

## LINEE GUIDA AREA MIGRANTI – CONSORZIO PRISMA

### *Premesse*

La figura del migrante, clandestino o regolare, mette in discussione schemi consolidati, modi di vedere e di pensare la realtà, evoca paure e fa scattare meccanismi sociali di difesa nella nostra società. E' un tema che per questo motivo necessita di essere affrontato nei termini della relazione e dell'incontro.

Quando si parla di immigrazione, si parla di rispondere ai bisogni di uomini e donne che hanno dovuto abbandonare la loro casa, luoghi dove non riescono più a sopravvivere per la mancanza di risorse vitali sufficienti o perché sottoposti ad una grave minaccia, per spostarsi in luoghi ritenuti migliori. Si parla anche di rispondere alle esigenze del territorio che accoglie, contestualizzando gli interventi e coinvolgendo la comunità di riferimento.

La cooperazione sociale è sempre in prima linea quando si tratta di perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Quando si parla di immigrazione, si parla del nostro futuro, auspichiamo che sia fatto di società aperte e capaci di integrare la diversità, rendendola risorsa a cui attingere per crescere in uno scambio reciproco.

Le cooperative dell'Area Migranti del Consorzio Prisma si impegnano nel lavoro quotidiano ad un confronto con i migranti, aprendo all'ascolto e alla comprensione, all'accoglienza e a garantire servizi per l'integrazione. Per poter assicurare la massima trasparenza, efficienza e professionalità come gruppo di lavoro è fondamentale unificare i percorsi formativi per acquisire le necessarie competenze in materia di immigrazione, e condividere una serie di principi e linee guide operative che siano garanzia di affidabilità e professionalità anche verso la società.

### *Principi*

Le cooperative sociali aderenti all'AREA MIGRANTI si impegnano al rispetto dei seguenti principi:

- la tutela della dignità della persona e dei gruppi umani;
- la promozione del principio di uguaglianza, tutta l'umanità, al di là delle distinzioni etniche, nazionali, culturali, sessuali e religiose, formi una comunità senza discriminazioni tra i popoli, che tenda alla solidarietà reciproca;
- riconoscimento dell'identità della cultura di appartenenza, rispetto dell'identità e delle differenze culturali;
- partecipazione e trasparenza, intesa come reinvestimento delle risorse nell'accoglienza, nei servizi per l'integrazione e per il miglioramento dei servizi offerti;
- efficienza e professionalità, l'impegno delle cooperative a realizzare i servizi con personale qualificato, e a prevedere la formazione degli operatori; favorire il lavoro di equipe e di co-progettazione e attivazione di attività trasversali tra le diverse cooperative dell'Area;
- uniformità di stile operativo, adozione di prassi e linee guide comuni e condivise;
- la tutela dei cittadini e del territorio che accoglie;
- promozione della cultura e dell'informazione sul tema dell'accoglienza in generale e nello specifico dei migranti e dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale;
- la distribuzione dell'accoglienza nel territorio, secondo un rapporto richiedenti:abitanti ragionato e per quanto possibile condiviso con le amministrazioni (es. 2:1000).

## **Servizi Attivi**

Attualmente l'area migranti ha attivo il **Servizio di Accoglienza e Integrazione per Richiedenti e Titolari di protezione internazionale**.

Le cooperative dell'Area hanno condiviso una serie di obiettivi, procedure e linee operative comuni.

- a) L'accoglienza di richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione sussidiaria e umanitaria ha come *obiettivi principali*:
- garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona,
  - favorirne il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia,
  - garantire un'accoglienza a misura del contesto territoriale di riferimento,
  - coinvolgimento della cittadinanza.
- b) *Linee operative comuni*:
- distribuire le comunità di accoglienza sparse nel territorio vicentino, evitando assembramenti troppo numerosi (i cosiddetti ghetti), confrontandosi con eventuali altre realtà che gestiscono comunità di accoglienza per richiedenti asilo nella zona,
  - inserire i richiedenti asilo in appartamenti o strutture in piccoli gruppi (massimo 8/12 persone),
  - coinvolgere le famiglie straniere e italiane nell'accoglienza dei richiedenti asilo, favorendo l'inserimento di un singolo in un contesto familiare per i periodi finali di accoglienza o per il post accoglienza,
  - gestire strutture di prima accoglienza (Hub) nel territorio vicentino, creando i presupposti per una corretta gestione della struttura e soprattutto dei tempi di prima accoglienza,
  - informare e coinvolgere fin da subito gli abitanti vicini agli appartamenti o alle strutture, anche prima dell'ingresso delle persone richiedenti asilo,
  - utilizzare personale formato e promuovere occasioni formative ad hoc,
  - impegnarsi a partecipare alle attività formative, alle attività trasversali tra le cooperative proposte dall'area,
  - impegnarsi a partecipare alle reti con altri enti/associazioni/cooperative promosse dall'Area migranti,
  - condividere con l'Area iniziative locali, le aperture di nuove strutture, eventuali problematiche con la cittadinanza, il vicinato...,
  - impegnarsi a creare occasioni culturali e informative per sensibilizzare la cittadinanza sul tema dell'accoglienza e dei migranti,
  - impegnarsi a relazionarsi con l'amministrazione comunale, le associazioni del territorio dove è situata la struttura di accoglienza.
- c) *Procedure operative comuni*:

### **PROCEDURE DI ACCOGLIENZA**

Di seguito si condividono le procedure operative che si attivano nel momento in cui si accoglie un richiedente protezione internazionale, in sintesi:

1. Colloquio di ingresso e compilazione del PAI, Piano di Accoglienza Individualizzato;
2. Condivisione del regolamento di accoglienza;
3. Comunicazione alla questura;
4. Servizio di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione i diritti e doveri e condizioni dello straniero;
5. Compilazione del modello C/3;
6. Rilascio del codice fiscale;
7. Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale con relative esenzioni e assegnazione del medico di base;
8. Requisiti minimi di accoglienza;
9. Servizi per l'integrazione;
10. Orientamento e supporto nella preparazione all'audizione con la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale.

## PRIMI ADEMPIMENTI AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN ACCOGLIENZA

### *1. Colloquio di ingresso*

Al momento dell'ingresso nel progetto di accoglienza è fondamentale che il beneficiario sia adeguatamente informato sul funzionamento del centro, sulle regole da condividere e rispettare, sul progetto in cui è stato inserito. A tal fine uno strumento importante è il colloquio di ingresso, da tenersi alla presenza preferibilmente di un mediatore interculturale. Il colloquio, oltre a favorire una prima conoscenza reciproca (tra beneficiario e operatori) e un primo ambientamento nel nuovo contesto di accoglienza, ha l'obiettivo di fornire al beneficiario le informazioni relative a:

- l'orientamento geografico (molti richiedenti asilo hanno fatto un lungo viaggio e non sanno in che parte dell'Italia si trovano. È importante che comprendano in modo chiaro dove sono, anche mostrandogli visivamente il luogo dove vivranno e consegnandogli una mappa della zona in modo tale da favorire un orientamento autonomo sul territorio);
- i tempi e modalità dell'accoglienza;
- le modalità di partecipazione attiva al progetto di accoglienza;
- l'organizzazione e le modalità di funzionamento della cooperativa;
- il ruolo dei singoli operatori in riferimento ai servizi offerti;
- la presentazione del regolamento del centro.

Il primo colloquio è un momento cruciale per creare una situazione di fiducia tra l'utente e l'operatore. Per questo, è necessaria una mediazione linguistica laddove l'operatore non parli la lingua degli utenti. Si devono quindi prestare alcune attenzioni:

- verificare che il beneficiario abbia compreso tutti i diversi passaggi presentati;
- verificare la presenza di particolari esigenze e necessità da parte sua (in particolare, esigenze di tipo sanitario o rispetto alla possibilità di contattare i famigliari, ad esempio, per avvisarli che si trova al sicuro);
- sollecitare il beneficiario a presentare domande e richiedere chiarimenti.

### *2. Regolamento*

Al momento dell'arrivo degli ospiti nell'appartamento, si fa firmare il regolamento della struttura.

Dopo averlo letto insieme, una copia viene lasciata al richiedente asilo (nella sua lingua) mentre la copia firmata viene conservata dall'operatore. Al momento della consegna delle chiavi, viene fatto lo stesso per l'assunzione di responsabilità rispetto ad esse. Anche nel caso in cui vengano consegnate delle biciclette agli ospiti, è necessario far sottoscrivere le regole di utilizzo.

### 3. Comunicazione alla Questura

Entro 48 ore dalla presa in carico dei richiedenti asilo nell'appartamento, la Cooperativa ha il dovere di dichiarare in Questura la loro presenza tramite la *dichiarazione di ospitalità*. Tale comunicazione è prevista dalle norme antiterrorismo per tutti i cittadini, dalla normativa sull'immigrazione e dalla normativa specifica in materia di accoglienza. Dev'essere quindi compilata e consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) della Questura di competenza. I documenti richiesti sono:

- modulo dichiarazione di ospitalità compilato in duplice copia;
- fotocopia del documento d'identità dell'ospite (permesso di soggiorno);
- fotocopia del documento d'identità della persona responsabile della dichiarazione.

L'U.R.P. rilascerà una copia timbrata della dichiarazione d'ospitalità alla persona che la presenta.

Sempre dalla questura il richiedente riceverà la notifica della convocazione per l'audizione davanti alla commissione territorialmente competente per la definizione dello status di rifugiato.

### 4. Colloquio di orientamento e informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, i diritti e doveri e condizioni dello straniero

Il colloquio di orientamento segue di qualche giorno il colloquio di ingresso ed è finalizzato a:

- fornire informazioni generali sui diritti e doveri dei richiedenti e titolari di protezione internazionale. È necessario che gli utenti capiscano la normativa nazionale e internazionale, consegnando loro una guida informativa sullo status di rifugiato e le procedure per ottenerlo, nella loro lingua madre. (*Guida pratica per richiedenti protezione internazionale - dieci lingue* (2009), scaricabile dal sito <http://www.serviziocentrale.it/?Documenti&i=7>);
- preparare un fascicolo personale, contenente i dati anagrafici del beneficiario e qualsiasi altra informazione e/o documentazione che, da subito o in un secondo momento, possa essere utile a predisporre un piano personalizzato di intervento;
- provvedere alla predisposizione del PAI, Piano Di Accoglienza Individualizzato, che ha l'obiettivo di avviare la costruzione di un percorso individuale, progettato in base alle risorse, capacità, potenzialità ed interessi di ciascuno;
- definire i tempi e le modalità dell'accoglienza, già anticipati al momento dell'ingresso nel progetto territoriale. In questa fase è importante che gli utenti comprendano che l'accoglienza avrà un termine e che tale termine coincide con il momento in cui riceveranno il permesso di soggiorno o il diniego. Al termine dell'accoglienza verrà consegnato un contributo per l'uscita di 250 euro. Deve essere chiaro inoltre che la cooperativa non coprirà le spese per il ricorso contro un eventuale diniego da parte della Commissione Territoriale, ma che potrà comunque indirizzare gli utenti ai servizi più idonei.

### 5. Compilazione del modello C/3 (*Verbale della dichiarazione degli stranieri che chiedono il riconoscimento dello status di rifugiato ai sensi della Convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951*)

Tale documento è alla base di tutta la procedura per il riconoscimento dello status di rifugiato.

L'utente deve aver compreso bene la normativa che lo riguarda e la compilazione di tale modulo deve essere accompagnata dall'operatore competente. Tale documento infatti sarà presentato alla Commissione Territoriale che giudicherà sul riconoscimento della protezione internazionale, e quindi sul rilascio o meno del permesso di soggiorno. Particolare attenzione va prestata alla compilazione dei dati anagrafici, in quanto è sulla base di questi che verrà rilasciato il primo permesso di soggiorno temporaneo in attesa dell'audizione davanti alla Commissione.

Una volta compilato il modello C/3 l'utente, accompagnato dall'operatore, dovrà presentare il documento all'ufficio della Questura competente, che avvierà la pratica di richiesta per il riconoscimento dello status di rifugiato. In attesa della convocazione alla Commissione, all'utente verrà consegnato un permesso di soggiorno provvisorio con cui potrà attivare tutti gli altri servizi.

Il permesso di soggiorno per richiedenti asilo in principio ha validità di sei mesi. Nonostante ciò, esso è legato all'audizione davanti alla Commissione Territoriale, pertanto:

se l'audizione avviene prima della scadenza del permesso, questo perderà validità al momento della comunicazione della decisione presa dalla Commissione (se positiva, verrà convertito in un altro tipo di permesso; se negativa, il permesso verrà revocato);

se l'attesa per l'audizione supera i 6 mesi, il permesso verrà automaticamente rinnovato per altri 6 mesi fino a quando il richiedente non verrà ascoltato dalla Commissione Territoriale e riceverà la decisione.

Sebbene il rinnovo sia automatico la cooperativa, come per il rilascio, si occupa di prendere i contatti con la Questura per sollecitare la procedura.

E' consentito lavorare soltanto dopo due mesi dalla presentazione della domanda di protezione internazionale (modello C3), quindi sicuramente dal primo rinnovo i richiedenti possono svolgere lavoro subordinato.

## ACCESSO AI SERVIZI

### *6. Assegnazione del codice fiscale*

La richiesta di assegnazione del codice fiscale va presentata all'Ufficio dell'Agenzia delle Entrate. Per la richiesta è necessario presentare:

- Modulo AA4/8 compilato;
- Il permesso di soggiorno.

### *7. Richiesta tessera sanitaria*

Dal momento in cui il beneficiario risulta domiciliato presso la struttura di accoglienza, deve poter accedere a tutti i servizi pubblici presenti sul territorio, tra cui il Servizio Sanitario Nazionale. L'iscrizione al SSN e la conseguente scelta del medico di base è un obbligo, oltre che un diritto, e rappresenta pertanto una delle priorità connesse all'accoglienza. L'iscrizione al SSN può essere fatta in qualsiasi momento presso l'Azienda sanitaria locale (Asl) dove il beneficiario ha la residenza anagrafica o l'effettiva dimora, attraverso la compilazione di un modulo di iscrizione fornito dalla Asl. L'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale è valida per tutta la durata del permesso di soggiorno e pertanto deve essere rinnovata contestualmente al permesso stesso. È inoltre estesa a tutti familiari a carico e per i figli fino al compimento dei 18 anni.

La richiesta di tessera sanitaria va presentata agli sportelli amministrativi distrettuali (ULSS di competenza). Al momento della richiesta è necessario presentare:

- il permesso di soggiorno;

- il codice fiscale.
- la dichiarazione d'ospitalità.

*Esenzioni per le prestazioni e per i farmaci (vedi circolare della giunta regionale del Veneto del 22 luglio 2014 N° 311776)*

- *Esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria (modello 7R3)* : L'esenzione viene rilasciata per motivi di reddito. È necessario compilare il modulo di autocertificazione e presentare la richiesta presso gli sportelli amministrativi distrettuali competenti insieme a:

- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- numero dell'Ulss di appartenenza.

- *Esenzione dalla spesa farmaceutica (modello 6R2)*: L'esenzione viene rilasciata per motivi di reddito. È necessario compilare il modulo di autocertificazione e consegnarlo presso gli sportelli amministrativi distrettuali, accompagnato dalla fotocopia del documento dell'interessato.

NB: Nel caso in cui le richieste vengano presentate dall'operatore della cooperativa senza la presenza del richiedente asilo interessato, è necessario che il richiedente compili e firmi il modulo di delega per l'operatore.

Una volta definito il medico curante è necessario che l'operatore prenda contatti con lo stesso e prenoti una prima visita di conoscenza. In questa occasione l'operatore o il mediatore linguistico devono accompagnare l'utente in modo da facilitare la comunicazione tra dottore e paziente.

#### *8. Requisiti minimi di accoglienza (seguono i requisiti della Convenzione con la Prefettura) Vitto e generi di prima necessità*

Il vitto include la colazione e i due pasti principali. In particolare dovranno essere rispettati tutti i vincoli costituiti da regole alimentari dettate dalle diverse scelte religiose e culturali. In caso di particolari prescrizioni mediche, di allergie dichiarate o accertate, dovranno essere fornite diete adeguate. I generi di prima necessità dovranno essere di prima qualità e garantiti a tutti gli effetti di legge per quanto riguarda la genuinità, lo stato di conservazione e l'igiene. Inoltre nella struttura di accoglienza dovranno essere presenti adeguati materiali atti al loro consumo (stoviglie, tovaglioli, posate, etc..).

Il vitto viene erogato a cadenza settimanale o mensile in un primo periodo in contanti, in un secondo periodo, quando i beneficiari hanno acquisito una maggiore autonomia e sono in possesso dei documenti, è auspicabile attivare per ognuno di essi una post pay, dove poter erogare il contributo mensile di euro 125 euro.

#### *Fornitura di beni*

La fornitura di vestiario e calzature può essere effettuata tramite:

Erogazione diretta da parte del progetto di accoglienza, attraverso l'acquisto di capi nuovi. Si possono, al limite, prevedere anche accordi con i centri di raccolta di capi usati (esclusa la biancheria intima), purché in buone condizioni e sottoposti ad adeguati processi di sterilizzazione.

Contributi in denaro o in buoni spesa utilizzabili presso esercizi commerciali convenzionati, con i quali si siano definiti accordi in merito, per esempio, al limite massimo di spesa per singolo capo di abbigliamento.

La biancheria per la casa (lenzuola, asciugamani, coperte, canovacci, tovaglie) devono essere predisposte dal progetto di accoglienza in numero sufficiente per il numero dei beneficiari e per le

esigenze di cambio. Questo non esclude, tuttavia, che i beneficiari possano decidere di acquistare biancheria a titolo personale e di proprio gusto; oppure dare indicazioni in tale direzione al progetto. I prodotti per l'igiene personale possono essere distribuiti in modo analogo a quanto previsto per l'abbigliamento.

NB: E' buona prassi che al momento d'ingresso l'operatore insieme all'utente faccia una lista dei capi e provveda alle prime necessità in tempi rapidi.

### *Pocket money*

Il pocket money si tratta di un contributo giornaliero in denaro, di 2,50 € da corrispondere a ogni beneficiario; è destinato alle piccole spese personali, ulteriori rispetto ai beni e ai servizi garantiti dal progetto di accoglienza. Il pocket money, oltre a consentire ai beneficiari di acquistare anche generi voluttuari e di non prima necessità, è uno strumento di supporto ai percorsi di inserimento. Permette, infatti, di acquisire maggiore confidenza con la valuta e di testare direttamente il costo della vita. Il pocket money verrà erogato dalla struttura ospitante tramite l'operatore, in relazione alle effettive presenze registrate per ciascun ospite, dietro firma da parte del destinatario a riprova dell'avvenuto rilascio.

All'erogazione materiale del pocket money si deve procedere nel rispetto della dignità della persona. Pertanto è necessario che si rispettino le tempistiche della distribuzione del denaro (se il pocket money viene rilasciato ogni 10 giorni è necessario essere puntuali con tale scadenza perché l'utente come qualsiasi "lavoratore" si aspetta di ricevere il contributo in quel giorno preciso). È importante consegnare il pocket money in un luogo adeguato, dove sia possibile spiegare all'utente quanto gli viene dato e per quanto tempo e far firmare la ricevuta. Una volta che il beneficiario ha ottenuto tutti i documenti, il pocket money deve essere consegnato tramite l'utilizzo di carte prepagate.

Al momento dell'ingresso, viene inoltre fornita una tessera/ricarica telefonica di 15,00€.

### *9. Servizi per l'integrazione*

L'apprendimento della lingua italiana rappresenta il requisito base per l'inserimento delle persone nel contesto sociale, nonché condizione propedeutica per la formazione, lo studio e l'accesso al lavoro. I corsi di educazione per adulti (EDA) sono diffusi su tutto il territorio nazionale e sono tenuti all'interno dei Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPA), presenti in ogni distretto scolastico. Sono gratuiti e finalizzati a garantire il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita. Devono essere garantite un minimo di 6 ore alla settimana, che siano svolte nei centri EDA o da personale volontario.

L'orientamento e l'accompagnamento ai servizi del territorio e alla comunità locale, sono essenziali per la graduale acquisizione della capacità di muoversi in autonomia sul territorio e di partecipare alla vita locale.

Il sostegno psicologico è fondamentale nei casi in cui i beneficiari siano portatori di particolari vulnerabilità. Spesso i richiedenti asilo hanno vissuto esperienze fortemente traumatiche (come violenze, torture, perdita di persone care) che hanno conseguenze sia fisiche che psicologiche anche nel paese di arrivo. In altri casi, il disagio deriva dall'approdo in una società profondamente diversa da quella di origine e dalle difficoltà nell'accettare le nuove condizioni di vita offerte.

La formazione e orientamento all'inserimento lavorativo comprendono sia gli interventi volti a favorire l'acquisizione di nuove competenze o la rivalutazione del proprio background (formazione

professionale, stage, elaborazione del curriculum vitae, ecc...), sia l'orientamento e l'accompagnamento al lavoro (supporto nella ricerca lavoro, preparazione al colloquio, riqualificazione professionale, relazioni con centri per l'impiego, relazioni con datori di lavoro, ecc...).

A riguardo sin dall'inizio deve essere ben chiaro che gli utenti potranno svolgere attività di volontariato su richiesta a sostegno della comunità locale e della struttura che gli accoglie, il volontariato non prevede in alcun modo erogazione di denaro o di rimborsi economici. Sarà poi la struttura ospitante a provvedere all'attivazione di tirocini formativi retribuiti. Le uniche formule che prevedono un compenso o un rimborso spese in denaro a fronte dell'impegno sostenuto dall'utente sono le borse lavoro o i tirocini formativi.

L'orientamento e l'accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative autonome, in previsione dell'uscita dall'accoglienza (supporto nella gestione delle relazioni con le agenzie immobiliari e con i proprietari degli immobili, conoscenza dei diritti-doveri di locatore e locatario, la lettura dei giornali degli annunci, la gestione delle utenze, ecc.).

## L'AUDIZIONE DAVANTI ALLA COMMISSIONE TERRITORIALE

### *10. Orientamento e supporto nella preparazione all'audizione con la Commissione*

Una memoria personale può essere scritta dal richiedente in due momenti:

- prima della verbalizzazione in Questura. La polizia, infatti, consente di allegare al modello C3 altre documentazioni, tra cui anche le dichiarazioni del richiedente;
- prima dell'audizione con la Commissione territoriale, quando non sia stato possibile depositare la memoria in questura o si pensa sia necessario integrarla.

La redazione della memoria personale ha due obiettivi:

- presentare la storia del richiedente, mettendo in luce i motivi che l'hanno indotto a lasciare il proprio Paese e a richiedere protezione;
- comprovare le dichiarazioni rese dallo stesso richiedente.

Alla luce di questi due obiettivi, si delinea il ruolo degli operatori legali che devono supportare il richiedente nel racconto della propria storia e nella doloroso percorso di ricostruzione dei ricordi. È difficile riuscire a dare una procedura unica di stesura della memoria, perché la singolarità di ogni persona richiede attenzioni e accortezze molto variabili. Come spesso accade molto dipende dal buon senso e, soprattutto, dall'esperienza degli operatori, che devono essere persone formate in materia.

In ogni caso, si possono dare alcune indicazioni generali:

Alla stesura della memoria solitamente si arriva dopo più colloqui tra il richiedente e gli operatori, durante i quali questi ultimi devono supportare il beneficiario nel focalizzare gli eventi più rilevanti della storia personale, alla luce dei contesti sociali, politici ed economici in cui si sono verificati. È, infatti, ricorrente che i richiedenti (soprattutto se le ragioni della loro persecuzione hanno natura politica) tendono a mettere in secondo piano le vicende personali, rispetto a quelle attinenti il proprio Paese o popolo. In tale modo, soprattutto se questo accade durante il colloquio con la Commissione, il rischio è di non far conoscere agli interlocutori le fondate ragioni della propria richiesta di protezione. Il lavoro per la redazione della memoria diventa, così, uno strumento per supportare il richiedente a mettere ordine tra pensieri, ricordi e aspettative.

Si può proporre al richiedente di scrivere nella sua lingua la stessa memoria o altre dichiarazioni, provvedendo successivamente alla traduzione. In tale caso, se si decide di consegnare questi testi alla Questura o alla Commissione, è opportuno produrli in doppia lingua, avendo cura di segnalare



chi ha tradotto in italiano. Nel caso in cui il richiedente non voglia o non possa scrivere di persona, l'operatore può offrirsi di scrivere il testo della memoria sulla base delle informazioni emergenti nel corso dei colloqui e delle interviste con il richiedente.

Quanto viene scritto deve essere letto più volte da e con il diretto interessato, il quale deve potersi riconoscere in quanto viene dichiarato, in termini di puntualità, correttezza, consequenzialità e cronologia degli eventi. L'operatore legale deve avere cura di informare il beneficiario che è sempre importante citare episodi, luoghi, enti e persone in modo reale e circostanziato. Il rischio di imprecisioni può emergere in sede di audizione. Infatti è decisamente controproducente per il riconoscimento della protezione se durante il colloquio il richiedente entra in contraddizione con quanto egli stesso ha raccontato nella memoria personale.

Per la presentazione della memoria in Commissione territoriale, alcuni operatori preferiscono predisporre un vero e proprio fascicoletto. Questo può essere allestito, utilizzando un raccoglitore a fogli trasparenti con una tasca, altrettanto trasparente in copertina. In questa tasca va inserito un estratto sintetico della memoria. All'interno vanno inseriti, uno per ogni foglio/busta, la memoria e tutti gli altri documenti allegati, nell'ordine di citazione nella memoria stessa. Tali documenti possono essere:

- rapporti sul Paese di origine di organizzazioni internazionali, quando vengano ad avvalorare una situazione specifica e non generale (per esempio, indicazione di date, nomi di luoghi o di persone, eventi particolari, ecc.);
- certificati medici, nel caso in cui siano da evidenziare torture o violenza subite, ovvero situazioni di disabilità fisica o psichica;
- fotografie;
- articoli di giornali;
- copie di altri documenti personali del richiedente;
- dichiarazioni di datori di lavoro, insegnanti, tutor di stage;
- ogni altro documento che possa comprovare le dichiarazioni rese, nonché dimostrare l'attendibilità del richiedente.

#### *Preparazione all'audizione*

In molti casi i richiedenti vivono con grande ansia l'attesa della convocazione e l'avvicinarsi del giorno dell'audizione. L'operatore legale deve sostenere il beneficiario nell'affrontare con serenità l'audizione che non deve essere percepita come un esame o, peggio, un interrogatorio ma come un'opportunità per raccontare la propria storia e per spiegare le proprie ragioni. Come anticipato sopra, la preparazione della memoria personale è indubbiamente uno strumento che aiuta il richiedente a fare chiarezza sulle sue vicende e a riordinare i pensieri e i ricordi. Sostenere il richiedente nel riconquistare la padronanza della propria memoria è uno degli interventi più complessi da realizzare perché proprio la confusione nella memoria è una delle conseguenze che caratterizza molti che hanno subito le esperienze della persecuzione, dei conflitti, della violazione dei diritti umani. Di conseguenza può risultare molto difficile mettere in ordine cronologico tutti gli eventi, ricostruire interi episodi, fissare i nomi di luoghi e persone, collegare un evento all'altro. Per questo motivo l'operatore può intervenire, ponendo domande puntuali (facendo sempre attenzione a non ledere la sensibilità o la serenità della persona) per invitare il richiedente a fare mente locale e ripercorrere le vicende vissute.

Si può anche provare a fare una simulazione dell'audizione, riproducendo il contesto del colloquio (commissari dietro la scrivania che possono prendere appunti, la presenza di un interprete) e ponendo al beneficiario le domande che potrebbero essere poste dalla Commissione: il viaggio che

si è fatto per arrivare in Italia; le ragioni che hanno determinato la fuga; le condizioni di vita nel Paese d'origine; quelle in Italia (come si mantiene, dove, come e con chi vive); se in Italia lavora; quali sono le aspettative. Il richiedente deve poter rispondere con serenità a tutte queste domande ma è importante che, anche quando tratta questioni relative al lavoro e al percorso di accoglienza e inserimento in Italia, abbia bene a mente il suo bisogno di protezione che deve riuscire a manifestare con puntualità alla Commissione.

Se nel corso del colloquio c'è qualcosa che possa turbare la serenità (per esempio la presenza di un interprete che non soddisfa appieno le esigenze di espressione del richiedente), il richiedente deve potersi sentire tranquillo nel manifestarlo. Allo stesso modo, con altrettanta tranquillità, il richiedente deve presentare la copia della memoria che porta con sé. Se durante l'audizione interviene anche un avvocato o altra persona di fiducia, nella preparazione al colloquio deve essere coinvolto anche questa, con la quale l'operatore legale deve poter collaborare attivamente.

#### *Orientamento alla tutela giurisdizionale*

All'operatore legale spetta il compito di capire quando è necessario rivolgersi a un avvocato e con quale tempistica. Salvo il caso in cui l'operatore eserciti esso stesso la professione forense, tutti gli atti propri della tutela giurisdizionale (adire il giudice, presenziare in aula, depositare atti e memorie, rappresentanza legale) devono essere posti in essere da un avvocato. In proposito si consiglia che il progetto territoriale possa avere uno o più avvocati di riferimento con i quali abbia intrapreso un percorso di collaborazione, condividendo momenti di aggiornamento e confronto sulle normative e sulle questioni emergenti nello svolgimento della procedura per il riconoscimento della protezione internazionale. All'operatore spetta, inoltre, rendere disponibile all'avvocato la documentazione raccolta rispetto ai singoli casi trattati (di fatto si tratta di presa visione del fascicolo personale), fornendo tutte quelle informazioni e indicazioni che possano garantire un'adeguata assistenza legale.

Nei casi di tutela giurisdizionale rientrano, per esempio:

il ricorso al giudice ordinario (entro 30 giorni dalla comunicazione del provvedimento) avverso diniego di riconoscimento della protezione internazionale;  
il ricorso al TAR contro rigetto della richiesta di accoglienza (entro 60 giorni dalla comunicazione del diniego).

#### *Effetto sospensivo del ricorso e patrocinio a spese dello Stato*

Nel caso in cui il richiedente presenti ricorso avverso diniego di riconoscimento della protezione internazionale, al ricorrente è automaticamente consentito permanere sul territorio dello Stato. È bene ricordare che la Cooperativa non può farsi carico del ricorso contro la decisione della Commissione Territoriale, sia in termini economici che di gestione della procedura. Il ruolo degli operatori, in questo caso, è quello di orientare i richiedenti asilo che vogliono avviare il procedimento verso i servizi di orientamento legale disponibili (associazioni di avvocati, ecc...).

#### L'ÉQUIPE DI ACCOGLIENZA

L'équipe di operatori che gestiscono il progetto di accoglienza deve essere multidisciplinare e composta da personale formato e competente, sia rispetto agli obiettivi generali del progetto che in riferimento alle specificità delle persone ospiti (età, provenienza, genere, particolari vulnerabilità, ecc...). Le figure che devono comporre l'équipe sono di diverso tipo:

*Operatore di accoglienza e per l'integrazione*: ha il compito di curare gli interventi che garantiscano la realizzazione di una "accoglienza integrata". Da una parte, provvede a seguire gli aspetti più

organizzativi e gestionali della struttura (vitto e alloggio, rispetto delle regolamenti della struttura, pocket money, ecc...) e accompagna i beneficiari nella conoscenza e nell'accesso ai servizi del territorio. Dall'altra, si occupa di informare e orientare il beneficiario in merito al percorso di inserimento socio-economico e abitativo (accesso allo studio, alla formazione, al lavoro, alla casa, ecc...).

*Operatore legale:* Ha il compito di sostenere il beneficiario durante la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale. Gli interventi di orientamento e informazione legale non richiedono necessariamente la presenza di un avvocato all'interno del progetto: è sufficiente la presenza di uno o più operatori con competenze giuridiche in materia di diritto d'asilo, procedura per la presentazione delle domande, diritti e doveri di relativi ai differenti status e condizioni giuridiche, legislazione vigente in Italia e in Europa. La figura dell'avvocato può essere richiesta in base a necessità specifiche (ad esempio, il ricorso alla decisione della Commissione Territoriale).

*Mediatore linguistico-culturale:* ha il compito di facilitare la costruzione di rapporti tra il beneficiario, l'operatore e il contesto territoriale. Il mediatore non è un semplice traduttore, ma un ponte fra la cultura di origine e quella di approdo: spesso è necessario per capire le posizioni reciproche e arrivare a un accordo, soprattutto nel rapporto con le istituzioni (scuola, servizi socio-sanitari, ecc...).

*Psicologo:* ha il compito di supportare i beneficiari nei casi in cui essi siano portatori di particolari vulnerabilità, ad esempio nei casi di accoglienza di persone che hanno subito forti traumi (violenze, torture, lutti) o con difficoltà ad accettare le nuove condizioni di vita offerte. Può essere un membro fisso dell'équipe, oppure essere attivato su richiesta nei casi necessari: in entrambi i casi, deve essere una persona formata in questo specifico ambito di intervento.

*Responsabile del progetto:* coordinamento degli operatori e gestione delle risorse umane; gestione dei rapporti tra il progetto di accoglienza e l'équipe con le istituzioni locali e gli altri attori del territorio; promozione di occasioni di formazione e aggiornamento; promozione di accordi con i servizi presenti sul territorio.

A seconda del numero e dell'organizzazione del personale, le figure professionali coinvolte possono essere anche dei professionisti che collaborano con l'équipe al bisogno, e un operatore può svolgere più ruoli allo stesso tempo a seconda delle necessità: ad esempio, il mediatore linguistico-culturale può essere un operatore di accoglienza o il responsabile del progetto può occuparsi di portare avanti attività volte all'inserimento socio-economico dei richiedenti nel territorio. Tuttavia, affinché venga massimizzata l'efficacia e l'efficienza del sistema di interventi, è bene che ogni operatore funga da referente per un diverso aspetto del progetto, a seconda delle sue capacità specifiche. Sono quindi fondamentali nel lavoro d'équipe:

- una puntuale e chiara suddivisione di ruoli degli operatori;
- un costante coordinamento fra gli operatori.

A questo proposito, sono necessarie riunioni periodiche di programmazione e verifica, alle quali è importante che partecipino tutti i membri dell'équipe e che abbiano come obiettivi:

- Valutazione e verifica degli interventi svolti;
- condivisione dei risultati, delle potenzialità e delle problematiche del progetto;
- coordinamento fra le attività svolte dai diversi operatori nei propri ambiti di intervento;
- pianificazione e programmazione degli interventi da portare avanti.

## Rapporto operatore-beneficiario

Un altro aspetto da tenere in considerazione rispetto al lavoro dell'équipe di operatori è quello del rapporto operatore-beneficiario. Questo deve basarsi su alcuni principi:

- reciprocità: il rapporto con il beneficiario non dev'essere unidirezionale. È necessario responsabilizzarlo affinché si attivi in autonomia in base alle proprie risorse individuali.
- carattere professionale e non personale: soprattutto nel lavoro basato sulla relazione, è fondamentale tenere presente il carattere professionale dell'intervento, individuando e riconoscendo i limiti che questo può avere. Impostare la relazione con il beneficiario a partire dagli obiettivi del progetto nel quale è inserito, mettendo in chiaro il ruolo dell'operatore (cosa ti posso dare, cosa mi aspetto che tu faccia, ecc...) evita di creare false aspettative che potrebbero ostacolare l'intervento.
- autonomia: l'operatore non si sostituisce al beneficiario ma lo supporta nell'agire direttamente. In altre parole, mette a disposizione la propria professionalità a sostegno di un percorso di accoglienza e di inserimento, di cui lo stesso beneficiario rimane protagonista assoluto.
- individualità: è importante rapportarsi con i beneficiari in relazione alle caratteristiche personali di ciascuno, senza omologare l'intervento. Questo include orientare il beneficiario al servizio/operatore di cui ha bisogno, a seconda delle sue necessità.

### *Cooperative aderenti*

**Cosmo, Vicenza**  
**Comunità Servizi, Schio**  
**Entropia, Torrebelvicino**  
**Fai Berica, Vicenza**  
**Il Cerchio, Valdagno**  
**Il Faggio, Asiago**  
**La Goccia, Marostica**  
**Nova, Schio**  
**Primavera Nuova, Schio**  
**Radicà, Calvene**  
**Samarcanda, Schio**  
**Studio Progetto, Cornedo Vicentino**  
**Tangram, Vicenza**  
**Verlata, Villaverla**

Approvato e sottoscritto il 13/01/2016