDE DEL TIROCINIO
Krzyzkowiak Malgorata Elzbieta	Impegno - Roma
Lajkowska Edyta	Sportello Immigrati CGIL - Roma
Lazaro Queypo Roger Ernesto	Associazione Centro Astalli - Catania
Lyebyedyeva Natalija	Associazione Centro Astalli - Roma
Mbalanomokolo Crescence	Casa dei Diritti Sociali-Focus - Roma
Muteba Myrra Mbuyi	Associazione Centro Astalli - Palermo
Nadolska Barbara	Ospedale S. Gallicano - Roma
Nteuma Patoupe Christiane	Casa Alloggio Villa Glori - Roma
Oauali Mokrane	Virtus Ponte Mammolo - Roma
Okwor Maureen Ifeoma	Centro Zurla - Roma
Oliveira Resende Simone Aparecida	Casa Verde - Roma
Ouedraogo Windingoudi	Associazione Centro Astalli - Palermo
Sogah Komi	Centro Astalli Sud - Grumo Nevano (Na)
Tanasa Mariana	Associazione Centro Astalli - Roma
Tatu (Grigore) Ionica	Casa dei Diritti Sociali-Focus - Roma
Tekeste Zeggai Simon	Associazione Centro Astalli - Roma
Tessier Laurent Gerard Jacky	Un Sorriso - Roma
Viotay Elom Koffi	La Grangia di Monluè - Milano
Yalcin Huseyin	Associazione Centro Astalli - Roma

### 3.8 Le prove finali

L'esame finale consisterà in un compito scritto e in un colloquio individuale approfondito, mirante a valutare il grado di acquisizione delle competenze proprie del ruolo dell'operatore socio-assistenziale in servizi all'immigrazione.

Durante il colloquio verranno inoltre discusse con gli allievi le esperienze di stage e le prospettive future.

## CONCLUSIONI

La prima esperienza di erogazione diretta di un corso di formazione professionale da parte del Centro Astalli, come si evince dal capitolo 3, si è rivelata straordinariamente positiva. La motivazione dei partecipanti era particolarmente alta e si è tradotta in un'assiduità di frequenza che, specialmente se si considerano le condizioni di fragilità sociale di molti di loro, è veramente sorprendente. Tutti gli allievi hanno completato il percorso formativo in aula e hanno iniziato l'esperienza di tirocinio.

Attraverso i monitoraggi condotti durante l'erogazione del corso, tutti gli attori coinvolti (alunni, docenti, tutor) hanno espresso piena soddisfazione. Molti alunni, nei colloqui individuali, hanno affermato che il corso ha superato di gran lunga le loro aspettative, rivelandosi un'esperienza molto arricchente, sia dal punto di vista propriamente formativo che dal punto di vista umano. Alcuni hanno sottolineato come la frequenza al corso abbia rappresentato un'occasione per consolidare la propria autostima e guardare con maggiore ottimismo al proprio futuro professionale e personale. Dai colloqui è emersa anche l'importanza del corso ai fini di una migliore e più profonda comprensione dell'Italia, delle sue istituzioni e della società in cui troppo spesso lo straniero si trova a vivere senza una vera coscienza dei propri diritti e dei propri doveri. Il corso ha dunque avuto un'importante ricaduta positiva anche in termini di educazione civica di un gruppo di persone che risiedono stabilmente nel nostro Paese e che sono, potenzialmente, dei futuri cittadini italiani.

L'esperienza del corso per operatori socio-assistenziali per i servizi all'immigrazione rappresenta dunque un'ulteriore conferma dell'importanza dell'istruzione e della formazione per una piena integrazione dei cittadini stranieri e per la costruzione di una società davvero interculturale. Siamo tuttavia ben consapevoli che una lunga strada deve essere ancora percorsa perché gli stranieri possano davvero fruire pienamente del diritto a una formazione rispondente ai loro bisogni e, di conseguenza, a una vita professionale soddisfacente e consona alle proprie capacità e inclinazioni. Alla luce dell'esperienza condotta vogliamo perciò formulare quattro proposte concrete perché si compiano dei passi avanti in questa direzione:

1. Promuovere la figura professionale dell'operatore socio-assistenziale in servizi all'immigrazione, attraverso corsi *ad hoc* e tenendola nell'opportuna considerazione al momento del reclutamento del personale.
2. Prevedere espressamente la partecipazione dei richiedenti asilo ai corsi di formazione professionali finanziati e organizzati da enti pubblici.
3. Progettare corsi di formazione *ad hoc* per utenti stranieri, che tengano conto in modo specifico dei loro bisogni e contribuiscano a promuovere nuove figure professionali, in cui le competenze formali e informali dei cittadini stranieri possano essere opportunamente valorizzate.
4. Promuovere protocolli di intesa tra associazioni o enti che si occupano di servizi all'immigrazione e scuole medie superiori, per rendere possibili percorsi di istruzione integrati e modulari.

Cogliere l'importanza della formazione dei migranti e del riconoscimento delle nuove figure professionali emergenti significa, soprattutto, interpretare un importante segno di

cambiamento nello scenario dell'immigrazione in Italia. La figura dell'immigrato che, a titolo di volontariato o in forma retribuita, lavora per altri immigrati segna il passaggio da una società di "primi arrivi" e di presenze individuali e precarie a una fase di stabilizzazione della presenza degli stranieri e di maggiore consapevolezza dei propri diritti, come singoli e come comunità. Nella nostra esperienza con gli immigrati, compresi i partecipanti al corso, abbiamo registrato una pressante esigenza di capire più a fondo la propria condizione e di rendersi utili ad altri che vivono la stessa esperienza. Rispondere a questo bisogno in modo costruttivo e partecipato comporta una serie di ricadute positive per la società italiana: miglioramenti duraturi nei servizi all'immigrazione esistenti, spunti di innovazione per il terzo settore nel suo complesso, progressi tangibili nel grado di integrazione dei migranti e, di conseguenza, nella coesione sociale. Ma soprattutto offre un'occasione preziosa per progredire, insieme a chi è da poco cittadino italiano (o aspira a diventarlo, con tutta la fatica che ciò comporta), verso la costruzione di una società più aperta e culturalmente plurale, tollerante e rispettosa dei diritti di tutti.

## INDICE

<i>Introduzione</i> .....	pag.	3
1. <i>La formazione dei migranti - Bisogni, ostacoli e buone pratiche</i> .....	»	7
2. <i>La figura dell'operatore socio-assistenziale per i servizi all'immigrazione - Dall'esperienza pratica al riconoscimento di una professionalità</i> .....	»	39
3. <i>Il Centro Astalli e la formazione professionale - Il corso per "Esperto Operatore Socio-Assistenziale"</i> .....	»	47
<i>Conclusioni</i> .....	»	69

**3F PHOTOPRESS**

Viale di Valle Aurelia, 105  
00167 Roma - Tel. 06.3972.4606  
E-mail: [tipo@3fphotopress.it](mailto:tipo@3fphotopress.it)  
*Stampato nel mese di giugno 2005*

