



Centro d'Accoglienza **Casa Benvenuto**

Via del Fosso d Centocelle, 66 - Roma

*Linee guida metodologiche e dei servizi
attivati nella prima fase d'accoglienza
(settembre-dicembre 2013)*

Indice

Premessa	3
1] La Relazione Consapevole, fulcro di una metodologia attenta ai cambiamenti	4
2] Centro d'Accoglienza, laboratorio d'inclusione	5
3] Servizi forniti e attività	7
3.1] Il counseling interculturale	9
3.2] La scuola d'italiano	14
3.3] Mediazione linguistica e culturale	16
3.4] Assistenza psicologica	17
3.5] Orientamento sociale e assistenza	19
3.6] Fornitura di vestiario e beni per l'igiene personale	20
3.7] Supervisione del personale	21
3.8] Il pocket money e il potere d'acquisto	21
4] Le attività ricreative e il rapporto con il territorio	22
5] Coordinamento e monitoraggio	24
6] Privacy e tutela degli ospiti	26

Premessa

Il **Centro d'accoglienza "Casa Benvenuto"** vanta una lunga storia di accoglienza e solidarietà. Sin dal 1997 ACISEL lo ha gestito per accogliere nuclei familiari e minori stranieri non accompagnati. Una storia che rafforza la sua internità nel tessuto sociale del territorio, rafforzata dalla presenza di uno sportello d'orientamento per i migranti che l'Associazione ha attivato sin dal 2000.

Dal 12 settembre 2013 il Centro, forte anche dalla solida rete territoriale che vanta, si è trasformato in una struttura di seconda accoglienza, entrando a far parte del sistema SPRAR nell'ambito del progetto presentato da Roma Capitale (posti straordinari 2013 – ampliamento SPRAR). **Il Centro rappresenta il tentativo di avviare un percorso innovativo e sperimentale**, che intende superare la divisione tra "prima" e "seconda" accoglienza dedicata a richiedenti asilo e beneficiari di protezione internazionale, creando un percorso armonico che sappia coniugare le specifiche esigenze implicite nelle varie fasi d'inclusione della persona accolta con un filo conduttore metodologico, progettuale e relazionale unitario.

Il Centro è gestito da **ACISEL** - Associazione Cooperazione Internazionale Studi E Lavoro (www.acise.it) e **In Migrazione Onlus** (www.inmigrazione.it) riunite in ATI.

Un progetto che intende **perseguire l'obiettivo di una qualità reale** che non si limiti alla quantità dei servizi erogati e ai profili professionali impiegati nello staff, quanto alla trasversalità dei servizi offerti (accompagnando alla corretta conoscenza e piena fruizione degli stessi). **Considerare dunque le attività** non come singoli frammenti di un percorso, ma **come armoniosa parte di un tutto**, che si pone specifici obiettivi progressivi da rimettere in discussione e aggiornare costantemente. Ogni persona accolta, con le sue specificità, diventa così fulcro e anima del progetto e non semplice "destinatario finale" degli interventi.

Nel Centro d'accoglienza "Casa Benvenuto", che **ospita 20 richiedenti asilo di nazionalità pakistana appena arrivati sul territorio nazionale**, non pratichiamo quindi l'abituale divisione tra "servizi per l'accoglienza" e "servizi per l'integrazione", nella profonda convinzione che non esistono ruoli asetticamente tecnici nella gestione di un Centro. Siamo infatti convinti che tutto sia parte della relazione d'aiuto e che le modalità con cui tutti i servizi vengono vissuti (dagli operatori e dagli ospiti) incida sul percorso d'inclusione. Anche la "semplice" distribuzione di beni di prima necessità, ad esempio, è frutto di un'attenta pianificazione e analisi da parte dello staff, nell'ottica metodologica e progettuale di considerarla una parte del percorso d'inclusione, per essere gestita coralmemente dalla struttura d'accoglienza. La scelta tra il consegnare vestiario e beni di prima necessità da dietro un bancone e quella di consegnarli con un colloquio individuale, in un setting appropriato e tutelato, facendo vedere ciò che si consegna, facendo provare i vestiti, ascoltando il feedback dell'ospite, spiegando con calma l'uso dei prodotti consegnati, fa una differenza enorme nella relazione che si instaura. Presupposto ineludibile per qualsiasi percorso progettuale s'intenda realizzare.

Un percorso finalizzato da subito al sostegno della persona nel recupero della propria autonomia, partendo dalla valorizzazione e dal rafforzamento delle risorse e delle qualità personali. Aspetti da adattare in un contesto sociale radicalmente nuovo, senza mai perdere di vista i sogni, le aspirazioni e la volontà di ciascuno.

In altre parole non si tratta di costruire un percorso di crescita per la persona, quanto **crescere insieme alla persona accolta**, partendo proprio dalle sue capacità e dalle sue volontà, che noi accompagniamo semplicemente a far emergere, a sostenere, ad aiutare a contestualizzare in una realtà nuova (e quindi complessa, ma contemporaneamente stimolante). Il tutto nella piena coscienza delle complessità che l'ospite vive nella sua condizione di migrante forzato, catapultato in Italia dopo un viaggio spesso drammatico per impellente necessità e non per scelta.

Una condizione oggettiva quella di chi non ha un percorso migratorio deciso, preparato e pianificato all'origine, distante dalla propria famiglia e dai propri affetti, che prima di tutto incide sulla voglia e sulla piena motivazione di ricostruirsi una nuova vita in Italia. Un nuovo percorso di crescita che, se ben gestito, sappia partire dalla propria identità, ma che sappia anche trovare una nuova prospettiva.

1] La Relazione Consapevole, fulcro di una metodologia attenta ai cambiamenti

4

Il Centro sviluppa con gli ospiti nelle varie fasi di progetto diverse tipologie di servizi e attività, finalizzate all'obiettivo strategico del nuovo raggiungimento di un'autonomia abitativa, relazionale e lavorativa. Servizi quindi tesi anche a stimolare e a **mantenere alta la motivazione durante tutto il percorso**, spesso complesso, che negozi partendo dalla persona, il significato e il raggiungimento di una buona qualità della vita (concetto composto evidentemente da una parte oggettiva, ma anche da una parte soggettiva). Valorizzare e sostenere il Sé come individuo, che nell'interazione con nuove esperienze vive una costante crescita (e quindi una costante rimodulazione della percezione della qualità della vita, dei propri sogni e delle proprie aspettative).

Un progetto così ambizioso è possibile solo se si segue una strategia complessiva che parta dalla percezione dei rifugiati non come una categoria, ma come persone con storie, esperienze, bisogni e aspettative uniche, nella convinzione che specificità culturali, con saperi ed energie nuove, possano contribuire ad arricchire il nostro Paese. Comprendere queste differenze si traduce nella necessità di *co-costruire percorsi verso la riconquista dell'autonomia "su misura"*, superando *idee stereotipate e cliché*. Alla domanda *"quale percorso per il richiedente asilo"*, o peggio *"quale percorso per il richiedente asilo pakistano"*, sostituiamo la domanda *"Quale percorso con Saddam, Mohammed, ecc."*, persone con tante cose in comune, ma mai uguali. Un percorso personalizzato quindi che deve essere affinato e aggiornato continuamente perché sia realmente condiviso ed efficace.

In questa accezione tutti gli operatori hanno il compito principale di fornire un sostegno agli ospiti. Un sostegno che abbia come fondamento la **Relazione Consapevole**, che rappresenta

il fulcro di una metodologia attenta ai cambiamenti e al lavoro di aiuto e di sostegno da svolgere in concreto. Solo un operatore con una buona competenza relazionale può diventare un operatore della buona relazione. L'operatore quindi non è solo "sociale", ma è un operatore che sta nella Relazione Consapevole, dentro cui fonde le sue personali inclinazioni (come il saper ascoltare, l'accoglienza, la fiducia, la disponibilità) con le tecniche e le modalità dell'ascolto attivo, dell'empatia, del feedback non giudicante, della comunicazione efficace, mantenendo sempre uno sguardo realistico e attivo sulla realtà. Un approccio all'interno e grazie al quale reperire modalità e comportamenti volti a gestire i piccoli problemi quotidiani e impiegare strategie di azione orientate al benessere, alla prevenzione, alla riduzione del disagio e alla buona comunicazione. Capacità che accrescono esponenzialmente nel sentirsi parte integrante di un gruppo, con cui condividere le strategie, le azioni, le passioni, le frustrazioni e le difficoltà. Quindi un'attenta valorizzazione dei talenti dei singoli, inserita però nell'armonico agire collettivo di una squadra ampia e coesa.

Il lavoro di relazione quotidiana degli operatori è fondamentale e strategico per stimolare la motivazione e stabilire da subito un rapporto di fiducia e reciproco rispetto tra la struttura a tutti i livelli, e gli ospiti. Percepire eventuali problematiche o incomprensioni esistenti (che siano di sistema o personali) permette alle figure di riferimento (*counselor*, mediatori, psicologo, legale, direzione, insegnanti) di intervenire tempestivamente e in modo coordinato sul fattore evidenziato. Ciò consente anche di raccogliere utili suggerimenti direttamente dagli ospiti che permettono di affinare e migliorare costantemente le attività e le risorse messe in campo.

2] Centro d'Accoglienza come laboratorio di convivenza e inclusione

Un'attenzione costante quindi alla persona nella relazione Ospite/operatori/territorio, ma anche alla relazione tra ospiti, cioè ad un ambito di intervento sul gruppo. Siamo infatti convinti che **il Centro d'accoglienza sia primariamente la nascita di una nuova comunità**, formata dagli ospiti e dagli operatori che vivono intensamente in uno stesso spazio. Una comunità particolarmente complessa, che presenta peculiari caratteristiche, soprattutto nella prima fase di accoglienza. Si tratta di una comunità imposta all'ospite (è il contesto sociale, giuridico e personale che induce ad accedervi: non è una scelta ma un bisogno); temporanea (ci si passa un breve periodo del proprio percorso migratorio, di cui spesso non si ha una percezione precisa della durata e, soprattutto, di ciò che avviene successivamente); intensa (si vive a stretto contatto con altri la maggior parte del proprio tempo, soprattutto appena arrivati); disomogenea (si vive a stretto contatto con persone molto diverse); complessa (organizzata secondo nuove regole non sempre immediatamente comprensibili). Fattori di complessità che comportano un elevato fattore di *stress*, che se non gestito può provocare un disagio di fondo che tende ad annullarne le potenzialità e le positività, a inibire l'avvio di un percorso efficace di inclusione. Non ci si trova di fronte a una comunità in senso tradizionale, ma a un'organizzazione formale che ha come obiettivo la gestione razionale di uno o molteplici aspetti della vita di un gruppo di individui, una comunità di individui di cui la struttura stessa concorre a definire l'estensione attraverso meccanismi di regolamentazione che vanno dapprima spiegati, condivisi e poi co-costruiti con gli ospiti.

Per questo il primo obiettivo che ci poniamo nel Centro d'Accoglienza "Casa Benvenuto" è creare con gli ospiti e tra gli ospiti una comunità positiva, dove il tempo passato sia armonioso e stimolante. Per questo non ci si limita a spiegare asetticamente le "regole", quanto a farne comprendere l'esigenza non ai fini del contenimento, quanto al fine del benessere collettivo, e quindi degli ospiti che ne fanno parte, ponendo un'attenzione meticolosa all'ascolto e alla verifica finalizzata a migliorare insieme alla comunità regole e abitudini. In questo senso è fondamentale l'applicazione del regolamento non in maniera rigida, non come un "diritto-sanzione", ma come un "diritto-modello" che, lungi dall'essere un "diritto-fantasma", si costituisce con un andare progressivo che punta sull'applicazione graduale, non immediata e non integrale della nuova forma di regolamentazione, permettendo così l'educazione alla norma, la revisione della stessa, la risemantizzazione da parte degli ospiti e i successivi aggiustamenti. Massima sarà dunque l'attenzione alle variabili culturalmente determinate (la concezione e la gestione del tempo, la gestione degli spazi, le dinamiche di genere, etc.) per favorire un'armonizzazione nel tempo tra il regolamento del centro e le norme implicite di cui l'ospite è portatore, che potrebbero andare allo scontro con la forma di regolamentazione proposta.

La costituzione dei gruppi classe della scuola d'italiano, la continua proposta di attività gruppalì (dentro e fuori al centro), i colloqui per gruppo stanza tendono a rafforzare le relazioni tra ospiti originari di diverse aree, di sostenere nuove amicizie e di mediare collettivamente i conflitti, le incomprensioni e le tensioni, coinvolgendo direttamente il gruppo nella soluzione dei problemi e nella scoperta della ricchezza che il convivere con altri può rappresentare.

Il Centro d'Accoglienza diventa in questa accezione anche un primo laboratorio di convivenza e inclusione. Si tratta di costruire e sperimentare una nuova possibilità in un luogo protetto e con una piccola comunità (quindi appena arrivati più semplice da percepire), per poi accompagnare gli ospiti nella relazione e nell'inclusione con la comunità ben più complessa (nei suoi lati positivi e negativi) con cui progressivamente si entra a contatto all'esterno (quartiere, città, nazione). Particolare attenzione viene da subito posta nell'organizzazione di uscite collettive sul territorio, al fine di mettere immediatamente a contatto gli ospiti con gli spazi più "positivi", partendo proprio da ciò che c'è intorno al Centro. Il quartiere diventa così, dopo il centro, una tappa della progressiva scoperta del territorio, per arrivare a vivere positivamente la complessità di una metropoli come Roma.

Non si tratta quindi di una generica conoscenza del territorio, ma di mettere a contatto gli ospiti (nelle attività organizzate, fermo restando la libertà di ognuno di andare dove vuole nel tempo libero) con la parte positiva del territorio e con chi lo abita.

L'accoglienza non si esaurisce quindi nella descrizione degli aspetti strutturali che si sono messi in atto (servizi offerti, materiale fornito, attività realizzate), ma si sostanzia anche come processo: l'accoglienza è il fine, ma è anche il movimento, l'azione che si esplica per raggiungere lo scopo. Parlare di e fare accoglienza è complesso e prevede una riflessione sulle modalità, sul processo di costruzione, che è un "riflettere facendo", in itinere; perché mentre si dà accoglienza, si costruisce accoglienza, e ogni persona, per quanto accomunata dal medesimo status giuridico o di deterritorializzazione, vive le difficoltà in maniera diversa. Gli obiettivi e le strategie (e quindi i servizi erogati e le attività organizzate) sono progressivi e sviluppati per fasi, mantenendo sempre in mente l'obiettivo finale del sostenere il recupero

della propria autonomia e non scordando mai un assunto di fondo: la dignità della persona. In altri termini l'autonomia si raggiunge nel tempo, la dignità va percepita e riconosciuta sempre, sin dal primo giorno di accoglienza (non è quindi da "garantire" per fasi).

Le fasi sono macroscopicamente individuate, ma adattate e rimodulate sulla singola persona, rispettando i tempi e le aspirazioni di ognuno, verificando e vivendo con l'ospite i passi in avanti e le ricadute. Siamo infatti convinti che se l'arrivo in Italia si traduce in un momento positivo, superando quella fase drammatica del viaggio, il percorso d'inclusione è tutt'altro che semplice e breve (sia negli aspetti pratici che in quelli umani, psicologici e relazionali). Fasi che si sviluppano a partire dall'attento monitoraggio di condizioni oggettive (evoluzione ed esito della richiesta d'asilo, conoscenza della lingua italiana, ecc.) ma anche da elementi soggettivi e costantemente variabili (motivazione, serenità, curiosità, ansia, senso di inadeguatezza, preoccupazione per sé e per i propri cari, esperienze positive e negative vissute). Crediamo che sia poco credibile, trattandosi prioritariamente di una relazione d'aiuto rivolta a persone, l'applicazione di semplici schemi matematici per la realizzazione di un progetto d'inclusione. In altri termini l'equazione "Lavorare = conoscenza dell'italiano + documento valido + formazione professionale + proposta di un impiego" non può e non deve assumere una valenza oggettiva e assoluta.

In questo primo documento del Centro d'Accoglienza "Casa Benvenuto" ci limitiamo a presentare l'impostazione delle prime fasi del percorso d'inclusione, per un periodo di poco più di tre mesi (dal 12 settembre al 31 dicembre), lasciando a un successivo documento la presentazione delle fasi successive. Per questo in questo documento non si parla di formazione professionale, di accesso al lavoro, di autonomia abitativa. Elementi che abbiamo ben presenti e che saranno parte integrante e fondamentale nelle successive fasi di progetto.

3] I Servizi forniti e le attività organizzate

Il Centro d'Accoglienza "Casa Benvenuto" ha immediatamente attivato servizi dedicati agli utenti e gli operatori si sono immediatamente messi in gioco nel proporre attività da costruire insieme agli ospiti. Siamo convinti che all'arrivo in un Centro, l'erogazione contemporanea di tanti servizi può rendere più complessa la comprensione e la percezione del funzionamento della nuova comunità in cui ci si trova, creando spesso spaesamento e chiusura, un limite più che un'opportunità. Il doversi rapportare con tanti diversi professionisti (operatori, insegnanti, mediatori, psicologi, ecc.) può provocare una spersonificazione dei rapporti, elemento che contribuisce ad accrescere le difficoltà degli ospiti nel fruire al meglio le opportunità che il progetto può garantire.

Partendo da questo presupposto si è deciso di prediligere i colloqui individuali alle "assemblee plenarie" per presentare i servizi e le modalità di accesso e funzionamento delle stesse. In questo senso non ci si è limitati a produrre un elenco delle attività da leggere, quanto uno spazio protetto dove avere tutto il tempo per spiegare a fondo i singoli servizi, lasciando spazio alle domande, ai dubbi dei singoli (spesso inibiti negli incontri plenari). Ai colloqui di

presentazione delle attività seguono immediatamente ulteriori colloqui per ricontestualizzare le informazioni e ascoltare le impressioni dell'ospite subito dopo la prima fruizione del servizio. Si è deciso in questo senso di presentare un servizio ogni settimana, per lasciare il giusto tempo di metabolizzare ed elaborare l'informazione e di misurarla con la pratica.

Questa fase viene prioritariamente gestita dalla figura del *Personal Tutor*, che riveste nel progetto un ruolo strategico. Un professionista che mette in campo le abilità di counseling e le conoscenze interculturali per assolvere prima di tutto la necessità di accompagnare l'ospite nella fase di ambientazione in una nuova struttura e in un nuovo contesto socio-culturale.

3.1] Il *counseling* interculturale per il tutoraggio

L'intento principale del *counseling* è favorire lo sviluppo e la crescita delle persone, attraverso l'utilizzo delle potenzialità e delle risorse delle persone e dei sistemi. L'insieme delle conoscenze e delle competenze lo rendono uno strumento duttile e trasversale, che può essere utilizzato in qualsiasi ambito dove ci sia l'esigenza di instaurare una relazione di crescita e di cambiamento, di trovare una persona che ascolta, oppure di avere un confronto o un sostegno in un momento difficile del percorso di vita. Partendo da tali presupposti si vuole trovare proprio nel *counselor*, professionalità innovativa e in parte sperimentale nel campo dell'immigrazione, la figura che accompagni l'ospite durante tutto il percorso d'inclusione.

Non una figura astratta, ma una persona fisica che l'ospite percepisca come riferimento personale, per costruire insieme un percorso di orientamento, di formazione e d'inclusione "su misura", che sappia configurarsi partendo dalla storia, dalle esperienze, dalle capacità ma anche dalle aspettative e dalle volontà di ognuno dei partecipanti. Informazioni che possono essere raccolte solo sulla base di un rapporto di fiducia e di collaborazione, duraturo nel tempo, anche in virtù del fatto che nella vita degli ospiti in Italia le aspirazioni e la progettualità possono evolversi, affinarsi, cambiare rispetto a quanto emerso nei primi colloqui.

Il ***counseling* interculturale centrato sulla relazione**, è la modalità proposta nel progetto di "Casa Benvenuto", in cui vengono sottolineati con forza alcuni aspetti specifici del lavoro in questo ambito, come la competenza multiculturale degli operatori e la competenza relazionale (consapevolezza, linguaggio del corpo, empatia, comunicazione). I principali riferimenti teorici e pratici sono nell'approccio umanistico, integrato all'approccio non direttivo centrato sulla persona di Carl Rogers, unitamente alle recenti conoscenze ed esperienze di un fenomeno in continuo cambiamento come quello dei migranti e dei rifugiati nel nostro Paese. Il rispetto per la persona è il punto di partenza e al contempo il punto di approdo di questa modalità di aiuto. Un lavoro nella relazione e nello scambio reciproco, volto alla responsabilizzazione e alla residenza attiva, affinché il tempo passato nel centro possa davvero essere considerato una buona base da cui ripartire, una leva per il recupero delle condizioni di disagio personale e sociale.

L'attività del *Personal Tutor* si svolge attraverso diverse tipologie di colloqui, realizzati in ambienti dedicati, con un *setting* particolarmente curato, che rende l'ambiente accogliente e protetto. Il *counselor* utilizza tecniche per aumentare le doti comunicative e l'espressione

di sé, per stimolare la persona a fare, per aumentare la consapevolezza nel proprio lavoro, per incrementare l'autosostegno e la responsabilizzazione, per tenere alta la motivazione, per migliorare le relazioni multiple (con sé, con l'altro, con l'ambiente), per utilizzare la forza creativa, l'immaginazione e potenziare le risorse. I colloqui, a livello individuale e a livello gruppale, garantiscono lo spazio emotivo, l'ascolto empatico e partecipato delle problematiche e dei vissuti, il confronto, una chiara comunicazione, suggerimenti, indicazioni, l'accettazione positiva, la presenza collaborativa e l'autenticità.

Il *Personal Tutor* realizza in questa fase diverse tipologie di colloquio individuale, in particolare:

I primi colloqui

I colloqui iniziali (colloquio informativo e di accoglienza) rappresentano quasi sempre la prima occasione di conoscenza diretta tra operatore e utente, partendo sempre dal benvenuto e dalla reciproca presentazione. Obiettivi sono la registrazione dei dati biografici, spiegazione delle regole comportamentali del centro, presentazione del progetto d'inclusione, comunicazione dei modi e dei tempi di accesso ai servizi a disposizione degli utenti accolti. In questi colloqui si lascia spazio e tempo per le domande degli ospiti per ottenere ulteriori informazioni e chiarimenti: un colloquio informativo e di accoglienza è un incontro durante il quale si garantisce reciprocità e scambio tra persone con diversi bisogni e differente *background* culturale.

In questi colloqui, che portano alla firma del contratto d'accoglienza, si punta a raggiungere un accordo tra pari: l'operatore s'impegna a garantire servizi efficienti – l'utente a partecipare a un percorso di crescita attraverso l'impegno alla partecipazione.

Tra gli ulteriori obiettivi dei primi colloqui ci sono: il desiderio di entrare in contatto e conoscere le persone con cui lavoriamo; l'accettazione e il miglioramento delle "regole del gioco", stabilire un primo contatto propedeutico ad appuntamenti successivi;

I colloqui progettuali

Sono una tipologia di colloquio *ad hoc* all'insegna della gradualità, improntato a conoscere risorse e aspettative delle persone, con l'obiettivo d'impostare un realistico e sostenibile progetto personale e personalizzato dell'utente. Un percorso con un approccio globale che vada dal livello professionale a quello esistenziale. Obiettivo è la co-costruzione con l'ospite del percorso d'inclusione teso alla riconquista dell'autonomia per accrescere la propria qualità della vita. È fondamentale tenere presente che le risorse e le aspettative della persona mutano in funzione del tempo e delle esperienze vissute. Per questo il colloquio progettuale non può ridursi a sporadici incontri, ma prevede costanti colloqui di aggiornamento, tesi anche al raggiungimento di obiettivi progressivi e quindi anche all'approfondimento di temi intimi che si toccheranno solo dopo l'instaurazione di una relazione salda, in una fase di "pieno contatto" con l'ospite. I colloqui progettuali prevedono dunque delle tappe di avvicinamento tra persone (personal tutor e ospite) e verso l'obiettivo di volta in volta concordato, co-costruito. Si cercano assieme soluzioni condivise, non preconfezionate, che emergono dall'ospite, grazie all'agevolazione del tutor, a partire dal riconoscimento delle proprie risorse. L'intento, passo dopo passo, incontro dopo incontro, è quello di trovare assieme soluzioni a piccoli problemi quotidiani affinché si restituisca il senso delle possibilità offerte dal nuovo contesto di vita, si rinsaldi la relazione guadagnando la fiducia dell'ospite e lo stesso possa riacquistare fiducia

nei propri mezzi e la capacità di immaginarsi in una condizione diversa, in grado di ricostruire la propria esistenza;

Il colloquio “informale” e pseudo “casuale”

Il colloquio interculturale è una forma di dialogo, un incontro tra persone con differenti riferimenti e valori. Gli incontri mediatore-rifugiato-*counselor*, sono di norma programmati e strutturati tenendo presente le diverse fasi dell'accoglienza che si susseguono, ma si possono creare anche “spazi informali e improvvisati”, fuori dal *setting* definito. Nel Centro il professionista della relazione di aiuto è in movimento, gira nella struttura, cerca l'incontro con l'altro nel suo spazio. Una capacità in questi contesti è rappresentata dalla flessibilità e “dall'ubiquità” dell'operatore, lontano dall'idea stereotipata del “professionista dell'aiuto” chiuso nella sua stanza/ufficio in attesa delle persone-clienti-pazienti, e più vicina all'immagine dell'operatore in (e nella) relazione, che lui stesso cerca e crea. Essere in cammino e mettersi in gioco aumenta le possibilità d'incontro, e allora si organizzano incontri sorprendenti su un campo di calcio, in mensa mentre si mangia insieme, durante una gita, nella sala ricreativa o davanti a un thè... ogni spazio è uno “spazio emotivo”, e da un incontro informale e non programmato può nascere un *insight*, si può corroborare una relazione, si può sviluppare una progettualità. Vedersi reciprocamente in situazioni diverse e fuori dai ruoli professionalmente e culturalmente stabiliti, aiuta lo sviluppo delle relazioni e l'autenticità.

L'importante, al di là degli spazi e dei tempi precedentemente determinati, è garantire sempre lo spazio emotivo, l'espressione di sé e la necessaria *privacy*, l'ascolto empatico e partecipato delle problematiche e dei vissuti, il confronto, l'autenticità e la genuina voglia di condivisione di una normale quotidianità troppe volte negata a chi vive in contesti di vita forzata.

Spesso sono proprio i colloqui non programmati, informali, generati dall'occasione (cercata dall'operatore), a garantire l'avvio di una buona relazione d'aiuto. Molto positivi sono in questo senso i colloqui all'aria aperta, *outdoor*, magari camminando insieme e parlando.

Il colloquio motivazionale

L'obiettivo fondamentale del colloquio motivazionale è sostenere e incrementare la motivazione intrinseca delle persone, una motivazione cioè che deriva da scopi e valori individuali più che da fonti esterne. Il colloquio motivazionale trae il suo fondamento teorico nell'approccio centrato sulla persona di Carl Rogers, ed è basato su alcuni indispensabili presupposti, quali l'empatia. L'operatore assume un atteggiamento non giudicante in base al quale poter dare pari dignità alla visione del mondo dell'ospite, rispettandola, senza ricondurla al già noto e tentando di comprenderla.

È fondamentale inoltre lavorare sulla resistenza. Il *counselor* (e più in generale l'operatore) deve considerare la reticenza dell'utente nel suo percorso d'inclusione verso il cambiamento, laddove si manifesta, come un aspetto naturale e inevitabile piuttosto che un ostacolo da superare che pone soltanto dei limiti. L'ambivalenza che l'ospite sta vivendo ci dà delle indicazioni sulle sue speranze e sui suoi desideri legati al cambiamento e sulle relative paure, come il timore di fallire, di non farcela, di dover rispondere a nuove richieste e di assumersi nuove responsabilità, o semplicemente la paura dell'imprevisto.

Il *counselor* cerca di comprendere e rispettare entrambi i lati dell'ambivalenza, in modo da ridurla invece di amplificarla, mantenendo alta l'attenzione rispetto alla prospettiva

dell'utente, attraverso quell'arte di trovare equilibrio fra prossimità e distanza che è l'empatia, sintonizzandosi sulle sue sensazioni, i suoi desideri, i suoi bisogni e il suo stato d'animo. Nel rispecchiare la contraddizione il *counselor* può facilitare il percorso di cambiamento della persona prestando la medesima attenzione alle sue motivazioni per cambiare e a quelle per non farlo, supportando l'autoefficacia delle persone, che posseggono le conoscenze e le risorse per realizzare i cambiamenti desiderati. A volte il cambiamento di un'azione cambia tutto l'agire, e così può cambiare il proprio mondo. Questo non vuol dire che tutti i problemi siano risolti, ma che si è creata un'apertura dalla quale fare entrare altre possibili soluzioni. La soluzione è sempre un passo verso una terra sconosciuta. Si tratta quindi di sostenere la consapevolezza delle proprie capacità di mettere in atto azioni e comportamenti che li porteranno poi a raggiungere risultati e obiettivi prefissati. Queste convinzioni influenzano in modo positivo gli approcci delle persone nel pensare, sentire, agire. Il concetto di cambiamento, visto da questa prospettiva, ha a che fare con la capacità di accettare l'idea di lasciar andare parti di sé poter accogliere nuove parti di sé attraverso cui progettare il futuro;

Colloqui in vista della Commissione

In un Centro di accoglienza per richiedenti asilo, il colloquio può avere una sua specifica efficacia in quella fase delicata e importante nella vita di un rifugiato, rappresentata dall'appuntamento con una Commissione Territoriale. Un momento cruciale dove persone che non conosci, in un ambiente formale, giudicano e ricostruiscono il trauma, decidendo quindi della tua sorte. La preparazione della memoria personale da presentare alla Commissione è sempre un aspetto delicato. A riprova del carico emotivo di tale momento, capita spesso che la frustrazione più grande vissuta da un richiedente asilo non si limiti al diniego, ma arrivi anche dalla concessione della protezione sussidiaria invece dell'asilo politico sperato. Questo avviene non tanto per un razionale pensiero rivolto ai benefici che i diversi status comportano, quanto per la percezione di una sottovalutazione del proprio trauma e delle sofferenze vissute. Il mancato riconoscimento di quei problemi che hanno costretto alla fuga, getta sovente la persona in un doppio vincolo da cui è difficile uscire. Costretto a scappare da casa propria e senza il giusto riconoscimento dei torti e delle sofferenze patite, il migrante forzato perde la possibilità di immaginare una nuova vita.

Ripercorrere e raccontare la propria storia alla Commissione è tutt'altro che facile. Per questo spesso l'accompagnamento emotivo del richiedente assume un'importanza simile all'accompagnamento legale. Gestire e superare lo stress di questa particolarissima audizione si rivela spesso fondamentale per un positivo esito della domanda di asilo. Nei colloqui "prima della Commissione", si può avviare un costruttivo confronto, si possono condividere storie vissute ed esperienze, e se richiesti, ottenere suggerimenti o consigli pratici. Questo tipo di interventi sono possibili solo se alla base c'è un'alleanza operativa/umana e una fiducia reciproca. I colloqui sono importanti nella fase prima della Commissione e, ancora di più, per comprendere e gestire emotivamente il risultato, con particolare riferimento ai dinieghi.

Ai colloqui individuali il *personal tutor* affianca momenti d'incontro di gruppo, utilizzando un approccio teorico/pratico ispirato al modello pluralistico e integrato dell'approccio umanistico. Si utilizzano alcune tecniche volte alla facilitazione dei processi comunicativi e relazionali insiti nel lavoro di gruppo: dal *problem solving* alla comunicazione assertiva, dal *feedback*

“nutriente” al *team building* (la “costruzione del gruppo”, attraverso un insieme di attività il cui scopo è la formazione di un gruppo di persone che condividono gli stessi obiettivi). Il *team building* rivolto agli ospiti di un centro d’accoglienza, strumento primario di prevenzione del conflitto, è utile ad attivare una fattiva cooperazione e incrementa l’efficacia del gruppo che in una comunità “forzata e in costruzione” coincide con una maggiore responsabilizzazione dei singoli e una complementarietà tra i membri del gruppo. Le attività laboratoriali consentono di sviluppare e rafforzare lo spirito di gruppo, incrementare la conoscenza di sé, migliorare le proprie abilità, competenze, oltre a contribuire all’approfondimento e alla conoscenza della realtà culturale e sociale italiana. Le persone che partecipano ai laboratori sono spronate da subito alla pro attività per ridurre il rischio della passività e dell’attesa che si può vivere in un centro di accoglienza.

Nella prima fase di accoglienza, in particolare, vengono proposti e organizzati ad esempio:

Il gruppo/stanza per la gestione delle difficoltà di convivenza

Per cercare una strada alternativa a quella delle chiacchiere, delle accuse personali, dalle voci di corridoio, che spesso si rivelano strade difficili da controllare e gestire in un Centro d’Accoglienza, proponiamo incontri definiti “gruppo/stanza”. La convivenza di più persone in una stanza (quindi in un luogo intimo e personale) rappresenta oggettivamente un fattore di stress e un momento forte d’interazione obbligata con persone diverse. Il colloquio con il gruppo/stanza rappresenta quindi una possibilità per gestire e risolvere i problemi di convivenza, e anche un modo per sperimentarsi attraverso una modalità diversa, in cui nel rispetto reciproco ognuno parla e propone soluzioni costruttive nell’ottica della gestione non violenta dei conflitti. È un’occasione per ribadire e migliorare le regole e favorire una maggiore responsabilizzazione dell’ospite. La gestione positiva dei conflitti avviene attraverso la trattativa, la negoziazione, la mediazione. L’obiettivo è trovare un accordo tra le parti che sono divise da interessi contrastanti. I conflitti vivono e si alimentano nella loro dinamica circolare, in cui i problemi alimentano i disagi e i disagi alimentano i problemi. In questa ottica, il ruolo dei *personal tutor* è quello di essere agevolatore-mediatore, attraverso il *problem solving*, ascolto dell’altro e il *brainstorming*, negoziare senza sfidare le convinzioni degli ospiti, trovando soluzioni accettabili da tutti, proponendo un metodo senza vincitori e senza vinti, chiarire la distinzione tra la persona e il comportamento;

Laboratori di “conversazione”

Si tratta di gruppi di discussione per migliorare la conoscenza della lingua italiana, improntati su alcuni temi specifici (lavoro e mestieri, emozioni, ricette, cultura, festività). La mattina c’è la scuola, il pomeriggio si propongono i gruppi conversazione, dove portare tutto quello che si è appreso in settimana, a un livello di discussione libera, per associazioni, uno dopo l’altro, con persone che parlano e altre che fanno domande. L’obiettivo è innescare una comunicazione tra i partecipanti, a livello linguistico, relazionale, e migliorare la coesione di gruppo. Si parte da un tema, dal titolo, da un’introduzione minima, talvolta accompagnata da immagini e/o video.

Quando si comprende che ci si può fidare e affidare, i temi trattati possono diventare temi “forti”. Nei gruppi di conversazione si può costruire insieme qualcosa di diverso, cominciando

dalla restituzione della dignità del pensiero e della parola, del pari valore del nostro e del loro esprimersi. Dal riconoscimento della loro competenza sul proprio mondo, che deriva primariamente dalla loro esperienza, fino alla possibilità di parlare dell'oppressione che li ha costretti alla fuga. Capire che si può, che nel nuovo contesto è dicibile ciò che prima non era nemmeno immaginabile poter condividere, è il primo passo per iniziare a concepirsi in una posizione diversa, con dei nuovi riferimenti, positivi e vitali;

Laboratori sulle emozioni

In questi laboratori si fa esperienza dell'utilità delle emozioni, e anche di come le emozioni possono mettere a disagio, delle differenze culturali e dei differenti modi in cui le emozioni vengono sperimentate ed espresse, e anche dei diversi modi di rispondere alle emozioni altrui, e non ultimo, di emozioni nel processo di cambiamento. I gruppi si focalizzano principalmente sulla percezione delle emozioni principali e la loro lettura attraverso il corpo e la comunicazione non verbale; l'espressione e riconoscimento delle proprie emozioni e quelle degli altri; la gestione, il controllo e l'espressione delle emozioni (rabbia, amore, paura, gioia, etc.). Questi tipi di laboratori si pongono come principale obiettivo il rafforzamento dell'intelligenza emotiva, come sviluppo dell'intelligenza intrapersonale, che ha che vedere con la conoscenza di sé, l'ascolto interiore, e con la consapevolezza delle proprie emozioni. Attraverso azioni stimolo iniziali si cerca di elaborare le emozioni, sensazioni e riflessioni suscitate in forme non per forza verbali (soprattutto all'inizio, quando è ancora scarsa la competenza linguistica), ma artistiche, ugualmente potenti, creative e espressive (come la pittura, il teatro, la manipolazione, etc.) per conferire alle *parole*, al proprio atto linguistico-espressivo irripetibile un proprio senso autentico, prendendo la parola e uscendo dal silenzio.

Se l'emozione colora la nostra esperienza ha anche il ruolo indiretto di predisporre a un'azione successiva, un percorso o un obiettivo. Ciò che sembra essere determinante infatti nella realizzazione della persona è la sua capacità di comunicare, di gestire le situazioni sociali e quindi anche emozionali all'interno di reti di relazioni che ci creano e ci sostengono.

L'emozione entrando in ogni aspetto della nostra vita segna e determina anche l'apprendimento ed è quindi lecito e doveroso porsi un problema di accompagnamento ed espressione emotiva degli ospiti, per far sì che il centro d'accoglienza diventi realmente luogo di crescita e di benessere, dove essere riconosciuti nell'espressione della propria persona e, come tali, accettati.

Laboratori musicali

In questa tipologia di laboratori i partecipanti suonano, cantano e ascoltano. Ognuno porta un pezzo della sua cultura, proponendola agli altri. Si suonano le percussioni e gli strumenti musicali, si scoprono i testi delle canzoni, si canta, si parla di musica, si segue il ritmo battendo le mani, si accenna un ballo. La musica è emozione, è cultura. La musica ha radici profonde, è una melodia accennata, che arriva, cresce, sta un po' lì, e poi va via...

Proprio partendo da questo la musica è un ottimo strumento per sviluppare un lavoro di gruppo, migliorare le interazioni interpersonali, scambiarsi le idee e le esperienze, creare qualcosa tutti insieme, stare insieme creativamente e sviluppare il senso artistico, scoprire interessi comuni con altre persone con cui, in molti casi, si presupponeva di condividere soltanto lo status giuridico e la fuga dal proprio paese come unica soluzione per costruire un progetto di vita.

I laboratori musicali, creati e vissuti inizialmente dentro il centro, possono diventare efficaci momenti di conoscenza, di scambio e di partecipazione con la comunità, che può venire nel centro o può vivere il territorio insieme agli ospiti.

3.2] La scuola d'italiano

La scuola è strutturata secondo un percorso laboratoriale di ricerca con gli studenti che partendo dall'esplorazione del territorio correlato al vissuto quotidiano allarghi progressivamente il proprio spettro di osservazione fino a estendersi alla cultura italiana e la sua storia. L'approccio è teso a costruire una relazione educativa incentrata sull'apertura all'altro, alla condivisione delle criticità, al superamento dei conflitti, poiché funzione della lingua e il suo uso è comunicazione e non c'è comunicazione se non c'è apertura al Mondo, non c'è competenza comunicativa se non c'è Conoscenza del Mondo.

Per questo gli insegnanti della scuola si avvalgono delle diverse professionalità coinvolte nel progetto, attraverso un confronto quotidiano e una rete di scambio, l'esperienza formativa si fa così interdisciplinare, interculturale e orientata al conseguimento di una quanto più possibile autonomia primaria nel paese di destinazione. Non è sottovalutata l'acquisizione di tutti i contenuti grammaticali. Ma un percorso di questo tipo, per essere realmente efficace non può prescindere dal creare e stimolare quotidianamente la motivazione degli studenti. Nel mettere in relazione l'apprendimento dell'italiano con la motivazione è necessario tenere in considerazione la storia degli ospiti (condizione di presenza in Italia, natura del loro progetto migratorio, fuga da situazioni drammatiche, contesto socio culturale di origine).

Per chi si ritrova sul territorio sperimentando la più grave delle esclusioni sociali, quella di vittime in esilio espulse dal proprio luogo di vita e lontane dai legami affettivi, risulta efficace la creazione di contesti educativi e formativi dove la manifestazione della parola su un piano affettivo e di apprendimento possa creare una base di rassicurazione. La scuola di italiano è prima di tutto un luogo in grado di offrire un contesto educante che permetta la condivisione emotiva, riconosca la presenza sociale, crei dunque un'appartenenza, diventando uno strumento a sostegno dello sviluppo della progettualità complessiva dell'ospite. La creazione di una comunità di apprendimento e la continuità di rapporto in essa implicata, diventano così anche un contesto fondamentale di accoglienza e cura.

L'uso di attività in grado di sostenere e creare la formazione di un gruppo (come i giochi di presentazione o di ruolo), si basa sul riconoscimento dell'importanza degli aspetti affettivi e ambientali legati all'apprendimento della lingua. L'apprendimento linguistico è infatti il risultato dell'interazione sociale tra più persone all'interno di un gruppo: saper costruire un ambiente favorevole alla costituzione di questo gruppo rimane una delle finalità primarie delle diverse attività didattiche proposte.

Nell'insegnamento della lingua è necessario tener conto di diverse mete educative, che comprendono sia quella dell'auto-realizzazione (potenziamento delle proprie capacità comunicative per trovare lavoro), sia quelle di socializzazione (potenziamento delle competenze per una buona integrazione professionale con la comunità locale), nonché quelle di culturizzazione (scoperta degli aspetti culturali della comunità che ospita). Non di minore importanza sono però anche altri tipi di motivazione che spingono verso l'apprendimento linguistico, legate all'esigenza di intrecciare rapporti umani, relazioni di scambio, di amicizia.

Sono per questo proposti in modo integrato con la didattica “tradizionale” laboratori espressivi. Le macro-aree tematiche proposte per i laboratori si ispireranno ad elementi in grado di generare, attraverso l’uso di diverse tecniche (pittura, disegno, canto, movimento, narrazioni orali e scritte), la produzione di testi auto-biografici (intendendo qui per testi qualsiasi occorrenza comunicativa, anche il disegno). Gli spazi per la narrazione auto-biografica concorrono a costruire un atto liberatorio, in quanto narrare di sé è pur sempre un ripatteggiamento, restituisce senso agli eventi, aiuta a ricostruire quella “trama” interiore che l’esperienza migratoria tende a spezzare.

D’altra parte l’identità è narrativa ed è anche nell’atto del raccontarsi che si costruisce il senso del proprio esistere. Ma l’identità è anche narrabile. È l’intreccio tra ciò che io racconto e ciò che l’altro che mi racconta che mette in forma la mia identità che sarà quindi sempre relazionale, plurale e dinamica. In questo senso apprendere un lingua seconda è molto più che imparare una grammatica e pertiene al cambiamento nella definizione della propria identità, un apprendimento complesso che cambia il modo di guardare al mondo e di negoziare con il contesto di riferimento il proprio posto in esso.

Molte delle attività proposte seguono un inedito filo conduttore: quello della fiaba di Pinocchio, favola per bambini sì, ma certamente anche per adulti. L’opera di Collodi viene qui riadattata, stravolta nella prima parte, per essere compresa e apprezzata da un pubblico di apprendenti adulti fin dal livello elementare di competenza dell’italiano, per arrivare progressivamente a essere letto in forma sempre più vicina all’originale, così da fruirne l’autenticità, non tanto dal punto di vista linguistico, quanto dal punto di vista tematico.

Testo autentico quindi non perché integro nella forma, ma perché integro nel contenuto, offrendo spunti di riflessione sul proprio vissuto, sulla propria cultura confrontata alla nostra, aprendo un confronto con se stessi e iniziando un percorso di rinascita in un nuovo contesto sociale. Una favola piena di spunti sui grandi temi del viaggio, della famiglia, della lontananza dagli affetti, dei compagni di viaggio, della scoperta di un contesto nuovo che spesso appare ostile e complesso; ma anche di sogni, aspirazioni, crescita, gioia, entusiasmo, amore e ricerca di un proprio equilibrio.

Temi universali che trattati in modo adeguato possono incoraggiare un migrante forzato a trovare un’ulteriore fondamentale motivazione nell’apprendere una nuova lingua: parlare delle questioni che hanno nel cuore in uno spazio emotivo protetto, partendo dai personaggi e dalle rocambolesche avventure del burattino senza fili.

Pinocchio è inoltre un testo ricchissimo di spunti per affrontare temi di carattere culturale, sociale e storico. Collodi ha ambientato le avventure di Pinocchio in un imprecisato paese italiano, certamente toscano dato il linguaggio utilizzato e per ovvi connotati biografici che conosciamo dell’autore, perciò abbiamo cercato di conservarne fin dall’inizio alcuni tratti che offrano spunti anche per affrontare temi di carattere culturale e storico. Nel primo capitolo ad esempio la figura del falegname Mastro Ciliegia è stata utilizzata come spunto per illustrare il lavoro artigianale, la tradizione dei lavori manuali e della manifattura italiana, il loro sviluppo e lo stato attuale del settore nel mercato del lavoro, nonché gli eventuali punti di interesse e di incontro con le altre culture.

Nelle sue avventure il burattino conosce la truffa e l'inganno, incontra la giustizia e le leggi, si confronta con la scuola, vive in mezzo alle botteghe artigianali, percorre un pezzo di quell'Italia passata. L'enorme elaborazione musicale, cinematografica e fumettistica sviluppata su Pinocchio negli ultimi anni permette di utilizzare in classe strumenti diversi e integrati per approfondire singole tematiche, tenendo sempre alta l'attenzione e la motivazione degli studenti che capitolo per capitolo aspettano curiosi di capire come finisce questa bellissima favola.

Nel Centro è attivo un corso intensivo di alfabetizzazione alla lingua italiana (lunedì-giovedì dalle 9 alle 13:00) dividendo gli ospiti in due gruppi classe, ognuno seguito da un insegnante esperto. L'obiettivo di questo corso consiste nello sviluppo ed il potenziamento delle quattro abilità linguistiche ascoltare/parlare/leggere/scrivere attraverso tecniche che introducano alla familiarità con il nostro alfabeto (pre-scrittura e pre-lettura) concentrandosi prevalentemente sulle competenze linguistiche fonologica (capacità di riconoscere i fonemi), lessicale (riconoscere i vocaboli ed il loro significato), morfosintattica (riconoscere correttamente parola, frase). Il corso è rivolto prevalentemente a soggetti analfabeti o con scarso livello di scolarizzazione.

Ogni sessione di lavoro è preceduta da giochi-esercizi che coinvolgano tutti gli ospiti del centro (anche gli insegnanti) prima di dividersi nelle rispettive aule di lavoro. I giochi infatti sono legati all'espressività del corpo che emette messaggi, sono un dialogo, esigono un interlocutore, sono estroversione. Sono momenti di riscaldamento corporeo che preludono all'attività intellettuale prevista nei momenti di apprendimento linguistico. Nella didattica della lingua il gioco possiede caratteristiche che facilitano l'apprendimento, sfruttando la creazione di un ambiente favorevole.

A seguito di questo corso verranno attivati corsi intensivi di italiano base, di italiano avanzato e di linguaggio specifico connesso al lavoro.

3.3] Mediazione linguistica e culturale, tempo libero e partecipazione alle attività sul territorio

Tutta l'articolazione progettuale si basa sul supporto interdisciplinare e specialistico della mediazione linguistica e culturale. Tre mediatori opereranno nel centro come "facilitatori della comunicazione", fornendo interventi che permettano di schiudere significati sottesi a linguaggi verbali e non verbali, a comportamenti e codici culturali, fornendo agli operatori italiani e/o specializzati chiavi di lettura importanti per capire e orientare la relazione d'aiuto non soltanto nella fase iniziale del progetto, ma lungo tutto il suo sviluppo.

I mediatori cureranno, insieme agli operatori dei vari servizi, i colloqui e le attività con gli ospiti, con particolare riferimento ai colloqui individuali e di gruppo tesi a comprendere e strutturare insieme il percorso progettuale proposto, favorendone l'adesione e supportandone la motivazione.

La mediazione linguistica e culturale rappresenta un elemento fondamentale per sostenere gli ospiti nell'ambientarsi in un contesto nuovo come in generale è l'Italia e più in particolare in una metropoli come Roma, facendosi concretamente carico di aiutare la persona straniera nella risoluzione di alcuni problemi pratici che nascono dalla non comprensione del nuovo

contesto sociale e culturale e che spesso rappresentano un freno alla partecipazione e alle attività. Il mediatore culturale costituisce il veicolo attraverso il quale due culture - la nostra e quella straniera - possono arrivare a comprendersi. Il mediatore culturale sarà il tramite per tradurre le parole, i codici culturali, i significati, i riti e le credenze. In qualche modo sarà lo stesso mediatore a costituirsi come terreno della mediazione, come anello di congiunzione tra le parti. Più di un ponte dunque, non solo qualcosa che unisce, ma qualcuno che avvicina.

La mediazione ha quale caratteristica fondamentale il carattere negoziale, il trattare tra due estremi da connettere, il condividere prospettive per arrivare ad un nuovo senso, ad un senso comune.

La mediazione è dunque fondamentale perchè **disvela, propone e vaglia circuiti inediti di comunicazione**, un **terzo spazio** che favorisce una **negoziante**, una comprensione comune, e la sua efficacia è garantita dalla **continuità culturale** tra mediatore e ospite, che lo rassicura e lo fa sentire accolto.

Proprio per l'accezione del mediatore non come semplice interprete, ma pezzo fondamentale della relazione d'aiuto, la sua presenza nel Centro è costante e non "a chiamata". Potremmo dire che l'interprete dice ciò di cui le persone parlano; il mediatore dice anche ciò che le persone non dicono.

Il servizio garantisce un supporto di interpretariato di Urdu e Panjabi (le lingue parlate dagli ospiti) durante lo svolgimento di tutti i servizi, con particolare riferimento alle attività di *counseling*, assistenza psicologica e sociale e ai colloqui con la direzione, alle situazioni più vulnerabili e più delicate. I mediatori culturali effettuano anche servizi in esterna di accompagnamento degli ospiti legati agli aspetti sanitari, sociali e alla fruizione dei servizi territoriali. I Mediatori culturali hanno in sintesi la competenza e la facoltà di agevolare gli ospiti nella fruizione di servizi esistenti (dentro e fuori dal centro d'accoglienza), facilitando il loro pieno inserimento e una utenza più articolata, cosciente e piena.

I mediatori culturali sono poi fondamentali nel coinvolgimento degli ospiti, in stretta relazione con la scuola di italiano, per la realizzazione di iniziative, di incontri, di materiali e di eventi per far conoscere la realtà, gli usi, i costumi e la cultura pakistana ai cittadini del quartiere e della città. I mediatori sono tramite di *attaccamenti fondamentali*, riferimenti per ricostruire le reti di relazioni che tengono in piedi la presenza di una persona nel mondo, testimonianze viventi di legami efficaci nella nuova realtà. Il mediatore si pone dunque nei confronti dell'ospite e dell'operatore come colui che agevola il cambiamento.

3.4] Assistenza psicologica

Un'assistenza sociale e psicologica di qualità in un progetto che si rivolge a persone con un passato difficile, quasi sempre traumatico, è la base su cui poggia l'intera possibilità di riuscita di tutti i servizi e le attività erogate. L'accoglienza dei rifugiati e richiedenti asilo è intrinsecamente complessa anche e soprattutto in virtù dei traumi subiti (disturbi di memoria, di concentrazione ed i flashback sugli eventi subiti in passato) che possono impedire ad un individuo di essere pienamente presente rispetto ai compiti che deve svolgere.

L'assistenza psicologica che viene erogata all'interno del Centro ha come fondamento giuridico-legislativo la L. 56/89, istitutiva dell'ordinamento degli psicologi. Tra i cardini di tale legge ci sono i concetti di abilitazione/riabilitazione e sostegno che definiscono alcune competenze della professione psicologica. Tali attività si configurano come interventi sulle persone e sul loro comportamento, finalizzati allo sviluppo e al potenziamento delle diverse capacità e abilità legate sia ai processi cognitivi, sia a quelli comportamentali, sia quelli emozionali.

In ogni attività abilitativa/riabilitativa è fondamentale la funzione di sostegno, cioè un insieme di interventi volti da un lato ad evitare che la persona, a causa di condizioni ansiose e/o depressive che possano insorgere lungo il percorso, perda i vantaggi che sta man mano acquisendo; dall'altro a permettere che l'attività abilitativa/riabilitativa sia supportata dal senso di fiducia nel risultato. **Questa è la condizione essenziale per creare il senso di empowerment e l'autoefficacia personale e a livello di gruppo.**

L'assistenza psicologica si articola in un percorso di fasi che hanno il loro fondamento epistemologico nella psicologia della Gestalt; in particolare nel ciclo del contatto gestaltico, come espressione della dinamica fondamentale del Sé. Quest'ultimo rappresenta un processo di integrazione biologico, fisiologico e psicologico; in altri termini il Sé è una dimensione processuale che contiene sia l'aspetto individuale, sia quello collettivo. In questo processo interattivo la cultura di origine degli ospiti ha un ruolo di primaria importanza. Viene inoltre valorizzato il modo peculiare in cui ogni individuo agisce e reagisce agli eventi.

Tutti gli operatori e quindi anche lo psicologo lavorano in stretta sinergia con i mediatori culturali per decodificare in maniera chiara gli atti comunicativi degli ospiti, soprattutto quelli di natura non verbale. La funzione della mediazione culturale è di primaria importanza per favorire anche l'**empatia**. Questa può essere definita come l'abilità dello psicologo di comprendere pensieri, sentimenti, emozioni degli ospiti ponendosi dal punto di vista di questi ultimi, mantenendo un "**sufficiente distacco emotivo**" del professionista della relazione, necessario per non lasciarsi trasportare dall'ondata emotiva che gli ospiti vivono, e per dare risposte adeguate all'esperienza che stanno vivendo.

Lo sviluppo ulteriore dell'atteggiamento empatico dello psicologo è aiutare gli ospiti ad elaborare i significati e i vissuti esperienziali sia della storia passata (delle sofferenze e del dolore subiti) sia delle sue esperienze attuali e di come si stanno via via declinando. Questo attraverso la comprensione e la restituzione. Comprendere significa contenere, racchiudere, abbracciare; restituire ha il significato di ricollocare, ristabilire, istituire di nuovo. Una delle funzioni fondamentali dello psicologo è offrire all'Altro un punto di vista diverso, di mettere in luce aspetti differenti della sua esperienza esistenziale attraverso la capacità di trasformare le esperienze emotive intollerabili e che l'Altro non riesce a gestire, e restituirglielie appunto in modo che egli possa accoglierle ed elaborarle.

Sono anche utilizzate metodologie e tecniche innovative, sempre nell'ambito teorico sopra esposto: tecniche a **mediazione artistico-espressive**, colloqui individuali (realizzati con le tecniche della sedia vuota, l'uso della metafora e delle tecniche immaginative, l'utilizzo dei sogni), **sessioni di training autogeno** e di **focusing** nei momenti di ascolto in gruppo per gli operatori, il **teatro counseling**.

E' garantito un setting idoneo e adeguato all'ascolto e al sostegno emotivo degli ospiti. Nel setting che verrà creato i concetti di contenimento e di appoggio hanno un'importanza simbolica e un carattere concreto. L'appoggio ad esempio rimanda ad un'esperienza fisica tangibile: appoggiarsi vuol dire abbandonare le tensioni che si sono radicate e strutturate nel corpo e scaricarle, depositarle su un supporto fisico, oltre che in un contenitore emotivo che permetterà poi una rielaborazione. **Il setting è strutturato in modo da prevedere una modalità tecnica integrativa tipica della psicologia gestaltista, che ingloba sia la possibilità di avere una posizione faccia a faccia (caro alla psicologia junghiana), sia l'essere seduti vicini alla persona in comodi divani, che esprime sensibilità all'importanza del sostegno emotivo (peculiarità della teoria rogersiana).**

La fase iniziale del progetto è di cruciale importanza per l'avvio della presa in carico degli ospiti e per la strutturazione del percorso abilitativo/riabilitativo. In questa fase sarà cura dello psicologo improntare una valutazione immediata delle diverse situazioni in modo da garantire la necessaria presa in carico e avviare così i percorsi riabilitativi.

L'approccio ha un assunto di base molto importante: non si parte da una teoria della mente già precostituita, né si postula a priori. Non si attribuisce alla persona una natura già definita attraverso le categorie diagnostiche già conosciute, e quindi non si interpreta il suo funzionamento in base alla teoria di riferimento del clinico. L'ospite diviene un interlocutore privilegiato e obbligato con il quale si costruisce e ricostruisce insieme la sua sofferenza e la sua storia personale.

Sono realizzati sia colloqui individuali, fatti su invio e su richiesta degli ospiti stessi, sia momenti di ascolto in gruppo. Un altro aspetto della promozione negli ospiti della domanda psicologica è dato dall'organizzazione di **momenti di ascolto in gruppo**. Sono infatti organizzati gruppi sul **modello del auto-mutuo-aiuto**, che si propongono l'obiettivo di potenziare le risorse e le capacità personali e affrontare la complessità che essi quotidianamente vivono nel nuovo contesto di vita. Questi gruppi restituiscono alla persona una competenza, un senso di sé, un ruolo e nello stesso tempo costruiscono nuovi legami tra le persone. Tali gruppi sono attivati e condotti dallo psicologo del centro con la focalizzazione sulle problematiche che gli ospiti stanno affrontando e progressivamente sarà facilitata **l'emersione della figura di helper tra i partecipanti stessi**.

3.5] Orientamento legale e assistenza legale

Il servizio di orientamento e assistenza garantirà un costante impegno per agevolare la conoscenza e la fruizione di tutti i servizi che il territorio offre. Saranno organizzati incontri di gruppo formativi/informativi sui servizi territoriali (sanità, lavoro, istruzione, sostegno sociale, gestione del risparmio, trasporti, ecc.). Quotidianamente è aperto **uno sportello informativo**. Oltre a supportare gli ospiti nell'espletamento di tutte quelle formalità fondamentali per vivere in Italia (STP, attribuzione del codice fiscale, tessera sanitaria, iscrizione al centro per l'impiego, richiesta della residenza, tessera sanitaria, scelta del medico di base, corretta fruizione del Servizio Sanitario Nazionale, permesso di soggiorno, apertura di conti correnti bancari e/o postali, eventuale ricongiungimento familiare, ecc), gli operatori del servizio tengono traccia su un database dei principali documenti ottenuti dagli ospiti registrandone le

scadenze o gli appuntamenti importanti e aiutandoli a ricordare eventuali rinnovi per tempo, coordinando gli accompagni in esterna, compilando e predisponendo insieme agli ospiti tutta la documentazione necessaria.

Ma non si tratta solo di espletare in modo agevolato le formalità necessarie, si tratta soprattutto di fornire il panorama dei servizi disponibili, spiegarne il senso, l'importanza, le modalità di erogazione, accompagnare quindi alla fruizione con il fine primario di rendere autonomo l'ospite durante e soprattutto dopo il progetto.

Il servizio si occupa poi di supportare gli ospiti nel riconoscimento dei titoli di studio posseduti e, anche in collaborazione con la scuola d'italiano, capire come proseguire gli studi in Italia, elemento che incide in modo determinante nella qualità della vita di una persona.

Sono inoltre fornite tutte le informazioni necessarie agli ospiti per **poter partecipare alle funzioni delle varie religioni** (orari, ubicazione, mezzi di trasporto per raggiungerli).

L'assistenza legale supporta gli ospiti, in stretta collaborazione con la Questura di Roma, nelle varie fasi della richiesta d'asilo, per poi sostenere gli utenti nella preparazione all'audizione nella Commissione Territoriale per il riconoscimento dello Status. Attraverso colloqui individuali in *setting* protetto si ripercorre la storia del richiedente per produrre memorie da presentare alla commissione che evidenzino le motivazioni che sono alla base della fuga dal Pakistan, le difficoltà del viaggio e gli elementi che possono determinare il riconoscimento dell'asilo politico. Questa delicata fase viene gestita dai legali in collaborazione con lo psicologo del Centro d'accoglienza e prevede più appuntamenti, per riconoscere il tempo necessario (e l'enorme fatica) di dover riaprire finestre ancora dolorose. Non è sottovalutato il sostegno emotivo all'appuntamento della Commissione.

Il servizio garantisce inoltre colloqui individuali e gruppalmente di tipo informativo, al fine di rendere l'utente pienamente cosciente del percorso di richiesta d'asilo che sta vivendo, comprendendone i tempi, le modalità, il susseguirsi delle tappe che lo porteranno all'appuntamento con la Commissione Territoriale e i possibili esiti di tale momento cruciale per un rifugiato in Italia.

3.6] Fornitura di vestiario e beni per l'igiene personale

Come accennato in premessa distribuire magliette, pantaloni, giacche rasoi e saponette va oltre una mera formalità burocratica. Dare dignità alla persona, sospendendo il giudizio, anche in queste attività spesso considerate di *routine* è una parte che viviamo con la stessa attenzione che dedichiamo agli altri servizi (scuola, servizio legale, ecc.), partendo dall'assunto che accompagnare la necessaria mediazione tra aspirazioni dell'utente e senso della nuova realtà non può incidere sul legittimo diritto di dire ad esempio *"la maglietta bianca non mi piace"*, dando grande dignità ed attenzione a questa affermazione, anche quando non è oggettivamente possibile cambiarla con il colore desiderato. Dare attenzione all'esplicitazione dei propri desideri, dei propri gusti e dei propri bisogni è il centro della costruzione con l'ospite di un percorso d'accoglienza, possibile solo se si crea il *setting* fisico e relazione adeguato

(incompatibile ad esempio con una distribuzione di vestiti in fila all'interno di una spazio senza *privacy*). **Il tentativo è quindi quello di non lasciare nulla al caso**, ma vivere tutto con attenzione e con un continuo monitoraggio, come una parte importante del percorso d'inclusione che si avvia con ogni singolo ospite.

La distribuzione di vestiario attraverso incontri individuali (mutande, calzini, T-shirt, Polo, scarpe, felpa, pantaloni e una giacca invernale) è anche occasione per spiegare l'uso dello spazio lavatrici presente nel centro, e condividere precauzioni per non rovinare i capi nuovi, oltre a poter intercettare ulteriori bisogni inespressi da parte degli ospiti (spesso inibiti dall'avvio del percorso d'accoglienza). Allo stesso modo la periodicità dei beni per l'igiene personale (rasoi, schiuma da barba, bagno schiuma/shampoo, saponetta, dentifricio e spazzolino da denti) permettono di ragionare insieme sul corretto uso dei prodotti e sul limitare gli sprechi.

3.7] Supervisione del personale

La supervisione è un processo di apprendimento, di agevolazione e di verifica. È mirata al potenziamento e al miglioramento del lavoro degli operatori coinvolti. È necessaria in tutti i contesti lavorativi improntati sulle relazioni umane, in particolare per ridurre e prevenire il rischio burn out in contesti lavorativi in cui gli operatori svolgono un ruolo attivo nella relazione di aiuto. La finalità di base del processo di supervisione sono: l'arricchimento, lo sviluppo professionale e personale del supervisionato e di conseguenza dell'organizzazione, il miglioramento dei rapporti tra colleghi e con gli ospiti. Nel Centro la supervisione si affianca al monitoraggio continuo, all'affiancamento quotidiano, con un'attenzione particolare sullo stato delle relazioni individuali e di gruppo e su aspetti quali la gestione delle situazioni stressanti, l'aspetto comunicativo e sugli aspetti etici e deontologici. Lo strumento della supervisione e del monitoraggio in progress, nel nostro progetto, assume la forma di strumento di garanzia e tutela degli ospiti e degli operatori.

Sono previsti inoltre momenti di ascolto e monitoraggio organizzati e formali tesi a raccogliere e a registrare eventuali problemi da affrontare nel qui e ora; momenti molto diversi, che si possono ben integrare: la supervisione come momento strutturato di approfondimento, con uno sviluppo temporale e il monitoraggio quotidiano, sull'imprevisto, sull'urgenza.

3.8] Il pocket money e il potere d'acquisto

L'erogazione di un *pocket money* per gli ospiti del Centro (calcolato in 2 Euro al giorno; circa 60 Euro al mese) non è immaginato e vissuto alla stregua di un sussidio. Non solo sarebbe professionalmente sbagliato, ma anche in piena contraddizione con il sostenere l'ospite nell'ambientarsi in un contesto sociale nuovo che, fuori dall'accoglienza, non prevede pressoché alcuna forma di sostegno assistenziale al reddito. Al contrario viviamo il *pocket money* come uno strumento per dare dignità alla persona, che è al centro dell'idea stessa di accoglienza che pratichiamo, dando modo all'utente di rispondere autonomamente ai propri bisogni primari come alle proprie aspirazioni. Per questo non distribuiamo tessere telefoniche, tessere per il trasporto pubblico o sigarette. Significherebbe stabilire a monte i bisogni e i desideri di una persona, trattandola come gruppo sociale omogeneo e non come individuo. Significherebbe avere una visione statica dei bisogni: preferiamo supportare l'ospite nella gestione di una

somma mensile da abbinare alle proprie momentanee priorità e all'evolversi dei propri sogni, che mutano nel corso del percorso d'inclusione e della definizione del proprio percorso migratorio. Il *pocket money* diventa immediatamente uno strumento importante per iniziare a confrontarsi con una società complessa, consumistica, dove dover mediare tra il possedere e il poter avere, facendo i conti con un nuovo sistema di potere d'acquisto, partendo da una posizione estremamente svantaggiata.

La consegna del *pocket money* avviene (ed è preceduta e seguita) da specifici colloqui individuali con l'utente, tesi a far emergere le personali necessità/desideri della fase che si sta vivendo (dando dignità e sospendendo il giudizio ad ognuna di queste necessità, compresa ad esempio la volontà di acquisto dell'ultimo modello di *smartphone*). Si tratta di supportare l'ospite a definire un sistema di priorità che possa essere assolto attraverso il *pocket money*, confrontarsi con il costo della vita italiano. Non si tratta quindi di decider per l'ospite come spendere, quando ad aiutarlo nella pianificazione delle spese, che necessita della mediazione tra "cosa voglio", "di cosa ho bisogno", cosa posso comprare oggi" e "come risparmiare per comprare domani". Elementi apparentemente banali, ma di grande complessità in una società consumistica come la nostra. Oltre ai colloqui individuali sono realizzati incontri di conversazione di gruppo sullo scambio esperienziale sul costo della vita e sulla distribuzione in Italia. "Quanto costa", "dove si può comprare", "cosa vorrei" diventano così temi collettivi, dove dell'esperienza dell'uno può avvantaggiarsi l'altro e vice versa. Gruppi che arrivando a discutere partendo da questo anche su temi più profondi: dalla rappresentazione della qualità della vita al concetto di ricchezza; dagli stereotipi consumistici all'appagamento personale. I gruppi prevedono anche gite sul territorio nei luoghi della distribuzione (dai mercati rionali ai grandi centri commerciali).

4] Le attività ricreative e il rapporto con il territorio

Per immaginare un qualsiasi percorso d'inclusione che arrivi a porre l'attenzione sui grandi temi dell'autonomia (abitare, lavorare, formarsi, ecc.) è ineludibile attuare iniziative volte a rafforzare la presenza nel mondo dell'utente. Per questo viene posta grande attenzione a stimolare la relazione tra ospiti, possibile nuovo sostegno emotivo che sta alla base del potenziamento delle risorse della persona. Nel Centro Casa Benvenuto si pone un'attenzione strategica nel valorizzare le iniziative informali d'inclusione e gli approcci sperimentali per fornire agli ospiti anche un "contenitore" per le loro emozioni ed esigenze, una possibilità di espressione e un mezzo di protagonismo, in quanto spazio ideale per esplicitare in maniera leggera criticità connesse alla vita insieme e alle iniziative proposte. Se niente come il dolore ottiene l'effetto di chiudere in se stessi, confinando la soggettività entro i limiti del già noto e esperito, niente come il piacere è in grado di scardinare i limiti identitari, spingendo più in là i propri confini, alla scoperta di un mondo, di altro e di altri.

Questo approccio praticato nel Centro, viene poi spostato sul territorio (a partire dal quartiere), terreno di creazione di nuovi legami e di scoperta di nuove relazioni.

Partendo da tali presupposti vengono organizzati con gli ospiti del Centro:

Iniziative di volontariato, culturali e ambientali

Vengono **favoriti scambi culturali e sociali con la popolazione** attraverso un accompagnamento e un **coinvolgimento dei richiedenti asilo** nell'organizzazione e nella partecipazione alle numerose **iniziative di volontariato ambientale e sociale** e nelle attività che il territorio realizza.

Dalla partecipazione alla **"Festa dell'Albero"** (giornata dedicata al "rinverdimento" delle città che coinvolge migliaia di cittadini in tutta Italia, dove si planteranno piccoli alberi nelle aree verdi del quartiere, adottandole e curandole nel tempo) a **Spiagge Pulite** (giornata di pulizia e cura delle coste realizzata da Legambiente), gli ospiti del centro entrano in contatto con la parte più sana della società italiana rappresentata dal volontariato, attivandosi in prima persona per la cura del territorio e dell'ambiente.

Un momento importante di educazione civica, ma anche **di sostegno** alla socialità e alla conoscenza di nuovi amici, sulla base di nuovi interessi comuni quali la cittadinanza attiva. La mancanza per molti rifugiati di una rete amicale che possa sostenerli nei momenti più difficili rappresenta spesso una delle maggiori difficoltà per il raggiungimento di una solida autonomia e nel percorso di ritrovare il senso di sé in un Paese nuovo.

Iniziative sportive e ludico ricreative

Vengono proposte iniziative sportive e ludico-ricreative fuori dal Centro d'accoglienza. Il gioco è un fenomeno allo stesso tempo pre-culturale, culturale (è la cultura del gruppo che plasma le forme di ogni gioco presso chi lo pratica), universale nel senso che si trova in qualsiasi gruppo sociale e al contempo è prodotto da, produce e riproduce la cultura di cui porta le tracce.

Lo scopo o la motivazione del gioco può essere il divertimento ma allo stesso tempo lo spirito del gioco impone la massima serietà e il pieno rispetto delle regole. D'altra parte il concetto di serietà non è affatto antitetico a quello di gioco, ma ne è anzi la condizione. Se non si prendono sul serio le regole non può esserci gioco perchè non ci sono le condizioni minime per la sua realizzazione. E ciò che rende il gioco un fenomeno unico è il fatto che si applichi una estrema razionalità a delle regole per un'attività che è invece caratterizzata da una assoluta gratuità dei fini, almeno dei suoi fini immediati.

Prevedendo razionalmente ogni situazione, le regole fanno sì che il gioco sia un universo perfetto, concluso in sé, un'isola e un ambiente protetto per i migranti forzati che quindi hanno la possibilità di sperimentarsi da protagonisti, senza rischi.

Infatti, nel giocare un gioco, ci si situa sul confine tra fare "per finta" e fare "per davvero", una linea che viene continuamente oltrepassata da chi si immedesima nel gioco e che quindi sostanzia la dimensione ludica come una vera e propria palestra per l'azione e una fonte di apprendimento: quello che si impara, quello di cui si fa esperienza, è che ci sono "in generale" dei ruoli e dei contesti e che di volta in volta ci si dovrà aspettare determinati ruoli contesti e atteggiamenti. Si Apprendono quindi delle regolarità più ampie: culturali e sociali.

Le gite per l'appropriazione dello spazio urbano

Sono previste gite con la funzione di accompagnare anche fisicamente gli ospiti del centro alla scoperta del territorio e delle risorse a loro utili che vi insistono.

L'attenzione viene prioritariamente rivolta a percorsi di quotidiano interesse (la moschea, il *phone center*, etc.) per gli abitanti del centro che saranno così guidati nelle vie del quartiere Centocelle e poi dell'intero municipio VI al fine di costruire efficaci mappe mentali e fornire dei riferimenti utili che fungano da orientamento in un tessuto urbano pressoché sconosciuto. L'accompagnare gli ospiti presiede a garantire un'appropriazione dello spazio da parte dei migranti forzati. Sperimentare strade nuove, sconosciute e percepite come pericolose o inutili, per non tornare nei pochi posti conosciuti, spesso sacche di concentrazione del disagio e di dinamiche di sfruttamento: l'accompagnamento "ludico-ricreativo" in esterna costituisce una metafora dell'intero lavoro con gli ospiti all'interno del centro. Le gite rappresentano poi anche un'occasione per esternalizzare le pratiche sperimentate all'interno del centro, ad esempio nella gestione del *pocket money* (comprensione del potere d'acquisto, stabilire priorità di utilizzo del denaro, costo dei trasporti, etc.). Le visite riguardano quindi parchi, piazze, mercati, biblioteche, centri sportivi e culturali. L'intento è non rimanere più nell'ambito della sola comunità forzata e avviarsi gradualmente all'autonomia e all'indipendenza. Tra la condizione iniziale e l'obiettivo, le gite serviranno anche a fare un'esperienza insieme (staff e ospiti) della realtà che sia un'esperienza mediata e protetta dalla presenza dell'equipe affinché non ce ne sia più bisogno.

Aree ricreative

È stato allestito uno spazio "sala da the" dedicato alla socialità e al tempo libero degli ospiti. La sala permette agli ospiti di prepararsi del thè con appositi bollitori a loro disposizione, leggere giornali e riviste, giocare a giochi da tavola (scacchi, dama, carte). Presso la sala da thè sarà allestita una piccola biblioteca con testi in lingua italiana e testi in altre lingue. Particolare attenzione sarà posta alla sezione riguardante i fumetti e i romanzi brevi, strumenti più semplici e adatti a persone che stanno imparando la nostra lingua.

È garantita inoltre una sala TV (aperta tutti i giorni subito prima e subito dopo la cena). La tv sarà gestita come strumento educativo (a esempio per la lingua italiana) e di relax grazie a una programmazione di massima che tenga conto anche delle richieste degli ospiti, senza però trasformarsi in uno strumento alienante.

5] Coordinamento unificato dei servizi e del personale e monitoraggio

In un progetto articolato come questo, con una vasta gamma di servizi erogati, con la volontà di costruire percorsi d'inclusione su misura per i partecipanti e con la collaborazione tra tante figure professionali diverse, il coordinamento assume un valore portante e strategico, da cui dipende il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Non si tratta solo di agevolare la comunicazione e la collaborazione tra servizi, ma soprattutto di garantire una proposta progettuale omogenea dell'intera struttura, che sappia essere flessibile e capace di rispondere in maniera efficace alle difficoltà e alle peculiarità che nell'arco del tempo si manifesteranno.

Alla base della possibilità di arrivare **all'integrazione** attraverso un percorso su misura costruito insieme agli ospiti **c'è l'alleanza tra il rifugiato e le figure professionali** con cui entra in contatto, condizione basilare nell'ambito delle relazioni d'aiuto. E' fondamentale far percepire la presenza di figure in grado di prendersi cura di lui con la coerenza dell'intera struttura, cioè

con il lavoro di squadra. Elemento da considerare sempre, in presenza di una molteplicità di ruoli/funzioni, è la possibilità di dispersione di informazioni e di regole (un operatore comunica un'indicazione, un altro una diversa) che può rischiare di compromettere la fiducia e incrinare la relazione, ovvero mettere a rischio la progettualità.

Il rischio si supera certamente grazie alla professionalità del personale impiegato e alla supervisione, ma anche grazie ad un sistema di condivisione delle informazioni continuo e strutturato. Incontri e riunioni in grado di garantire un coordinamento unificato e un costante flusso di informazioni orizzontale su cosa nell'ambito del progetto si sta realizzando, con quali modalità e con quali fini.

Partendo da questi presupposti sono organizzate due distinte tipologie di riunione che coinvolgeranno tutti i servizi erogati, ed in particolare:

- una riunione di staff "operativa" una volta la settimana. Strutturata con interventi della durata massima di 5 minuti ciascuno, che permetteranno a ogni servizio di esporre le attività che sta organizzando, le difficoltà incontrate e le necessità di aiuto e collaborazione. La direzione, nella sua funzione di moderatore, proporrà direttamente soluzioni ed eventualmente collaborazioni tra ruoli diversi, specificando chi fa cosa e in che tempi. Questo tipo di riunione, utilizzata con successo nella gestione delle piccole e grandi emergenze di protezione civile (Metodo Augustus), permette una costante comunicazione orizzontale e una soluzione coordinata e immediata delle problematiche.
- una riunione sui casi più fragili una volta al mese (o quando se ne verifichi la necessità). Al fine di approntare strategie efficaci per migliorare la relazione di aiuto e per stimolare la motivazione e la partecipazione progettuale.

Un attento monitoraggio della gestione dei servizi e delle attività è la premessa fondamentale per un progetto che sappia migliorarsi continuamente, trovando soluzioni alle eventuali problematiche riscontrate in maniera tempestiva ed efficace.

L'attività di verifica verrà condotta su più livelli e con strumenti diversi. In particolare verranno monitorati:

- lo stato di avanzamento della progettualità degli ospiti (stato di avanzamento generale, partecipazione alle attività, raggiungimento di obiettivi specifici);
- l'erogazione, la fruizione dei servizi e il livello di soddisfazione degli ospiti.

Con **cadenza mensile** saranno distribuiti **questionari** (in lingua Urdu e Panjabi) **per la valutazione dei servizi e del personale interno**, da compilare in forma anonima. I questionari saranno sintetici e prevalentemente con domande a scelta multipla o a matrice. Gli argomenti trattati cambieranno sensibilmente a seconda dell'andamento temporale del progetto, e verteranno quindi su aspetti più o meno specifici delle attività del Centro (mensa, rapporto con gli operatori, attività ludiche, attività di formazione, ecc).

I dati raccolti saranno registrati digitalmente ed elaborati per creare statistiche. Saranno poi discussi nelle riunioni di staff. Questo *feedback* consentirà un costante miglioramento delle attività erogate, condivisione degli obiettivi ed un intervento tempestivo sulle aree di miglioramento eventualmente evidenziate.

I questionari anonimi costituiranno inoltre un mezzo che, assieme al quotidiano lavoro in relazione con gli ospiti del centro, permetterà di realizzare una costante analisi dei bisogni e dei desiderata, monitorando e registrando il loro cambiamento. Si può infatti ipotizzare che questi varieranno: al progredire del percorso migratorio; all'aumentare della consapevolezza rispetto allo stesso (attraverso le attività progettuali e le esperienze proposte); all'incremento della conoscenza delle possibilità offerte dal nostro Paese e dai servizi previsti dal progetto; al rinsaldarsi della relazione di fiducia tra ospiti ed *équipe* di lavoro che dispone a una piena espressione di istanze (anche critiche), desideri, aspettative e bisogni dei primi. Tali attività permetteranno anche la predisposizione di puntuali ed esaustivi report di avanzamento delle attività (quantitativi e qualitativi).

6] Privacy e tutela degli ospiti

Tutti i materiali pubblicati, le foto e i video che documentano le attività al Centro "Casa Benvenuto" sono realizzati adottando quelle accortezze in merito all'identità e all'immagine degli ospiti (D.Lgs 196/2003).

In Migrazione E ACISLE inoltre aderiscono convintamente alla Carta di Roma, il protocollo deontologico approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Giornalisti e dal Consiglio Nazionale della Federazione della Stampa, così come proposto dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati.

In particolare, il materiale fotografico è frutto di un intenso lavoro dello staff per tutelare tutte le persone che rischiano ritorsioni contro loro stessi e i propri familiari. Ogni singolo materiale viene pubblicato dopo aver ricevuto consenso scritto da parte dei soggetti autori di scritti e/o ripresi in scatti fotografici. Le liberatorie sono state tradotte in inglese, urdu e punjabi per facilitarne la comprensione.