

Iniziativa Comunitaria

"Occupazione e valorizzazione delle risorse umane"

NOW II fase

PROGETTO MULTIREGIONALE

"DROP- IN CENTER NORD"

Cod. Naz. IC/0392/E2/N/M

- Soggetto titolare: C.N.C.A. Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza
- Soggetto attuatore per la Regione Marche: Cooperativa Sociale Service Coop

Definizione del Drop In

Il drop-in è un servizio che opera per facilitare l'integrazione sociale e lavorativa delle donne immigrate.

Una definizione così ampia presuppone un'approccio all'utenza di tipo "globale", con la presa in carico di tipologie di bisogno molto diversificate (lavorative, abitative, assistenziali, formative, etc.).

Il drop-in agisce affinché, da un lato, il cliente sia posto nelle condizioni di analizzare il proprio problema, ricercare soluzioni e pianificare le azioni, fornendogli informazioni e consulenze mirate e, dall'altro, sia agevolato nella messa in atto del proprio piano di azione, attivando risorse sul territorio e realizzando azioni di negoziazione sociale e mediazione interculturale.

Il drop-in si pone, inoltre, come un servizio di riferimento territoriale per quel che riguarda i problemi di immigrazione, erogando informazioni e consulenze anche ad altri soggetti, quali: enti locali, operatori di servizi, associazioni, datori di lavoro etc., rispondendo a domande relative a sicurezza sociale, garanzia dei diritti, inserimento lavorativo, etc..

Infine, il drop-in è anche promotore di una cultura di integrazione, attraverso azioni di informazione e sensibilizzazione interculturale.

Obiettivi del Drop In

Il drop-in center è stato progettato con la finalità di facilitare l'integrazione sociale e lavorativa delle donne immigrate. Perseguire tale finalità generale ha comportato la definizione di una serie di obiettivi specifici e di obiettivi operativi funzionali all'istituzione del servizio.

Gli obiettivi specifici sono:

- rendere l'utente capace di definire la propria domanda, trovare soluzioni, formulare un piano d'azione, metterlo in atto;
- organizzare risposte di "sistema" attivando le diverse risorse sul territorio;

- promuovere nel territorio una cultura dell'integrazione.

Obiettivi funzionali all'erogazione del servizio sono:

- realizzare una mappatura degli enti esistenti sul territorio in grado di fornire servizi di vario tipo ad immigrate;
- diffondere e promuovere il drop-in center attraverso incontri, conferenze stampa, articoli su stampa locale, materiale cartaceo informativo, bollettino periodico auto-prodotto, sito web;
- raccogliere informazioni e documentazione utili all'integrazione socio-lavorativa;
- costituire una rete di soggetti attraverso incontri e contatti;
- elaborare un modello di funzionamento del servizio e definire le procedure di erogazione delle prestazioni;
- elaborare strumenti di supporto all'erogazione dei servizi (es. un sistema di archiviazione di raccolta ed archiviazione dei dati dei clienti)

Profilo professionale degli operatori e figure specialistiche interne o consulenti esterni

L'équipe interna del drop-in center è composta da un sociologo con funzioni di coordinatore, due psicologi e da una economista¹ esperti nell'orientamento e nell'inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a fasce svantaggiate. Inoltre, vi fa parte un'operatrice di sportello volontaria con esperienza nell'erogazione di servizi di informazione e consulenza.

Nella composizione dell'équipe non sono state fatte considerazioni di genere, tuttavia, per limitarci ad una valutazione non approfondita, il fatto che essa fosse mista è apparso essere un vantaggio, soprattutto per quel che riguarda i rapporti con persone di cultura islamica, in un duplice senso: da un lato la presenza di donne nell'équipe sembra facilitare l'accesso al servizio di donne musulmane, dall'altro la presenza di uomini sembra agevolare il rapporto con uomini di quella cultura.

Per l'erogazione dei propri servizi, il drop-in si è avvalso di alcune figure professionali esterne:

- un legale esperto in materia di immigrazione;
- un consulente (di nazionalità senegalese) in materia di intercultura;
- un consulente del lavoro.

Rapporto con la rete formalizzata o non

Al momento in cui il progetto è stato avviato, la Cooperativa Sociale Service Coop era già implementata in una rete locale. Le esigenze determinate dalla realizzazione del progetto, hanno indotto ad un ampliamento di tale rete.

La creazione della rete territoriale è avvenuta in due fasi:

la prima fase è consistita in un lavoro capillare di contatti, con diverse finalità:

- 1) diffondere e promuovere il drop-in center;
- 2) mappare le risorse presenti nel territorio;
- 3) stabilire una prima forma di contatto e conoscere la disponibilità ad un'eventuale collaborazione.

La seconda fase ha visto la costruzione progressiva di una rete vera e propria. La costruzione della rete è avvenuta in modo progressivo, attivando e organizzando le risorse territoriali intorno a problemi specifici via via presentati dall'utenza.

Gli attori coinvolti maggiormente sono stati fino ad oggi:

¹ Partecipante al corso di formazione "operatore dell'orientamento per donne immigrate" organizzato dal CNCA

Enti coinvolti nella rete	Servizi richiesti
Questura	Informazioni procedure permessi di soggiorno
Centro di ascolto - Caritas di Ascoli Piceno Centro di ascolto - Caritas di Pagliare del Tronto Centro di ascolto - Caritas di San Benedetto del Tronto	Viveri, abbigliamento, alloggi
Caritas diocesana di San Benedetto del Tronto	Mensa
Associazione Zarepta di Ascoli Piceno	Mensa
Direzione provinciale del lavoro – Centro per l'impiego di Ascoli Piceno	Ricerca lavoro
Ispettorato del lavoro	Ricerca lavoro
Aziende	Ricerca lavoro
Api-Colf di Ascoli Piceno	Ricerca lavoro
Famiglie per lavori domestici e di assistenza	Ricerca lavoro
Comune di Spinetoli Comune di Castel di Lama	Ricerca alloggio e lavoro
Assistenti sociali (Castel di Lama - Martinsicuro)	Assistenza sociale (viveri, abbigliamento, aiuti economici, ricerca alloggi)
ASL 13	Assistenza sanitaria
Associazione "Assalamh Aleikhoum"	Azioni di sensibilizzazione interculturale
Centro Polivalente per immigrati di Grottammare	Informazioni e consulenze
Associazione ANOLF-Cisl	Informazioni e consulenze

A questo gruppo di enti, vanno aggiunti numerose persone coinvolte in modo informale per informazioni e per la ricerca di beni di prima necessità.

Le modalità di coinvolgimento dei vari servizi sono state diverse:

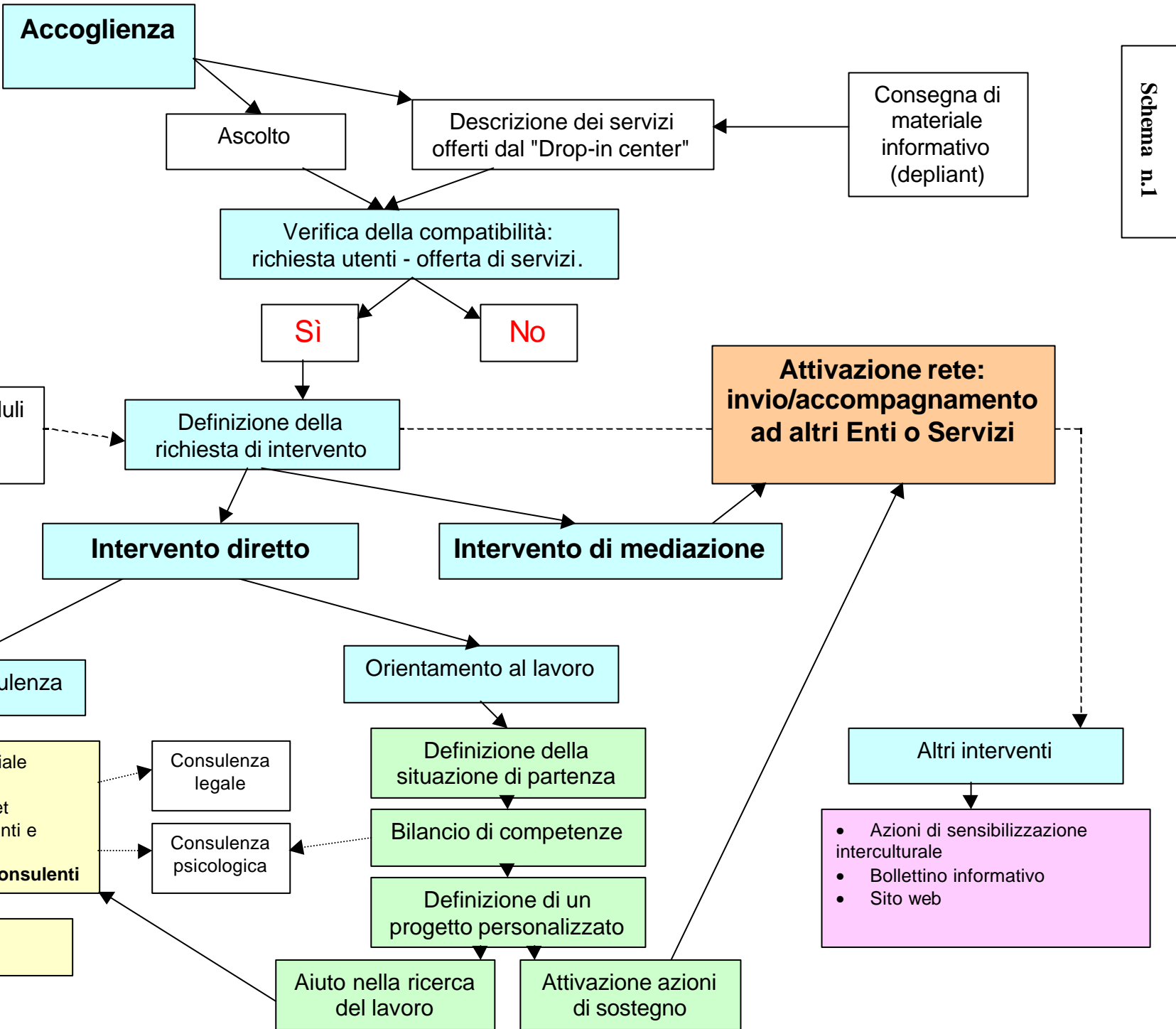
- a) modalità dirette: contatti telefonici, incontri (presso il drop-in center o presso le sedi degli altri soggetti), accompagnamento, invii.
- b) modalità indirette: utilizzo di intermediari per l'attivazione di determinati servizi.

La rete è stata mantenuta ed alimentata anche con l'uso di particolari strumenti di diffusione, quali: la pubblicazione periodica di un bollettino informativo, la diffusione di materiale pubblicitario, lo sviluppo e l'aggiornamento costante di pagine web.

Modalità di erogazione

Il processo di erogazione del servizio comprende essenzialmente quattro fasi (**vedi schema n.1**):

1. fase di accoglienza: viene stabilito un primo rapporto con l'utente, vengono illustrati i servizi del drop-in center, vengono ascoltate le richieste dell'utente.
2. fase di decodifica della domanda: vengono definite le domande dell'utente, viene verificata la compatibilità tra le richieste e l'offerta dei servizi
3. fase di intervento: intervento diretto di informazione e di orientamento, attivazione della rete territoriale
4. fase di valutazione: monitoraggio informale dell'esito dell'intervento



Il drop-in center, per gli obiettivi di informazione e di sensibilizzazione culturale che si è posto, ha attuato anche altre tipologie di intervento:

- consulenza interculturale ad agenzia di formazione per facilitare l'integrazione socio-formativa delle donne immigrate;
- realizzazione di un sito web tematico sull'immigrazione;
- redazione e diffusione postale di un bollettino periodico denominato "BIS- bollettino di integrazione sociale".

Destinatari non occasionali

Per quanto riguarda i destinatari dell'intervento vanno fatte alcune distinzioni:

- destinatari principali delle attività di sportello: donne immigrate in difficoltà;
- destinatari delle azioni di consulenza interculturale: scuola;
- destinatari dell'attività di promozione e di sensibilizzazione mediante bollettino: n.945 invii comprendenti: Comuni, Province (servizio di orientamento e servizio servizi sociali), Regione, Camere di commercio, Aziende, Associazioni di categoria, Associazioni sindacali e datoriali, Centrali cooperative, Cooperative sociali, Centri di studio e documentazione, Informagiovani, Servizi per immigrati, Scuole della provincia di Ascoli Piceno.

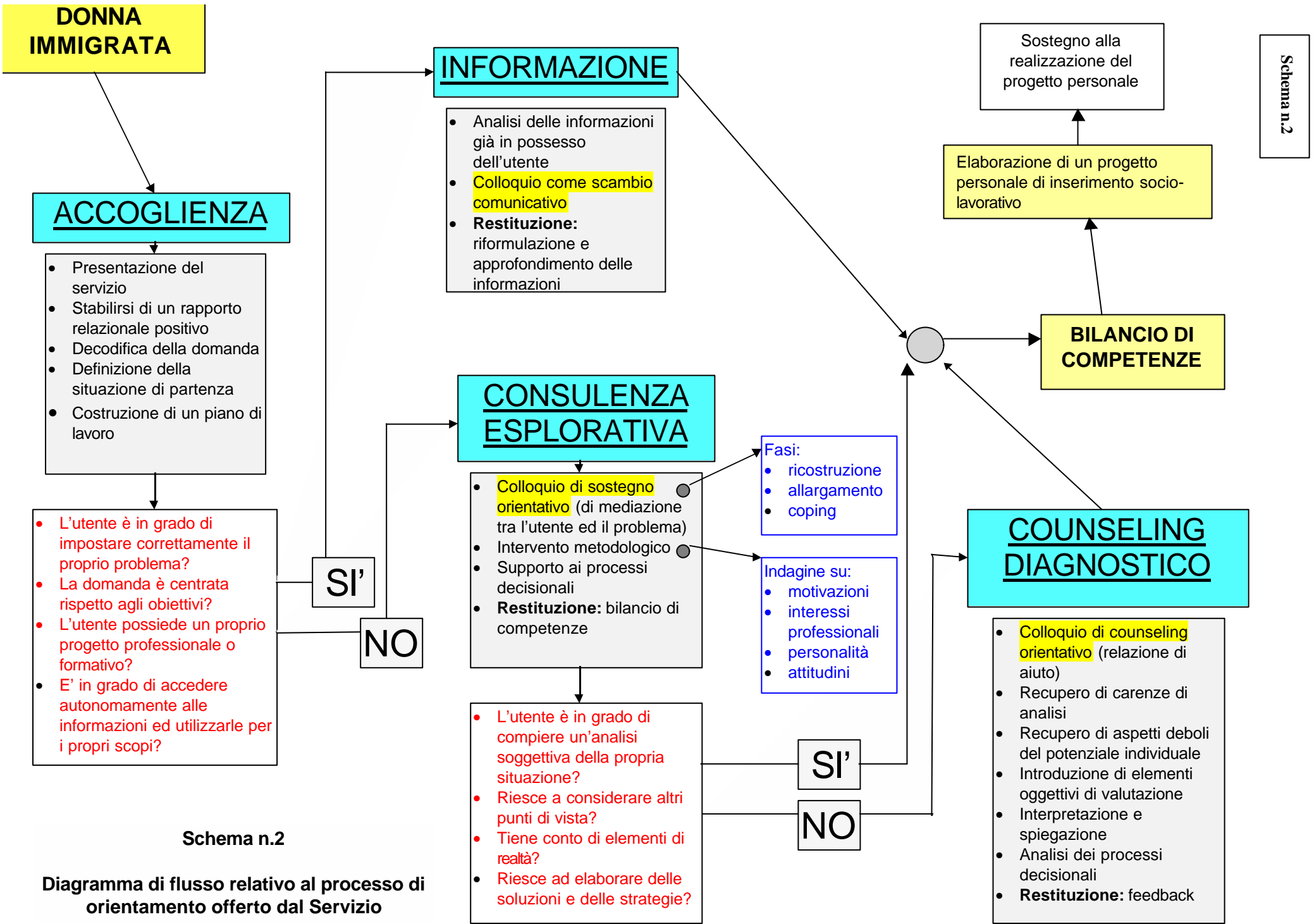
Modello teorico di riferimento

Sebbene attivamente ricercato, non è stato possibile reperire un modello di riferimento di drop-in center. Esistono invece numerosi modelli di erogazione delle attività di informazione e consulenza, facenti capo a diverse impostazioni teoriche. Il modello prescelto, adattabile senza forzature alla tipologia di utenza del drop-in center, è un modello centrato sulla persona, in cui il soggetto è il protagonista del proprio processo di orientamento e l'operatore è colui che lo sostiene nella messa a punto e nella realizzazione del progetto personale di inserimento socio-lavorativo.

All'operatore è richiesto un duplice lavoro di mediazione:

- a) mediazione tra l'utente ed il suo problema di inserimento socio-lavorativo
- c) mediazione tra l'utente e i soggetti territoriali da coinvolgere per la soluzione del problema.

Per una esemplificazione si veda lo **schema n.2**.



Schema n.2

Diagramma di flusso relativo al processo di orientamento offerto dal Servizio

Schema n.2

Bibliografia

AAVV (1996), *Analisi della Professionalità degli Operatori dei Servizi di Orientamento*, a cura dell'Assessorato Lavoro, Formazione, Università e Immigrazione Servizio Politiche del Lavoro, Bologna, Regione Emilia-Romagna ELEA.

AAVV (2000), *Guida alla legge sull'immigrazione*, a cura del Dipartimento per gli Affari Sociali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Consulta degli stranieri immigrati e delle loro famiglie.

MUSACCHIO V. (2000), *Manuale pratico di legislazione sugli immigrati*, CEDAM, Padova.

POMBENI M. L. (1996), *La struttura e i presupposti teorici del percorso di consulenza individuale nell'orientamento*, Relazione Seminario di studi: "La consulenza individuale nell'orientamento: tra il dire e il fare...", Assessorato Formazione Professionale e Lavoro, Provincia di Bologna.

POMBENI M. L. (1996 bis), *Il colloquio di orientamento*, in D. Giovannini "Il colloquio di orientamento", NIS, Roma.

POMBENI M. L., D'ANGELO M. G. (1994), *L'orientamento di gruppo*, NIS, Roma.