



Interreg  
CENTRAL EUROPE



Co-funded by  
the European Union

GEtCohESive

# LIBRO BIANCO SULL'ACCOGLIENZA

Una valutazione partecipativa condotta da  
richiedenti asilo e rifugiati in Emilia-Romagna

## SINTESI E RACCOMANDAZIONI



Centro Immigrazione  
Asilo  
Cooperazione  
Internazionale  
di Parma e provincia



**ASP**  
CITTÀ DI BOLOGNA  
Azienda pubblica  
di servizi alla persona



## SINTESI

Questa sintesi riprende le principali evidenze della valutazione partecipativa, esito degli 11 focus group con 54 richiedenti e titolari di protezione dei territori di Parma e Bologna. L'individuazione dei temi è stata operata dal gruppo di progetto a partire dal materiale qualitativo raccolto, ma ogni scelta e priorità sono state condivise e validate da una rappresentanza dei partecipanti nell'incontro di back talk.

### **Nonostante tutto, la gratitudine e la speranza**

Nonostante il percorso complesso e le difficoltà tuttora esistenti nel presente, è emerso più volte un senso di gratitudine verso i progetti, ma anche nei confronti dell'Italia per aver ricevuto accoglienza, e riconoscenza verso gli operatori.

*"[Le chiavi] sono delle possibilità che ho avuto, che forse se ero a casa mia non potevo avere, che non l'avevo per certo! [...] Sono molto grata perché poi queste chiavi sono le cose che sono riuscita ad avere, tipo la licenza media, la patente di guida..." (C., Fg\_Pr\_3).*

### **Quando l'accoglienza non c'è**

Molti partecipanti hanno condiviso l'esperienza di numerosi spostamenti, lunghe attese e incertezze sul futuro, che hanno comportato periodi protratti esclusi da qualsiasi forma di accoglienza. Ricorrente è la necessità di essere forti, tenaci, di avere pazienza, di avere fede, di non mollare. Tutti indicatori di quanto ricada sulla forza di volontà del singolo o sulla mera fortuna o casualità la possibilità che il proprio percorso prenda una piega positiva.

*"Ho fatto a Parma otto mesi fuori, perché prima non sapevo che c'era un'accoglienza che mi poteva aiutare" (M., Fg\_Pr\_4).*

### **Opportunità e servizi: una questione di "fortuna"?**

Entrare in un progetto di accoglienza rappresenta per molti un momento in cui potersi (ri)orientare e pensare ai propri obiettivi. Spesso si cerca di fare il più possibile nel poco tempo a disposizione. Corsi di italiano; tirocini; scuola e università; patente; attività sociali per crearsi una rete; salute fisica e mentale, sono tutti step fondamentali per raggiungere un livello adeguato di autonomia e benessere. Tuttavia, l'accesso a questi servizi non è sempre garantito allo stesso modo per tutti e ci sono ancora grandi differenze tra i diversi livelli del sistema di accoglienza, infatti spesso si passa dal non poter fare niente al dover fare tutto insieme.

*"Non ho fatto niente [...] non studiavo, neanche in giro, niente, solo mangiare a casa, cioè è stata una cosa molto difficile" (A., Fg\_Pr\_5).*

### **Imparare l'italiano: necessario (ma difficile)**

L'apprendimento dell'italiano è uno degli elementi essenziali per raggiungere un'effettiva autonomia. Sebbene conoscere altre lingue come il francese o l'inglese possa essere utile, in Italia non è sufficiente. Una buona conoscenza dell'italiano spesso aiuta nella ricerca della casa ed è fondamentale per trovare lavoro, costruire relazioni sociali e interagire con i servizi del territorio in autonomia. Una scarsa conoscenza della lingua può portare anche a situazioni di sfruttamento lavorativo, a incomprensioni con gli operatori dei servizi o limitare la possibilità di decidere per se stessi. Investire nell'apprendimento dell'italiano è visto come un passo cruciale per migliorare le proprie possibilità di integrazione e autonomia.

*"Io dico sempre che quelli che arrivano devono studiare, imparare l'italiano che è molto importante perché senza quello non possono lavorare [...] Se una persona non sa parlare l'italiano, non sa le leggi, le altre persone ti sfruttano" (E., Fg\_Pr\_6).*

## Un'accoglienza "a misura di persona"

Le strutture di accoglienza possono variare da grandi centri con centinaia di persone a piccoli appartamenti condivisi. Nei centri più affollati, spesso si raggiungono alti livelli di stress e difficoltà nella convivenza, a causa di lunghi tempi di attesa "vuoti" e della gestione approssimativa degli spazi condivisi. Strutture più piccole, con stanze condivise tra poche persone, possono facilitare l'interazione e la creazione di legami positivi, migliorando anche le opportunità di apprendimento dell'italiano e il generale benessere delle persone accolte. *"Secondo me erano 200 persone. O 100 di più. Sono stato lì cinque mesi. Ma davvero lì mi ha stressato troppo. Veramente. Perché non ho fatto nulla"* (K, Fg\_Pr\_5).

## Un'accoglienza accessibile

Essere inseriti in un progetto di accoglienza distante dai centri cittadini può incidere molto sull'esito dei singoli percorsi poiché influisce sulle reali possibilità e servizi a cui si riesce ad avere accesso e può ostacolare l'integrazione sociale e lavorativa delle persone. Nelle zone più isolate, servizi essenziali come scuole, ospedali e supermercati sono distanti e di difficile accesso. Anche le opportunità lavorative, così come quelle di socializzazione, si riducono drasticamente se non si ha accesso a mezzi di trasporto propri.

*"Dal paese alla scuola, ci sono due ore e quaranta minuti di corriera e ho anche il bambino. Facevo fatica per studiare, facevo fatica per fare la spesa, anche per le visite mediche potevo venire solo qua a Parma ma la corriera scende solo una volta al giorno. Se ritardi di un minuto sei chiuso a casa"* (R., Fg\_Pr\_6).

## Un'accoglienza con i tempi giusti

I tempi di accoglienza in un progetto sono standardizzati e prestabiliti con una scarsa considerazione per le differenze individuali, risultando irrealistici rispetto alle esigenze delle persone, tant'è che si ricorre molto frequentemente a richieste di proroga, senza alcuna garanzia.

Inoltre, il periodo di accoglienza è percepito come "tempo perso", caratterizzato da incertezze e mancanza di progressi significativi. La fine del progetto genera ansia e preoccupazione per il proprio futuro, poiché molti temono di non riuscire a trovare un alloggio o a completare le pratiche burocratiche necessarie per la loro autonomia.

*"Sappiamo sempre all'ultimo se la richiesta di proroga della permanenza è stata accettata dal Ministero e questo ci mette ansia [...] Questa cosa può essere per alcuni fonte di stimolo per fare le cose richieste dal progetto mentre per altri può essere stancante"* (N., Fg\_Bo\_5).

## La specificità delle famiglie

Famiglie con bambini piccoli o con giovani studenti hanno esigenze che necessitano di una attenzione particolare, come l'aver spazi adeguati per studiare o l'attivare reti di supporto specifiche, data l'assenza di altri familiari, amici o conoscenti che possano contribuire alla gestione dei carichi di cura. Un'altra preoccupazione riguarda i ricongiungimenti familiari o il mantenimento dei contatti con la famiglia nel Paese d'origine. Il rapido incremento di nuclei nell'accoglienza rende necessario l'aggiornamento e l'adeguamento dei servizi e dell'approccio dei progetti e dei singoli operatori e operatrici, così come l'avvio di processi di innovazione sociale in sinergia con gli altri enti pubblici e del privato sociale.

*"Eravamo troppo tristi e avevamo troppa paura perché eravamo sole e non sapevamo dov'era l'altra parte della nostra famiglia...sono stati nove giorni ma per noi è stato come nove anni"* (S., Fg\_Pr\_3).





## Il rapporto con gli operatori

Le strutture di accoglienza possono variare da grandi centri con centinaia di persone a piccoli appartamenti condivisi. Nei centri più affollati, spesso si raggiungono alti livelli di stress e difficoltà nella convivenza, a causa di lunghi tempi di attesa “vuoti” e della gestione approssimativa degli spazi condivisi. Strutture più piccole, con stanze condivise tra poche persone, possono facilitare l’interazione e la creazione di legami

positivi, migliorando anche le opportunità di apprendimento dell’ italiano e il generale benessere delle persone accolte.

*“Secondo me erano 200 persone. O 100 di più. Sono stato lì cinque mesi. Ma davvero lì mi ha stressato troppo. Veramente. Perché non ho fatto nulla” (K, Fg\_Pr\_5).*

## L’uscita dal progetto e la ricerca della casa

La transizione verso l’autonomia dopo la fine del progetto di accoglienza è una fase critica per il successo di ogni percorso. Si tratta di un momento delicato poiché caratterizzato da sfide significative nella ricerca di un’abitazione, di un lavoro e di una nuova stabilità. Questo momento genera spesso ansia e frustrazione, anche in chi si sente pronto ad uscire, poiché implica la necessità di trovare un affitto in autonomia: un compito complesso per molti in questi anni, ma in particolar modo per le persone straniere a causa di pregiudizi e discriminazioni da parte di agenzie e proprietari. In questa fase è fondamentale la conoscenza dell’italiano, il sostegno di una buona rete sociale e l’accesso a risorse aggiuntive, garantite da progetti specifici.

*“In Italia è molto difficile trovare l’affitto. Soprattutto per gli stranieri è molto difficile. A volte c’è anche il fatto che è difficile affittare perché non ci sono le risorse ma più è difficile trovare qualcuno che si fida di affittare la casa e purtroppo questo problema, secondo me, è un problema grosso. Per me è ingiusto che la porta sia così chiusa” (C., Fg\_Pr\_3).*

## Lavoro e diritti

Per poter essere autonomi è indispensabile avere anche una propria indipendenza economica, ma non è semplice ottenerla. Anche dopo anni in Italia, molti non riescono a trovare un lavoro abbastanza stabile o adatto alle proprie esigenze, come nel caso di una disabilità. Le difficoltà nel trovare un lavoro e un contratto adeguato possono essere legate a tanti motivi ma per gli stranieri il rischio di essere sfruttati è molto alto, perché quando si ha bisogno di lavorare ma non si conoscono bene la lingua o le leggi italiane, si accettano anche contratti che non rispettano i diritti dei lavoratori.

*“Ho fatto 12 ore al giorno e ho preso 600€ senza riposo perché io avevo bisogno di soldi e lui mi sfruttava. Se una persona non sa parlare l’italiano, non sa le leggi, le altre persone ti sfruttano. Io dovevo guadagnare un pochino di soldi per mandarli a casa perché nella mia famiglia lavoro solo io e sapevo che mi stavano sfruttando, ma non potevo andare a lavorare con gli italiani” (E., Fg\_Pr\_6).*

## Il confronto con altri Paesi europei

L’accoglienza e l’esperienza in Italia vengono spesso confrontate con quanto è accaduto agli stessi rifugiati (o a loro familiari e/o conoscenti) in altri Paesi europei: spesso sono destinazioni cercate e desiderate, con l’obiettivo di ritrovare famiglia, amici o comunità di connazionali. A volte però l’Italia diventa anche una scelta, dettata dalle circostanze economiche o nata in seguito a esperienze negative vissute in un altro Paese.

*“Gli italiani sono molto gentili ed educati. Non è come gli altri [...] Se vuoi vivere tranquillamente, vivi in Italia. Anche se i soldi sono pochi, non è un problema” (M., Fg\_Pr\_6).*

## Il supporto di amici e della comunità

La presenza di una rete di amicizie e la possibilità di confrontarsi e sostenersi in un rapporto alla pari è un elemento fondamentale per la buona riuscita del progetto di accoglienza ed è segno di una vera inclusione nella comunità. Le amicizie, sia con altri connazionali e stranieri che con cittadini italiani, sono state importanti nella ricerca della casa e nel fornire supporto nei piccoli problemi quotidiani, come la scuola, il lavoro o le questioni burocratiche. Durante il progetto è importante curare anche le relazioni con i vicini di casa, le persone del quartiere o i colleghi di lavoro, perché quando sono positive, contribuiscono a creare un senso di benessere e di appartenenza al territorio.



*“Questa accoglienza mi dà la possibilità di frequentare un cinema dove si fanno diverse attività sia per cittadini stranieri che per italiani e questa cosa mi piace tanto e mi fa distrarre” (K., Fg\_Bo\_5).*

## Razzismo e discriminazioni

Come stranieri in Italia può capitare di essere oggetto di discriminazioni. Ogni tanto si sceglie di non dare peso ai commenti o agli sguardi che si ricevono ma il problema diventa particolarmente rilevante quando si interagisce con le agenzie immobiliari o con i proprietari di case: gli appuntamenti vengono annullati senza veri motivi; i proprietari non si fidano e altri se ne approfittano. Anche nel contesto lavorativo ci si scontra con commenti e microaggressioni razziste e spesso non si viene giudicati in base alle proprie qualifiche ma solo per la provenienza, ostacolando ulteriormente il processo di integrazione.

*“A lavoro mi sento sola, sento parole che non mi piacciono. Qualche anno fa una ragazza di colore li faceva solo le pulizie, questi qua pensano: cosa stai facendo qua? Quando uno ha voglia di fare le cose ma c'è tanta negatività intorno, prima o poi sei stanco” (F., Fg\_Pr\_5).*



## RACCOMANDAZIONI

### Raccomandazioni per gli enti e gli operatori del sistema di accoglienza

1. **Realizzare percorsi individualizzati:** Garantire un approccio personalizzato che tenga conto delle specifiche esigenze dei beneficiari, considerando variabili come il background culturale, l'età, la composizione familiare e lo stato di vulnerabilità.
2. **Promuovere il benessere e la salute della persona:** Avere cura di promuovere un approccio olistico al benessere e alla salute di ciascuno e ciascuna. Lavorare in stretta sinergia con i servizi pubblici territoriali e integrare servizi di supporto psicologico all'interno dei progetti di accoglienza, così da affrontare traumi, ansie e difficoltà legate ai percorsi migratori e all'adattamento.
3. **Facilitare l'apprendimento dell'italiano:** Offrire corsi di lingua accessibili, adeguati ai diversi livelli di alfabetizzazione e personalizzati in base alle esigenze dei partecipanti, presentando anche attenzione alle esigenze di conciliazione delle famiglie (prevedendo ad esempio spazi per i bambini così da permettere alle madri o ai padri di partecipare proficuamente).
4. **Migliorare la qualità della convivenza:** Ridurre il sovraffollamento nei centri e/o delle singole stanze nelle strutture di accoglienza e promuovere soluzioni abitative che facilitino una convivenza armoniosa, evitando tensioni culturali e logistiche.
5. **Fornire informazioni chiare:** Garantire che tutti i beneficiari abbiano sin dall'inizio accesso a informazioni trasparenti sui propri diritti, sui servizi disponibili e sulle opportunità di inserimento lavorativo e sociale.
6. **Aprirsi al territorio:** Adottare un approccio aperto, inclusivo e accogliente non solo verso i beneficiari ma anche verso le comunità locali, favorendo il contatto e la partecipazione dei cittadini sensibili, dell'associazionismo e di ogni altra componente della società (ivi compresi i settori economici e produttivi) all'accoglienza, che deve in ogni modo evitare di apparire come una "bolla" fuori dalle ordinarie dinamiche sociali.
7. **Rafforzare la formazione degli operatori:** Offrire percorsi di aggiornamento continuo per gli operatori non solo sulle competenze specifiche relative all'accoglienza, ma anche su temi complementari quali la mediazione interculturale, l'empowerment, la gestione di gruppi, l'approccio empatico.
8. **Favorire la partecipazione attiva di richiedenti e titolari di protezione all'accoglienza:** Considerare le persone accolte come i veri protagonisti e registi dei loro percorsi, oltre che sono soggetti politici a cui riconoscere la capacità di intervenire anche su questioni più di carattere generale, relative all'accoglienza e non solo.



## Raccomandazioni per i decisori istituzionali locali

1. **Garantire servizi di accoglienza diffusa:** Favorire modelli di accoglienza basati su appartamenti e piccole unità abitative, evitando la concentrazione nei grandi centri che riduce la qualità della vita e l'efficacia dell'integrazione.
2. **Investire nel trasporto pubblico:** Potenziare i collegamenti nelle aree periferiche dove sono ubicati i centri di accoglienza, riducendo l'isolamento e facilitando l'accesso a servizi essenziali.
3. **Sostenere l'integrazione scolastica e l'istruzione per adulti:** Assicurare che i minori accolti abbiano un accesso facilitato e supportato all'istruzione, con programmi specifici per chi ha esperienze scolastiche frammentarie. Garantire accessibilità e qualità dei percorsi di istruzione per adulti, potenziando il ruolo dei CPIA e di altre agenzie formative.
4. **Promuovere l'accesso a soluzioni alloggiative autonome:** Favorire l'uscita in autonomia dei beneficiari accolti, integrandoli nelle misure di sostegno, di facilitazione e di mediazione all'abitare previste per i cittadini, stimolando anche il mercato privato a non mettere in atto pratiche discriminatorie.
5. **Favorire la collaborazione interistituzionale:** Creare tavoli di lavoro tra servizi sociali, scolastici, sanitari e del lavoro per coordinare meglio le risposte alle necessità dei beneficiari.
6. **Coinvolgere le comunità locali:** Promuovere iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento della cittadinanza per favorire l'inclusione sociale e combattere stereotipi e discriminazioni.
7. **Creare occasioni pubbliche per dare voce ai protagonisti dell'accoglienza:** Attivarsi affinché rifugiati, operatori, enti impegnati nell'accoglienza trovino spazio e legittimità nel dibattito pubblico locale e nei contesti istituzionali, anche al di là delle occasioni "rituali" (per es. Giornata mondiale del rifugiato).



## Raccomandazioni per i decisori istituzionali nazionali

- 1. Garantire un accesso sicuro e tempestivo all'accoglienza:** Dare piena attuazione al diritto di ciascun richiedente protezione di accedere sin dal suo arrivo in Italia, indipendentemente dalla modalità e dal luogo di arrivo, a un'accoglienza dignitosa, secondo gli standard previsti dalla legislazione europea, evitando indebiti tempi di attesa che favoriscono la ricattabilità e la marginalità. Ciò vale anche nel passaggio da accoglienza CAS ad accoglienza SAI, per i titolari di protezione.
- 2. Prolungare i tempi dell'accoglienza:** Rivedere la durata massima dei programmi di accoglienza per renderli adeguati alle reali esigenze dei beneficiari, evitando interruzioni premature che compromettono i percorsi di autonomia e ripristinando la continuità tra fase di richiesta di asilo e post-riconoscimento della protezione.
- 3. Riformare la gestione dei CAS:** Nelle more di un auspicato superamento dei centri straordinari, garantire standard minimi uniformi di qualità in tutti i CAS, includendo tutela e orientamento legali, insegnamento dell'italiano, formazione e orientamento al lavoro.
- 4. Promuovere politiche abitative inclusive:** Introdurre incentivi per i proprietari di immobili che affittano a beneficiari di protezione, contrastando fenomeni di discriminazione abitativa.
- 5. Semplificare la burocrazia:** Ridurre i tempi e i passaggi per l'ottenimento di documenti fondamentali come permessi di soggiorno e cittadinanza, minimizzando le incertezze e i ritardi.
- 6. Impegnarsi in politiche di contrasto al razzismo e all'esclusione sociale:** Promuovere politiche attive di sensibilizzazione, informazione, comunicazione, attivazione congiunta da parte di attori pubblici e privati, volte a contrastare ogni forma di razzismo, discriminazione, discorsi d'odio, ostilità e paura indotte.
- 7. Attivare percorsi di co-programmazione e co-design delle politiche di accoglienza:** Includere i soggetti direttamente coinvolti e protagonisti dell'accoglienza nella definizione di una programmazione concertata, informata e lungimirante delle politiche di accoglienza e inclusione sociale. Legittimare i coordinamenti e le reti che coinvolgono enti di tutela e gestori, così come le associazioni formali e informali di rifugiati, integrando altresì in modo strutturale forme di ascolto e di coinvolgimento anche di richiedenti e titolari di protezione non organizzati in associazioni o altre forme di rappresentanza.

