



NEWLY ARRIVED IN A COMMON HOME

**FORMAZIONE E EMPOWERMENT DELLE  
DIASPORE COME ATTORI PER  
L'INCLUSIONE DEI NEOARRIVATI**

Rapporto italiano (Milano)

ISMU

Agreement Number: 957999 - NEAR - AMIF - 2019 - AG - CALL



CO-FUNDED BY THE EUROPEAN UNION'S ASYLUM,  
MIGRATION AND INTEGRATION FUND



AGIR  
INCLURE  
DESENVOLVER



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

## INDICE

Prefazione .....	3
1. La dimensione diasporica nella selezione dei territori target .....	4
2. Sensibilizzazione e coinvolgimento preliminare.....	6
3. Identificazione dei bisogni e selezione finale.....	8
4. Organizzazione del contenuto della formazione .....	10
5. Metodi e strumenti formativi .....	12
6. Coinvolgimento continuo degli stakeholder diasporici.....	14
7. Co-creazione della campagna di comunicazione e degli strumenti per un'inclusione efficace dei neoarrivati .....	16

## Prefazione

NEAR (NEwly Arrived in a common home) è un progetto europeo che mira a favorire l'orientamento sociale dei migranti neoarrivati durante il loro insediamento nei paesi di accoglienza. Finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI), NEAR attiva un processo di fiducia reciproca, conoscenza e trasferimento interculturale tra migranti e comunità locali, costruendo un senso di appartenenza a “una nuova casa comune”.

Il progetto è fortemente sensibile al contesto territoriale e offre un approccio unico all'integrazione a livello locale in quattro aree target (Lisbona, Nicosia, Perugia, Milano), rivolgendosi a diversi gruppi di migranti beneficiari e combinando molteplici gruppi di attività: rafforzamento delle capacità e responsabilizzare degli stakeholder diasporici, sostegno dell'accesso ai servizi e all'ingresso nel mercato del lavoro per i richiedenti asilo e i titolari di protezione internazionale, rafforzamento dei livelli di inclusione dei bambini neoarrivati e rafforzamento dell'orientamento e delle opportunità per gli studenti universitari neoarrivati.

NEAR è coordinato dalla Fondazione ISMU (Italia) e realizzato in collaborazione con Tamat ONG (Italia), CARDET ONG (Cipro), AIDGLOBAL (Portogallo) e Università Cattolica di Milano (Italia).

Il rafforzamento delle capacità e l'empowerment degli stakeholder diasporici (denominati "agenti della comunità, “Community Agents”/”CA” in inglese) svolgono un ruolo centrale nell'approccio NEAR. Fin dall'inizio del progetto, i partner hanno mappato la diaspora e altri gruppi di migranti nelle quattro città per identificare il quartiere più adatto alle attività. Dopo aver organizzato una campagna di sensibilizzazione hanno organizzato consultazioni con gli stakeholder per identificare le lacune e i bisogni conoscitivi e per co-progettare i programmi di formazione sui servizi di integrazione pubblici, privati e senza scopo di lucro, collaborando anche con i principali fornitori di servizi a livello locale .

Questo rapporto fa il punto su un anno di sensibilizzazione, formazione e coinvolgimento degli stakeholder diasporici. In tal modo, mira a facilitare il trasferimento di esperienze, strumenti, conoscenze e pratiche tra organizzazioni, professionisti e altri gruppi interessati che volgiano rafforzare la capacità e responsabilizzare le comunità della diaspora come attori per l'integrazione a livello locale dei migranti neoarrivati.

## 1. La dimensione diasporica nella selezione dei territori target

Lavorando su percorsi di inclusione è necessario adottare un approccio che permetta di produrre capitale sociale attraverso l'attivazione di reti di relazioni. L'idea di fondo è che l'aspetto relazionale-sociale funga da collante che può tenere insieme i fattori per il raggiungimento di una condizione di autonomia e soddisfacimento personale. Per seguire questa idea è indispensabile lavorare con le reti di prossimità, in questo modo è infatti possibile: avviare un confronto tra persone vicine per l'individuazione di bisogni concreti; ascoltare i bisogni di chi è vicino, portando all'attivazione e all'impegno; costruire relazioni solide che perdurino nel tempo. In quest'ottica, per l'avvio del percorso di coinvolgimento dei CA, è stato necessario individuare l'area milanese in cui la presenza straniera è maggiormente significativa e quindi dove è più probabile che ci sia necessità di accogliere e inserire neo-arrivati e dove il lavoro dei CA nell'orientamento ai servizi disponibili potrebbe essere più necessario.

Siamo dunque partiti dai dati sulla presenza di cittadini stranieri nei nove municipi di Milano: tra questi abbiamo preso in considerazione i tre municipi con la più alta percentuale di stranieri sul totale della popolazione residente, ossia le zone 2, 8 e 9, dove oltre un quinto dei residenti è di cittadinanza estera.

Partendo da questi dati, abbiamo effettuato una ricerca sull'esistenza di diverse istituzioni e realtà del privato sociale utili per la realizzazione dell'intero progetto e, in primis, per l'accoglienza dei neo-arrivati. Questa ricognizione ci ha aiutato a scegliere come area di intervento il municipio 2 (dove la presenza straniera rappresenta il 30% della popolazione), dove si collocano alcuni dei quartieri più connotati in città per numero ed eterogeneità di presenza straniera (via Padova, piazzale Loreto e Stazione Centrale). Di questi tre quartieri, abbiamo infine scelto la zona attorno ai binari di Stazione Centrale perché particolarmente significativa per i migranti appena arrivati a Milano, luogo fisico e simbolico di transito e movimento e, di conseguenza, molto ricca di servizi per l'accoglienza.

Tra questi ultimi, ci siamo poi concentrati su uffici pubblici e istituzioni locali, associazioni di volontariato e di vicinato, associazioni della diaspora, centri di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati, scuole e gruppi informali di quartiere, costruendo una mappatura di tutte queste realtà. Questa ricognizione è stata funzionale all'individuazione e costruzione della rete di soggetti sul territorio attivi nel supporto di chi arriva in una nuova città. Li abbiamo quindi contattati direttamente al fine di presentare il progetto e chiedere la loro collaborazione nell'individuazione di potenziali CA. Abbiamo raccolto nomi e contatti di associazioni della diaspora e anche di persone di origine immigrata che non fanno parte di associazioni, ma che si occupano individualmente di sostenere la loro comunità. Dopo un contatto telefonico diretto, abbiamo inviato informazioni sul progetto per chiedere la loro collaborazione. Abbiamo incluso un numero ampio di CA poiché più diversificata è la composizione del gruppo più il lavoro di agenti di comunità risulta utile, data la eterogeneità degli arrivi per nazionalità, genere, età, profili e storie migratorie.

### Punti di forza:

- *Dati facilmente accessibili sulla popolazione straniera residente* - i dati relativi agli stranieri residenti sono facilmente accessibili sul sito del Comune di Milano, aggiornati e riferiti a ogni singolo quartiere di residenza, disponibili per genere e nazionalità;
- *Presenza di servizi per l'accoglienza dei neo-arrivati* - Milano è una delle principali città italiane per numero di stranieri e ha una lunga storia di accoglienza. Non è stato difficile individuare i servizi sul territorio della zona 2 da sempre area di primo approdo e di passaggio e con una lunga storia di accoglienza e una ricca rete di istituzioni pubbliche e private che si occupano di sostenere e indirizzare le persone che arrivano in città;
- *Presenza di associazioni e gruppi informali di quartiere* – il territorio di municipio 2 e Stazione Centrale è particolarmente vivace e con una particolare partecipazione della cittadinanza nella riqualificazione del quartiere, nell'utilizzo dei suoi spazi e nella valorizzazione della sua storia, soprattutto attraverso la creazione di associazioni e gruppi di quartiere e la promozione di attività e momenti di scambio;
- *Collaborazione degli enti pubblici e privati, formali e informali contattati nell'individuazione di potenziali CA* – tutti gli enti contattati hanno da subito percepito la potenzialità del coinvolgimento dei CA nel miglioramento dei percorsi di accoglienza e di inclusione dei neo-arrivati a livello locale e come un'opportunità per loro stessi;

### Criticità:

- *Individuazione di enti/servizi specifici utili per i neo-arrivati nel quartiere di riferimento* – per l'attivazione di reti di relazioni in una grande città come Milano è importante cercare di lavorare il più possibile a livello locale, questo non è però possibile per alcuni enti e istituzioni che si occupano di accoglienza e inclusione con una valenza territoriale più ampia (spesso l'intera città). Nella costruzione della mappa dei servizi locali per l'inclusione dei neo-arrivati è quindi necessario tener conto anche di queste realtà che servono l'intero territorio comunale e non escluderle dalla rete;
- *Individuazione dei CA nel territorio di riferimento* - Spesso un CA opera in funzione dei bisogni dei connazionali a prescindere dal quartiere di residenza: nell'individuazione dei CA, non è stato possibile concentrarsi solo su persone residenti e/o operative esclusivamente in zona 2. Abbiamo comunque privilegiato la scelta di persone già operative o che conoscessero bene il quartiere di progetto; tuttavia, sono stati coinvolti anche soggetti che per loro caratteristiche rispondevano ai requisiti dei CA, ma non necessariamente già attivi nella zona. Questo non ha tuttavia ostacolato la realizzazione delle attività e l'ingaggio dei CA poiché hanno la capacità di rispondere ai bisogni dei connazionali indipendentemente dalla collocazione territoriale. Questo aspetto, che è stato inizialmente percepito come un ostacolo dal gruppo di progetto, si è rivelato invece non limitante e, anzi, la flessibilità e capacità di muoversi sul territorio dei CA è apparsa come una risorsa e un elemento qualificante del loro ruolo. È stato riscontrato un legame di comunità che fa sì che si creino relazioni al di fuori del quartiere e, allo stesso tempo, c'è la capacità e la volontà di inserirsi in uno specifico territorio (per motivi diversi, di abitazione, di lavoro, di associazionismo etc).

## 2. Sensibilizzazione e coinvolgimento preliminare

Partendo dai contatti forniti dai vari enti locali, abbiamo cercato di individuare i CA sia nell'ambito di gruppi e associazioni già organizzate e formalizzate, al cui interno erano presenti profili di persone molto attive; sia singole persone che per carattere, interessi personali e professionalità connesse all'integrazione dei migranti avessero un ruolo importante con i connazionali sul proprio territorio di riferimento. In questa selezione abbiamo tenuto in primaria considerazione il fatto di coinvolgere sia uomini che donne, perché consapevoli che la variabile di genere è importante nell'attività di accoglienza e supporto nell'orientamento ai servizi del territorio. Di uguale valenza è stato l'elemento collegato alla provenienza, cercando di raggiungere le principali comunità presenti a Milano: abbiamo quindi contattato associazioni e gruppi informali definiti per nazionalità o per aree geografiche affini per lingua o cultura. Abbiamo infine tenuto in considerazione l'età, cercando di coinvolgere sia adulti di prima generazione sia giovani di seconda generazione attivi nella comunità di riferimento sul territorio milanese.

Una volta individuate le persone con ruoli chiave nelle proprie comunità, abbiamo quindi organizzato momenti conoscitivi con ognuno: si è trattato sia di colloqui individuali (sia in presenza che a distanza) che di scambi informativi e conoscitivi con l'intero team dell'eventuale associazione di riferimento. In questa sede abbiamo iniziato ad anticipare che, per aderire formalmente al progetto come CA, avrebbero dovuto rispondere a una *call* (da diffondere anche con i loro contatti diretti di potenziali agenti di comunità).

Questa call è stata caratterizzata da un linguaggio molto chiaro e ha dato alcuni sintetici input sulle caratteristiche richieste dal progetto (*Sei una persona di origine straniera che si dà da fare per la sua comunità? Conosci bene la zona della Stazione Centrale e lungo i binari fino alla Martesana?*

*Ti piacerebbe partecipare a una breve formazione per avere maggiori strumenti per orientare e aiutare la tua comunità?*). L'invito è stato inviato solo a contatti diretti e a persone già interessate e precedentemente contattate - non era un invito diffuso attraverso il web e i social network. Nel testo è stata richiesta la compilazione di un form online per la rilevazione dei principali dati anagrafici e di contatto delle persone e delle disponibilità per la loro partecipazione a un primo tavolo di co-progettazione: partendo dal presupposto che si trattava per lo più di persone lavoratrici, sono state fatte due proposte, una serale e una nel weekend. Nella call sono stati inoltre dati i riferimenti (mail e cellulare, per una comunicazione più immediata) dei responsabili dell'attività a cui rivolgersi per ulteriori o più dettagliate informazioni sul progetto e sul loro coinvolgimento nel percorso.

### Punti di forza:

- *Composizione eterogenea del gruppo* – attraverso i contatti attivati siamo riusciti a raggiungere un buon numero di persone, con caratteristiche molto diverse per genere, età e provenienza, che consentono una risposta più ampia alle esigenze dei neoarrivati e un confronto più costruttivo all'interno del gruppo stesso;
- *Contatto diretto personale con ognuno dei potenziali CA* – il primo colloquio conoscitivo personale con ciascun potenziale CA ha permesso di conoscersi ed esprimere le reciproche aspettative sulla partecipazione al percorso e sul risultato atteso, e ha permesso di individuare i temi di maggiore interesse per ciascun CA;



NEWLY ARRIVED IN A COMMON HOME

- *Interesse a un aggiornamento e a una formazione personale* - le persone che hanno aderito al progetto hanno mostrato un grande interesse per la proposta, anche per la sua spendibilità a fini professionali.
- *Attenzione per le disponibilità delle persone da coinvolgere* – sia negli incontri conoscitivi, sia nella predisposizione del primo tavolo con i CA (attraverso la call) si è tenuto conto in primis delle esigenze personali, soprattutto giorni e orari, di persone già impegnate con il lavoro e attività extra.

#### Criticità:

- *Impegno eccessivo* – persone già molto impegnate nell'ambito delle attività della propria associazione o con la propria comunità, non hanno voluto dedicare ulteriore tempo su tematiche già da loro trattate;
- *Assenza di una retribuzione* - alcune persone adatte al ruolo di CA si sono rifiutate di partecipare a causa dell'assenza di una retribuzione. Sono persone che faticerebbero a trovare momenti liberi per il progetto o, al contrario, che lavorerebbero volentieri per il progetto ma non volontariamente.



CO-FUNDED BY THE EUROPEAN UNION'S ASYLUM,  
MIGRATION AND INTEGRATION FUND



AGRI  
INCLUSI  
DESIGNER



### 3. Identificazione dei bisogni e selezione finale

Partendo dalle disponibilità raccolte attraverso la *call*, abbiamo costruito il gruppo definitivo di 15 CA e individuato come giorno più adatto per il primo tavolo di coprogettazione un sabato mattina, giornata in cui tutti erano disponibili a dedicare il proprio tempo a questa prima attività di scambio e confronto. Nonostante ci fossero ancora restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19 in corso, abbiamo privilegiato l'organizzazione del lavoro in presenza, con le dovute precauzioni, ma garantendo l'incontro effettivo tra le persone coinvolte. Come location abbiamo scelto la sede di Fondazione Ismu, collocata vicino a Stazione Centrale, immergendoci da subito nel contesto territoriale di riferimento per le attività del progetto e garantendo una buona raggiungibilità per tutti (presenza di svariati mezzi pubblici). In Fondazione Ismu, in particolare, abbiamo scelto lo spazio più adatto e ampio (Centro di Documentazione), dotato anche di strumentazioni adeguate allo svolgimento dell'attività (pc, proiettore, microfono, lavagna) e con postazioni con il giusto distanziamento e che consentissero una modalità di incontro interattiva e non frontale. Fin dall'avvio dell'incontro abbiamo cercato di creare un contesto accogliente e amichevole, offrendo per esempio un piccolo rinfresco e fornendo alcuni gadgets della Fondazione e i materiali di lavoro.

Durante l'incontro, abbiamo utilizzato una presentazione in ppt che, oltre a dare informazioni, ha scandito i tempi dell'incontro e ha fornito input per il dibattito.

In primis, i partecipanti sono stati invitati a presentarsi e, se membri di un'associazione, a presentarne le attività (input: *CONOSCIAMOCI!!! - 3 minuti a testa – nome e paese d'origine; di cosa si occupa la tua associazione? Se non fai parte di una associazione cosa fai tu per la tua comunità? In che modo pensi di poter essere un COMMUNITY AGENT del progetto NEAR?*). In seguito, c'è stata una breve presentazione del progetto, con un focus sul ruolo dei CA. Il resto dell'incontro è consistito in un brainstorming guidato da domande specifiche per identificare le competenze di ciascun partecipante e le loro esigenze di ulteriore formazione e aggiornamento (*BRAINSTORMING - 45 minuti - QUALI INFORMAZIONI TI CHIEDONO PIÙ SPESSO I TUOI CONNAZIONALI? - Domanda di supporto 1 - DEI TEMI APPENA CITATI, SU QUALI TI SENTI PIÙ SICURO? - Domanda di supporto 2 - DEI TEMI APPENA CITATI, SU QUALI SENTI DI AVER BISOGNO DI MAGGIORE APPROFONDIMENTO?*).

La raccolta degli elementi di dibattito è stata realizzata in modalità molto libera: ogni partecipante ha segnalato le proprie tematiche di interesse e i principali bisogni attuali delle proprie comunità di riferimento. Queste indicazioni e proposte sono state esposte in ordine casuale sulla lavagna, al fine di raggrupparle per tematiche in un momento successivo dell'incontro, ossia quello finalizzato alla costruzione dei moduli della formazione dei CA. Sono molte le tematiche emerse da questo brainstorming, alcune specifiche e relative a problematiche legate a situazioni molto concrete, altre più generali e di più ampio respiro<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Elenchiamo alcune delle principali tematiche emerse nel corso del feedback meeting di Milano del 3 luglio 2021: *Tempi accoglienza – come trovare casa?; Come si trova lavoro senza imparare la lingua?; Come si fa a lavorare in un servizio per l'immigrazione?; Come ti trovi con gli italiani?; Cosa faccio?...resto in Italia?; Regole Italia: legge/dovere, diritti, cultura; Raccolta differenziata; Importanza del conoscere l'italiano; Rispetto degli spazi pubblici; Dove imparo gratuitamente l'italiano?; Dove trovo servizi gratuiti?; Salute, soprattutto per le donne; Studio per universitari – riconoscimento dei titoli di studio; Protezione internazionale; Ritorno volontario assistito; Diritti dei bambini; Pensioni; Sussidi sociali; Documenti in generale; Difficoltà assunzione con permesso richiesta asilo; Minori/MSNA – servizi sociali*



Partendo dal presupposto che il percorso di formazione sarebbe stato organizzato in 24 ore, di cui 8 dedicate a un'attività finale e specifica di progetto (costruzione unconventional map), abbiamo chiesto ai CA di provare a riordinare le tematiche emerse in 2 moduli da 8 ore ciascuno (input: *PENSIAMO INSIEME AI MODULI DI FORMAZIONE DEL PROSSIMO AUTUNNO - QUALI TEMI? QUALE MODALITÀ?*).

Alla fine del dibattito è stato costruito un percorso di formazione strutturato nel seguente modo:

MODULO 1 – 8 ORE: Visti; Ricongiungimento; Richiesta protezione internazionale; Conversione permessi di soggiorno (studio/lavoro) (asilo/sussidiaria/speciali-pds lungo periodo); Cittadinanza; Residenza; Sistema di accoglienza.

MODULO 2 – 8 ORE: Servizi di supporto di base; Lavoro (orientamento – tirocinio, borse lavoro, servizio civile); Casa; Scuola e formazione (iscrizioni, documenti necessari, sistema scolastico, percorsi extrascolastici, identità e plurilinguismo); Salute (tbc, gravidanza, prevenzione, alimentazione, certificazione invalidità).

Per quanto riguarda le modalità, si è deciso insieme ai partecipanti, di realizzare l'intero percorso di formazione nelle giornate di sabato mattina e/o pomeriggio.

#### Punti di forza:

- *Eterogeneità del gruppo* - l'incontro ha funzionato molto bene soprattutto perché i CA hanno un background molto diverso in termini di genere, età, nazionalità e lavoro e questo ha permesso un confronto molto efficace
- *Possibilità per ciascun partecipante di esprimere le proprie competenze ed esigenze di formazione* – I CA si sono sentiti da subito protagonisti, condividendo con gli altri le proprie competenze ed esperienze. Il dibattito poi non è stato imposto, ma è scaturito da uno scambio libero in cui ognuno ha espresso le proprie esigenze contribuendo a costruire il percorso di formazione futuro

Secondo l'equipe di lavoro responsabile di questa attività, il tutto ha funzionato molto bene e gli obiettivi di co-progettazione del percorso di formazione e di prima conoscenza del gruppo sono stati efficacemente raggiunti – non si segnalano pertanto particolari criticità.

## 4. Organizzazione del contenuto della formazione

Per organizzare la formazione abbiamo deciso di proporre i contenuti emersi nel feedback meeting in gruppi tematici affini, dando priorità ai temi più urgenti e tralasciando gli altri di minor rilevanza, dato soprattutto il ridotto tempo a disposizione. Nella scelta dei formatori e delle formatrici, abbiamo stabilito di ingaggiare persone che operassero nei servizi pubblici e/o del terzo settore. L'intento è stato infatti quello di fornire ai CA non solo aggiornamenti teorici, ma anche la possibilità di avere riscontri e risposte a problematiche concrete e reali che i formatori sono soliti trattare nel loro lavoro quotidiano. Anche la scelta dei luoghi in cui svolgere le lezioni è stata impostata in quest'ottica, organizzando gli incontri direttamente presso le sedi di alcuni servizi del territorio di riferimento, con l'obiettivo di creare un'occasione di conoscenza reciproca e diretta con gli operatori e degli stessi spazi. In tutti gli incontri è stato creato un momento informale, o di coffee break o di pranzo insieme, per consentire ai partecipanti e ai formatori di interagire tra loro e conoscersi meglio. Come anticipato, tutti gli incontri si sono tenuti nella giornata di sabato per garantire la presenza dei CA: in particolare sono state organizzate 2 giornate intere e 2 mezze giornate.

Al fine di garantire una corretta e tempestiva comunicazione di giorni, orari e luoghi della formazione a tutti i partecipanti, è stato creato un gruppo WhatsApp dei CA.

Il primo modulo della formazione è stato interamente realizzato in una prima giornata di 8 ore. Nella mattinata abbiamo affrontato una formazione teorica sulla normativa nazionale sull'immigrazione. La relattrice, avvocato in un servizio di consulenza per migranti, ha cercato di dare ai CA le informazioni principali e aggiornate relativamente a: distinzione tra ingresso e soggiorno, le modalità di ingresso regolare (focus sul ricongiungimento familiare, la protezione internazionale e gli ingressi per motivi di lavoro), la conversione dei permessi di soggiorno e il permesso di soggiorno illimitato (di lungo periodo).

Il pomeriggio è stato invece strutturato in funzione degli argomenti trattati alla mattina, andando a visitare un ufficio del Comune di Milano in cui sono centralizzati tutti i servizi per l'inclusione dei migranti: Ricongiungimento familiare, Consulenza Sociale e Giuridica, Orientamento Scolastico, italiano L2 e Ritorno Volontario Assistito.

Il secondo modulo è stato invece diviso in 2 mezze giornate: nella prima ci siamo recati presso un Centro Provinciale di Istruzione per gli Adulti e, attraverso la presenza di rappresentanti di diverse istituzioni formative della città di Milano, sono stati presentati alcuni servizi per l'istruzione e la formazione degli adulti e l'orientamento al lavoro. È stato inoltre effettuato un focus sul riconoscimento dei titoli di studio, argomento molto richiesto dai CA.

La seconda mezza giornata è stata invece organizzata presso la sede di un'associazione che gestisce uno spazio solidale per il quartiere e ha avuto come focus due grandi temi: la salute e la casa.

La formazione sulla salute è stata condotta da un'assistente sociale di una cooperativa che opera presso diversi ospedali pubblici di Milano e ha avuto un focus sulla salute materno infantile e sui principali servizi per i residenti e gli irregolari.

La tematica relativa alla casa è stata invece affrontata con l'intervento di un referente del sindacato degli inquilini e ha visto un approfondimento sulle varie tipologie abitative e i relativi contratti, sull'edilizia pubblica, privata e convenzionata e sull'housing sociale.

Per quanto riguarda il terzo modulo, invece, si è trattato di un'attività già definita dal progetto e non da una co-progettazione con i CA ed è stato realizzato attraverso un lavoro di gruppo interattivo. Sotto la guida di un'agenzia di comunicazione e di un'associazione di quartiere, è stato realizzato un tour guidato della zona di Stazione Centrale, a cui ha fatto seguito un lavoro di costruzione di una mappa non convenzionale del quartiere insieme ai CA.

#### Punti di forza:

- *Realizzazione degli incontri nel weekend* – la scelta del giorno della settimana in cui realizzare gli incontri è stata fondamentale per garantire la partecipazione dei CA, tutti già impegnati in settimana
- *Realizzazione degli incontri presso le sedi dei servizi* - l'aver scelto di svolgere le lezioni presso le sedi di enti ed istituzioni ha favorito una ulteriore conoscenza dei servizi, dando concretezza a quello che si fa sul territorio e punti di riferimento per l'orientamento dei connazionali;
- *Spazi di ulteriore approfondimento informale* - alcuni dei temi tralasciati nel programma della formazione, sono stati riproposti nei momenti informali (spazi di pausa e convivialità) ai formatori presenti, che spesso si sono resi disponibili a dare qualche ulteriore informazione partendo da richieste specifiche, ma anche tra i CA stessi che, con le loro diverse competenze, hanno favorito lo scambio di informazioni ed esperienze;
- *Spazi di conoscenza reciproca* – i momenti più conviviali del percorso di formazione sono stati fondamentali per la coesione del gruppo dei CA;
- *Gruppo WhatsApp* – nonostante questo strumento fosse stato pensato solo ai fini organizzativi degli incontri della formazione, in realtà si è rivelato uno spazio virtuale in cui i CA hanno iniziato a interagire rafforzando ulteriormente la loro relazione.
- *Partecipazione costante* – nonostante sia stato richiesto ai CA un impegno di 4 sabati, il loro interesse e gradimento per il percorso formativo sono stati importanti, infatti hanno partecipato sempre con entusiasmo agli incontri.

#### Criticità:

- *Selezione degli argomenti da affrontare nel percorso* - il percorso formativo non poteva prevedere una durata maggiore rispetto a quella stabilita (24 ore totali) poiché i partecipanti, essendo tutti lavoratori, avevano poche disponibilità. Questo ha costretto la scelta degli argomenti da trattare, eliminandone alcuni di quelli emersi nel feedback meeting

## 5. Metodi e strumenti formativi

Come già precisato nei paragrafi precedenti, uno degli intenti del percorso è stato quello di far sì che questa formazione fosse strutturata come uno scambio e un'interazione di gruppo. Non si è trattato quindi solo di dare aggiornamenti alle singole persone, ma puntare alla formazione di un gruppo per ampliare i punti di riferimento tra le figure chiave di supporto delle comunità migranti. Per questo motivo abbiamo privilegiato fin da subito e sempre la conduzione degli incontri in presenza, con modalità di lavoro di gruppo. In questo modo si è creato un valore aggiunto alla formazione individuale, garantendo un processo di scambio continuo e costruttivo all'interno del gruppo dei CA e creando maggiore spendibilità all'esterno e continuità al di là del progetto e della formazione.

Il fatto di aver organizzato gli incontri presso le sedi dei servizi, come precedentemente indicato, oltre che a un contatto diretto con gli operatori, ha permesso una visita agli ambienti in cui si realizza il servizio e la possibilità di avere materiale informativo dedicato. In ogni spazio è stato garantito l'utilizzo degli strumenti necessari per la realizzazione degli incontri (pc, proiettore, lavagna e materiali cartacei dove richiesto).

A seconda del servizio e del tema, sono state utilizzate modalità diverse di conduzione dell'incontro, tenendo comunque sempre in considerazione l'importanza di lasciare momenti per il confronto tra i partecipanti. Nel primo incontro sulla normativa per l'immigrazione, che riguardava molti temi, si è partiti da una mappa concettuale che ha aiutato nella strutturazione delle informazioni e del dibattito. Ci sono stati poi gli incontri su formazione per gli adulti, salute e casa, che hanno visto l'utilizzo di una modalità più frontale, con il supporto di presentazioni ppt ricche di informazioni utili e inviate ai partecipanti in seguito all'incontro come materiale di documentazione. L'incontro presso i servizi centralizzati del Comune di Milano è stato invece impostato in piccoli gruppi a rotazione su tematiche diverse e gli elementi principali da trattare sono stati introdotti dopo un brainstorming con i CA. In tutti gli incontri i CA si sono rivelati molto attivi a prescindere dalla modalità di formazione utilizzata e hanno interagito tra loro e con i relatori stessi portando non solo domande, ma anche casi concreti legati alle loro esperienze dirette con i connazionali.

Il terzo modulo, già impostato dall'agenzia di comunicazione che ha tracciato gli step del lavoro, ha previsto una prima parte di tour guidato nel quartiere di riferimento con sosta nei luoghi più significativi. Abbiamo avuto la possibilità di realizzare questa attività con il supporto di una referente della principale associazione di quartiere, attiva da anni nella zona per la sua valorizzazione e riqualificazione. Questo ha permesso ai CA di ripercorrere zone già conosciute, scoprendo però anche luoghi nuovi, alcune curiosità e la loro storia, facendoli entrare più in profondità nell'anima del territorio. Il lavoro successivo è stato realizzato presso la sede di Fondazione ISMU e ha riguardato la sistematizzazione di informazioni e suggestioni esperite nel corso del tour nel quartiere, e la raccolta di esperienze più "emotive" dei CA in relazione al loro vissuto di migranti in una nuova città. L'approccio cooperativo, di scambio e di interazione ha accompagnato la creazione di una mappa non convenzionale del quartiere che ha fatto emergere emozioni, luoghi del cuore, difficoltà, contraddizioni legate all'esperienza personale dei CA in relazione alla città. Durante il lavoro è stato stimolato il fluire delle emozioni legate ai luoghi della città utilizzando, oltre alla narrazione dei vissuti, anche l'ascolto e la condivisione di musiche legate ai luoghi e alle esperienze di ciascun CA.

#### Punti di forza:

- *Realizzazione degli incontri in presenza* - l'aver scelto di svolgere le lezioni sempre in presenza e non proponendo lezioni a distanza ha favorito una maggiore trasmissione delle informazioni, più diretta e interattiva;
- *Utilizzo di strumenti informativi* – tutti i materiali sono stati forniti in formato elettronico, inviati per mail ai CA in modo che potessero fin da subito utilizzare le informazioni raccolte per la propria attività sul campo;
- *Lavoro in gruppo e interazione con i formatori*: – le lezioni e le attività proposte durante la formazione sono state in gran parte modellate per essere condotte attraverso un continuo confronto e scambio: ciò ha favorito l'emersione di contenuti e problematiche nuove che di volta in volta hanno arricchito il percorso;
- *Percorso formativo come occasione di costruzione di rete* – tutti gli incontri realizzati hanno consentito di ampliare la rete di conoscenze e contatti sia da parte dei CA, sia dei formatori, ma anche per gli organizzatori, arricchendo il network tra diversi attori del territorio.

#### Criticità:

- *Eterogeneità del gruppo* – questo elemento, citato precedentemente come punto di forza del percorso, in fase di realizzazione dei moduli ha fatto emergere alcuni bisogni legati a gruppi nazionali o a target specifici, che non è stato sempre possibile affrontare in maniera approfondita in plenaria;
- *Numero elevato di partecipanti* - dati i tempi previsti, il fatto che i partecipanti fossero 15 ha limitato la possibilità per tutti di prendere lo spazio adeguato nel dibattito, facendo emergere le personalità più carismatiche.

## 6. Coinvolgimento continuo degli stakeholder diasporici

I CA hanno mostrato fin da subito grande interesse per la formazione proposta, sono stati sempre presenti e hanno portato elementi di spunto da condividere col gruppo. È stato chiesto loro di esprimersi sempre in modo molto spontaneo per portare testimonianze, raccontare attività e iniziative svolte per i propri connazionali, per dare suggerimenti sullo stesso percorso formativo e sulle altre attività del progetto. Alcuni di loro saranno coinvolti direttamente in altri laboratori del progetto (es. con richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale e con minori a scuola), tenendoli quindi “agganciati” al programma nel suo insieme. Hanno già avuto un ruolo fondamentale nell’individuazione di alcuni beneficiari di questi laboratori, ampliando la rete di contatti e proponendo iniziative e attività in collaborazione con le loro associazioni.

Come anticipato, i CA hanno riferito di aver ritenuto molto utili tutti i moduli della formazione, e hanno espresso in più occasioni la spendibilità immediata delle conoscenze e degli approfondimenti acquisiti (ad esempio durante la formazione sulla casa sono state date informazioni relativamente a una direttiva regionale sui requisiti per accedere all’edilizia residenziale pubblica di recente approvazione, che è stata subito recepita e utilizzata da alcuni CA che avevano in carico alcune famiglie in cerca di abitazione). Anche la lezione sulla formazione per gli adulti ha consentito di fornire da subito indicazioni sui corsi promossi dalle istituzioni pubbliche, non solo nel quartiere di riferimento del progetto, ma anche a livello cittadino - che sono stati segnalati dai CA a connazionali in cerca di opportunità formative gratuite e facilmente accessibili.

La conoscenza diretta dei servizi e degli operatori da parte dei CA è stata inoltre molto utile e importante perché, come è noto, per i migranti il “passaparola” tra connazionali risulta una modalità molto seguita per conoscere i servizi del territorio e per accedervi. La segnalazione da parte dei CA di uffici e servizi in cui è presente personale competente e attento verso i bisogni dell’utenza straniera fa sì che ne sia incentivato maggiormente l’accesso e farlo sentire meno distante dal cittadino. Allo stesso tempo, anche per i servizi l’incontro con i CA si è rivelata una grande occasione per cogliere suggerimenti su come coinvolgere e relazionarsi con l’utenza straniera e con alcune comunità nazionali nello specifico.

Un elemento molto positivo da sottolineare è infine la forte relazione tra i CA, che sta proseguendo anche a percorso formativo concluso, per esempio partecipando alle vicendevoli iniziative organizzate dalle loro associazioni sul territorio e utilizzando il gruppo WhatsApp creato per promuovere i loro eventi e diffondere informazioni utili.

### Punti di forza:

- *Gruppo coeso e interessato* – la buona relazione creatasi ha consentito che il gruppo non si sfaldasse e fosse sempre presente nel percorso e disponibile e interessato alle future iniziative;
- *Fruibilità della formazione* – la formazione sia teorica che pratica ha fornito contenuti spendibili da subito nell’aiuto dei connazionali e i contatti creati hanno consentito di orientarli in maniera più mirata.

Criticità:

- *Ritorno concreto a fini lavorativi per i CA* – per alcuni CA l’operato con i connazionali è un aspetto legato a un’attività meramente di volontariato o legata alla mission dell’associazione di appartenenza, mentre per altri il ruolo di CA è visto anche come un possibile sbocco lavorativo vero e proprio. Nel coinvolgimento dei CA è quindi opportuno tenere in considerazione anche questo aspetto, ossia la possibilità di avviare un’attività retribuita.

## 7. Co-creazione della campagna di comunicazione e degli strumenti per un'inclusione efficace dei neoarrivati

Il ruolo dei CA si rivela come essenziale non solo nell'intercettare e accompagnare migranti che si rivolgono alla propria comunità di appartenenza durante il loro arrivo in Italia, ma anche nella costruzione di eventuali strumenti per la comunicazione con e per i migranti neoarrivati.

Come già riportato, un momento specifico della formazione dei CA ha riguardato la raccolta di esperienze "emotive" in relazione al loro vissuto di migranti nella città. I CA hanno partecipato a questa attività con grande entusiasmo e da subito hanno mostrato curiosità, voglia di partecipare e "team working", dando spunti preziosi che hanno permesso di creare le basi per un'azione di comunicazione per i migranti neoarrivati a Milano.

Punto chiave di questo approccio comunicativo è stato quello di mettersi a disposizione come primi protagonisti delle attività di comunicazione, assicurando che la loro esperienza venisse trasmessa ad altre persone. I CA hanno infatti raccontato luoghi a loro cari e significativi durante il proprio percorso di integrazione in città. L'aspetto sicuramente più interessante è stata la scoperta delle loro emozioni in relazione a determinati luoghi della città, spesso connessi a ricordi del paese d'origine.

La comunicazione basata sulle emozioni e sulla creazione di prodotti come video, foto, audio e mappe interattive a partire da sentimenti e ricordi dei CA, permette di superare l'ostacolo linguistico, quasi sempre presente nel momento di primo approdo in un nuovo Paese e in una nuova città. La partecipazione diretta dei CA nelle attività di comunicazione, mettendo a disposizione il proprio vissuto, permette quindi di fornire suggestioni di immediata comprensione, al di là della lingua madre e/o conosciuta.

### Punti di forza:

- *Disponibilità dei CA nel rendersi disponibili come protagonisti delle attività di comunicazione* – come già riportato, i vissuti portati dai CA all'interno del workshop hanno creato la base per l'ideazione delle attività di comunicazione. Partendo dalle loro esperienze emotive e dai loro ricordi sarà infatti possibile creare contenuti che facciano sentire i neoarrivati accolti nel nuovo contesto e che diano loro punti di contatto con la nuova realtà.
- *Emozioni come linguaggio diretto che va al di là degli ostacoli linguistici* – pensando di realizzare prodotti comunicativi per migranti neoarrivati è emerso da subito il limite linguistico. Questo limite è stato però facilmente superato con la decisione di puntare tutta la comunicazione sulle emozioni di persone che avessero già vissuto sulla propria pelle l'esperienza della migrazione e dell'arrivo in un nuovo contesto. L'emozione riportata sotto forma di immagine, video, audio, permette di comunicare in modo diretto e accogliente con i migranti neoarrivati.

Al momento il gruppo di lavoro non sente di aver affrontato particolari criticità relativamente alla creazione di prodotti comunicativi con il coinvolgimento dei CA, ma la sfida più grande sarà quella di mantenere in vita questi prodotti con una costante collaborazione dei CA nel tempo.