

PROGETTO E.T.N.I.C.A.

Gruppo di lavoro "Analisi quali-quantitativa"

Attività 1.3 – Analisi quantitativa e qualitativa dell’immigrazione nella provincia di Ancona.

Interviste a testimoni e approfondimento sul problema della casa

a cura dell’Associazione Casa delle Culture

RELAZIONE FINALE (30 maggio 2003)

a cura di Tullio Bugari - Casa delle Culture

L’intero lavoro è stato coordinato da Tullio Bugari; hanno collaborato Mara Massaccesi, Emilija Zecevic e Silvia Cenerelli, operatori della Casa delle Culture.

SOMMARIO

Premessa introduttiva.....	2
LA COMUNICAZIONE, AGLI IMMIGRATI, ALLE IMPRESE, AL TERRITORIO.....	2
FORMAZIONE.....	4
MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI AZIENDALI.....	5
INTEGRAZIONE SOCIALE.....	6
Focus sulle donne immigrate.....	6
Focus sul tema della casa.....	7
Focus sull’accesso ai servizi.....	7
ALLEGATO UNO.....	9
Sintesi provvisoria dei risultati dell’indagine e prime proposte di lavoro sui temi della casa, del lavoro, dei centri servizi (10 aprile 2003).....	9
Introduzione.....	9
LA CASA.....	10
<i>Un ipotesi di lavoro</i>	12
IL LAVORO.....	13
<i>Un ipotesi di lavoro</i>	14
I CENTRI SERVIZI: Le attività di primo ascolto e di segretariato sociale.....	15
<i>Un ipotesi di lavoro</i>	17
“LE VOCI DI DENTRO”	17

Premessa introduttiva

Nell'ambito del gruppo di lavoro, all'Associazione Casa delle Culture è stato affidato il compito di svolgere 15 interviste a testimoni privilegiati, con l'obiettivo di verificare alcune caratteristiche qualitative dei fenomeni migratori e del loro impatto su alcuni temi specifici, quali l'inserimento lavorativo, l'abitazione e l'accesso ai servizi.

Le interviste sono state svolte nei mesi di gennaio e marzo e sono state integrate da un questionario proposto a 32 cittadini immigrati residenti nella zona di Jesi, riguardante il problema della casa.

L'indagine purtroppo non si è svolta contestualmente allo sviluppo delle altre attività previste nel gruppo di lavoro, né è stato possibile usufruire dei risultati delle attività propedeutiche, quali la mappatura e l'analisi quantitativa. Un altro aspetto importante, riguarda infine l'opportunità di integrazione con i risultati dell'indagine su occupazione e immigrazione, svolta in questo periodo dal competente gruppo di lavoro, nonché con i risultati dei focus group, previsti da questo stesso gruppo di lavoro e condotti nel mese di aprile a Jesi.

Nonostante questi limiti ancora da risolvere, si ritiene comunque opportuno chiudere il presente rapporto di ricerca. Rispetto alla relazione provvisoria distribuita al Gruppo di lavoro all'inizio di aprile e pubblicata nella rete intranet, la stesura attuale risulta più sintetica e maggiormente "orientata alle risposte" da dare per il proseguimento di Etnica.

La precedente relazione e le interviste raccolte sono state rilette, tenendo conto da un lato delle attività in corso di sviluppo in questo momento (i due corsi per mediatore linguistico-culturale e per operatore sociale interculturale, le iniziative di formazione per facilitatori e i cicli di seminari di sensibilizzazione per operatori socio-sanitari dei servizi pubblici), e dall'altro prendendo in considerazione il seguente schema, che riassume le attività delle macro fasi 2 e 3 di Etnica:

Modelli da progettare e sperimentare, per la:	Immigrati	Imprese	Territorio
Comunicazione	X	X	X
Formazione			
Miglioramento processi aziendali	(con attenzione al lavoro autonomo)		
Sicurezza sul lavoro			
Integrazione sociale	(focus su donne immigrate)		
	(focus sulla casa)		

LA COMUNICAZIONE, AGLI IMMIGRATI, ALLE IMPRESE, AL TERRITORIO

Un dato comune presente in tutte le interviste (anzi, "assente" in tutte), è la mancanza di luoghi definiti nei quali domanda e offerta di informazioni possano incontrarsi con sufficiente sicurezza reciproca (di entrambi i soggetti che comunicano) riguardo alla qualità e completezza della comunicazione.

Le interviste confermano il ruolo importante svolto dalle reti di relazioni primarie e secondarie¹, a cui ricorrono tutti i soggetti, non solo gli immigrati in cerca di soluzioni ai loro problemi ma anche gli operatori dei centri servizi o delle stesse imprese, non solo per le attività di ricerca e selezione del personale, ma anche per l'attività di aiuto ai propri dipendenti in cui spesso sono coinvolte: tutti sono alla perenne "ricerca" di soluzioni.

Ciò che appare interessante approfondire, è la qualità delle reti di aiuto, con l'obiettivo di verificarne tutte le "gradazioni", dall'aiuto spontaneo e motivato eticamente ma magari non efficace ("conosco io

¹ Vicarelli G., "Immigrazione e reti sociali", in Moretti E. e Vicarelli G., "Una regione al bivio", Regione Marche 1997; Bugari T., "L'immigrazione nelle Marche", in Carchedi F. (a cura di), "Progetti oltre frontiera, l'immigrazione straniera nelle regioni adriatiche", progetto Intemigra, Cisi Abruzzo, 2001; inoltre vedi anche il rapporto dettagliato di ricerca per la regione Marche, disponibile sul sito www.immigra.org, curato da Oasi, Osservatori Associati di Studi sulle Immigrazioni.

una persona che...”), fino alle possibili situazioni di dipendenza che possono nascere e talvolta nascono quando si è in presenza di “asimmetrie informative”.

I centri di servizio e le imprese intervistate si collocano “più o meno” a metà di questo ampio spettro di situazioni: spesso lavorano isolati tra loro, quasi mai raccolgono in maniera sistematica dati sulla propria utenza o dispongono di banche dati aggiornate sulle risorse esterne a cui attingere, oppure, quando lo fanno, non hanno scambi di collaborazione sistematici o con metodologie adeguate e condivise con altri centri. Il ruolo degli Enti Locali non va al di là della convenzione con qualche singolo centro servizi o dell’apertura di un proprio sportello informativo o qualche proprio servizio (ad esempio il centro di prima accoglienza oppure l’ambulatorio per gli “immigrati STP”). Le loro modalità di “collegamento in rete” tendono ad essere simili a quelle degli altri centri. Tutti lavorano in prevalenza sulle “emergenze”. Gli scambi, tra centri tra loro e con le imprese, seguono in prevalenza il contatto personale tra singoli operatori che si conoscono grazie alla loro reciproca esperienza.

La modalità prevalente con cui le informazioni circolano all’interno di questa rete così organizzata, è il passaparola, con informazioni di tipo verbale, molto efficace per la rapidità della diffusione ma altrettanto spesso non distribuita equamente tra tutti i soggetti potenzialmente interessati e con un livello di qualità variabile e influenzato da molte variabili di contesto.

Le interviste svolte hanno permesso di individuare una di queste variabili nel ruolo svolto come “opinion leader” dall’operatore (sia esso di un centro servizi, di un’agenzia immobiliare, di un’impresa o altro “punto di contatto”) che “mette in circolo” la comunicazione, la quale non si compone solo dell’informazione ma anche dell’interpretazione che il singolo dà al fenomeno².

Più sopra ho parlato di “gradazioni” del ruolo delle reti di aiuto: occorre tenere in considerazione anche le “dimensioni”. Questo aspetto non è “assente” ma emerge in modo più o meno esplicito in tutte le interviste. Le reti di aiuto spesso si fermano alla dimensione dell’informazione³ ma hanno difficoltà ad andare oltre. In genere, l’immigrato che deve risolvere un problema, prima cerca di capire a chi deve rivolgersi per avere informazioni su come risolvere il problema e dopo, se ha trovato queste informazioni, cerca di rivolgersi direttamente a chi deve fornire la soluzione. La “relazione d’aiuto” non può limitarsi alla prima fase, deve essere in grado di coprire anche la seconda fase. Qui si apre il problema dell’accompagnamento e del ruolo del mediatore linguistico-culturale, o dell’operatore sociale interculturale, che dovrebbe essere presente nel momento di effettivo confronto sul problema, nel luogo e con gli operatori competenti per la soluzione. Questa dimensione risulta largamente “non affrontata”.

Le brevi considerazioni sopra esposte, consentono di formulare alcune proposte di approfondimento per le successive fasi del progetto.

La prima riguarda la qualità della comunicazione, sotto il doppio profilo della correttezza e completezza delle informazioni e della “neutralità” del messaggio interpretativo collegato.

Uno degli interventi per iniziare a costruire una soluzione, potrebbe essere quello di individuare, in ambito territoriale significativo, un “numero verde” con funzioni di help desk sia per gli utenti primari sia per gli operatori, a cui tutti possono rivolgersi per avere informazioni “certificate”, anche di tipo indiretto, ossia la “certificazione” della fonte competente a cui rinviare per la soluzione di problemi più specialistici, preoccupandosi poi anche di monitorare lo sviluppo del processo, non limitandosi solo all’invio con l’informazione.

Un help desk di questo tipo potrebbe svolgere anche la funzione di “centro di servizio per i centri di servizio”, con funzioni di consulenza e supervisione, in grado anche di “delegare” aspetti più

² Vedi indagine sulla casa e sugli agenti immobiliari, riportata nell’allegato uno; vedi inoltre

³ Vedi Bugari T., rapporto di ricerca sull’immigrazione nelle Marche, cit., nella parte dedicata all’indagine empirica nella vallesina.

specialistici (ad esempio consulenza psicologica) o settoriali (ad esempio agenzie di orientamento al lavoro) a determinati centri, garantendone poi la diffusione del servizio all'intera rete.

Una seconda soluzione, attinente di più alla "neutralità" del messaggio messo in circolazione, è quella di proporre percorsi di formazione continua agli operatori che "dispensano" informazioni. Si possono prevedere momenti periodici di aggiornamento formativo, di breve durata, con la partecipazione di gruppi misti di operatori di strutture diverse, sia pubbliche sia dell'associazionismo, sia delle imprese, per favorire l'integrazione e la collaborazione tra servizi (tra i nodi della rete). Il modello di formazione dovrebbe privilegiare il confronto e la riflessione sull'esperienza diretta e concreta degli operatori, la condivisione delle metodologie e la loro diffusione in ambiti diversi.

E' importante prevedere in questi appuntamenti formativi anche la presenza di mediatori e di operatori interculturali, per i quali tuttavia dovrebbero essere previsti anche ulteriori momenti formativi più specifici al loro ruolo.

Infatti -e questa è la terza delle proposte qui avanzate-, la relazione di aiuto non si limita all'erogazione di informazioni corrette ma implica il prendersi carico dei problemi, con la collaborazione costante tra gli operatori competenti e i mediatori linguistico-culturali o operatori sociali interculturali.

La comunicazione verso gli immigrati, le imprese e il territorio potrebbe dunque appoggiarsi sulla rete di relazioni già esistente tra operatori e centri, puntando al miglioramento della qualità della comunicazione, tramite idonei strumenti, modelli di lavoro e iniziative formative.

FORMAZIONE

Il ruolo della formazione è un altro dato "abbastanza" assente nelle interviste svolte, soprattutto se vogliamo centrare l'attenzione su percorsi formativi basati su metodologie didattiche formalizzate, che alternino e integrino l'apprendimento formale e l'apprendimento dall'esperienza.

Possiamo distinguere schematicamente il ruolo della formazione per gli operatori dei servizi (anche qui continuando a usare il termine operatore in senso lato: centro servizi, impresa, ecc.), dalla formazione professionale per le figure da inserire o inserite nel mondo del lavoro.

Nel primo caso, è solo casualmente, e per precedenti scelte individuali, che alcuni operatori dei centri di servizio hanno frequentato corsi, organizzati da enti o associazioni diverse e che non sempre hanno previsto il rilascio di una qualifica professionale.

Prevale invece fortemente "la preparazione sul campo", con periodi più o meno lunghi o continuativi di esperienza diretta, di un aggiornamento fatto quotidianamente alle prese con problemi che, nei casi degli operatori a loro volta immigrati, sono condivisi anche da loro (ad esempio lo stesso "trattamento" quando ci si reca in questura o all'Asl per sé stessi).

Nel caso della formazione professionale, le testimonianze raccolte confermano⁴ l'assenza di ruolo del sistema attuale della formazione professionale. Probabilmente, non dipende esclusivamente dalla "qualità" di questo sistema ma anche dalla "qualità" della stessa domanda di lavoro, solo in parte diretta verso figure già specializzate..

L'attenzione delle aziende al momento della selezione e dell'assunzione (in particolare degli immigrati) è rivolta principalmente alle caratteristiche di tipo personale, quali l'affidabilità, la correttezza, l'attitudine o l'abilità a svolgere determinate mansioni che non richiedono tempi di apprendimento lunghi o una qualificazione del lavoro già maturata in precedenza. La stessa legislazione attuale favorisce l'ingresso "graduale" in azienda, iniziando con assunzioni a tempo determinato, da rinnovare e poi, eventualmente, trasformare a tempo indeterminato.

⁴ Vedi Bugari T., rapporto di ricerca, cit. , in particolare nell'ultimo capitolo dei risultati dell'indagine empirica, dedicato alla formazione professionale.

L'attenzione a riconoscere professionalità pregresse sembra abbastanza assente nel momento iniziale, sia rispetto a eventuali qualifiche professionali ottenute frequentando corsi professionali in Italia, sia rispetto a percorsi di studi o anche a percorsi professionali già maturati nel paese di origine. Insomma, sembra che allo stato attuale la domanda e l'offerta di formazione ("qualificazione") siano abbastanza lontane, ma a questo proposito sarà interessante confrontare anche i risultati dell'indagine su "occupazione e immigrazione", condotta in questo periodo dall'omonimo gruppo di lavoro.

Dalle interviste da noi raccolte, questa "attenzione alla qualifica" emerge semmai dopo l'assunzione -o il ciclo di assunzioni-, quando si tratta di "valutare il potenziale" e individuare persone a cui proporre dei percorsi di carriera. In questo caso la formazione prevede principalmente un addestramento sul campo e, semmai, dei momenti formativi di tipo aziendale.

Quali suggerimenti si possono trarre da queste conclusioni, per il proseguimento di Etnica?

La formazione dei mediatori linguistico-culturali e degli operatori sociali interculturali, è l'oggetto specifico dei due corsi di formazione in corso di svolgimento in questo momento. Si tratta di professioni con "un profilo ancora non certificato", con un dibattito tutto aperto nel nostro paese e con i primi tentativi di trarre delle conclusioni sulla base delle innumerevoli e varie esperienze già condotte nell'ultimo decennio⁵. Tra gli ultimi tentativi, è stato prodotto un documento del Cnel, disponibile sulla rete Intranet di Etnica, con alcune indicazioni di carattere generale.

L'unica proposta che si può qui avanzare, è di utilizzare quanto più possibile l'esperienza dei corsi di formazione di Etnica, e anche il successivo impiego di alcuni mediatori in alcune attività di Etnica, come occasione di confronto, dibattito interno tra tutti i partner e progettazione per futuri e più adeguati corsi di qualificazione professionale.

Sul piano della formazione professionale per migliorare l'inserimento lavorativo degli immigrati, la questione è probabilmente ancora più complessa. Da un lato, si inserisce nelle debolezze storiche della formazione professionale nel nostro sistema, e di questo occorre tener conto⁶.

Dall'altro, probabilmente è il caso di "immaginare" nuovi percorsi, "non solo di aula", ma anche di carattere organizzativo e metodologico.

In questo senso, nel corso delle nostre interviste sono emersi alcuni aspetti.

Il primo, è l'opportunità di partire dalle esperienze reali delle imprese che stanno affrontando il problema della mobilità verticale e dei percorsi di carriera, prendendo spunto dalle loro esperienze e individuando momenti di "sostegno progettuale".

Il secondo, è valutare meglio alcune esperienze già sviluppate in campo nazionale, ad esempio dall'Oim, di accordi con i paesi di provenienza degli immigrati, per l'organizzazione di corsi di formazione professionale per qualifiche determinate.

Un ultimo aspetto, emerso ugualmente nel corso delle interviste, riguarda il ruolo delle agenzie per l'impiego. Un ruolo che in questo momento "non emerge" ma che potrebbe essere valorizzato.

MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI AZIENDALI

Questo non è stato un argomento centrale delle interviste svolte, ad eccezione delle due interviste a responsabili aziendali. Le considerazioni che ne emergono sono state già in parte utilizzate nel paragrafo precedente, sulla formazione.

⁵ Belpiede A. (a cura di), "Mediazione culturale", Utet, 2002.

⁶ Pugliese E. "Gli immigrati nel mercato del lavoro e nella struttura dell'occupazione", in Pugliese E. (a cura di), "Rapporto Immigrazione", Ediesse, 2000.

Possono essere ulteriormente evidenziati alcuni aspetti, di cui il primo si ricollega in modo più diretto al riconoscimento delle potenzialità e alla costruzione dei percorsi di carriera.

A questo proposito, entrambe le interviste hanno consentito di evidenziare che un elemento molto importante è costituito dalle relazioni personali e dalla comunicazione all'interno dell'azienda. Diverse sono le variabili che influenzano questo, tra cui l'apprendimento della lingua italiana. Sotto questo profilo, le interviste hanno confermato invece l'assenza quasi totale, nel nostro territorio, di corsi di lingua italiana. In tutta la provincia esiste un solo centro accreditato per questo tipo di corsi, gli altri corsi esistenti sono organizzati in prevalenza sulla base del volontariato, senza una specifica progettazione didattica ma esclusivamente sulla base delle competenze casuali del singolo insegnante. Inoltre, sono per lo più corsi finalizzati all'apprendimento della lingua per la comunicazione quotidiana nei contesti sociali di vita dell'immigrato, senza rispondere alle esigenze della comunicazione anche in contesti diversi, "più ampi", e in ambito professionale⁷.

A questo proposito, l'intervista raccolta sulle esperienze nel campo della scuola⁸, finalizzate all'inserimento scolastico degli alunni stranieri e all'apprendimento dell'italiano come L2, mentre illustra le potenzialità che possono derivare da un progetto di rete in cui collaborano enti locali e istituti scolastici, dall'altro mostra anche che l'ambito d'intervento resta tuttavia molto "isolato" all'interno della dimensione scuola, senza nessuna idea -almeno per ora- di trasferimento delle metodologie in altri settori della società.

Vi sono poi altri aspetti emersi dalle interviste.

La maggiore delle due aziende è un partner del progetto Equal denominato DIPO (Donne Immigrate Pari Opportunità) e in quest'ambito ha avviato un progetto per l'apertura all'interno dell'azienda un centro servizi e di consulenza per i propri dipendenti stranieri, in numero assoluto pari a circa 450 unità, circa il 50% del totale. L'obiettivo va bene al di là del "semplice" miglioramento dei processi aziendali, si tratta anzi di un intervento specifico nell'ambito delle modalità di gestione complessiva del personale che l'azienda deve quotidianamente affrontare. Si tratta di un'esperienza pilota, che è interessante seguire.

L'altra azienda ha evidenziato invece una difficoltà di relazione non tanto tra i dipendenti al proprio interno, quanto con le altre aziende con cui ha rapporti di lavoro. Il miglioramento dei processi aziendali assume così anche una dimensione extra aziendale, nel quale possono intervenire più efficacemente altri soggetti, ad esempio le associazioni di categoria, nell'ambito di iniziative adeguate di comunicazione al territorio.

INTEGRAZIONE SOCIALE

Focus sulle donne immigrate

Le interviste svolte non hanno preso in considerazione in modo specifico la condizione della donna immigrata, un tema sul quale si attendono i risultati delle ricerche affidate ad altri partner. Altre indicazioni dovrebbero essere emerse dai focus group tenuti in aprile con gruppi di donne immigrate. Il solo materiale specifico che abbiamo raccolto riguarda un colloquio-intervista ad un gruppo di donne che stava frequentando un corso di formazione per badanti presso l'Itis di Jesi.

⁷ Vedovelli M., "Guida all'italiano per stranieri; la prospettiva del Quadro comune europeo per le lingue", Carocci editore, 2002.

⁸ Vedi ad esempio il progetto Agorà Scuola e Territorio, avviato nella provincia di Ancona nel 2000; il progetto è stato presentato al seminario internazionale di Etnica il 2 aprile 2003 da Micciarelli E. (Ufficio Scolastico Regionale) e da Bugari T. (Casa delle Culture); informazioni sul progetto sono disponibili sul sito <http://digilander.libero.it/casaculture/index.html>.

Focus sul tema della casa

Questo tema è stato presente all'interno di tutte le interviste, a testimonianza ulteriore della sua rilevanza. Nel nostro caso abbiamo svolto un approfondimento ulteriore, tramite le interviste a due agenti immobiliari e tramite un questionario che è stato compilato da 32 cittadini immigrati residenti nella zona di Jesi. I risultati sono stati confrontati con ricerche precedenti⁹ e sono descritti nell'allegato a questo documento; insieme ad alcune proposte di lavoro.

In questo testo si aggiungono solo qualche considerazione di carattere generale.

La prima osservazione è che il problema dell'abitazione per gli immigrati si inserisce in un mercato già di per sé problematico, con difficoltà di incontro tra domanda e offerta (semmai, come si esprime uno dei due agenti intervistati: "gli immigrati hanno rivivificato il mercato"; che tradotto in altri termini significa che sono rientrate sul mercato abitazioni fatiscenti o sul punto di diventarlo, e che nessuno più voleva).

Gli interventi da immaginare dovrebbero quindi essere in grado di modificare o correggere in qualche modo il mercato, altrimenti possono correre il rischio di rincorrere una situazione che nei fatti è essa stessa all'origine dell'esclusione.

Gli interventi rilevati nella zona (per lo meno quelli che in questo momento ci risultano dalle interviste) appaiono di piccola dimensione, in apparenza poco rilevanti, con possibilità di impatto limitata¹⁰. Il più significativo è stato descritto dall'associazione Multietnica di Senigallia e consiste nella costituzione di una onlus con compiti di intermediazione per il reperimento e l'assegnazione di alloggi in affitto. Si tratta di un'iniziativa ancora sperimentale, di cui occorrerà attendere un po' di tempo prima di valutarne i risultati. Si tratta in ogni caso di un intervento locale, limitato ad un comune, con un impatto limitato.

Non sono state riscontrate iniziative più significative, potenzialmente capaci di mobilitare risorse finanziarie adeguate e di coinvolgere un elevato numero di soggetti, in un territorio che non sia solo comunale.

Una delle caratteristiche del territorio urbano della regione, e quindi anche del tipo di impatto che viene dai fenomeni migratori, riguarda appunto la piccola dimensione dei comuni e dei confini amministrativi, con una mobilità interna al territorio molto elevata, per cui è difficile distinguere i problemi di un comune da quello vicino. Lo stesso bacino di pendolarismo dei lavoratori è sempre più ampio dei confini comunali.

Inoltre -altro aspetto che le interviste e i questionari confermano-, gli immigrati vivono in misura maggiore lo squilibrio tra domanda e offerta, non solo perché hanno consentito di rivivificare il mercato, ma anche perché incontra una difficoltà maggiore, anche nell'accesso al credito bancario. Anche questo contribuisce a mantenere un "mercato squilibrato" e non uguale per tutti.

Focus sull'accesso ai servizi

Questi aspetti sono stati presenti in modo centrale in quasi tutte le interviste; si rinvia per la descrizione dei risultati alla sintesi nel documento allegato.

Molte delle considerazioni emerse durante le interviste, sono state inoltre già utilizzate nel primo paragrafo di questo documento, relativo ai modelli di comunicazione verso gli immigrati, le imprese e il territorio. I centri di servizio, intesi in senso lato, dagli specifici centri ascolto per immigrati, al CUP dell'Asl, alla segreteria di una scuola, all'ufficio personale di un'azienda e così via, costituiscono altrettanti punti nodali di una rete di relazioni in grado di creare comunicazione all'interno di una comunità.

⁹ Vedi Bugari T., rapporto di ricerca cit.; inoltre i due volumi della ricerca Intemigra, progetti oltre frontiera, curati da Carchedi F., "La ricerca", e da Castelli V. e Cavalaglio S., "Modelli e buone pratiche".

¹⁰ Vedi ad esempio il progetto "Il mondo in casa mia", promosso da Asal: www.cestim.org/ilmondoincasamia.html

Un solo aspetto che si vuole sottolineare e che è emerso in molte interviste, non solo da ciò che è stato riferito ma soprattutto nel momento di raccontare la “propria giornata” di operatore, è il carattere “multidimensionale” della competenza professionale richiesta dall’esperienza. Al di là dell’esigenza ovvia (anche se non è mai veramente ovvia) di conoscere leggi, norme, prassi burocratiche ecc., emerge chiaramente l’importanza di saper inquadrare un problema, vederlo nel suo insieme, comprenderne le connessioni con altri aspetti, identificare ogni volta lo specifico caso umano, che si discosta sempre per alcuni aspetti dalla “tipicità”. L’operatore si trova stretto tra la necessità di avere competenze specialistiche e al tempo stesso di essere uno “specialista della non specializzazione”, in grado di capire e quindi farsi carico anche degli aspetti che vanno al di là delle sue competenze, senza cadere nella tentazione di voler risolvere tutto da solo.

A questo proposito, oltre alle considerazioni di carattere organizzativo espresse nel documento allegato, è evidente che ritorna di nuovo al centro il ruolo del mediatore linguistico-culturale e dell’operatore sociale interculturale, da porre al centro della riflessione e progettazione futura di interventi.

ALLEGATO UNO

Sintesi provvisoria dei risultati dell'indagine e prime proposte di lavoro sui temi della casa, del lavoro, dei centri servizi (10 aprile 2003)

Introduzione

L'indagine si è svolta nel periodo gennaio-marzo, ha previsto 15 interviste a testimoni e la raccolta di 32 questionari a cittadini stranieri, sul problema della casa.

Data l'esiguità del numero di interviste disponibili si è preferito utilizzare, quali punti di riferimento per l'individuazione dei testimoni e degli argomenti da affrontare, le esigenze di approfondimento poste dal nostro progetto E.T.N.I.C.A. Le 15 interviste presentate in questa sede consentono alcune verifiche sui seguenti temi:

1. La Casa: interviste all'Associazione Multietnica di Senigallia (vedi allegato, intervista 1) e a due agenzie immobiliari di Jesi (interviste 10 e 11), integrate dalla raccolta di 32 questionari presso il Centro Ascolto Immigrati dell'Arci di Jesi; inoltre è stata fatta un'intervista al centro di accoglienza "Santa Palazia" di Osimo (int. 8).
2. Il Lavoro: interviste a due aziende, la Carni Coop di Cingoli (int. 3) e la Cemi metalmeccanica di Falconara (int. 5), a un sindacalista della Flai Cgil (int. 6), alla Cooperativa Multietnica di Senigallia (int. 2). Il tema del lavoro è comunque il più trattato anche all'interno delle altre interviste, nonché in un colloquio-intervista con un gruppo di donne che frequentano un corso di formazione per badanti (int. 9).
3. I Centri servizi: interviste al Centro Ascolto dell'Arci di Jesi (int. 7), all'Anolf della Cisl (int. 14) e al Ufficio Immigrati della Cgil (int. 15), e inoltre informazioni raccolte anche nelle interviste all'Associazione Multietnica di Senigallia e al Centro per rifugiati politici di Falconara (int. 13). Anche questo argomento è molto presente in tutte le interviste, in particolare nelle due interviste alle aziende. Inoltre è stato intervistato il responsabile del progetto DIPO, programma Equal, coordinato dalla Coos Marche (int. 12).
4. La Scuola: intervista alla responsabile del progetto Agorà Scuola e territorio (int. 4), che riguarda il sistema scolastico della provincia di Ancona (in questo caso si rinvia direttamente alla lettura dell'intervista allegata).
5. La Sanità: E' restato fuori dalle interviste attuali il problema dell'accesso alla sanità; su tale argomento risulta possibile realizzare in tempi brevi un'analisi delle esperienze pregresse sviluppate negli ultimi anni, le quali potrebbero essere integrate con la rielaborazione di dati di accesso ai servizi sanitari da parte dell'Asl 5 di Jesi. Lo stesso gruppo di lavoro sulle attività di sensibilizzazione rivolte ad operatori, potrebbe sviluppare questi temi.

Gli argomenti trattati nelle interviste sono risultati molto vari e i testimoni contattati hanno portato esperienze maturate in situazioni e contesti talvolta molto diversi; tutto questo ha condizionato la metodologia delle interviste, adattando le domande e le modalità del colloquio a seconda dei temi, delle situazioni e delle esigenze, senza poter seguire una traccia identica per tutti. Il materiale raccolto con le interviste ovviamente è parziale e non ha alcuna pretesa di offrire un quadro esaustivo delle problematiche presenti; l'obiettivo principale durante lo svolgimento di questo lavoro è stato piuttosto quello di trovare alcuni punti, nuclei di informazioni e ipotesi di lavoro, in qualche caso confrontate anche con alcune buone pratiche individuate in altre regioni, utili per lo sviluppo successivo delle diverse attività previste nel presente progetto.

Inoltre, durante il lavoro di intervista e nella stesura del presente rapporto, si è fatto largo riferimento ad una recente indagine empirica condotta nel 2000/2001 da Tullio Bugari nel territorio della Vallesina, nell'ambito della ricerca "L'immigrazione straniera nelle regioni adriatiche", progetto Intemigra. Il

rapporto di ricerca, nella sua prima versione, è disponibile sul sito www.immigra.org, curato da Oasi, Osservatori Associati di Studi sulle Immigrazioni, ed è pubblicata insieme a tutti gli altri rapporti locali e tematici di ricerca. L'indagine nelle Marche aveva individuato come area campione l'ambito territoriale di Jesi, coincidente con i comuni dell'ASL 5, dove sono stati intervistati 102 cittadini stranieri giunti nella zona nei precedenti 4 anni e rappresentativo delle diverse tipologie presenti per nazionalità, età e genere. Per le interviste è stato utilizzato un questionario strutturato, molto ampio e identico a quello utilizzato in tutte le altre regioni adriatiche. Si era preferito scegliere un'area campione a causa delle caratteristiche di forte eterogeneità e variabilità dei fenomeni migratori in tutto il territorio regionale, che rende molto difficoltoso il tentativo di costruire un campione regionale statisticamente rappresentativo.

L'indagine Intemigra svolta nell'area campione proponeva agli intervistati, tra i tanti argomenti trattati, anche una serie di 16 tipologie di problemi, per individuare quelli incontrati in misura maggiore dagli intervistati nell'ultimo anno. Le risposte avute hanno evidenziato da un lato la netta prevalenza di problemi "strutturali" quali la casa e il lavoro (il primo proposto relativamente di più dagli uomini e il secondo dalle donne), accompagnati da più "generici" problemi economici.

Al terzo posto figuravano i problemi burocratici e giuridici, in particolare il famoso disbrigo di pratiche oppure problemi legali; al quarto posto e comunque sempre con un alto numero di segnalazioni venivano indicati problemi affettivi e relazionali, poco indagabili con un questionario ma che rinviano ad aspetti più profondi delle storie migratorie e dei processi di inserimento nella realtà locale.

Verifichiamo alcuni di questi stessi problemi alla luce delle 15 interviste raccolte ora con il progetto Etnica.

LA CASA

Innanzitutto commentiamo sinteticamente il questionario raccolto dagli operatori della Casa delle Culture presso utenti del centro ascolto immigrati dell'Arco di Jesi. Sono state svolte nel mese di marzo 32 interviste a persone di 13 paesi diversi (12 di paesi balcanici, 2 dell'Europa dell'est, 6 dell'Africa e 4 del nord Africa, 2 dell'Asia e 6 del centro e sud America), arrivate in zona in periodi diversi, negli ultimi 12 anni. Quasi nessuno è arrivato direttamente in zona dal suo paese ma dopo alcuni anni di permanenza in altre parti d'Italia. Solo 6 vivono in case di proprietà, si tratta di persone arrivate nella zona tra il 1991 e il 1995; solo in due di questi sei casi si tratta di una casa nuova e di discrete dimensioni, le altre sono case vecchie, tra i 60 e gli 80 metri quadri.

Per tutti gli altri intervistati che vivono in affitto, il prezzo di affitto varia da un minimo di 230 ad un massimo di 400 euro, l'incidenza sul reddito dell'intero nucleo familiare che condivide l'appartamento varia da un quinto (6 casi), ad un quarto (3 casi), ad un terzo (13 casi), fino al 50% (3 casi); in un caso l'intervistato risponde "dipende da quando lavoro e quando non lavoro, mi aiuta un poco il Comune".

Di questi appartamenti, 8 sono definiti nuovi e 18 vecchi; soltanto in 10 appartamenti c'è la linea telefonica (e soltanto in 4 su 6 degli appartamenti in proprietà); in 2 appartamenti in affitto non c'è il gas metano e in un appartamento di proprietà i servizi igienici sono definiti non adeguati.

Nel totale di appartamenti in affitto e in proprietà, in 6 casi la dimensione non è considerata sufficiente; in alcuni casi, al contrario si dice che l'appartamento è troppo grande, non si tratta però di appartamenti realmente grandi, probabilmente la valutazione è fatta in base al costo dell'affitto, nel senso che ad un prezzo minore potrebbe andare bene anche un appartamento un po' più piccolo.

Solo 6 appartamenti sul totale di 32 superano i 100 metri quadri e hanno 4 o 5 stanze, escludendo la cucina e il bagno; in due casi i nuclei familiari sono di 5 persone, negli altri casi si tratta di nuclei più piccoli; un intervistato vive solo.

Vi sono poi 12 appartamenti tra i 70 e gli 85 metri quadri; solo 2 sono nuovi; i nuclei familiari variano da un minimo di 3 ad un massimo di 7 persone (4 nuclei).

Infine vi sono 14 appartamenti tra i 50 e i 65 metri quadri, di cui 2 soli nuovi, per i quali il costo di affitto arriva al 50% del reddito del nucleo familiare. Tranne un solo caso di una persona che vive sola, tutti gli altri sono nuclei di 3 o di 4 persone; alcuni sottolineano che lo spazio è troppo piccolo.

La maggioranza degli appartamenti si trova nei quartieri più centrali del centro storico o vicini al centro storico e soltanto 8 in periferia; si tratta in questo caso, consultando gli indirizzi, dei rioni di periferia più vecchi e non di quartieri nuovi; infatti nessuno di questi 8 appartamenti è nuovo; il numero più alto di appartamenti nuovi si trova nei quartieri vicini al centro; probabilmente, da quanto è possibile capire guardando gli indirizzi forniti, si tratta in diversi casi di appartamenti costruiti attorno agli anni '60 o '70.

Delle persone che si trovano in affitto, nessuno pensa di acquistare la casa dove vive ora e soltanto 8 pensano di acquistarne una da un'altra parte ma nessuno pensa di farlo ora, alcuni per motivi di reddito o perché ancora non hanno un lavoro a tempo indeterminato; soltanto un intervistato specifica che non ha deciso se restare in zona o trasferirsi da un'altra parte.

Soltanto 6 persone dicono che è stato facile trovare l'alloggio perché sono stati aiutati, qualcuno dal datore di lavoro, altri da un amico che prima viveva lì o da un parente che viveva già in zona o dalla signora presso cui per qualche tempo ha fatto la badante; per quasi tutti invece trovare casa non è stato affatto facile, alcuni raccontano che gli è stata rifiutata la casa perché sono stranieri o perché di pelle nera; qualche altro specifica di aver dovuto accettare di pagare l'affitto in nero, ricevendo dal proprietario ricevute di pagamento per importi molto più bassi.

Per quanto riguarda i rapporti con i vicini di casa, sono pochi gli intervistati che affermano di avere rapporti di amicizia; la maggior parte risponde scegliendo la formula più diplomatica dei rapporti cordiali e alcuni quella un po' meno diplomatica della "cortese indifferenza"; nessuno comunque riferisce di avere rapporti apertamente ostili.

In genere il tempo di percorrenza dall'abitazione al luogo di lavoro è basso, per una metà circa si tratta di meno di 20 minuti, solo in 2 o 3 casi si arriva ad un tempo di percorrenza di 60 minuti; alcuni vanno al lavoro a piedi, alcuni con mezzi pubblici, per lo più si usa l'auto propria, in diversi casi dividendo il viaggio con amici. Anche la distanza dalla casa al centro della città è poca e inoltre quasi tutti dicono che la loro abitazione comunque è ben servita dai mezzi di trasporto pubblici.

Non sembrano esserci problemi di distanza dalla scuola per chi ha i figli, perché alcuni sono vicini alla scuola e vanno da soli o sono accompagnati a piedi, altri usano il pulmino del comune; semmai il problema esiste per i figli più piccoli, in caso di incompatibilità di orario di lavoro dei genitori.

Se raccogliamo insieme i suggerimenti dati dagli intervistati per risolvere un po' la situazione difficile degli alloggi, possiamo ricavare un "commento collettivo" di questo tipo:

"Ci vorrebbe un'agenzia immobiliare solo per gli stranieri; occorre che gli italiani non si dimentichino che anche loro erano immigrati in paesi stranieri, ma purtroppo hanno la memoria molto corta; sarebbe bene aumentare le tasse per gli appartamenti non affittati e lasciati vuoti; per uno straniero è importante avere buoni e cordiali rapporti con le agenzie, con i comuni interessati e con i proprietari; gli italiani devono fidarsi di più di noi e ci devono affittare le loro case anche se siamo neri; occorre che il Comune ci dia una mano, insieme ai nostri datori di lavoro; occorre abbassare il costo degli affitti e non creare quartieri ghetto; gli italiani non devono essere chiusi o poco fiduciosi e poi soprattutto ci vuole un aiuto da parte del Comune o una nuova legge; io non so a cosa valgono i suggerimenti di uno straniero e per di più nero; forse è meglio che decidano gli italiani perché questo è il loro paese; deve esserci più disponibilità e più fiducia nelle persone straniere: non siamo tutti mafiosi; per l'acquisto della casa io non ho potuto avere il mutuo, così mi hanno aiutato i fratelli; non servono a nulla i suggerimenti perché gli italiani parlano solo e poi sotto sotto sono tutti contro gli stranieri; per l'acquisto della casa io mi sono rivolto inutilmente ad una banca e alla fine ho cercato degli strozzini."

Queste frasi raccolte alla fine del questionario sono molto eloquenti sia di una situazione "di mercato" difficile, sia dello scoraggiamento e clima di sfiducia di molti intervistati; la non soluzione di problemi rivela quasi il carattere di epicentro di un'esclusione sociale che tende a tradursi in sfiducia e difficoltà di incontro interculturale reale.

I questionari raccolti e commentati in questa sede confermano totalmente i risultati della ricerca già svolta tre anni fa con l'indagine Intemigra, a cui si rimanda per gli approfondimenti. Le interviste raccolte alle due agenzie immobiliari di Jesi confermano ulteriormente questa difficile situazione di mercato, più volte denunciata dalle associazioni di immigrati.

E' curioso comunque il modo di descrivere la situazione da parte di un addetto ai lavori : " La presenza degli stranieri ha "rivivificato" il mercato delle abitazione che non erano in ottimo stato; loro riescono ad acquistare delle case che hanno dei prezzi che oscillano dai 100 ai 250 milioni di lire, abitazioni che non sono più richieste dagli italiani. Gli acquisti sono aumentati perché le condizioni dei mutui risultano più convenienti rispetto al canone d'affitto. L'arrivo continuo di stranieri genera una nuova ricchezza per il mercato immobiliare, ma bisogna creare delle situazioni meno speculative".

Come creare condizioni meno speculative?

L'intervista con l'associazione multietnica di Senigallia aveva lo scopo di approfondire un'esperienza locale, che ha portato alla costituzione di un'agenzia onlus per favorire l'accesso degli stranieri ad un alloggio in affitto, con garanzie e a prezzi più equi. La loro proposta è quella di stipulare accordi con i proprietari e poi subaffittare l'alloggio a chi ne ha bisogno (non necessariamente solo stranieri). Aderiscono all'iniziativa anche il Comune di Senigallia e la Banca Popolare di Ancona.

Secondo la proposta iniziale dell'associazione multietnica, l'intervento non dovrebbe fermarsi al solo affitto ma andare più in profondità, anche nel senso di favorire l'acquisto della prima casa. La possibilità di estendere le attività della Onlus, resta un obiettivo che l'associazione vuole continuare a portare avanti.

Tutte e tre le interviste (associazione multietnica e le due agenzie) sono riportate in allegato per la loro consultazione.

Un ipotesi di lavoro

L'ipotesi che come Casa delle Culture avanziamo, da quanto raccolto e anche osservando alcune buone pratiche realizzate in altre regioni italiane, è quella di favorire a livello provinciale la nascita di un'agenzia o immobiliare etica onlus, a cui aderiscano enti pubblici (ad esempio province e comuni), associazioni di stranieri e centri servizi, associazioni sindacali, associazioni di categorie di imprenditori e artigiani e anche associazioni di costruttori, banche e fondazioni bancaria.

Tale struttura potrebbe finanziarsi con elargizioni di fondazioni e di versamenti di singoli cittadini, con emissioni obbligazionarie di fondi etici, con una quota di versamento degli aderenti, con versamenti congiunti delle aziende e dei dipendenti promossi tramite le organizzazioni sindacali e altre iniziative da studiare.

L'attività potrebbe essere articolata in diversi settori:

6. affitto: garanzia dell'affitto e anche stipula di contratti con i proprietari, come propone la Onlus di Senigallia;
7. ristrutturazioni: acquisire in comodato gratuito appartamenti vecchi per evitare che diventino fatiscenti, in cambio vengono ristrutturati e restituiti ai proprietari dopo un certo numero di anni, nel frattempo vengono affittati a prezzo equo, oppure vengono venduti per conto dei proprietari;
8. acquisto prima casa, garantendo la concessione di mutui a condizioni sostenibili;

9. altre attività sociali connesse al miglioramento della qualità della vita nei quartieri, incluso il recupero di locali -tramite la forma del comodato in uso gratuito in cambio di ristrutturazione o altre forme- anche per favorire l'utilizzo di spazi sociali per le famiglie e per i ragazzi, italiani e stranieri.
10. Studio e pianificazione urbana: si può promuovere studi per suggerire ai comuni soluzioni di una pianificazione urbana capace di favorire l'integrazione sociale e culturale.
11. Prima accoglienza: Integrazione del circuito dalla prima accoglienza alla sistemazione definitiva. Si tratta di un'idea.

IL LAVORO

Nel collettivo intervistato con l'indagine Intemigra, circa l'80% delle persone lavorava alle dipendenze, di cui la metà con contratto a tempo determinato; un terzo circa lavorava in aziende agricole o di trasformazione alimentare, un terzo in aziende meccaniche e il resto in altri in diversi settori, tra cui le costruzioni, il commercio o turismo e i servizi domiciliari e assistenziali.

La grande maggioranza era inquadrata come operaio comune; il confronto tra la situazione al momento dell'intervista e al momento dell'arrivo nella zona evidenziava solo pochi passaggi di categoria da operaio generico a operaio qualificato, quasi nessuno a operaio specializzato o tecnico.

Nella metà circa dei casi, l'occupazione al paese di origine riguardava un settore simile a quello di inserimento attuale; la qualifica posseduta al paese di origine in diversi casi risultava più elevata di quella trovata qui in Italia, alcuni erano ingegneri, altri insegnanti o impegnati in servizi pubblici, in particolare le donne.

Il canale prevalente utilizzato per trovare il lavoro era stato quello di amici connazionali o di amici italiani, un po' meno il canale dei centri di ascolto immigrati, quasi assente il canale pubblico.

La ricerca di lavoro figura in genere come il primo dei problemi, accanto a quello della casa; dall'indagine tuttavia non risultava una difficoltà particolare a trovare un'occupazione, semmai quella di trovare un'occupazione soddisfacente come qualità, qualifica e reddito e una quasi assente mobilità verticale.

Le interviste svolte in questa occasione confermano questa situazione. Le due aziende contattate e la testimonianza del sindacalista evidenziano questo dinamismo occupazionale, già avviato all'inizio degli anni '90 e gradualmente estesi a diversi comparti: edilizia, commercio e turismo, agricoltura e aziende alimentari, stampaggio di materie plastiche e meccanica.

Altre interviste ci ricordano al tempo stesso che questo "dinamismo" dobbiamo inquadrarlo nel contesto complessivo delle situazioni migratorie; ad esempio, una delle frequentatrici del corso di formazione per badanti -una giovane ragazza rumena di 23 anni, neo laureata - specificava che lei cercava questo tipo di lavoro perché è l'unico che una donna straniera può permettersi e che gli italiani gli lasciano.

Chiusa questa parentesi, ritornando alle due interviste presso le due aziende, possiamo comunque notare che la ricerca e selezione del personale è un'attività molto significativa presso entrambe, pure nella diversità delle loro esigenze, e svolta attivando le reti relazionali e personali create con l'esperienza quotidiana. Si tratta di un'attività affrontata non in modo occasionale o residuale ma seguita con continuità da specifiche persone dell'azienda, con un'attività costante che non si limita al solo di colloquio iniziale ma prosegue nel tempo e non trascura un'attenzione ai problemi sociali e personali, talvolta con un coinvolgimento profondo, nel tentativo di aiutare i propri dipendenti nella soluzione di problemi che nascono anche da una non efficiente gestione dei servizi pubblici.

Proprio a questo scopo, una delle due aziende, di dimensioni maggiori e con una presenza di dipendenti stranieri assolutamente di rilievo e pari a circa 500 persone, ha aderito ad un progetto Equal e vuole attivare in modo sperimentale un servizio di ascolto agli immigrati interno all'azienda e collegato in rete con altri centri servizi esterni.

Un altro problema comune, pur nella diversità delle situazioni e delle esigenze, è quello di valorizzare le potenzialità professionali esistenti tra i propri dipendenti stranieri e favorire, quando è possibile, la mobilità verticale di alcuni di loro.

Questa situazione viene confermata anche nell'intervista con il rappresentante sindacale, riferendosi anche ad altre aziende e altri settori.

Si tratta certamente di fenomeni ancora abbastanza limitati come incidenza quantitativa, per i quali sarebbe interessante un'indagine più approfondita, che testimoniano forse una nuova fase nell'inserimento occupazionale dei dipendenti stranieri.

All'inizio, negli anni '80, le possibilità di lavoro erano relegate a settori marginali, quali l'ambulanzato, o altri specifici settori, ad esempio la pesca e successivamente l'edilizia e la ristorazione. Poi è iniziato l'inserimento nel mercato del lavoro industriale, nelle piccole imprese dei distretti industriali o nell'agricoltura e quindi anche in altri comparti, non sempre con contratti di lavoro regolari.

L'inserimento in fabbrica inoltre ha interessato all'inizio poche imprese escludendone altre, secondo una rete di relazioni esterne di supporto che consentivano ad alcuni imprenditori di "fare il salto". Indagini condotte alcune anni fa evidenziavano che le assunzioni di stranieri erano concentrate in determinate imprese che avevano già fatto positivamente questa esperienza e continuavano ad assumere stranieri, mentre altre imprese continuavano a restare chiuse. La differenza non è data solo dalle mansioni e dai posti di lavoro disponibili, ma anche dal "salto culturale" dell'imprenditore.

Le due aziende intervistate ora con il progetto Etnica offrono lo spunto per individuare due possibili tipologie diverse. Da un lato l'impresa che oramai ha il 50% di dipendenti stranieri e non può non utilizzare le potenzialità di tutto il personale nelle politiche aziendali, e quindi inizia a introdurre sperimentazioni, con interventi di valutazione del potenziale e percorsi professionali uguali per tutti. Nell'altro caso invece si tratta di cicli lavorativi che richiedono una maggiore specializzazione e una "potenzialità" per lavori qualificati e di responsabilità già al momento stesso dell'assunzione.

Alcune indagini condotte negli ultimi anni sulle imprese meccaniche della provincia evidenziavano infatti una crescente difficoltà delle aziende a reperire manodopera qualificata, con un allargamento anche del raggio geografico di pendolarismo; queste qualifiche sono in parte già presenti tra i lavoratori stranieri che si offrono sul mercato, si tratta di individuarle, comprenderle e inserirle nell'organizzazione del lavoro attuale.

Le interviste alle due aziende sono senza dubbio insufficienti per individuare una nuova tendenza nel mercato del lavoro, tuttavia appaiono entrambe coerenti con l'ipotesi che stia emergendo un problema di ricambio generazionale dei quadri aziendali, il quale per essere risolto deve considerare una qualità diversa dell'inserimento in azienda di un numero sempre crescente di lavoratori stranieri. Emerge il bisogno quindi di individuare nuovi modelli di gestione delle risorse umane, partendo proprio dalle prime sperimentazioni in corso presso le aziende.

Un ipotesi di lavoro

Una delle proposte suggerite dal testimone sindacale -parlando del possibile ruolo delle agenzie pubbliche- è quella di un'attività di monitoraggio, studio e ricerca, per capire come si sta evolvendo il mercato, quali sono i problemi principali, quali sono i soggetti più interessati, le esigenze prevalenti, per avere una visione d'insieme dei mutamenti.

Certamente, il ruolo di un tale monitoraggio non dovrebbe limitarsi esclusivamente alla ricerca delle professionalità da avviare a percorsi di mobilità verticale, ma essere utile per avere una visione d'insieme dei mutamenti all'interno del mercato del lavoro, iniziando a parlare non più di lavoratori italiani e lavoratori stranieri, ma di un mercato del lavoro multietnico, con nuove articolazioni e segmenti che ne caratterizzano i comportamenti.

Probabilmente -questo non è stato discusso in modo esplicito in nessuna intervista- si tratta anche di evitare di riproporre il classico osservatorio che inizia dalla raccolta di dati che magari sono stati anche già raccolti da altri tentativi di osservatorio; forse è più utile partire da un monitoraggio delle esperienze realmente in corso, individuare quelle che possono diventare delle buone pratiche e creare attorno a queste interventi attivi di facilitazione e anche di confronto, una sorta di attivazione di laboratori di progettazione e di studio.

I CENTRI SERVIZI

Le attività di primo ascolto e di segretariato sociale

Il questionario usato tre anni fa (2000) per la ricerca Intemigra, oltre a chiedere agli immigrati intervistati di indicare i principali problemi incontrati nell'ultimo anno, formulava domande anche sui canali utilizzati per accedere alle informazioni relative ai servizi utili per risolvere i problemi e poi sull'effettivo utilizzo di tali servizi, sulle modalità e difficoltà di accesso e sulla soluzione dei problemi.

Più della metà delle risposte fornite sui canali utilizzati per acquisire le prime informazioni utili, evidenziava che sono soprattutto le reti primarie e secondarie, di parenti e di amici connazionali e italiani, ad essere utilizzate, mentre un ruolo minore è svolto dai centri servizi delle associazioni o dei sindacati (rete terziaria del privato sociale).

In quella ricerca gli uffici presso i sindacati erano stati inclusi nella rete del privato sociale anziché tra le "istituzioni" o servizi pubblici, date le modalità di gestione e la particolarità del ruolo di fatto svolto, come si era reso evidente dalle interviste preliminari a testimoni privilegiati; modalità e ruolo che sono confermati anche dalle interviste fatte ora con la presente indagine ai due testimoni dell'Anolf-Cisl e dell'Ufficio Immigrati della Cgil.

La rete terziaria pubblica (i servizi pubblici, presso gli enti locali, le Asl, gli uffici del lavoro ecc.) svolgono un ruolo minore o quasi assente come primo canale a cui richiedere le informazioni, nonostante siano poi queste le strutture finali a cui comunque occorre rivolgersi.

In particolare, nell'indagine Intemigra risultava che le associazioni di stranieri non svolgono nessun ruolo (addirittura erano state ottenute zero risposte) se vengono considerate come rete terziaria del privato sociale, al pari di tutte le associazioni con un'attività strutturata di sportello informativo, mentre saltavano ai primi posti se venivano considerate come reti secondarie di amici connazionali, basate su relazioni personali e dirette, comunque molto utilizzate. Si evidenziava così una potenzialità non utilizzata -o che non si riesce a utilizzare- nei processi di comunicazione da parte dei responsabili dei servizi pubblici e talvolta dei centri del privato sociale, i quali comunque spesso inseriscono come operatori singoli membri delle comunità di immigrati.

Le interviste svolte ora con la presente indagine testimoniano tutte, con parole diverse ma giungendo alle stesse conclusioni, una situazione forse ancora un po' più complicata.

Appare evidente come le stesse reti del privato sociale riescano a svolgere un ruolo attivo proprio attivando una rete di relazioni personali e di amicizia con singoli operatori di centri e servizi diversi, e anche con i membri più attivi delle associazioni di immigrati.

Si tratta in ogni caso di un coordinamento niente affatto stabile, non codificato e non supportato da idonei strumenti, quali ad esempio banche dati, attività comuni di monitoraggio, realizzazione tutti insieme di guide informative o di carte di servizi.

Si tratta più spesso di una serie infinita di scambi occasionali, attivati di volta in volta sulla base di situazioni singole di emergenza che si cerca di risolvere, cercando a propria volta un aiuto presso chi si conosce nel centro servizi vicino o anche presso l'operatore del servizio pubblico che si conosce direttamente, non per sfruttare la cosiddetta conoscenza, ma perché c'è un rapporto di fiducia, nel senso che si sa che il problema può essere compreso.

Gli stessi momenti di coordinamento tra centri diversi funzionano abbastanza bene se si tratta di esercitare insieme delle pressioni per risolvere problemi molto specifici e legati all'emergenza (ad esempio, chiedere insieme alla questura di rispettare tempi più veloci nel rilascio dei permessi di soggiorno); diventa assai più difficile coordinarsi stabilmente su interventi più ampi e più generali. Non mancano, al contrario, casi di "concorrenza" o di reciproche chiusure.

Inoltre, è anche da sottolineare il fatto che gli utenti tendono in prevalenza a rivolgersi sempre agli stessi operatori che già si conoscono, perché in qualche modo si è stabilito un rapporto di fiducia, mentre quando ci si reca in un ufficio diverso può accadere che sia più difficile comprendersi e affrontare il problema.

Un altro aspetto interessante emerso dalle interviste è che tendenzialmente tutti i centri di ascolto, siano essi presso le associazioni, gli enti locali, i sindacati o anche in forma non strutturata ma di fatto esistenti all'interno delle aziende, nell'ambito dell'attività costante di dialogo che è descritta nelle due interviste alle aziende svolte in questa occasione, è che i problemi presentati dagli immigrati sono, in linea di massima, sempre gli stessi, legati alle difficoltà e lungaggini burocratiche nel rilascio dei permessi di soggiorno, nelle pratiche di ricongiungimento familiare, oppure problemi legali sugli affitti di casa, l'alloggio e altri. Non emerge una specializzazione particolare di un centro rispetto all'altro, ragion per cui appare ancora più utile un coordinamento stabile.

Ma una volta acquisita l'informazione, il problema viene risolto veramente?

Riguardo ai canali che hanno aiutato a risolvere realmente i problemi, l'indagine Intemigra evidenziava una situazione più difficile, con una parte dei problemi non risolta. Le reti primarie e secondarie si trovano sempre al primo posto ma con un ruolo meno significativo, mentre il ruolo delle reti del privato sociale viene superato leggermente dagli altri canali del terziario pubblico o anche dal mercato privato, con alcuni casi di servizi a pagamento a cui l'immigrato si rivolge anche da solo.

Rispetto all'efficienza e all'accoglienza trovata presso i servizi pubblici, l'indagine Intemigra rilevava grosse criticità, evidenziando anche (in un numero notevole di casi, pari a circa un quarto del campione intervistato) rapporti con gli operatori definiti sgradevoli. Le questure apparivano come il servizio "più coinvolgente" ma anche con un rapporto "molto critico", al primo posto tra i servizi a cui ci si rivolge. E' da sottolineare che questa indagine era svolta con questionario a domande chiuse, molto articolate sulla gamma dei servizi a cui ci si rivolge ma poco profonda sulla qualità dell'accesso al singolo servizio.

In ogni caso, una delle difficoltà principali rilevate per accedere al servizio riguardava la regolarità dei documenti (il rinnovo del permesso di soggiorno, la mancanza del certificato di residenza o altro ancora, con il rinvio ad un precedente problema non risolto presso un altro servizio).

Rilevanti anche le incomprensioni con l'operatore, più spesso di carattere linguistico o anche di diversità culturale ma in altri casi venivano segnalati anche atteggiamenti discriminatori nei confronti dello straniero.

Non mancavano in alcuni casi critiche di incompetenza e non conoscenza delle normative da parte degli operatori dei servizi. La stessa indagine comunque aveva accertato, ad esempio, che meno della metà degli intervistati non sapeva che era possibile rivolgersi alle strutture sanitarie della Asl anche per gli stranieri non in regola con il permesso di soggiorno. Un altro degli argomenti "oscuri" riguarda l'"autocertificazione". Altri problemi rilevati con l'indagine Intemigra riguardavano la non chiarezza delle informazioni ottenute o la difficoltà talvolta di individuare il giusto ufficio e il giusto operatore all'interno della struttura. Altri problemi riguardano l'incompatibilità degli orari di ufficio con gli orari di lavoro degli interessati.

Le interviste svolte ora con la presente indagine di Etnica si sono fermate ad operatori del terziario sociale privato, non hanno coinvolto servizi pubblici e non consentono un approfondimento in questa direzione. Tuttavia la loro lettura conferma una certa mancanza di continuità della rete dei servizi dal terziario sociale privato al terziario pubblico; la continuità della rete di relazioni è assicurata più spesso dai contatti personali e diretti con singoli operatori. Manca invece un'integrazione tra servizi.

Un ipotesi di lavoro

L'ipotesi che poniamo all'attenzione -questo aspetto non è stato discusso esplicitamente con nessuno degli intervistati- è quella di mettere in rete tutti i centri, sia del privato sociale che dei servizi pubblici, con un punto di coordinamento ad un livello sovralocale significativo e al tempo stesso non troppo distante dalle esigenze di operatività quotidiana. Possono essere presi a riferimento, ad esempio, i territori degli ambiti territoriali e come strutture i nuovi Uffici di Promozione Sociale.

Questo coordinamento potrebbe avere la funzione di "centro di servizi per i centri di ascolto e i servizi pubblici competenti". Soprattutto, il coordinamento deve coinvolgere tanto i centri servizi dedicati agli immigrati, quanto piuttosto direttamente i servizi pubblici e gli operatori dedicati all'accoglienza nelle Asl, nelle scuole, nei Comuni, ecc. e non solo i centri servizi per immigrati, che in genere hanno una funzione limitata.

In primo luogo inoltre un attività di coordinamento dovrebbe consentire:

- un **monitoraggio delle attività svolte dai diversi centri e delle tipologie di problemi che emergono**, e garantire a tutti i centri un servizio informativo sempre aggiornato su tutte le novità normative, sui servizi e sulle attività esistenti, promuovendo uno scambio di informazioni e soprattutto di esperienze degli operatori dei diversi centri, con **momenti centralizzati di formazione per gruppi misti di operatori dei diversi servizi, anche per migliorare e rafforzare la rete di relazioni personali dirette tra gli operatori.**

- Un aspetto importante, non affrontato direttamente nelle nostre interviste, è quello di strutturare e creare le condizioni per un intervento di mediazione culturale nel territorio, dato che non esiste un'attività del genere svolta in modo continuativo. Un "centro di servizi ai servizi" esistenti potrebbe ad esempio coordinare un gruppo di mediatori in grado di intervenire in tutto il territorio, evitando ai singoli centri e ai singoli servizi pubblici di dover cercare ogni volta -le poche volte che riescono effettivamente a farlo- qualcuno che faccia il mediatore per quel determinato caso da affrontare.

“LE VOCI DI DENTRO”

Infine, pensando di fare cosa utile, si allegano due brevi tabelle estratte dal rapporto di ricerca realizzato nel 2001 da Tullio Bugari (Casa delle Culture) per la parte di indagine Intemigra realizzata nella Vallesina; si tratta della sintesi dei commenti liberi degli intervistati durante l'intervista con il questionario, ritascritti in forma discorsiva come se fosse una sola voce a parlare e indicando tra parentesi il numero di persone che hanno espresso la stessa considerazione. In totale erano state intervistate 102 persone, molto hanno espresso più suggerimenti.

ALLEGATO UNO

"Occorre migliorare la qualità delle informazioni per gli stranieri (5), mettere a disposizione più servizi informativi (4) e anche opuscoli informativi scritti in lingue diverse (1); soprattutto occorre modificare l'orario di accesso ai servizi in genere (6); sarebbe meglio inoltre che nei servizi informativi lavorassero persone straniere (1) e che vi fosse almeno un servizio, tipo un "piccolo consolato" in ogni provincia (2). Le informazioni, in ogni caso, devono essere più chiare (1). I servizi devono essere più efficienti (1), con meno burocrazia e meno tempo per ottenere i documenti (5), soprattutto riguardo il permesso di soggiorno (4), per il quale è importante anche avere aiuti (1) oppure avere una periodo maggiore di validità (1). Il personale dei servizi deve avere più pazienza nel comprendere i problemi degli stranieri (2), deve essere più disponibile (5), avere meno pregiudizi (2) ed essere più gentile (2); deve conoscere più lingue (5) o avere comunque più professionalità e preparazione, anche nella conoscenza delle leggi italiane (4), mostrare più fiducia negli stranieri (2) e non considerarli come persone "poco acculturate" (1). Il personale non deve avere atteggiamenti discriminatori (1). Un problema molto importante è quello della casa. Occorrerebbe dare più aiuti per trovare la casa o per pagare affitti più bassi (7); sarebbe utile a proposito prevedere anche aiuti specifici da parte dello Stato italiano (1) o comunque una maggiore facilità di accesso ai prestiti bancari (2) o anche agevolazioni fiscali per pagare meno tasse (1). Occorre aiutare lo straniero ad integrarsi (2); mettere a disposizione più mediatori culturali (17) o avere aiuti più concreti per imparare la lingua italiana (2) o frequentare corsi di formazione professionale (2): insomma, fornire in genere maggiori possibilità (2) e anche fidarsi comunque di più degli stranieri (2). Le leggi devono prevedere aiuti maggiori per trovare un lavoro a chi ancora non ha il permesso di soggiorno (3), facilitando anche l'ingresso in Italia (1). Può essere molto importante anche avere più collegamenti con le "nostre sedi" nazionali, per coordinare gli interventi (1). E' utile anche la presenza di un consigliere straniero nei consigli comunali (1)".

ALLEGATO DUE

"Occorre istituire più corsi di formazione professionale (3) o corsi più pratici (1) o corsi di lingua italiana (15); fare corsi in orario serale (1) o comunque compatibili con gli orari di lavoro (6) o con gli orari degli impegni familiari (1); rendere i corsi meglio finalizzati alle qualifiche di lavoro utili (4). Occorre inoltre anche pubblicizzare meglio tali corsi (2). Si deve offrire un aiuto per l'inserimento lavorativo (10), anche tenendo conto del titolo di studio (1); c'è bisogno di migliori servizi e aiuti per trovare un alloggio (3). Occorre semplificare le modalità per il rinnovo del permesso di soggiorno (3) o accelerarle (1) (questo intervistato si trova in difficoltà per rinnovare il permesso di soggiorno: se la questura tiene il documento più di tre mesi è impossibile lavorare durante l'assenza del documento). Il governo italiano dovrebbe dare più facilmente il permesso di soggiorno in modo da evitare il lavoro nero (1). Occorrono servizi più efficienti (1) e più uffici informazioni per gli stranieri (2), si deve favorire una migliore conoscenza delle leggi italiane (2) e offrire in genere più informazioni (2). Si deve aiutare l'inserimento sociale (1) e favorire un'integrazione culturale (2) o una comprensione, anche con l'aiuto di mediatori culturali (1), per favorire l'integrazione tra italiani e stranieri (2) e per agevolare in generale gli stranieri (2). Bisogna offrire la possibilità agli stranieri di farsi valere, inserendoli maggiormente nella "cultura" locale (1). Occorre anche inserire di più i giovani nelle attività sportive (1)."

