



Embrace



PROCESSO PARTECIPATIVO CON I NEWCOMERS A

PRATO, ITALIA

2022-2023

comune di
PRATO



cooperativa sociale
PANE@ROSE
qualità è relazione

Il progetto EMBRACE è stato cofinanziato dal Fondo per la migrazione e l'integrazione dell'Unione Europea. I contenuti di questo documento sono di esclusiva responsabilità degli autori e non rappresentano necessariamente il punto di vista dell'Unione Europea



INDICE DEI CONTENUTI

Cosa troverai in questo Booklet -----

2

Informazioni sul progetto -----

3

Sessioni di ascolto

3

Incontri faccia a faccia

4

Laboratori di co-progettazione

4

**Esperienze e raccomandazioni
dei newcomers** -----

5

Accoglienza

5

Servizi...anche a scuola

6

Partecipazione

7

**Creazione di una
soluzione collaborativa** -----

8

Gruppo scuola

9

Gruppo partecipazione

11

Gruppo servizi

13

Testimonianze -----

15

COSA TROVERAI IN QUESTO BOOKLET

Questo Booklet unisce l'esperienza partecipativa di 17 newcomers e 14 decision makers* del Comune di Prato o di altri enti locali, nell'ambito del progetto "Embrace", che si è svolta da novembre 2022 a maggio 2023.

Questo documento è suddiviso in quattro sezioni principali. La prima, "Informazioni sul progetto", offre una panoramica del progetto Embrace e delle tre fasi di questo processo partecipativo con i newcomers: sessioni di ascolto, incontri faccia a faccia e laboratori di co-progettazione.

La seconda sezione "Esperienze e raccomandazioni dei newcomers" presenta quanto condiviso dai newcomers nelle sessioni di ascolto e incontri faccia a faccia su questioni relative alla loro integrazione a Prato. È organizzato per temi (accoglienza, servizi, partecipazione) e inizia con un testo introduttivo che unisce le testimonianze dei newcomers e cerca di essere il più fedele possibile ai loro contributi. Seguono le principali raccomandazioni emerse per le migliori pratiche, presentate in punti.

Infine, le citazioni illustrative dei newcomers vengono riportate nei riquadri rosa scuro, mentre gli input rilevanti dei decision makers riguardo le stesse tematiche sono presentati in riquadri rosa chiaro.

Alla luce di tutte le informazioni raccolte e presentate ai decision makers dai newcomers, il terzo capitolo, "Creazione di una soluzione collaborativa", illustra l'ultima fase del processo, il workshop di co-progettazione. Dopo una decisione collaborativa sugli argomenti su cui concentrarsi, questa parte del Booklet espone il processo di ideazione che ha portato a tre soluzioni co-create per i temi scuola, partecipazione e servizi, elaborate da tre gruppi che comprendono sia newcomers, sia decision makers.

Il Booklet si conclude con un ultimo capitolo che presenta un campione di "Testimonianze dei partecipanti", raccolte durante e dopo le attività.

Le informazioni presentate in questo Booklet intendono ispirare i decision makers e gli operatori che lavorano regolarmente per o con i newcomers a vedere il valore aggiunto e la prospettiva unica che deriva dal coinvolgimento di questi ultimi nei processi decisionali.

Si mira, inoltre, a condividere le principali esperienze e raccomandazioni sui principali temi dell'integrazione, con un focus su scuola, partecipazione e servizi, che possono essere utili per la definizione e/o il miglioramento delle politiche e dei programmi creati per promuovere l'integrazione dei newcomers.



*DEFINIZIONI

Newcomers: si riferisce ai cittadini con background migratorio, comprendendo rifugiati o richiedenti asilo come anche seconde generazioni, migranti economici ecc...

Decision makers: si riferisce sia a coloro che hanno una carica politica e istituzionale a livello locale (assessori, consiglieri comunali, referenti di partiti politici...), sia a dipendenti pubblici a contatto con cittadini con background migratorio nell'ambito del proprio lavoro .



INFORMAZIONI SUL PROGETTO

Il processo partecipativo con i newcomers fa parte del progetto europeo "Embrace - Empowering Migrants to Be Representative Actors in Community Engagement", finanziato dal programma AMIF - Asylum, Migration and Integration Fund. È stato implementato contemporaneamente in 11 città in 6 Paesi europei, nel periodo 2022-2023.

Utilizzando la metodologia dell'organizzazione portoghese ComParte, l'obiettivo è stato quello di coinvolgere i newcomers nei processi decisionali relativi a temi che riguardano direttamente loro stessi e la loro integrazione nel Paese. Questo Booklet raccoglie le conoscenze ed esperienze raccolte durante il processo partecipativo, nelle tre fasi principali presentate nelle pagine seguenti: sessioni di ascolto, incontri faccia a faccia e laboratori di co-progettazione.

Questo lavoro vuole essere uno strumento di lavoro per decision makers e professionisti, che utilizzi le esperienze vissute dai newcomers per prendere decisioni più informate ed efficienti nella definizione delle politiche di integrazione, in linea con le reali esigenze dei beneficiari.

17 NEWCOMERS COINVOLTI (47% donne)

Paesi di provenienza: Afghanistan, Pakistan, Mali, Marocco, Kosovo, Costa d'Avorio, El Salvador, Albania, Senegal, Guinea, Cina.

14 DECISION MAKERS COINVOLTI DA:

- Comune di Prato, Servizio Immigrazione, Servizi Sociali, Servizio Politiche Giovanili
- Giovani Democratici (organizzazione giovanile del Partito Democratico)
- Ufficio Scolastico Locale

FASE 1. SESSIONI DI ASCOLTO

Le sessioni di ascolto sono momenti informali in cui, attraverso metodologie creative e partecipative, i newcomers condividono le loro esperienze e le loro raccomandazioni per una migliore integrazione nel territorio, ispirandosi a ciò che è andato bene e a ciò che avrebbe potuto essere migliore nella loro situazione. A novembre 2022 sono state svolte 2 sessioni di ascolto con un totale di 15 newcomers. Scegliendo tra diverse immagini (emoji) sparse su un tavolo, i newcomers sono stati invitati a raccontare la loro esperienza di integrazione, dal loro arrivo ad oggi. Questo momento è stato il punto di partenza di una conversazione volta ad esplorare nel dettaglio le loro opinioni sulle dinamiche che dovrebbero essere cambiate o preservate per una migliore integrazione dei futuri newcomers nella città di Prato.

FASE 2.

INCONTRI FACCIA A FACCIA

Negli incontri faccia a faccia, che si sono svolti nel gennaio 2023, 9 newcomers hanno condiviso le loro esperienze e raccomandazioni direttamente con 8 decision makers, divisi in 2 gruppi, ciascuno in un giorno diverso.

È stata un'occasione per condividere queste informazioni in prima persona, in modo diretto e personale, dando spazio al dialogo tra tutti i partecipanti per chiarire idee e percezioni. I newcomers hanno condiviso le loro opinioni durante la maggior parte dell'incontro, mentre i decision makers li hanno ascoltati attivamente, fornendo feedback su come le loro esperienze e le raccomandazioni avrebbero potuto influenzare il loro lavoro. Quindi i partecipanti hanno formulato una proposta su quali potrebbero essere i temi principali da discutere nella fase successiva, il laboratorio di co-progettazione.

Svoltisi in una sala riunioni di Palazzo Pretorio, importante museo di Prato, gli incontri faccia a faccia sono stati un'opportunità per avvicinare e instaurare un rapporto di fiducia tra i newcomers e i decision makers.

FASE 3.

LABORATORIO DI CO- PROGETTAZIONE



Durante il laboratorio di co-progettazione è stata seguita una metodologia di Participatory Policy Design, sperimentata in diversi Paesi del nord Europa, che consente l'uso del design per creare soluzioni concrete che abbiano un senso per i beneficiari, sulla base delle sfide affrontate dal settore pubblico precedentemente individuate nelle sessioni di ascolto e nell'incontro faccia a faccia.

A maggio 2023, il laboratorio si è svolto in un'intensa giornata e mezza di profonda collaborazione tra tutte le parti interessate (8 newcomers, 9 decision makers), divisi in 3 gruppi, ciascuno dei quali aveva il compito di focalizzarsi su un tema (1. Scuola, 2. Servizi e 3. Partecipazione) e con un approccio pratico, divertente e creativo.

Il risultato, raggiunto insieme dai partecipanti, è stato lo sviluppo di tre prototipi di soluzioni per 1. sostenere genitori, insegnanti e dirigenti scolastici per una scuola più inclusiva e plurale, 2. ridurre il senso di disorientamento dei newcomers e 3. promuovere la loro partecipazione attiva.

ESPERIENZE E RACCOMANDAZIONI DEI NEWCOMERS

Durante le sessioni di ascolto e gli incontri faccia a faccia, i newcomers hanno condiviso le loro esperienze e raccomandazioni su molti aspetti diversi della loro integrazione a Prato. Le seguenti pagine presentano i loro contributi, riportati il più fedelmente possibile alle loro parole ed organizzati per temi. Si inizia con un testo introduttivo che racchiude le testimonianze dei newcomers, seguite da una lista delle principali raccomandazioni emerse e citazioni sia dei newcomers, sia dei decision-makers.

ACCOGLIENZA

Incontrare le persone giuste e trovare il posto in cui sentirsi a proprio agio è molto importante. La persona che ti accoglie deve essere disponibile, trasmettere un senso di sicurezza e serenità. Poi, dovrebbe esserci uno sportello nell'amministrazione comunale che spieghi le procedure per l'integrazione nel suo complesso. Lo sportello di via Roma è solo per i documenti sull'immigrazione mentre dovrebbe essere più ampio, noi non andiamo lì per altri problemi. Ci vorrebbe un piano individuale di integrazione che accompagni la persona e che la segua nel tempo, con i suoi bisogni e problemi e con un orientamento e accompagnamento fin da quando arriva sul territorio, sempre con lo stesso operatore, che in questo modo diventa una persona conosciuta.

- Formare le persone che sono a contatto con gli utenti stranieri ad avere tanta pazienza e tatto e prevedere un'accoglienza con persone gentili e amichevoli.
- Prendere in carico le famiglie già dall'arrivo in Italia e attivare i servizi a qualsiasi livello, sociale, psicologico, lavorativo, scolastico.
- Individuare le persone giuste che siano d'aiuto ai newcomers, dando supporto nel trovare casa, nel facilitare i contatti con i servizi sociali, nell'inserirsi nella società e nel fare amicizie.
- Fare una formazione su come funziona il sistema italiano, sui propri diritti, su come ottenere le informazioni, sui servizi.

"La persona che ti accoglie deve essere diversa. Non serve parlare inglese, la comunicazione verbale è solo una parte, l'atteggiamento deve essere diverso." - Newcomer

"Ho avuto la fortuna di incontrare le persone giuste che mi hanno aiutato ed il posto giusto. Se fossi andato in un altro posto non sarei la persona che sono." - Newcomer

"Ripensare gli spazi in modo accogliente e rispettoso per non suscitare una sensazione di rifiuto ed esclusione dei newcomers." - Newcomer

"Oltre alla necessità di buone strutture, sono ugualmente importanti aspetti quali l'attitudine e l'empatia degli operatori a contatto con i newcomers. C'è bisogno di una formazione che faccia capire che dall'altra parte c'è una persona con le sue specifiche necessità, non solo di cibo o informazioni, ma anche di uno scambio che sia umano e rispettoso." - Decision maker



SERVIZI...

Ci sembra che l'interpretazione della legge dipenda da chi si ha di fronte e questo non è giusto perché la legge deve essere uguale per tutti. Inoltre, se c'è un servizio per i cittadini deve essere fruibile da tutti, anche dalle comunità più piccole che devono essere tutelate. Dato che è impossibile avere un mediatore per tutte le lingue, bisogna trovare una soluzione che sia di aiuto per tutti.

- Fare in modo che la legge venga applicata allo stesso modo per tutti, riducendo il margine discrezionale di operatori/funzionari.
- Avvicinare gli sportelli ai migranti, non solo il Comune come sede.
- Avere dei mediatori dove si erogano i servizi più importanti. Anche per le persone analfabete.

"Ho fatto una richiesta di ricongiungimento familiare in Prefettura e, dopo due anni senza risposta, ho sentito un avvocato che mi ha fatto avere una risposta in 3 giorni." - Newcomer

"Mi sono reso conto che a volte conoscevo meglio io il sistema e ho risolto i miei problemi da solo." - Newcomer

I servizi ci sono ma non si conoscono. Come ad esempio il servizio di mediazione che si fornisce alle scuole, bisognerebbe che l'informazione arrivasse direttamente ai genitori. Una proposta potrebbe essere quella di creare momenti formativi periodici in alcuni luoghi (Punto Luce, centri civici...) per lo scambio di informazioni, anche su diversi argomenti." - Decision maker

...ANCHE A SCUOLA

Da un lato è importante migliorare la comunicazione scuola-famiglia e organizzare attività con i genitori per spiegare loro il programma scolastico, le attività che si fanno a scuola e i servizi offerti a scuola. D'altra parte, la scuola è il luogo migliore per socializzare e aprirsi agli altri e alle altre culture.

- Assicurarsi che i genitori degli studenti siano messi nella condizione di poter partecipare agli incontri scuola - famiglia (ad esempio facendo conoscere la possibilità che la scuola richieda un mediatore nella propria lingua o in una lingua veicolare).
- Organizzare attività artistiche o sportive pomeridiane da svolgersi nelle scuole, accessibili economicamente, per aiutare i bambini ad integrarsi e a conoscere altri bambini, oltre che per aprire la mente dei bambini..
- Agire dentro la scuola e lavorare con i giovani per stimolare ad avere una mentalità più aperta e diffondere l'idea della ricchezza che è nella diversità.
- Promuovere i corsi di italiano anche attraverso gli operatori dei servizi di mediazione e facilitazione, dato che sono a contatto con la scuola e le famiglie straniere.

"Io ho imparato la cultura italiana a scuola. Anche gli italiani potrebbero imparare le altre culture e tradizioni a scuola. Non è necessario andare a vivere in un altro Paese per conoscerlo. È una questione di volontà ma non c'è voglia di conoscere." - Newcomer

"All'inizio non c'erano i servizi di facilitazione e mediazione ma poi sono stati introdotti e questi servizi facilitano sia gli alunni che i genitori. Parlando la propria lingua magari loro si sentono più inclusi nella società." - Newcomer

"Ci sono momenti strutturati scuola-famiglia ed un servizio di mediazione di cui non si è a conoscenza, quindi bisogna far qualcosa per promuoverlo. Bisogna trovare un momento per spiegare come funziona la scuola e quali servizi ci sono, in effetti nell'assemblea di inizio anno questo non viene fatto." - Decision maker

PARTECIPAZIONE

Pensiamo che la comunicazione e la collaborazione tra comunità di newcomers ed istituzioni siano importanti. Quando siamo arrivati in Italia ci siamo sentiti confusi e persi, le nostre aspettative erano diverse. Abbiamo notato discriminazione e scherno nei confronti delle nostre differenze culturali. Ci viene chiesto di integrarci nella società, ma dovrebbero esserci sforzi di integrazione da entrambe le parti. Per noi è importante essere riconosciuti come cittadini piuttosto che come ospiti, avere rispetto, opportunità di lavorare e contribuire alla società. Ostacoli come servizi inadeguati, atteggiamenti di parte e barriere linguistiche frenano la nostra capacità di esprimerci e impegnarci in modo efficace. Per affrontare questi problemi, suggeriamo di identificare rappresentanti della comunità, pianificare iniziative partecipative strutturate e spazi inclusivi e promuovere le voci e le esperienze dei newcomers integrati. Infine, la creazione di un ambiente inclusivo che valorizzi la diversità e coinvolga attivamente i newcomers nei processi decisionali è fondamentale per il successo dell'integrazione.

- Strutturare momenti di partecipazione attraverso modalità che mettano le persone nella condizione di poter partecipare, promuovendoli maggiormente, chiarendo l'obiettivo, l'utilità e le azioni che ne seguiranno, dando una certa continuità agli incontri e mettendo in luce quale politico/autorità sta alle spalle dell'organizzazione degli stessi.
- Tenere presente che i newcomers possono rappresentare tutti e non solo le comunità, sentendosi parte del territorio e dando voce alle proprie istanze e a quelle di tutti.
- Far diventare le sessioni di ascolto dei momenti strutturali per dare la possibilità agli stranieri di scambiarsi informazioni.
- Non dare per scontata la partecipazione che potrebbe essere percepita come inutile (ad esempio bisognerebbe garantire che ciò che si dice poi venga preso davvero in considerazione e si faccia veramente qualcosa).
- Far circolare le informazioni anche informalmente (locandine al supermercato o in posti di aggregazione) ed utilizzare le reti informali (facebook, whatsapp) di chi è dentro le comunità per diffondere le comunicazioni.
- Individuare le persone più adatte per gestire i momenti partecipativi (per esempio giovani per un pubblico di giovani).

"La partecipazione dipende da come interagisce il cittadino straniero con le istituzioni. Lo straniero parte già con un handicap dato che appena arrivato non ha una rete familiare e poi deve affrontare le barriere istituzionali. Diventa il riferimento sia della comunità del Paese d'origine sia della famiglia che si crea nel Paese di arrivo, quindi il sostentamento economico è la priorità. Per questo è difficile che partecipi ad un progetto inclusivo, non ha voglia di farlo. La partecipazione non è scontata, soprattutto se percepita come inutile." - Newcomer

"Io non ho mai portato i miei figli in Italia finché non ho avuto la cittadinanza italiana perché non volevo far loro provare il sentimento di rifiuto che si sente quando si va in Questura, dove gli immigrati non si meritano neanche una sala d'attesa." - Newcomer

"Dare continuità. Se si fa un evento una volta l'anno è inutile, invece se sono in successione, prima vengono poche persone, poi queste ne porteranno altre." - Newcomer

"Bisognerebbe parlare insieme della stessa comunità di cui facciamo parte tutti." - Decision maker

"Mi ha colpito l'idea dell'alleanza tra istituzioni e i più attivi e partecipativi newcomers. Dobbiamo dare continuità a questi incontri, magari anche a più livelli, quello operativo come quello decisionale." - Decision maker

CREAZIONE DI UNA SOLUZIONE COLLABORATIVA

Post-it, giochi di ruolo, discussioni, disegni, brainstorming, risate, creatività e divertimento! Questi gli ingredienti principali del laboratorio di co-progettazione di Prato.

Durante una giornata e mezza molto intensa, 8 newcomers e 9 decision makers, divisi in 3 gruppi, hanno lavorato insieme per creare soluzioni collaborative per 3 delle principali sfide dell'integrazione nel comune, identificate e scelte tra le questioni emerse durante le sessioni di ascolto e gli incontri faccia a faccia:

- Servizi per studenti e genitori (Gruppo Scuola)
- Partecipazione delle comunità di newcomers (Gruppo Partecipazione)
- Orientamento e accesso ai servizi (Gruppo Servizi)



Come sono arrivati i gruppi alle soluzioni?

Identificando la causa principale del problema

Identificando caratteristiche chiave e possibili soluzioni per il problema

Elaborando un prototipo della soluzione scelta

GRUPPO SCUOLA

Identificare la causa principale del problema

Durante la prima fase del laboratorio di co-progettazione, il gruppo ha osservato i principali spunti/citazioni sulla "scuola" emersi dalle sessioni di ascolto e dagli incontri faccia a faccia stampati su piccoli fogli. Ulteriori contributi dei partecipanti sono stati aggiunti in post-it, individuando le diverse cause che contribuiscono alla mancanza di comunicazione tra scuola e famiglia e di informazione sui servizi scolastici tra le comunità dei newcomers. Queste, organizzate e raggruppate, possono essere riassunte nelle seguenti tre aree tematiche:

- Scarsità di informazioni da parte dei dirigenti scolastici e degli insegnanti
- Scarsa conoscenza dei genitori del sistema scolastico e dei relativi servizi
- Mancanza di coordinamento tra i vari servizi/enti della scuola

Partendo dalle informazioni condivise, i partecipanti sono stati invitati a creare una dichiarazione che inizia con "Come potremmo..." utile a guidare il processo di creazione di una soluzione collaborativa. I partecipanti hanno elaborato la seguente dichiarazione:

Come potremmo migliorare e rendere efficace il coordinamento e la comunicazione tra servizi/azioni/percorsi esistenti in modo da sostenere i genitori e formare insegnanti e dirigenti scolastici, puntando a una scuola più inclusiva e plurale?

Ideare caratteristiche chiave e possibili soluzioni per il problema

Il gruppo ha identificato le seguenti caratteristiche chiave come importanti elementi per la creazione di una soluzione al problema identificato:

- Informare i genitori sul sistema scolastico in Italia e supportarli con documentazione e procedure (es. per il trasporto a scuola, il pagamento del servizio mensa, ecc.);
- Supportare i dirigenti scolastici e gli insegnanti ad avere informazioni aggiornate;
- Diffondere informazioni sui servizi e sulla loro ubicazione a Prato;
- Coordinare i servizi (compresa la neuropsichiatria) anche attraverso attività di 'team building'.



GRUPPO SCUOLA

Ideare caratteristiche chiave e possibili soluzioni per il problema

Considerando le caratteristiche chiave identificate, sono emerse diverse possibili soluzioni, quali:

Sportello per i genitori degli studenti con un mediatore interculturale

Creazione di un consiglio dei genitori degli studenti

Attività di team building rivolte agli operatori dei servizi scolastici e di coinvolgimento dei decision makers

Buono supermercato per favorire la partecipazione e il "mentoring" dei genitori

Open day finalizzato allo scambio di informazioni e al coordinamento tra i servizi della scuola

"Filtro" ai casi inviati al servizio di neuropsichiatria e mediazione interculturale quando necessario

Formazione obbligatoria per gli insegnanti

Open day e attività di social building con genitori e associazioni degli studenti, con focus sul sistema scolastico e valorizzazione delle diverse culture

Vademecum sul sistema scolastico (tradotto in più lingue)

Dopo questo momento, il gruppo ha iniziato a ragionare sui potenziali sviluppi. I partecipanti hanno deciso di combinare alcune delle idee precedenti in un'unica soluzione capace di tenere conto dei molteplici aspetti. Partendo dalla necessità di stabilire un coordinamento tra tutti i servizi scolastici, il gruppo ha concordato che il supporto da dare ai genitori e agli insegnanti meritava di essere considerato con lo stesso grado di importanza.

Elaborare un prototipo della soluzione selezionata

Per prototipare la soluzione prescelta, il gruppo ha utilizzato una mappa, disegnando un percorso curvilineo con i seguenti passaggi:

1

Incontri tra servizi territoriali, anche con attività di 'team building', per diffondere tra loro informazioni sulle azioni realizzate e successivamente progettare:

2

Un vademecum e una mappa digitale dei servizi offerti a Prato;

3

Giornate di formazione per dirigenti scolastici e insegnanti;

4

'Open Day' organizzati con la collaborazione del terzo settore e rivolte ai genitori per informarli sul sistema scolastico in Italia e proporre a un loro rappresentante una più stretta collaborazione con i servizi.

Alla fine, il gruppo ha deciso che...

Stiamo realizzando un percorso di scambio e conoscenza reciproca tra enti/servizi territoriali della scuola, con incontri informativi, team building e organizzazione del successivo percorso per docenti e genitori, che prevede la realizzazione di 1) un vademecum sul sistema scolastico e servizi scolastici ed extrascolastici; 2) un calendario delle giornate di formazione per dirigenti scolastici e docenti; 3) un calendario di "Open Day" per diffondere informazioni e promuovere sportelli dedicati al sostegno dei genitori, affinché ci sia integrazione di servizi/enti e sensibilizzazione ad ogni livello (istituzionale, parentale, scolastico) del sistema scolastico pratese.

GRUPPO PARTECIPAZIONE

Identificare la causa principale del problema

Durante la prima fase del laboratorio di co-progettazione, citazioni da precedenti incontri di Embrace, incluse le sessioni di ascolto e gli incontri faccia a faccia con i decision makers, sono servite come punto di partenza del gruppo per identificare le diverse cause che rendono difficile la partecipazione da parte dei newcomers. Organizzandoli e raggruppandoli, possono essere riassunti in queste aree tematiche:

- Ci sono molte risorse nella comunità, ma non c'è una rete di individui o informazioni. Le persone non sono consapevoli di ciò che sta accadendo nella comunità.
- È difficile farsi coinvolgere quando la percezione è che la partecipazione sia meramente simbolica e non si viene realmente ascoltati.
- A causa delle sfide della migrazione, molti newcomers si concentrano principalmente sui loro bisogni di base, è difficile trovare il tempo per partecipare.
- Sentirsi esclusi diminuisce il desiderio di partecipare.
- Le donne incontrano maggiori difficoltà a partecipare, sia perché spesso hanno la responsabilità della cura dei figli e delle faccende domestiche sia perché non sono considerate "all'altezza del compito".

Partendo dalle informazioni condivise, i partecipanti sono stati invitati a creare una dichiarazione che inizia con "Come potremmo..." utile a guidare il processo di creazione di una soluzione collaborativa. I partecipanti hanno elaborato la seguente dichiarazione:

Come potremmo migliorare gli spazi e i linguaggi della città e le risorse della rete affinché le persone non si sentano escluse e la partecipazione non sia percepita come futile?

Identificare caratteristiche chiave e possibili soluzioni per il problema

Il gruppo ha identificato le seguenti caratteristiche chiave come importanti per la creazione di una soluzione al problema identificato:

- essere accolti in un ambiente informale dove ci si sente a proprio agio;
- un luogo autogestito dalle persone che lo abitano;
- un luogo che svolga un ruolo importante nella vita quotidiana dei newcomers, ma anche essere utilizzato dalle istituzioni per il dialogo;
- facilitare la partecipazione delle donne attraverso azioni mirate come uno spazio dedicato alla cura dei bambini, orari e spazi esclusivamente per le donne;
- avere accesso a tutte le informazioni necessarie e utili in un unico posto;
- conoscersi e costruire una rete.



GRUPPO PARTECIPAZIONE

Identificare caratteristiche chiave e possibili soluzioni per il problema

Considerando le caratteristiche chiave identificate, avevamo un'idea chiara di quali fossero le possibili soluzioni ed è stato semplice combinare e includere tutti i diversi punti di vista e concetti in un'unica soluzione globale con le seguenti caratteristiche:

Creiamo un centro per la partecipazione dei cittadini (che comprende tutti i tipi di status migratorio) in cui le persone possano trovare lo spazio adeguato per partecipare alla vita sociale della città. Questo spazio sarebbe inizialmente gestito da migranti e partecipanti al progetto e verrebbe costruito passo dopo passo in risposta ai bisogni locali.

Creiamo un luogo in cui tutti possono accedere facilmente a tutte le informazioni o ottenere un'ampia introduzione a tutti i servizi e alle attività offerte nel territorio.

Questo spazio verrebbe riempito con citazioni e foto del progetto Embrace.

Creiamo uno spazio di incontro dove avrà luogo una sessione di ascolto, che sarà disponibile a tutti (previa registrazione), e verranno fatte raccomandazioni ai politici.

Ci saranno classi di italiano nel centro dove i partecipanti avranno la possibilità di lasciare i propri figli in una stanza adiacente all'aula.

Dopo questo momento, il gruppo ha iniziato a ragionare sulle possibili azioni. Molte soluzioni erano simili tra loro, quindi è stato più facile convergere. La conversazione è iniziata discutendo se sarebbe stato meglio iniziare a prototipare il centro o analizzare i passi necessari per realizzare l'idea, concentrandosi sulle barriere che si sarebbero potute incontrare. Alla fine siamo riusciti a fare entrambe le cose, quindi abbiamo progettato un prototipo di centro basato sulla possibilità, sollevata da un consigliere comunale, di utilizzare un centro civico reale già operativo. Ci siamo anche concentrati sui principali passi necessari per realizzarlo e sui principali ostacoli che avremmo potuto incontrare.

Elaborare un prototipo della soluzione selezionata

Per prototipare la soluzione selezionata, il gruppo ha utilizzato uno storyboard, definendo i seguenti passaggi:

- 1 Brainstorming delle soluzioni ai problemi e ideazione di attività specifiche;
- 2 Definizione dell'idea generale;
- 3 Trasposizione su mappa del luogo designato dall'Amministrazione Comunale per la fruizione;
- 4 Attività di progettazione in relazione all'idea principale, perfezionamento e sistematizzazione delle funzionalità del luogo;
- 5 Ideazione dei passi necessari che il comitato promotore dovrebbe compiere per una sua reale attuazione nel territorio.

Alla fine, il gruppo ha deciso che...

Stiamo creando un centro chiamato 'Centro civico Embrace', coordinato dal servizio pubblico e gestito dal gruppo Embrace. Comprende uno spazio polivalente in cui le persone si incontrano, pianificano e si impegnano in attività. Il centro includerà: 1) una banca del tempo in cui le persone possono contribuire con il loro tempo; 2) uno spazio per i bambini; 3) una bacheca per lo scambio di beni e servizi; 4) una mappa di orientamento ai servizi; 5) un'aula per i corsi di lingua; 6) una sala riunioni disponibile su prenotazione per sessioni di ascolto tra cittadini e amministrazione locale, in modo che le persone si sentano incluse e partecipino attivamente all'interno di un luogo dal linguaggio universale, dove abbiamo risorse interconnesse.

Identificare la causa principale del problema

Durante la prima fase del laboratorio di co-progettazione, citazioni da precedenti incontri di Embrace (le sessioni di ascolto e gli incontri faccia a faccia con i decision makers) sono servite come punto di partenza del gruppo per identificare le diverse cause legate alla difficoltà di orientamento e di accesso ai servizi per i newcomers.

Le esperienze dei newcomers a Prato evidenziano aspetti sia positivi che difficoltosi dell'integrazione. Mentre alcune persone hanno ricevuto il sostegno di cui avevano bisogno, come alloggio, cibo e informazioni sulle dinamiche locali, altre hanno incontrato difficoltà. Le barriere linguistiche e la mancanza di comprensione a livello culturale hanno portato a sentimenti di confusione e vulnerabilità. È stata sottolineata la necessità di mediatori linguistici e un'assistenza che sia sensibile culturalmente. Durante la conversazione, hanno prevalso i problemi relativi all'occupazione e alle cattive condizioni di lavoro che ostacolano la ricerca di migliori opportunità di lavoro. La crescita professionale, è stato riportato, viene anche ostacolata dall'inadeguatezza, e spesso assenza, di un corretto sistema di riconoscimento delle competenze e qualifiche. Anche le incongruenze nelle procedure amministrative e nell'interpretazione della legge hanno posto delle sfide al processo di integrazione dei newcomers.

Dopo aver raggruppato le citazioni, i partecipanti sono stati invitati a creare una dichiarazione che inizia con "Come potremmo...", che avrebbe guidato il processo di creazione di una soluzione collaborativa. I partecipanti hanno elaborato la seguente dichiarazione:

Come potremmo integrare i servizi esistenti affinché i newcomers ricevano il giusto orientamento e la giusta assistenza all'accesso ai servizi del territorio?

Ideare caratteristiche chiave e possibili soluzioni per il problema

A seguito di un'attenta discussione, ogni idea è stata annotata su post-it e categorizzata. Quindi il gruppo è confluito su una soluzione (un nuovo luogo/modo per chiedere e ricevere informazioni relative al processo di integrazione) che avrebbe dovuto presentare diversi aspetti:

- che tipo di struttura abbiamo in mente?
- come sarà?
- come funzionerà?
- come verrà pubblicizzato?
- studio sulla sostenibilità

Il gruppo ha quindi avuto un lungo dibattito sull'opportunità o meno di creare un nuovo posto. Infine, decision makers e newcomers sono stati d'accordo nel migliorare ciò che già esiste in città.



Identificare caratteristiche chiave e possibili soluzioni per il problema

Durante il dibattito sono emerse diverse possibili caratteristiche del prototipo, quali:

Stiamo organizzando una formazione sul linguaggio inclusivo. Un linguaggio inclusivo è essenziale per creare un ambiente accogliente e rispettoso per tutti gli individui, indipendentemente dal loro background.

Pubblicizzeremo il nuovo servizio attraverso canali formali e informali in modo che tutti ne siano a conoscenza.

Offriamo attività di follow-up. Ciò comporta momenti di incontro regolari, supporto personalizzato e orientamento su misura per le esigenze individuali. Riconosciamo che il processo di integrazione è in corso e che potrebbe richiedere una continua assistenza e guida.

Svilupperemo una mappatura aggiornata di tutte le lingue e corsi di formazione disponibili per i newcomers.

Con questo nuovo servizio, ci sforziamo di creare un ambiente favorevole che riconosca le esperienze uniche e le difficoltà dei newcomers, assicurando che si sentano ascoltati, apprezzati e adeguatamente preparati per stare bene nella loro nuova casa.

Creeremo un'atmosfera più accogliente progettando uno spazio senza bancone e disponendo invece dei tavoli dove le persone possono sedersi.

Per prototipare la soluzione selezionata, il gruppo ha seguito i seguenti passaggi:

Elaborare un prototipo della soluzione selezionata

- 1 Abbiamo prima fatto un brainstorming sulla sostenibilità del progetto e ci siamo chiesti di nuovo se potessimo migliorare ciò che già abbiamo nel nostro territorio. Per essere sicuri del nostro prototipo, abbiamo deciso di intervistare i decision makers degli altri gruppi che lavorano nell'ufficio locale esistente e nell'help-desk che abbiamo deciso di migliorare.
- 2 Abbiamo poi utilizzato la tecnica del Role-play per capire come si presenta oggi la ricerca di informazioni nel nostro territorio presso quello specifico help-desk e confrontarla con ciò che vogliamo per il futuro.
- 3 Abbiamo evidenziato le cose più importanti che vogliamo mantenere e quelle che vogliamo cambiare e abbiamo potuto finalmente iniziare a pianificare gli spazi e le attività.
- 4 Successivamente abbiamo raggruppato attività per i newcomers e attività per i decision makers per progettare al meglio lo spazio e le fasi di promozione. Abbiamo trasferito le idee scritte sui post-it su una riproduzione della nuova sede ideale e preparato la dichiarazione.

Alla fine, il gruppo ha deciso che...

Stiamo costruendo un nuovo Punto di Accesso per i newcomers che offra non solo informazioni e supporto per le procedure amministrative ma anche orientamento e assistenza per accedere ai servizi che possono eventualmente essere organizzati sotto forma di sportelli in diverse parti della città (e non solo nelle principali sedi dell'Ufficio) e che comprende: operatori qualificati, messa in rete e mappatura dei servizi esistenti, eventi tra decision makers e istituzioni o decision makers e newcomers, affinché questi ultimi ricevano orientamento e assistenza per accedere ai servizi del territorio attraverso un nuovo spazio lavorativo, nuovo front-desk che offra orientamento e accompagnamento e l'utilizzo di nuove metodologie di comunicazione con gli utenti per ridurre il senso di smarrimento nei newcomers e favorire percorsi partecipativi.

TESTIMONIANZE DEI PARTECIPANTI

"Sono molto soddisfatto, mi sono sentito a mio agio, abbiamo creato una comunità multiculturale che lavora per migliorare la nostra città".
(newcomer)

"Un lavoro prezioso per conoscere il punto di vista degli altri stakeholder e per individuare i punti critici su cui lavorare con proposte concrete."
(decision maker)

"È andato oltre le aspettative, sia per la metodologia che per l'interesse, l'impegno e il coinvolgimento dei partecipanti".
(decision maker)

"C'era molta interazione tra di noi, molte buone idee, molta passione in quello che stavamo facendo e molta simpatia e sintonia tra di noi". (newcomer)

"Dovrebbero esserci progetti del genere per sentirci davvero inclusi e orgogliosi di noi stessi. Stiamo facendo molti sforzi per questa città, ma non vogliamo più essere tristi qui, vogliamo sentirla come una casa.. ..".
(newcomer)

"Credo che questo laboratorio abbia rafforzato la consapevolezza che la partecipazione dei newcomers rende più forte ed efficiente il processo di pianificazione e progettazione delle politiche."
(decision maker)

I newcomers hanno affermato di sentirsi a proprio agio nel condividere le loro esperienze e opinioni e che gli è piaciuto partecipare alle attività di Embrace (sessioni di ascolto, incontri faccia a faccia, laboratorio di co-progettazione). Hanno affermato di avere avuto spazio per parlare delle esperienze che volevano condividere, per esprimere le loro opinioni e idee e vorrebbero partecipare a più iniziative come queste. Sperano che alcune delle proposte discusse possano essere realizzate concretamente e che non perdano la rete di contatti con gli altri newcomers e decision makers.

I decision makers concordano sul fatto che l'incontro faccia a faccia e il laboratorio di co-progettazione sono stati momenti costruttivi che hanno permesso di sperimentare una connessione più stretta con i newcomers. Hanno apprezzato l'atmosfera collaborativa, la metodologia pratica e il coinvolgimento attivo dei partecipanti. Sperano anche che il progetto Embrace lasci qualcosa dopo la sua conclusione.



Embrace

**COME TI SEMBRA QUESTO OPUSCOLO? CONDIVIDI LA TUA OPINIONE
TRAMITE QUESTO BREVE QUESTIONARIO:**

<https://forms.office.com/e/WncjwKhfv7>

GRAZIE!

**PROGRAMMA AMIF
PROGETTO “EMBRACE”
CONVENZIONE DI SOVVENZIONE 101038247-AMIF-2020-AG
2022-2023**

Il progetto EMBRACE è stato cofinanziato dal Fondo per la migrazione e l'integrazione dell'Unione Europea. I contenuti di questo documento sono di esclusiva responsabilità degli autori e non rappresentano necessariamente il punto di vista dell'Unione Europea



GLOCALFACTORY



PLACE



MECHELEN



ZRC SAZU