

AFTER
CARE

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 Obiettivo Nazionale: ON 3 - Capacity building - lettera j
Governance dei servizi - Supporto agli Enti locali Obiettivo Specifico: 2. Integrazione / Migrazione legale
PROG-2843 CUP: G89F20000010007

PROGETTO

AFTER CARE

LINEE GUIDA E NARRAZIONI ESEMPLARI
PER LE PRATICHE DI ACCOGLIENZA





AFTER
CARE

Le presenti Linee Guida si pongono l'obiettivo di rendere il più possibile omogenea la presa in carico e l'accoglienza dei Cittadini di Paesi Terzi da parte dei servizi territoriali pubblici e del Terzo Settore, al fine di rendere maggiormente coerenti le soluzioni proposte nei diversi territori. Le Linee Guida sono strumenti utili di lavoro non solo per operatori e operatrici raggiunti dal progetto, ma lo saranno anche per quelli futuri che si inseriranno nel sistema dei servizi, e potranno anche costituire un esempio per altri ambiti territoriali.

Le "Linee guida specifiche per operatori ed operatrici" si sviluppano in relazione alle aree e modalità di presa in carico dei cittadini di Paesi Terzi: Abitare ed economia familiare; Orientamento, Formazione, avvicinamento al lavoro; Supporto educativo ai minori; Sostegno alla maternità e alla genitorialità; Pratiche di capacitazione, partecipazione, cittadinanza attiva; Reti di famiglie solidali.

Le Linee Guida si costituiscono come esemplificazioni e narrazioni di azioni e prassi operative sperimentate nell'attività di case e network manager, attivati dalle Assistenti Sociali territoriali, nei confronti di oltre 200 cittadini di Paesi Terzi, destinatari indiretti del progetto After Care, da aprile 2020 a giugno 2022.

Narrazioni esemplari: rilevazione del bisogno e pratiche di risposta per le linee di azione previste

Abitare ed economia familiare



Riguardo al tema dell'abitare nella sua accezione più ampia e quindi comprendente diversi aspetti, da quelli più specifici come il vivere in un appartamento e gestirne i diversi aspetti economici, fino a quelli più generali, che includono quindi il vivere le relazioni all'interno di un determinato contesto abitativo e l'accesso al mercato della casa pubblico e privato, sono emerse prassi operative che case e network manager hanno adottato nella gestione dei percorsi di accompagnamento educativo.

Dai racconti di case manager e network manager emerge che il cuore dell'intervento personalizzato con i beneficiari stranieri è connesso al trovare una sistemazione adeguata per far fronte alle situazioni di emergenza abitativa. Tuttavia ci sono numerosi aspetti relativi al percorso di accoglienza e accompagnamento nelle situazioni di emergenza abitativa che è necessario considerare.

Innanzitutto, nel proporre soluzioni di housing temporaneo, risulta importante saper valorizzare il carattere di transitorietà del supporto abitativo all'interno del progetto - disponibile per 6 mesi e rinnovabile per altri 6 – per non cristallizzare situazioni di dipendenza. Il carattere temporaneo del supporto è strettamente collegato al mantenere la proattività degli utenti accolti, supportandoli nel rafforzamento delle proprie competenze al fine di riacquistare l'autonomia.

Il secondo aspetto riguarda proprio il percorso verso l'uscita in autonomia degli utenti accolti, con la ricerca di soluzioni abitative. In questo caso il supporto fornito è duplice: da un lato ci si focalizza sulla ricerca nel libero mercato e sull'acquisizione di consapevolezza

rispetto alle garanzie richieste dal mercato per poter affittare un alloggio (per avvicinarsi all'autonomia abitativa occorre quindi affrontare e risolvere la situazione occupazionale, consapevoli che spesso per i cittadini di Paesi Terzi resta l'impossibilità di affrontare il mercato immobiliare degli affitti in modo regolare a causa della mancanza di documenti, di garanzie durature ma anche di veri e propri pregiudizi dei proprietari di appartamenti); dall'altro il supporto consiste nell'affiancamento delle famiglie straniere nella compilazione delle domande per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, partendo dall'acquisizione del codice di identificazione digitale SPID, fino alla preparazione della documentazione.

Superare il pregiudizio dentro di sé: la storia di A.

A. è in cerca di casa per lei e la sua famiglia, composta dai due genitori e i 5 figli minori tra 1 e 15 anni di età. Abitano in Italia da quattro anni e dopo essere usciti da un progetto SAI in Calabria, si trasferiscono a Monza nell'estate del 2021, ospiti in una casa temporaneamente messa a disposizione da un parente. Dopo un periodo di ricerca, il marito ha trovato lavoro come muratore, con contratto a tempo indeterminato, mentre A. resta a casa e si occupa dei figli.

Ci sono alcuni fattori di difficoltà nella ricerca casa dovuti alla mancanza di garanzie che il nucleo può fornire: l'unico stipendio è quello del padre e il nucleo non può offrire neanche garanzie a livello reputazionale, tramite conoscenze, essendo un nucleo straniero, appena giunto in un nuovo territorio.

A., il marito e i due figli più grandi (che di norma li supportano grazie alla buona conoscenza dell'italiano maturata frequentando la scuola in Italia) si scontrano con queste difficoltà. Osserviamo però, nel corso dei colloqui, che la famiglia sembra vedere come unica difficoltà l'essere stranieri: "Siamo stranieri, non vogliono affittarci la casa" ripetono spesso, raccontando delle risposte che ricevono quando contattano agenzie e privati.

Per quanto reale sia il problema di diffidenza nei confronti degli

stranieri, si percepisce quanto il fatto di averlo interiorizzato fa sì che A. si interfacci con agenzie e proprietari con un approccio remissivo, difensivo, dando per scontata la risposta alle sue richieste. L'équipe decide così di intervenire su due fronti: da un lato generare consapevolezza sulla complessità della situazione; dall'altro potenziare A. cercando di smontare il meccanismo del "pregiudizio interiorizzato". Lo si fa attraverso accompagnamenti mirati presso agenzie immobiliari, sempre focalizzandosi su A. come protagonista delle sue scelte, la si supporta nella scelta delle agenzie a cui rivolgersi, nel recarsi presso le agenzie, nell'interloquire con le stesse, rafforzando il senso di fiducia di A. nelle sue potenzialità.



Un ulteriore ambito di attenzione riguarda il contesto abitativo in cui il nucleo viene accolto. E' centrale infatti nel lavoro del network manager la facilitazione dei rapporti tra residenti in uno stesso appartamento o con il vicinato. Spesso pregiudizi e abitudini quotidiane differenti possono esasperare i vicini: è cura di operatori e operatrici agire sulla gestione dei conflitti, la definizione di regole comportamentali per prevenirli, la costruzione di un clima positivo, anche attraverso esperienze di facilitazione del confronto verbale, animazione "dicortile" e momenti di convivialità. Fornendo esperienze di socializzazione, si favorisce anche l'acquisizione da parte degli utenti di atteggiamenti maggiormente consapevoli dell'importanza di mantenere una buona socialità e relazione con i vicini, anche per future esperienze abitative.

Un'ultima problematica che gli operatori e le operatrici evidenziano è la carenza di alcuni beneficiari rispetto alle più elementari competenze di educazione finanziaria: saper mantenere il controllo delle spese attraverso la tenuta di una contabilità minima, programmare le spese durante il mese e non consumare tutto l'importo in pochi giorni, saper individuare delle priorità di acquisto per la vita quotidiana, saper utilizzare un bancomat sono alcuni dei contenuti affrontati. Ne è un esempio il caso di R. e le soluzioni messe in campo dai case manager.

Riconoscere e gestire le spese non indispensabili: la storia di R.

R. viene presentato dal servizio sociale come un soggetto in difficoltà nel gestire la complessità dell'essere unico componente della famiglia attivo a livello lavorativo, in quanto possiede gli strumenti minimi linguistici per poter accedere al mondo del lavoro. Il nucleo familiare, riunitosi nel 2019 con il ricongiungimento della moglie e del figlio, si trova in una situazione di bisogno economico, per il quale ha chiesto aiuto al servizio sociale. Al momento della presa in carico vivono in un appartamento di un progetto affiliato al Comune dove è richiesta a R. una partecipazione mensile alle spese di 100 euro per l'affitto e il pagamento delle bollette di luce e gas. Oltre agli aiuti economici del Comune, che ha deciso di stanziare 200 euro al mese per il nucleo, sembrano non esserci altre entrate, a causa della chiusura delle attività lavorative durante il primo lockdown. Per un periodo il nucleo riceve anche dei buoni pasto e dei pacchi alimentari da associazioni di volontariato.

Nonostante questo, dal servizio abitativo viene denunciata la mancata ricezione dei 100 euro per l'affitto e iniziano ad arrivare i primi solleciti per le bollette da pagare. Non comprendendo in quale modo R. spenda i soldi, gli operatori decidono di chiedere a R. di conservare tutti gli scontrini relativi alle spese che deve sostenere e di tenere nota delle spese all'interno di un "diario delle spese". Dopo un primo mese in cui non riesce a portare a termine nessuna delle due richieste, R. presenta agli operatori un rotolo consistente di scontrini e il diario compilato. Inizia così insieme agli operatori una analisi delle spese: R. scopre di aver speso più di 50 euro in meno di un mese in caramelle e merendine per il figlio, di acquistare frutta molto costosa perché non di stagione e prodotti alimentari non primari. Da questa operazione R. rimane colpito e continua, per i mesi successivi la raccolta degli scontrini e inizia a prestare maggiore attenzione alla spesa.



Oltre agli aspetti sopra evidenziati, si fornisce di seguito un elenco di compiti di lavoro dell'Area Abitare, che sono stati sintetizzati dagli stessi operatori:

1. Individuazione appartamenti da destinare al Progetto
2. Gestione documenti relativi all'inserimento negli appartamenti (registrazione contratto, allacciamenti utenze, etc.)
3. Mantenimento dei contatti con i proprietari degli appartamenti
4. Incontri con i servizi del territorio di presentazione delle situazioni per le quali si vuole attivare il Progetto
5. Incontri con i servizi per attivazione progettuale e conoscenza del beneficiario indiretto
6. Gestione degli ingressi in appartamento
7. Incontri con i servizi per il monitoraggio delle situazioni attivate e individuazione di soluzioni a nuovi bisogni
8. Supporto, accompagnamento e sviluppo di autonomia dei beneficiari indiretti in merito a reperimento attività lavorativa,

ricerca abitazione adeguata, gestione degli aspetti medico-sanitari, degli aspetti relativi ai minori del nucleo familiare e delle questioni burocratiche

9. Facilitazione e acquisizione di nuove competenze dei beneficiari indiretti nell'accesso ai servizi del territorio

10. Creazione di contatti sul territorio al fine di facilitare l'inserimento e l'integrazione della persona e offrire spazi di socializzazione

11. Lavoro sugli obiettivi concordati da Progetto, affinché via sia una partecipazione attiva della persona nella costruzione del proprio percorso di vita

12. Facilitazione dei rapporti tra beneficiari indiretti dello stesso appartamento per una costruttiva convivenza

13. Lavoro di mediazione tra il beneficiario indiretto e il vicinato e supporto nell'interiorizzazione di regole e buone prassi relative alla vita di comunità

14. Equipe mensile con coordinatore progettuale ed equipe quindicinale con Network manager

15. Tenuta di report giornalieri e diario di bordo dell'utente.

Inoltre dall'esperienza di case manager e network manager si evidenzia anche l'utilità di avere, in futuro, una mappa digitale complessiva degli alloggi temporanei a disposizione, per comprendere la diffusione capillare degli alloggi attivabili, nell'ipotesi che alcuni destinatari possano anche avere disponibilità a spostarsi in zone differenti da quelle in cui risiedono, soprattutto in assenza di figli iscritti a scuole del territorio.

Orientamento, formazione, avvicinamento al lavoro



Dall'insieme delle attività di case e network manager sono emerse diverse prassi operative relative all'obiettivo dell'inclusione lavorativa e dell'autonomia reddituale. Questi obiettivi sono stati raggiunti con i beneficiari grazie alla stesura di percorsi di accompagnamento educativo che comprendessero diversi ambiti di intervento: l'orientamento, la formazione e l'avvicinamento al lavoro e l'inclusione lavorativa.

Un primo aspetto, emerso come centrale, è quello relativo all'orientamento nelle sue molteplici sfaccettature: la persona in una situazione di emergenza abitativa, ancor più se straniera, necessita di un percorso di orientamento che parta dal riconoscimento delle proprie competenze, aspirazioni e bisogni e dalla conoscenza del contesto del mercato del lavoro nel quale si cerca un inserimento.

Prassi operative specifiche sono il bilancio di competenze, la stesura di un Curriculum Vitae, la preparazione a un colloquio di selezione, l'orientamento verso corsi ed esperienze di formazione, l'inserimento in tirocini extracurricolari e di inclusione sociale, nonché informazioni sulle tipologie di contratto, su eventuali progetti di autoimprenditorialità e, più in generale, sulla legislazione in essere.

Le narrazioni dei case manager, infatti, evidenziano come non si possa dare per scontato che un cittadino straniero sappia che cosa voglia dire lavorare in Italia, cosa comporti un contratto di lavoro e le sue diverse tipologie e cosa siano diritti e doveri del lavoratore.

Un'altra riflessione relativa ai percorsi verso l'autonomia lavorativa è che tali percorsi non possono avere come obiettivo unico e ultimo l'occupabilità della persona nel minor tempo possibile, ma la costruzione di carriere lavorative maggiormente coerenti con abilità e aspirazioni della persona, affinché queste ultime possano essere più stabili, remunerative e soddisfacenti, e ci siano meno probabilità che la persona si ritrovi nuovamente in una situazione di precarietà o di perdita del lavoro. Ne è un esempio la storia di R.

Tenacia e competenze e il lavoro arriva: la storia di R.

R. viene segnalato per il progetto Fami After Care nel novembre 2020. Vive in Italia da cinque anni, arrivato da richiedente asilo, è stato accolto prima in CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria) e poi in SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, oggi SAI - Sistema di Accoglienza e Integrazione); all'uscita dal progetto di accoglienza e a seguito del ricongiungimento con la moglie e il figlio, viene accolto temporaneamente presso un oratorio, fino a ottobre 2020, quando gli viene assegnato dal Comune un appartamento ad affitto calmierato, per un uso temporaneo di 12 mesi.

Il primo obiettivo della famiglia è avere un reddito stabile e congruo alle necessità familiari, che gli consenta di vivere in maniera autonoma nel territorio, prendendo un alloggio in affitto.

R. ha lavorato fino a marzo 2020 in un ristorante, che ha sospeso l'attività a causa della pandemia. In accordo con i servizi sociali, viene accompagnato a un percorso di inserimento lavorativo: a seguito di una serie di colloqui e con il supporto dal mediatore, R. affronta la stesura del CV, la ricerca attiva del lavoro, il bilancio delle competenze. Insieme all'operatrice del progetto si decide di aprire una seconda possibilità lavorativa mai esplorata dal suo arrivo in Italia, recuperando il mestiere che R. svolgeva in Bangladesh: la riparazione biciclette. Dopo alcuni colloqui viene avviato un tirocinio part time. L'azienda che offre l'opportunità di tirocinio è molto soddisfatta del lavoro di R. e ne riconosce la competenza e professionalità, tanto da orientarsi verso una stabilizzazione del rapporto di lavoro.



Un ultimo aspetto emerso come centrale soprattutto nei percorsi di accompagnamento educativo, relativi ai temi di orientamento, formazione e inserimento lavorativo con donne e madri è la conciliazione vita-lavoro. Spesso case e network manager accompagnano le utenti donne a quantificare il monte ore lavorativo ideale per il raggiungimento di una effettiva autonomia economica che consenta il pagamento di un affitto, delle spese di alloggio e delle spese per la famiglia. A questo riguardo si aggiunge la necessità di fornire il supporto nel provare a ripensare e riorganizzare la gestione della vita familiare per far fronte alle necessità lavorative.

Supporto educativo ai minori



Riguardo alla tematica del supporto educativo ai minori delle famiglie in emergenza abitativa, si evidenzia come l'emersione di alcune problematiche legate ai minori, e quindi la presa in carico delle stesse, a volte avvenga solamente a seguito della presa in carico dei nuclei familiari rispetto all'emergenza abitativa e all'accompagnamento verso la ricerca del lavoro degli adulti. In questi casi, soltanto attraverso la conoscenza diretta e l'accompagnamento del nucleo a livello domiciliare, gli operatori vengono a conoscenza di problematiche legate ai minori: la dispersione o l'abbandono scolastico, l'isolamento sociale, l'emarginazione o altre difficoltà nel percorso scolastico, come l'intraprendere scelte di carriera scolastica non condivise dalla famiglia o dalla scuola. Ne è un esempio la storia del nucleo Al. nel momento della scelta scolastica della figlia maggiore.



Con un aiuto educativo ogni traguardo è possibile: la storia della famiglia A.L.

Il nucleo straniero è arrivato a Monza nell'agosto 2021 da un'altra regione ed è stato segnalato al progetto FAMl After Care per attivare un ulteriore supporto alla famiglia, con particolare attenzione al tema dell'iscrizione a scuola per i minori (5 figli di diverse età). Il primo passo è stato quindi contattare le scuole di quartiere e fissare degli appuntamenti per la compilazione della modulistica per l'iscrizione, ai quali il nucleo si è recato in autonomia.

La figlia più grande ha scelto di iscriversi al Liceo classico; tuttavia sia i genitori che il Liceo contattato erano dubbiosi circa la scelta, considerandola troppo impegnativa per una ragazza che aveva frequentato solo in parte le scuole in Italia (dalla quinta elementare), ma la determinazione della ragazza è stata tale che all'incontro con la dirigente del Liceo, si è espressa con grande tranquillità spiegando le ragioni di quella sua scelta, pur consapevole della difficoltà, sorprendendo tutti i presenti. Ora frequenta con regolarità; i risultati scolastici non sono ottimi, ma l'impegno è alto. Lei e i fratelli frequentano il centro di aggregazione giovanile in quartiere, dove vengono supportati anche con i compiti.

In questi anni di progetto, che sono coincisi con l'epidemia da Covid-19, sono emerse con ancora più chiarezza alcune fragilità: quelle del sistema dei servizi, che la gestione della pandemia ha contribuito ad acutizzare, e quelle dei nuclei familiari di cittadini di Paesi Terzi, in particolar modo nella gestione delle problematiche legate ai minori. Queste fragilità sono state quindi un oggetto importante del lavoro di rete tra case e network manager e i/le assistenti sociali, con tutti i servizi che hanno in carico i minori. Buona prassi sperimentata in questo ambito sono il tempestivo riconoscimento di segnali di criticità e la pronta attivazione dei servizi idonei, la stretta collaborazione e sinergia tra tutti gli operatori e operatrici attraverso efficienti comunicazioni e monitoraggio dei casi. Di seguito si offrono due esempi concreti del lavoro con due nuclei familiari stranieri.

Agire subito sul disagio psicologico dei bambini: la storia della famiglia O.E.

La famiglia O.E. con 4 figli minori viene inserita in un appartamento all'interno di una corte, che ospita altre 3 famiglie in progetti di housing. Fin dalle prime settimane di progetto, si viene a formare un nutrito gruppo di 10 bambini che interagiscono fra loro e questo permette alle case manager di rilevare le problematiche relative al figlio maggiore I., che mostra comportamenti disfunzionali nel rapporto coi pari.

La case manager di riferimento per la famiglia cerca di indagare con la madre e scopre che I. ha fatto qualche incontro all'UONPIA, inviato dalla scuola, ma poi il contatto si è perso, complici il lockdown e la pausa estiva. Si supporta quindi la madre nel riprendere contatti con l'UONPIA e con le insegnanti. Successivamente grazie alla diagnosi dell'UONPIA si riesce ad attivare l'ADM attraverso il Servizio Sociale, per un supporto con i compiti e più in generale per accompagnare tutto il nucleo, al fine di proporre ai genitori strategie educative più funzionali.



Quando anche andare a scuola è un problema: la storia della famiglia Y.

La famiglia Y. ha un solo figlio di 7 anni, A., che ha finito la prima elementare al momento dell'ingresso in housing. Durante un colloquio, la case manager rileva che A. ha frequentato molto poco la scuola durante l'anno scolastico appena concluso, a causa della fatica della madre ad accompagnarlo con i mezzi fino al comune in cui si trova la scuola, dell'introduzione della didattica online che ha rappresentato un ostacolo importante per un soggetto con difficoltà scolastiche e linguistiche come A. e della gestione di alcune questioni relative alla salute e all'alimentazione. A. infatti viene tenuto a casa per più giorni consecutivi per lievi malesseri, non sempre reali, e spesso viene assecondato dai genitori nell'adottare abitudini alimentari scorrette, che lo portano spesso a non mangiare nella mensa scolastica. Durante l'anno scolastico successivo le criticità legate alla didattica

online si risolvono con la ripresa delle attività scolastiche in presenza. Contemporaneamente si intraprende con i genitori una serie di colloqui orientati all'assunzione della responsabilità genitoriale nell'accompagnamento del figlio a scuola, sostenendo anche la madre, con l'attivazione di una associazione locale di volontariato che li accompagna a scuola in alcuni giorni prestabiliti della settimana. Permangono invece le assenze per motivi di salute e i rientri anticipati per mangiare a casa e, nonostante gli sforzi del servizio sociale e della case manager e l'attivazione della figura della mediatrice linguistico-culturale, non si riescono ad affrontare le cause alla base della difficoltà genitoriale della madre.





Sostegno alla maternità e alla genitorialità

Come sottolineato precedentemente, l'accompagnamento educativo di un nucleo familiare al domicilio può fornire importanti informazioni e sguardi che in un altro contesto più istituzionale non avrebbero avuto la possibilità di emergere in maniera evidente. Anche l'osservazione del posizionamento dei membri della famiglia nel soggiorno di casa, durante un colloquio con la case manager, può dare indicazioni sulle dinamiche familiari, sulla relazione tra i componenti e sul ruolo di ciascuno. Un esempio che emerge dai racconti di operatori e operatrici è che le donne e madri della famiglia sono in posizioni spesso "sedute, distanti e indietro" sia rispetto ai mariti che ai figli più grandi, che conoscono meglio la lingua italiana e la realtà circostante e sono investiti di maggiori responsabilità nella gestione familiare. Viene invece evidenziato un posizionamento differente in altre situazioni in cui le dinamiche familiari sono caratterizzate da una relazione tra genitori paritaria oppure in situazioni dove la donna e madre ha una posizione più rilevante nella gestione e nel mantenimento della famiglia. Nella presa in carico di tutti questi elementi e della loro rilevanza ai fini della buona riuscita del percorso dei nuclei verso l'autonomia, sono necessarie attenzione e cura particolari al tema della transculturalità degli interventi educativi.

Capire le vere ragioni delle crisi familiari: la storia della famiglia O.

Il nucleo familiare O. è composto da cinque persone, i genitori e tre figli, tutti di origine nigeriana. Sono in carico da anni ai Servizi Sociali e vivono in un residence, assegnato per problemi di emergenza abitativa. Vengono agganciati al progetto After Care, a seguito di una segnalazione dell'Assistente Sociale, per un intervento di supporto territoriale, con uno sfondo educativo ed interculturale.

Di fatto la coppia è separata in casa: il marito M. ha il permesso scaduto dal 2017, inattivo sul fronte lavorativo, in una situazione di fragilità psicologica dovuta all'inattività e alla morte della madre; la moglie L. lavora, ha un carattere molto forte e negli ultimi anni sta gestendo la maggior parte delle responsabilità relative al mantenimento della famiglia. La moglie L. riporta di essere stanca e arrabbiata perché finora il marito "[...] non ha reagito ed ha scaricato tutto il peso delle difficoltà, non comportandosi da uomo. In Nigeria sarebbe stato diverso".

L'intervento, che inizialmente aveva come obiettivo il supporto per ricerca lavoro e questioni documentali soprattutto del sig. M., si trasforma man mano e si apre alla complessità di tutti gli altri aspetti della famiglia: i legami interni/esterni alla famiglia, le difficoltà genitoriali e di coppia, il disagio psicologico, il lavoro, l'abitare, le reti sociali, la salute. Lo sforzo ulteriore nel percorso di accompagnamento è stata l'adozione di un'ottica transculturale nella presa in carico di tutti questi aspetti di complessità.

Un altro ambito di intervento da non sottovalutare è quello della prevenzione della violenza domestica e del sostegno alle donne a rischio di violenza e maltrattamenti. Uno snodo fondamentale nel progetto è stato quello di creare una connessione con servizi e progettualità esistenti sul territorio, ad esempio con la rete di Progetto Artemide.

Spesso in questi casi si è riscontrata una difficoltà nel (ri)cominciare un percorso verso l'autonomia di donne vittime di maltrattamenti e la necessità di partire dall'acquisizione di competenze di base riguardo al mantenimento della famiglia.

La storia appena vista costituisce un prezioso esempio di come il supporto educativo possa aiutare nell'acquisizione progressiva di spazi di autonomia, nel riconoscersi un valore come persona e permetta l'attivazione di nuove risorse fino ad allora sconosciute.



Pratiche di capacitazione, partecipazione, cittadinanza attiva



Ancor prima di vere e proprie pratiche di capacitazione, partecipazione e cittadinanza attiva, emerge la necessità di un cambiamento culturale che ribadisca come il cittadino straniero sia soggetto di diritti, indipendentemente dalla sua provenienza e possa pertanto accedere in egual misura ai servizi e alle occasioni di socialità presenti.

In questo processo di cambiamento culturale, case manager e network manager possono supportare in maniera significativa l'operato delle Assistenti Sociali, poiché nell'approccio alla capacitazione, la persona straniera viene valorizzata nel suo essere portatrice di competenze, progetti, aspirazioni che devono essere stimolati per il raggiungimento di obiettivi condivisi.

Una buona prassi è certamente l'apertura verso un atteggiamento di maggiore fiducia e delega e di possibilità di far esprimere all'utente il proprio essere e le proprie visioni, piuttosto che sul "monitoraggio" delle sue condotte. Le pratiche di capacitazione implicano che i ruoli professionali a supporto abbiano alte capacità di flessibilità, sappiano ben tollerare carenza di controllo ed eventuali insuccessi e siano disponibili a una costante riprogettazione in itinere.



Comprendere un'iniziativa legale: la storia di T.

Conosciamo **il signor T.** tramite la segnalazione del Centro di Ascolto Caritas, che lo sta già supportando per un'azione legale nei confronti dei proprietari della casa in cui abita in affitto. La richiesta fatta agli operatori del progetto After Care è quella di essere facilitatori rispetto al processo di acquisto di un immobile, considerato che il signor T. deve lasciare in tempi brevi la casa in cui abita.

I primi incontri vengono effettuati alla presenza dei volontari e dell'avvocato. La percezione dell'operatore è quella di trovarsi in un contesto di difficile comprensione per il signor T., in cui gli attori coinvolti tendono a sostituirsi a lui nel prendere decisioni importanti.

Un primo obiettivo di lavoro risulta quindi essere quello di permettere a T. di capire con precisione quanto viene comunicato rispetto all'azione legale intrapresa. Perché questo accada, l'operatore cerca di semplificare le comunicazioni utilizzando termini più comprensibili e chiede alla sorella di T. di essere presente agli incontri, in modo da tradurre i concetti più complessi. Si interviene anche sull'approccio del legale, esplicitando lo smarrimento del signor T. e chiedendo di rendere le comunicazioni più semplici anche per lui.

Parallelamente, si supporta il signor T. rispetto all'acquisto di un immobile, tramite un lavoro di empowerment che gli permetta di essere realmente consapevole dei passaggi necessari alla richiesta di un mutuo e di orientarsi all'interno dell'intricato sistema burocratico italiano, per essere soggetto attivo nei passaggi da fare e nelle decisioni da prendere.

Reti di famiglie solidali



Questa linea di intervento nel Progetto è propria del territorio di Lecco e ha risentito particolarmente delle difficoltà e delle incertezze legate alla situazione di emergenza sanitaria verificatasi a seguito del Covid-19. Tuttavia, nonostante le difficoltà che le restrizioni hanno causato agli spazi di condivisione e socialità, i case manager e network manager hanno sperimentato alcune prassi operative nella creazione e sviluppo di reti di solidarietà e aiuto per nuclei familiari in difficoltà.

Un primo passaggio è stata la sensibilizzazione delle famiglie del territorio, al fine di ingaggiare famiglie e persone disponibili all'accoglienza o al tutoraggio, l'attivazione di percorsi di conoscenza e valutazione di queste ultime e di percorsi di formazione, con il coinvolgimento del Servizio Affidamento Distrettuale per un confronto delle buone prassi in merito a questa nuova forma di accoglienza e supporto.

Un secondo aspetto fondamentale riguarda il percorso di supporto che vede coinvolti la famiglia destinataria dell'intervento e la famiglia tutor, con il sostegno e il monitoraggio costante del servizio sociale e di case e network manager. Attraverso incontri di monitoraggio si possono infatti evidenziare difficoltà, aspetti critici, dubbi ma anche valorizzare i progressi e i benefici che il percorso di accoglienza e tutoraggio ha portato.

Uscire dall'isolamento: le storie di due famiglie

Il servizio sociale del Comune di Mandello Del Lario (LC) ha segnalato al Progetto FamiAfter Care la situazione di un nucleo straniero di origine africana affinché si attivasse l'accompagnamento del case manager per un supporto per la situazione sanitaria compromessa della madre e un sostegno educativo a favore della figlia L. di 18 anni.

In questo secondo ambito di intervento, sono stati individuati due giovani adulti (A. e L. una coppia di amici) affinché potessero aiutare L. nella gestione della propria quotidianità, in particolare rispetto all'ambito scolastico, ma anche per una vicinanza emotiva nel difficile periodo che la ragazza stava attraversando.

L. ha instaurato fin da subito un buon rapporto con A. e L., riuscendo a fidarsi di loro e a viverli come un riferimento importante rispetto ad alcune sue scelte di vita.



Il servizio sociale del Comune di Viganò (LC) ha segnalato al Progetto FAMI After Care la situazione di un nucleo familiare di origine kossovara composto da genitori e due figli, A. di anni 5 e L. di anni 9, per supportare il padre nella ricerca attiva del lavoro e per offrire ai due fratellini degli spazi ricreativi ed educativi differenti dai propri.

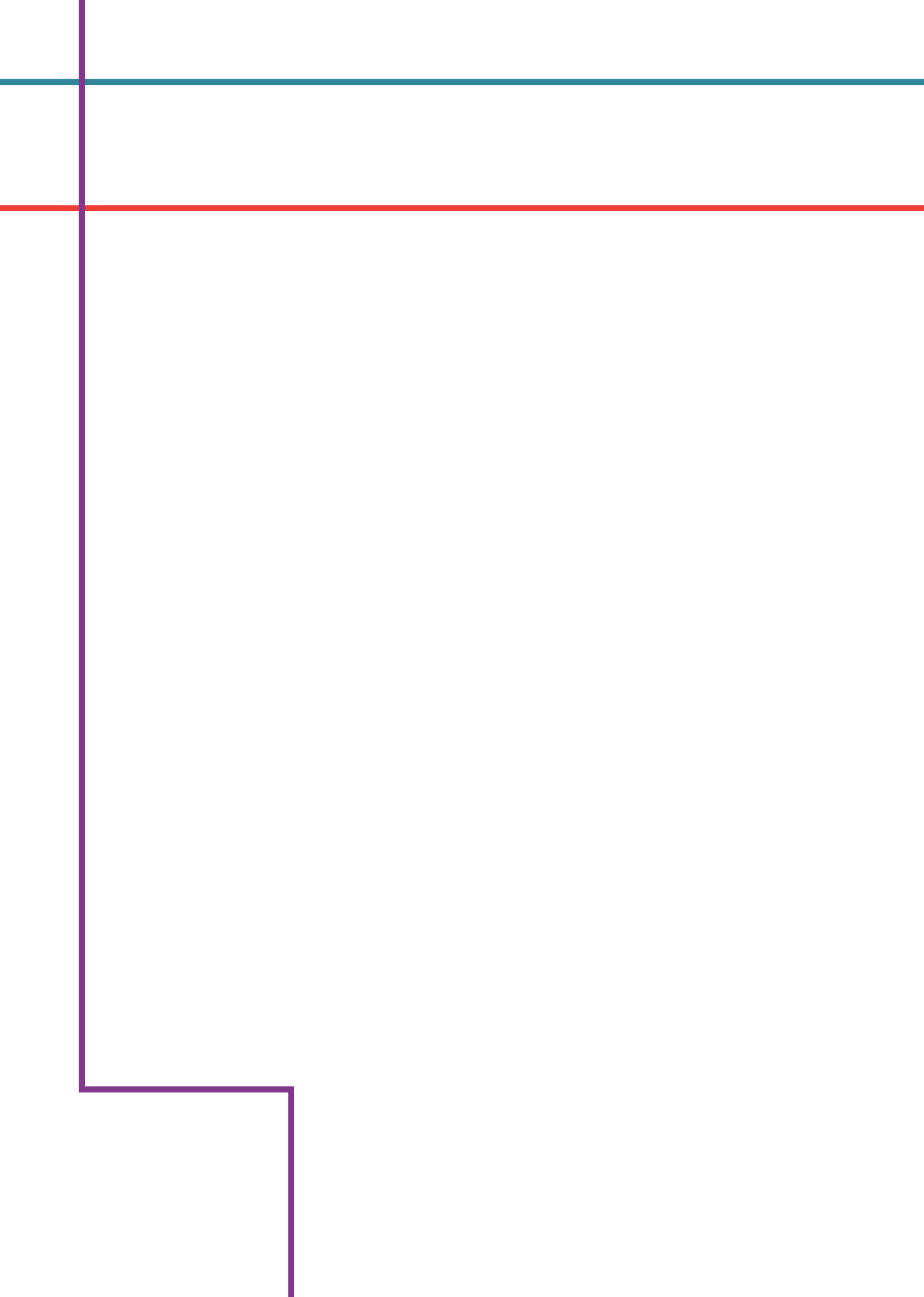
Rispetto a quest'ultimo obiettivo, sono state individuate due famiglie tutor differenti per rispondere ai diversi bisogni dei minori: per A. si è resa disponibile una signora residente in un comune limitrofo, che ha iniziato ad accoglierlo presso la sua abitazione due pomeriggi a settimana; per L., invece, si è candidata una donna single, insegnante di danzaterapia, desiderosa di offrire diverse opportunità educative e di svago al minore, che inizierà la sua attività di supporto a breve.

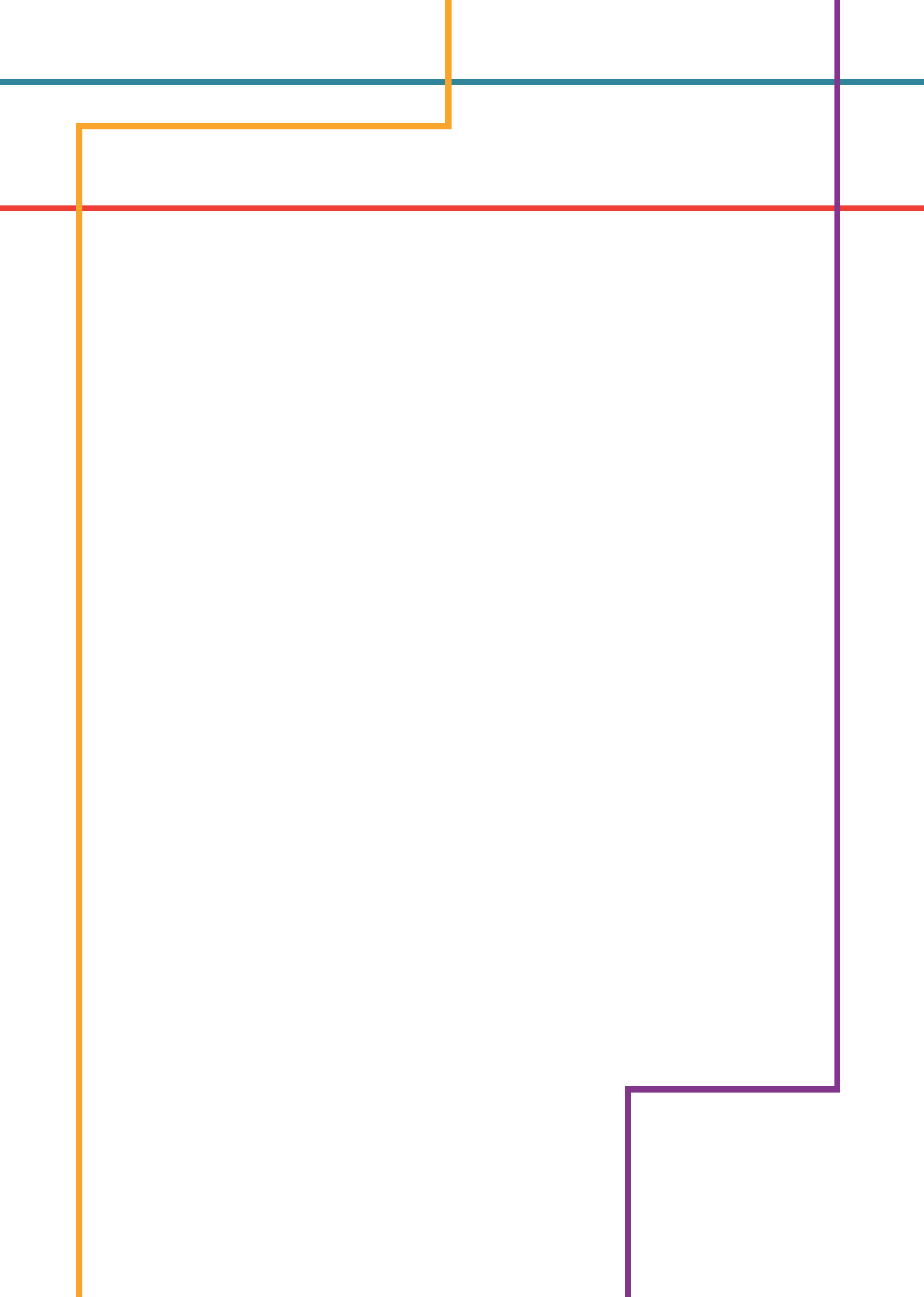
I genitori hanno accolto positivamente gli interventi attivati sui loro figli, riconoscendoli come un valido aiuto e un'opportunità per i figli di beneficiare di un contesto accogliente e stimolante.



Possiamo sintetizzare così il processo di lavoro seguito:

1. Sensibilizzazione e promozione con le famiglie del territorio, finalizzati al reperimento di risorse disponibili all'accoglienza o al tutoraggio
2. Percorsi di conoscenza e valutazione di famiglie potenzialmente disponibili all'accoglienza o ad essere famiglia tutor
3. Percorsi di formazione per le famiglie che si offrono come risorse per il Progetto
4. Monitoraggio e accompagnamento delle famiglie durante l'intero percorso
5. Coinvolgimento del Servizio Affidamento Distrettuale finalizzato al confronto delle buone prassi e alla sensibilizzazione delle famiglie in merito a questa nuova forma di accoglienza
6. Coinvolgimento di associazioni del territorio sensibili all'accoglienza
7. Primi colloqui con famiglie disponibili ad una conoscenza più approfondita del progetto
8. Partecipazione a Cabina di regia, équipe mensile con Coordinatore progettuale ed équipe quindicinale con Case manager
9. Incontri con i servizi del territorio che intendono presentare situazioni per le quali si vuole attivare il Progetto







AFTER
CARE