

Progetto CRISALIDE



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea  
Fondo Europeo per l'Integrazione  
di Cittadini di Paesi Terzi



nosotras\_  
associazione  
per cultura  
e lavoro



ACCADEMIA  
ARTAS  
Formazione, Lavoro, Sviluppo



Ministero del Lavoro  
Dipartimento per le Libertà Civilì e l'Integrazione

# SOSTEGNO ALLE DONNE IMMIGRATE INSERITE IN NUCLEI FAMILIARI

Un'esperienza di accompagnamento



**PROGETTO CRISALIDE**  
**SOSTEGNO ALLE DONNE IMMIGRATE INSERITE IN NUCLEI FAMILIARI**  
**Un'esperienza di accompagnamento**

La realizzazione di questo Quaderno è stata resa possibile grazie al finanziamento da parte del Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione - Fondo F.E.I. (Fondo Europeo Immigrazione) del progetto "CRISALIDE. Sostegno alle donne immigrate inserite in nuclei familiari".

Il copyright di questa pubblicazione appartiene a "CRISALIDE. Sostegno alle donne immigrate inserite in nuclei familiari", progetto presentato da Nosotras (capofila) e Agenzia Formativa Artas (partner) ai sensi dell'avviso pubblico del Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione - Fondo F.E.I. (Fondo Europeo Immigrazione), Annualità 2008-Azione 1.

**Redazione a cura di**

Laila Abi Ahmed, Elena Baragli

**Comitato scientifico**

Laila Abi Ahmed, Elena Baragli, Alberto Tassinari, Cristina Trugli

**Contributi di**

Valeria Fabbri, Maria Immacolata Macioti, Alberto Tassinari, Mirella Todaro

**Elaborazione tabelle e grafici**

Sara Demurtas, Briseida Lleshi

**Disegni originali**

Katia Mariani

**Contributi fotografici**

Juri Ciani

**Contributi grafici**

Mila Michelassi

**Progetto grafico e impaginazione**

**eda**servizi - Lisa Innocenti, Ana Morales Gallego

**Stampa**

Litografia San Marco

Ringraziamo tutte le operatrici dell'Associazione Nosotras e tutti i responsabili e operatori dei Servizi Sociali Territoriali dei Comuni di Firenze (Quartiere 1), Scandicci, Lastra a Signa e della Zona socio-sanitaria Nord-Ovest.

Uno speciale ringraziamento a tutte le donne che si sono rivolte ai nostri servizi. Sono loro che hanno sollecitato la nostra progettualità.

Durante lo svolgimento dell'attività del progetto Crisalide sono state discusse due tesi di laurea, che hanno avuto per oggetto il progetto stesso:

- "Immigrazione e Integrazione: una sfida contemporanea. Il progetto Crisalide" - Relatore prof. Giorgio Natalicchi, candidata Briseida Lleshi - Tesi di laurea in Politiche dell'Unione Europea, Corso di laurea in Relazioni Internazionali, Facoltà di Scienze Politiche "Cesare Alfieri", Università degli Studi di Firenze, Anno Accademico 2008-2009
- "L'immigrazione al femminile. Un progetto di integrazione nel Comune di Scandicci" - Relatore prof. Romano Masini, candidata Mariateresa Novellino - Corso di laurea in Servizio Sociale, Facoltà di Scienze Politiche "Cesare Alfieri", Università degli Studi di Firenze

# COME NASCE IL PROGETTO

L'idea del progetto Crisalide nasce dalle problematiche sorte con i ricongiungimenti familiari. Infatti, al di là della gioia del ritrovare alcuni dei propri affetti, dietro la realtà della ricomposizione del nucleo familiare, c'è una realtà ben differente.

Le donne che migrano, richiamate dal capofamiglia, rappresentano un fattore di stabilizzazione della migrazione, ma va tenuto in conto che spesso sono i mariti a deciderne tempi e modalità. L'arrivo in Italia rappresenta per la donna già un cambiamento di abitudini. Ma sono soprattutto le difficoltà economiche, legate anche all'ampliamento della famiglia, che cominciano a diventare pesanti, rendendo difficile la vita quotidiana.

Inizia così una continua pressione nei confronti dei servizi sociali territoriali, con l'intento di ottenere risposta alle emergenze, entrando nella spirale della sussidiarietà.

Le donne immigrate, spesso, non hanno la percezione e la consapevolezza che non è questa l'unica strada che porta alla soluzione dei loro problemi.

Le donne di Nosotras, che hanno sperimentato in prima persona questo difficile percorso, hanno ridefinito una modalità di accompagnamento che può integrare le risposte dei servizi pubblici, convinte che integrazione significa anche sostegno al percorso di autonomia.

Questo Quaderno testimonia il lavoro delle operatrici di Nosotras e lo restituisce per una condivisione più ampia, sottolineando l'importanza del lavoro in rete.

**Laila Abi Ahmed**  
Presidente Nosotras



# INDICE

## Premesse

Le donne immigrate e i ricongiungimenti familiari, nel quadro della realtà italiana .....	6
L'immigrazione femminile in Italia: il nuovo ruolo delle donne tra tradizione e modernità .....	8

CAPITOLO 1 .....	11
------------------	----

1.1 Progetto Crisalide .....	12
1.2 A chi è rivolto il Quaderno .....	13
1.3 Guida alla lettura .....	13
La Carta di Nosotras .....	15

CAPITOLO 2 .....	17
------------------	----

2.1 Esperienze di sperimentazione con i Servizi Sociali Territoriali .....	18
2.2 Dallo Sportello Donna Scandicci al Crisalide .....	19
2.3 Risultati del primo semestre .....	20

CAPITOLO 3 .....	25
------------------	----

3.1 Costruire progetti personalizzati .....	26
3.2 Parole chiave .....	28

CAPITOLO 4 .....	39
------------------	----

CAPITOLO 5 .....	45
------------------	----

## LE DONNE IMMIGRATE E I RICONGIUNGIMENTI FAMILIARI, NEL QUADRO DELLA REALTÀ ITALIANA

Maria Immacolata Maciotti, Università La Sapienza di Roma

**Sostegno alle donne immigrate in nuclei familiari:** un titolo che potrebbe sembrare atipico, forse discutibile. Sembrerebbe infatti a molti più problematica la situazione di donne sole, senza una famiglia che possa aiutarle, sostenerle. Donne inserite in nuclei familiari: vuol dire che hanno vicino a sé un padre o un marito, o magari un fratello. Forse, dei figli. Non quindi donne sole, senza affetti, isolate. Perché dovrebbero essere previsti per loro particolari percorsi all'interno della società italiana?

Se però ci si sofferma a riflettere sulla loro condizione, credo che i tanti perché di questa iniziativa, di questo percorso possano risultare evidenti. Le donne, lo sappiamo, giocano di regola un ruolo centrale, nella famiglia. Intorno a loro e grazie a loro si snodano i percorsi individuali degli altri membri, scanditi da tempi e spazi garantiti dalle donne. Equilibri e tranquillità del coniuge dipendono in buona parte dal loro equilibrio, dalla loro tranquilla consapevolezza. Sono loro che cercano di trasmettere tradizioni e valori, che cercano diversi equilibri rispetto alla nuova società in cui dovranno trascorrere lunghi anni. Forse, il resto della vita. Loro che dovranno mediare tra padre e figli, figli spesso cresciuti altrove, per i quali il padre può essere un quasi sconosciuto che ricompare ad un tratto e pensa di poter ripristinare un'autorità che non sempre gli viene riconosciuta. Sono le donne che, spesso, devono mediare i rapporti tra la famiglia e il contesto: se un figlio sta male, saranno loro a dover cercare una ASL; se a scuola c'è un colloquio con gli insegnanti, sono loro che dovranno andarci, cercare di spiegare le difficoltà dei ragazzi, comprendere le osservazioni, le richieste espresse e taciute degli insegnanti, cercare di far comprendere ai figli cosa ci si attende da loro. Aiutarli a superare le tante difficoltà di un contesto diverso, non sempre comprensibile, spesso ostile.

Eppure non sono loro, in genere, ad avere scelto il paese di emigrazione. Sia che siano partite con le famiglie, sia che abbiano raggiunto un marito o un altro familiare, la scelta dell'Italia in genere non è stata loro. Si sono trovate costrette dalle circostanze ad approdare in un paese estraneo, di cui non necessariamente conoscono usi e costumi. Di cui magari non padroneggiano la lingua. Se gli altri membri adulti del nucleo familiare le hanno precedute, le donne sono svantaggiate rispetto a loro: svantaggiate di mesi, di anni.

Studi sui ricongiungimenti familiari hanno mostrato le grandi aspettative che gravano sulle donne attese, sui figli in arrivo. Hanno parlato della gioia del ritrovamento. Si parla invece meno delle difficoltà insite in un ricongiungimento fatto in situazioni di precarietà, in un contesto estraneo. Avere con sé la famiglia è certamente il sogno di molti immigrati e rifugiati. Un sogno la cui realizzazione pesa in buona parte sulle donne. Che, almeno inizialmente, sono più sole. Più isolate. L'uomo esce a va a lavorare, se ha un lavoro. Oppure, va in cerca di lavoro. La donna deve sopportare lo stress del marito, del parente che in Italia fatica più di quanto non facesse nel paese di origine ad avere sicurezze e riconoscimenti. Che probabilmente fa fatica a riconquistare la stima dei figli, a riaffermare il suo ruolo di capofamiglia rispetto a ragazzi cresciuti senza la sua guida, ragazzi che, se si inseriscono bene a scuola, nel contesto, si renderanno ben presto conto delle difficoltà dei genitori. Le donne quindi, almeno inizialmente, vivono di riflesso problemi e tensioni, corrono il rischio di chiudersi nell'isolamento linguistico e familiare. Almeno finché non acquisiscono discretamente la conoscenza della lingua, non si orientano, magari con l'aiuto di altri connazionali (o, come nel caso del progetto Crisalide, di associazioni, reti, istituzioni). Finché magari non trovano un lavoro che consenta loro di aiutare anche da questo punto di vista la famiglia.

Diviene allora più comprensibile l'ipotesi di un aiuto rivolto a donne immigrate che si trovino all'interno di nuclei familiari: sono loro che avranno bisogno di informazioni circa il nuovo contesto. A loro andranno spiegati, fatti conoscere il welfare e i servizi. Sono proprio le donne che potranno, utilmente incoraggiate, scoprire percorsi di autonomia.

Un sentiero difficile, specie per quelle che sono state educate all'obbedienza alle norme e consuetudini che privilegiano il ruolo maschile. Per quelle che partono già con molto

Studi sui ricongiungimenti familiari hanno mostrato le grandi aspettative che gravano sulle donne attese, sui figli in arrivo. Hanno parlato della gioia del ritrovamento. Si parla invece meno delle difficoltà insite in un ricongiungimento fatto in situazioni di precarietà, in un contesto estraneo

svantaggio: da qui l'esigenza, di seguito tratteggiata, di una preparazione da parte di chi è impegnato a garantire l'accesso a questi nuovi percorsi. Giusta quindi, forse indispensabile, l'attenzione posta dal progetto Crisalide ai luoghi di incontro, che si auspicano essere il più possibile accessibili e tali da garantire una certa privacy. Più che comprensibile, forse necessario, il ricorso a operatrici donne: già così ad esempio è abbastanza dolorosa e difficile l'emersione di una tematica come quella delle MGF, così legata a paure maschili, così difficile da ammettere, da comunicare, per le donne che questa prassi l'hanno subita. Importante, per le utenti del progetto, la sensazione di non essere giudicate ma davvero ascoltate.

Verifiche puntuali sono previste lungo il percorso, con un monitoraggio continuato. A corredo poi del lavoro viene proposta una scheda di rilevazione del monitoraggio stesso. Interessante perché offre dati quantitativi, numeri e proporzioni, ma lascia anche spazio a considerazioni qualitative, sia circa gli eventuali casi risolti con successo, sia anche con riguardo ai casi, sempre, purtroppo, possibili, di fallimento: da cui molto, comunque, si potrebbe apprendere.



## L'IMMIGRAZIONE FEMMINILE IN ITALIA: IL NUOVO RUOLO DELLE DONNE TRA TRADIZIONE E MODERNITÀ

Alberto Tassinari, Università degli Studi di Firenze

Le donne straniere rappresentano oggi una componente fondamentale della popolazione immigrata nel nostro paese, una realtà consolidata e multiforme, numericamente rilevante (superiore alla presenza maschile) e soprattutto molto più articolata e variegata di quanto comunemente viene descritto e riportato dai media (che tendono quasi sempre a ridurle a badanti, mogli, e donne sfruttate).

Alla fine del 2008 le straniere residenti in Italia erano poco meno di due milioni, il 50.8% dell'intera popolazione immigrata (a queste vanno poi aggiunte quelle in possesso del permesso di soggiorno ma non iscritte, o non ancora iscritte, all'anagrafe). In Toscana, secondo l'Istat, ne abitano 159.803, il 51.6% di tutti gli immigrati residenti nella regione (309.651 unità). Una percentuale quindi più alta di quella media nazionale.

I Paesi di provenienza sono soprattutto la Polonia, la Romania, l'Albania, l'Ucraina, la Moldova, il Marocco, la Nigeria, e le regioni del Corno d'Africa e poi ancora la Cina, le Filippine, l'India, lo Sri Lanka e alcuni paesi del Sud America, segnatamente Perù ed Ecuador.

La suddivisione per classi di età, con particolare riferimento alla nostra regione (il dato comunque è omogeneo con quello nazionale), vede una spiccata prevalenza soprattutto delle fasce giovanili: le donne che hanno fino a 18 anni sono infatti in valore assoluto 32.653 (il 20.4% del totale) di cui 21.428 (il 13.4%) con meno di 11 anni; quelle tra i 19 e i 28, 33.517 (il 20.9% del totale); quella tra i 29 e i 38, 40.737 (il 25.4% del totale); quelle tra i 39 e i 48, 30.502 (il 19%). Le restanti 22.394 hanno più di 49 anni (di cui 175 sopra gli 80 anni). Il 66.7% del totale, quindi, non supera i 38 anni.

L'analisi dell'immigrazione femminile viene perlopiù associata ai temi della famiglia (madre e moglie) anche se la presenza e la diffusione nei diversi settori dell'economia è molto significativa e articolata. Il tasso di occupazione pur essendo inferiore a quello dei maschi (50.7% in Italia contro il 84.2%, 48.7% in Toscana contro 84.1%) è più alto di quello delle donne italiane (46.1%), ma inferiore a quello delle toscane (55.5%). Secondo l'Istat nove donne straniere su dieci lavorano alle dipendenze - di cui la metà come badante/domestica - soprattutto nell'industria, nel settore turistico (alberghi e ristoranti) in altri servizi privati e del terziario, nel Centro Nord; nel commercio, nell'agricoltura, nei servizi, nel Sud.

La parte minoritaria, soprattutto in alcuni gruppi nazionali come quello cinese (ma non solo), lavora in proprio e ha sviluppato in alcuni casi una vera e propria attività imprenditoriale in particolare nei settori del commercio e delle confezioni di abbigliamento (spesso con un notevole successo).

L'immigrazione femminile ha rappresentato uno dei principali elementi di novità delle nuove migrazioni internazionali affermatesi negli anni 70-80 del secolo scorso. Senza entrare nel merito della questione (per la quale si rimanda al materiale bibliografico disponibile) basterà solo ricordare che, a differenza dei flussi migratori antecedenti che si caratterizzavano per una presenza "passiva" della componente femminile (la donna restava a casa e solo successivamente raggiungeva il primo migrante maschio), nei flussi di nuova immigrazione le donne acquistano un peso qualitativo e quantitativo di grande rilievo al punto da connotare fortemente, in alcuni casi completamente (nonostante un progressivo e recente riequilibrio demografico), interi gruppi nazionali. Hanno inoltre un diverso ruolo economico: da componente al seguito si trasformano in soggetto attivo configurandosi spesso come il vero e proprio capofamiglia dal quale dipende la vita dei propri cari rimasti in patria.

Al flusso proveniente dai paesi africani e asiatici si è prima affiancato e poi sovrapposto, diventando ampiamente maggioritario oggi, quello proveniente dai paesi dell'Est europeo per il quale si rileva, al pari di quello a più antica migrazione, una stretta corrispondenza tra gruppo nazionale di appartenenza, attività lavorativa (la badante e l'attività domestica) e genere.

Una riflessione molto importante, in riferimento anche ai temi della tradizione e della modernità, deriva dal rapporto che si instaura tra madri e figli che, in relazione alle diverse caratteristiche che assume, in base all'esperienza migratoria, si suddivide e si declina in modi diversi

Nel corso degli ultimi anni 90 attraverso i processi di stabilizzazione sul territorio (in virtù del cambiamento dei propri progetti migratori e di vita che tendono a diventare, se non definitivi, almeno molto prolungati nel tempo) e di familiarizzazione (che per le donne straniere significa prevalentemente farsi raggiungere dai propri figli e dai propri familiari), l'immigrazione comincia a rappresentare una componente a tutti gli effetti della nostra società. Da presenza non strutturale e legata prevalentemente al lavoro tende a trasformarsi in popolazione, diversificata per fasce di età e con una più ampia e articolata richiesta di servizi.

Una riflessione molto importante, in riferimento anche ai temi della tradizione e della modernità, deriva dal rapporto che si instaura tra madri e figli che, in relazione alle diverse caratteristiche che assume, in base all'esperienza migratoria, si suddivide e si declina in modi diversi.

Le giovani di seconda generazione, che come si diceva rappresentano una componente molto ampia, hanno il difficile compito da un lato di rispettare le attese dei genitori, dall'altro quello di non deludere la società italiana che vede in loro, molto spesso, non soggetti in trasformazione e cambiamento, per il "nuovo" sistema di relazioni sociali in cui si trovano immersi (scuola, amici), ma custodi dei simboli e dei valori tradizionali. In realtà soprattutto le giovani di origine straniera tendono ad avere atteggiamenti molto più moderni e senza quei pregiudizi culturali con i quali i loro genitori guardano ancora, spesso, la nostra società.

Resta comunque centrale, come osserva giustamente Roberta Ricucci (Caritas Migrantes, Dossier statistico 2009, pag. 108-109) il rapporto tra le generazioni e soprattutto il ruolo di donne/madri nel rapporto intrafamiliare.

Nel caso che le madri siano state costrette ad affidare i figli a cure di terzi si possono produrre, nel tempo, ferite difficili da sanare soprattutto per i giovani in un'età come quella adolescenziale e già piena di trasformazioni e di difficoltà sul piano relazionale e comunicativo (ma non solo). Aver lasciato i figli in patria per venire in Italia a lavorare può condizionare fortemente i rapporti tra i diversi membri della famiglia e avere conseguenze spesso "negative" in riferimento, ad esempio, al riconoscimento dell'autorità genitoriale e al valore e all'importanza che si attribuisce alla famiglia.

Anche per chi emigra insieme ai figli, o si fa raggiungere da loro in una fase successiva, possono crearsi diversi problemi sia nelle relazioni con loro, sia in riferimento alla propria funzione di genitore/madre. La rapida socializzazione italiana dei figli rischia di creare un ribaltamento dei ruoli all'interno della famiglia e l'affermarsi di un'identità (culturale e di riconoscimento) che tende a "scollegarsi", spesso a opporsi, a quella dei genitori. Attraverso l'apprendimento delle competenze culturali e linguistiche e la socializzazione nel nuovo ambiente, di norma più rapidi ed efficaci di quelle dei genitori, i figli spesso diventano non solo traduttori e interpreti del sistema di comunicazione, "ponte" quindi con l'ambiente circostante, ma in molti casi i veri e propri delegati della famiglia verso la società esterna.

La riorganizzazione dei ruoli tra le generazioni determina pertanto per i figli l'assunzione di responsabilità che non competono. Essere costretti a prendersi cura dei genitori come se fossero loro i figli da accudire, li fa diventare precocemente degli adulti e questo può scatenare sentimenti di frustrazione e deprivazione determinati dal sentirsi inadeguati a un contesto socio economico e a una situazione alla quale non erano preparati. I genitori, da parte loro, in modo particolare le madri, possono sentirsi o inadatti e non in grado di recuperare il loro ruolo, o irrigidirsi su posizioni educative - forse funzionali per un rapporto a distanza ma non più adeguate nella nuova situazione - verso figli, in molti casi adolescenti, diversi dalla immagine idealizzata dal ricordo e inseriti in un nuovo contesto, con diverse modalità di dialogo e di interazione.

Il sistema di relazioni, quindi - già in bilico tra il processo d'inserimento nella nuova realtà (modernità) e la cultura e la storia personale (tradizione) - acquisisce nuovi elementi di complessità e ricostruirlo con/per i figli diventa un'impresa difficile e in molti casi, senza l'aiuto di nessuno, destinata al fallimento.

Il sistema di relazioni, quindi - già in bilico tra il processo d'inserimento nella nuova realtà (modernità) e la cultura e la storia personale (tradizione) - acquisisce nuovi elementi di complessità e ricostruirlo con/per i figli diventa un'impresa difficile e in molti casi, senza l'aiuto di nessuno, destinata al fallimento

**CAPITOL 1**

## 1.1 PROGETTO CRISALIDE

Il progetto Crisalide nasce per dare un sostegno alle donne straniere inserite in nuclei familiari. Queste, infatti, registrano una comune difficoltà relativa alla mancanza di una rete familiare che potrebbe garantire loro un appoggio nell'organizzazione della cura e dell'educazione quotidiana dei figli. Una volta superata la fase iniziale – dalla prima accoglienza agli stadi immediatamente successivi – le donne immigrate giunte tramite ricongiungimento familiare o che decidono di formare una famiglia in Italia, registrano bisogni ed esigenze, tra loro molto diversi, che necessitano di passaggi e percorsi molto impegnativi per arrivare a risultati duraturi. Le donne di **Nosotras**, sulla base delle loro esperienze nell'ambito di servizi di sostegno alle donne, intendono elaborare nuove e adeguate risposte per garantire una buona integrazione delle donne straniere nella società ospitante.

Crisalide propone la sperimentazione di un modello di presa in carico che non si limiti alla necessaria risposta di tipo assistenziale sul terreno dei bisogni primari, ma offra gli strumenti per una reale integrazione attraverso percorsi personalizzati. Quindi, il progetto Crisalide intende aiutare la donna nel suo contesto familiare, tenendo conto dei bisogni e delle esigenze che ad essa sono legati e ai bisogni di autonomia e di inserimento socio-occupazionali. Fare accoglienza è già di per sé una risposta: accogliere la donna vuol dire farla entrare in una rete di risorse alle quali attingere per trovare risposte al proprio bisogno. Per ogni situazione che si presenterà verrà individuato un percorso di "uscita" dal problema attuando gli interventi necessari per un esito positivo o programmando le soluzioni da mettere a fuoco per risolvere, in tempi accettabili, le problematiche emerse dopo un'attenta verifica. Si applicherà un "protocollo" di interventi da utilizzare a seconda dei problemi da affrontare con la famiglia (favorire l'integrazione, l'inserimento nel mondo del lavoro e l'acquisizione di completa autonomia). Si tratta quindi di una vera e propria programmazione che possa seguire i diversi passaggi e sviluppi della situazione presa in considerazione.

### LE FASI DEL PROGETTO

#### **FASE 1** Progettazione e programmazione

Si sono svolti incontri tra i vari soggetti che collaborano al progetto, con l'obiettivo di condividere e programmare le varie fasi, la tempistica, le azioni, i criteri di monitoraggio, e la valutazione dei risultati.

#### **FASE 2** Presentazione e accoglienza

Attraverso gli accordi di programmazione con i servizi sociali territoriali le donne vengono segnalate alle operatrici degli sportelli di ascolto. Si presentano agli sportelli anche donne arrivate autonomamente. In questa fase la donna viene accolta e ascoltata per stabilire un rapporto di fiducia, fino a compilare la scheda personale per la rilevazione e sviluppo del bisogno.

#### **FASE 3** Progetto personalizzato

L'Assistente sociale referente fa la segnalazione con le informazioni sulla situazione socio-economica e la valutazione della motivazione personale della donna. L'operatrice di Nosotras e l'Assistente sociale valutano assieme il caso.

Si effettua un incontro con la donna, l'Assistente sociale e l'operatrice di Nosotras, si compila la Scheda personale di rilevazione del bisogno (SPB), e di seguito si elabora il Progetto Personalizzato (PPS). Si prevedono incontri mensili di verifica del PPS. I percorsi personalizzati si sviluppano attraverso l'informazione sui servizi presenti sul territorio e l'orientamento sulle opportunità di lavoro e di formazione. In particolare è stato attivato un percorso formativo sull'apprendimento della lingua italiana, sui diritti di cittadinanza e sull'informatica, in collaborazione con l'Agenzia Formativa Artas. Si attiva il dispositivo dell'accompagnamento, per l'accesso ai servizi. Alcune donne partecipano ai Percorsi di mutuo aiuto e sostegno.

#### **FASE 4** Verifica e monitoraggio

Il monitoraggio e la verifica dell'andamento del progetto avvengono attraverso riunioni costanti di équipe con la Responsabile di progetto, la coordinatrice e le operatrici di Nosotras e Artas.

## Obiettivi e finalità del progetto

- Elaborazione di nuove e adeguate risposte per garantire una buona integrazione nella società ospitante.
- Aiuto alla donna nel suo contesto familiare e ai bisogni di autonomia.
- Percorsi personalizzati per la riuscita del progetto di famiglia e di lavoro.

## 1.2 A CHI È RIVOLTO IL QUADERNO

Questo quaderno di lavoro inaugura una collana di strumenti dedicati ai temi legati all'attività dell'Associazione Interculturale di donne Nosotras. Temi che scaturiscono dal lavoro quotidiano, dalla vita sul territorio, dalle reti di tutela attivate e dalla lenta e complessa tessitura di solidarietà sociale e umana con le donne immigrate, le loro problematiche di vita e di famiglia.

Una collana che possiamo chiamare *work in progress*, che simboleggia l'attività di cantiere aperto che l'Associazione porta avanti.

Ci piace pensare di poter condividere con tutti gli operatori che lavorano nel campo del sociale il percorso e l'esperienza che abbiamo sperimentato attraverso il progetto "Crisalide. Sostegno alle donne immigrate inserite in nuclei familiari", un progetto finanziato dal fondo F.E.I. (Fondo Europeo Immigrazione) - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione del Ministero dell'Interno.

Questo quaderno propone infatti un'esperienza di accompagnamento delle donne immigrate inserite in nuclei familiari, che prende avvio da un punto di vista di genere femminile e dalla consapevolezza della diversità che le migranti portano con sé. Presentiamo questa esperienza affinché possa diventare una traccia da seguire, una buona pratica da sviluppare assieme.

## 1.3 GUIDA ALLA LETTURA

La realtà dell'immigrazione femminile in Italia dimostra che, malgrado le condizioni di vita problematiche, le difficoltà economiche, le emergenze abitative e i problemi coniugali, le donne hanno un'eccezionale forza di resistenza: di fronte alle avversità danno prove di notevole coraggio nell'affrontare la vita quotidiana, anche se i risultati ottenuti non sono all'altezza dei loro sforzi.

La scelta di emigrare, lasciando il proprio Paese d'origine e quindi i propri cari, testimonia in sé la forza di un'umanità che cerca un miglioramento per la vita futura. Ma migrare di per sé non basta a risolvere i problemi di partenza, talvolta le condizioni di vita addirittura possono peggiorare, dando vita a marginalità, esclusione e disagio. Quindi come si fa a uscire dall'emergenza? Quale percorso intraprendere oltre la sopravvivenza?

L'esperienza delle donne di Nosotras indica una strada possibile da percorrere: puntare sul protagonismo, sull'empowerment, sulla ricerca di autonomia intellettuale, materiale ed economica. Una strada sicuramente appassionante ma molto lunga e complessa.

Questa pubblicazione intende riflettere sull'esperienza sviluppata sul territorio sia con i servizi sociali che hanno aderito e condiviso il progetto, sia con la rete delle associazioni.

Il nome del progetto, Crisalide, contiene in sé la metafora del bruco che si trasformerà in farfalla e rappresenta un sogno di libertà e di indipendenza che si realizza e che auspichiamo per tutte le donne.

Un quaderno di lavoro:  
**PERCHÉ?**

Che cosa troverete nel

# QUADERNO?

Il progetto Crisalide è stato finanziato grazie al Fondo F.E.I. (Fondo Europeo Integrazione) e questa pubblicazione vuole essere anche un ringraziamento e una testimonianza del nostro lavoro.

La premessa è composta da due saggi: uno è stato redatto dalla prof. ssa Maria Immacolata Macioti dell'Università La Sapienza Roma, sociologa. L'altro è a cura del prof. Alberto Tassinari dell'Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze Sociali. Si tratta di riflessioni generali di carattere sociologico che fanno da inquadramento contenutistico al quaderno.

Il secondo capitolo restituisce il punto di vista dei servizi sociali che hanno collaborato con Nosotras, sia a Firenze che a Scandicci, con paragrafi redatti rispettivamente dalla dott.ssa Valeria Fabbri, responsabile del Siasst del Quartiere 1 del Comune di Firenze e dalla dott.ssa Mirella Todaro, assistente sociale del Comune di Scandicci.

Il terzo e il quarto capitolo sono quelli centrali: trattano rispettivamente della costruzione del Progetto Personalizzato (PPS) e della presentazione dell'esperienza di accompagnamento. All'interno del quarto capitolo si collocano diverse schede di lavoro e di riflessione ed alcune interviste alle accompagnatrici di Nosotras.

Il quinto capitolo è dedicato alle prospettive di Nosotras. Attraverso un'intervista, la presidente affronta i temi da sfidare nel prossimo futuro: i matrimoni misti, le difficoltà della seconda generazione, i matrimoni forzati e precoci fino alla poligamia d'importazione.



# La Carta di NOSOTRAS

**NOSOTRAS** è un'associazione di donne immigrate e italiane nata a Firenze nel 1998 con la sfida di camminare insieme: native e migranti. Nosotras significa "noi altre" per cultura, per provenienza geografica, per esperienze di vita, per colore della pelle, per condizione sociale, politica ed economica, per sensibilità e valori, per interessi e bisogni.

## COME NASCE

**Promozione dei diritti delle donne** attraverso "Ponte", servizio multilingue di informazione e accompagnamento per facilitare l'accesso ai servizi rivolto alle donne, immigrate e non solo, e alle loro famiglie.

## AREE DI INTERVENTO

Percorsi interculturali rivolti agli studenti delle scuole medie superiori sui temi del multiculturalismo, della difesa dei diritti delle donne, dei legami tra sessismo e razzismo.

Progetti contro le Mutilazioni Genitali Femminili: campagna di contrasto, prevenzione e sensibilizzazione, produzione di materiale informativo, promozione e realizzazione di ricerche e raccolta dati sul territorio. Organizzazione di seminari e dibattiti.

Progetti per la promozione della salute riproduttiva e sessualità consapevole tra le donne immigrate: nel rispetto della Legge 194/78 sviluppiamo campagne di sensibilizzazione per la prevenzione delle Interruzioni Volontarie di Gravidanza (IVG) ripetute tra le donne immigrate.

Riconoscere e dare valore alla nostra diversità

Promuovere l'autodeterminazione di tutte le donne

Valorizzare la soggettività delle immigrate

Realizzare spazi di comunicazione tra donne che provengono da paesi e culture lontani

Costruire luoghi e iniziative che facilitino l'incontro e il confronto

## OBIETTIVI

Crediamo innanzitutto nelle facoltà e capacità che ogni donna ha dentro di sé. Perciò sosteniamo ogni persona tramite azioni di *empowerment* (potenziamento) finalizzate a scoprirle, avvalorarle e migliorarle, attraverso progetti personalizzati per il raggiungimento dell'autonomia.

**CAPITULO 2**

## 2.1 ESPERIENZE DI SPERIMENTAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI

Valeria Fabbri, responsabile Siast 1 Comune di Firenze e ASL di Firenze

Migrare richiede coraggio; è un gesto audace che implica la continua ridefinizione del Sé in un andare e venire fra più mondi

E' da tempo che ci siamo posti la sfida di avviare o rilanciare una riflessione sui temi dell'immigrazione e sul ruolo dei servizi sociali, sulle sinergie possibili con le agenzie territoriali e i soggetti del mondo del lavoro, del terzo settore per rendere più efficace l'integrazione sociale, partendo dal presupposto che la domanda di benessere e di inclusione è in aumento, è ineludibile, come lo è la presenza di popolazione immigrata nel nostro territorio.

Non è facile parlare di integrazione. E' un concetto che è stato talmente usato e abusato, anche a sproposito.

Vorremmo partire da alcune prerogative che riteniamo alla base del lavoro sociale in questo settore:

- l'integrazione più che un obiettivo è un processo,
- si avvia praticando l'uguaglianza delle opportunità,
- ha a che fare con il concetto di responsabilità individuale, con il diritto/dovere di ogni persona a partecipare allo sviluppo della comunità,
- i processi integrativi coinvolgono una pluralità di soggetti e non possono essere giocati o delegati né alla singola persona né al gruppo etnico di provenienza,
- l'integrazione non è solo un'esigenza del migrante ma una necessità delle nostre comunità.

L'integrazione va ricercata da tutte le parti in causa, non è unidirezionale. Per i servizi sociali significa promuovere atteggiamenti pro-attivi, di iniziativa, riducendo l'impatto e la presenza di modelli operativi o prassi che generano dipendenza dai servizi socio-assistenziali, nell'ottica della sostenibilità dei servizi e dell'ottimizzazione delle risorse.

Migrare richiede coraggio; è un gesto audace che implica la continua ridefinizione del Sé in un andare e venire fra più mondi. Significa oscillare fra la realtà di origine e quella di accoglienza, alla ricerca di modalità per integrare gli aspetti dell'una e dell'altra in un'identità unica e originale, attuando scelte gravose tra modelli culturali e valoriali spesso fortemente dissimili.

Dal nostro osservatorio, che è quello dei servizi sociali territoriali e del servizio sociale professionale, quello che constatiamo è la modificazione della domanda e del bisogno.

Sempre più spesso e sempre più numerose sono le donne immigrate che si presentano ai servizi sociali con una domanda di aiuto nell'integrazione, che non è solo una domanda di aiuto economica, anche se spesso si presenta così, ma è una domanda complessa e che ci spinge a privilegiare un'ottica di multifattorialità dell'origine dei bisogni sociali e socio-sanitari e ci spinge a ricercare una certa pluri-competenza della risposta, con integrazione dei saperi e ottimizzazione delle risorse.

In una logica attuale delle politiche sociali e dei servizi sociali in tutta Europa, le risposte al disagio e all'esclusione devono essere in grado di superare gli interventi assistenziali e riparativi, tesi a mantenere il cittadino in uno stato di passività, per favorire risposte personalizzate, che incidano sulle forme di svantaggio socioculturali, che valorizzino la responsabilità, le capacità di attivarsi di ogni persona. I trasferimenti in denaro, a nostro avviso, dovrebbero perdere centralità a favore di un mix di contributi economici e aiuti personalizzati.

Insomma, l'integrazione nel mondo del lavoro è uno degli strumenti essenziali per la lotta all'esclusione e uno degli strumenti di "restituzione", attraverso cui la donna straniera restituisce un proprio contributo non solo in termini di forza lavoro ma anche di idee, di progettualità, di pacificazione sociale e miglioramento del benessere della comunità locale.

Il progetto che abbiamo intrapreso descrive un esempio di come donne migranti e stanziali possono costituire risorsa organizzata per agevolare percorsi di auto-aiuto, di

Dal nostro osservatorio, che è quello dei servizi sociali territoriali e del servizio sociale professionale, quello che constatiamo è la modificazione della domanda e del bisogno

integrazione socioculturale, nel mondo del lavoro e di superamento della povertà di altre donne immigrate.

Ideato da un servizio pubblico territoriale integrato del Comune e dell'ASL di Firenze (SIAS 1 - Servizio sociale integrato Zona Firenze Centro Storico) e gestito assieme a un'associazione femminile, Nosotras, il **progetto Billan** valorizza le forme di sostegno e di socialità informali, strutturando percorsi integrati fra servizi pubblici e privati. Si basa sul presupposto che il riconoscimento e la visibilità sociale delle donne migranti deve essere accompagnato dall'affermazione delle loro capacità di autonomia e di interazione con la società locale, nella pratica di ogni giorno e di possibilità che queste possano avere un ruolo costruttivo nella società di accoglienza, senza sentirsi un peso, riducendo l'assistenzialismo e la dipendenza dalle prestazioni monetarie.

Le Finalità del progetto posso essere così sintetizzate:

- Contribuire al miglioramento qualitativo delle offerte dei servizi pubblici e territoriali e migliorarne la conoscenza e l'utilizzo.
- Sviluppare un lavoro integrato con i servizi sociali nell'individuazione delle soluzioni a partire dalle specificità culturali e delle aspettative delle donne.
- Migliorare il rapporto fra la società di accoglienza e la cultura di provenienza, nel tentativo di far emergere nella donna immigrata potenzialità, acquisire strumenti e capacità lavorative.
- Contribuire a migliorare la qualità di vita, l'ingresso nel mondo del lavoro e sostenere la donna in un percorso di uscita dai problemi che, per l'immigrazione, sono soprattutto di carattere sociale e di integrazione nel tessuto relazionale locale.

E' solo un esempio da cui partire. Tanta strada deve essere ancora percorsa.

Il progetto **BILLAN** si caratterizza per la forte integrazione tra i Servizi sociali del Quartiere 1 di Firenze e l'Associazione Nosotras. Per ciascuna donna viene pensato, assieme a lei, un percorso personalizzato e guidato che contiene una serie di filtri: momenti di passaggio di un percorso a tappe, flessibile e malleabile, adattabile a possibili esigenze e cambiamenti

## **2.2 DALLO SPORTELLLO DONNA SCANDICCI AL CRISALIDE**

*l'esperienza di rete fra Servizi Sociali Professionali e Nosotras*

**Mirella Todaro**, assistente sociale del Comune di Scandicci

Nel corso di tanti anni di lavoro, ho imparato due cose fondamentali: c'è sempre tanto da imparare ed è fondamentale il confronto e la condivisione, oltre che con i colleghi, con le Associazioni presenti sul territorio.

La collaborazione con Nosotras nasce, forse prima che a livello istituzionale, dal bisogno di capire e raccontare il complesso mondo dei migranti, in particolare delle donne, perché conoscere significa poter lavorare per costruire autonomia, nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità. Nasce anche dalla consapevolezza che non sempre è facile rivolgersi a un Assistente sociale perché, per il ruolo istituzionale che riveste, molte persone ne hanno timore.

Lo Sportello Donna è diventato, immediatamente, un punto di riferimento e di aggregazione per tante donne, un momento di verifica fra Servizio Sociale Professionale e gli operatori dell'associazione. Fin dall'inizio abbiamo condiviso le maggiori difficoltà che incontrano le donne a inserirsi nel mondo del lavoro e la presenza di potenzialità latenti, "seppellite" dai compiti di accudimento familiare. E' stato quindi aperto un confronto sulla necessità, in molti casi, di accompagnare le donne in tutte le fasi del percorso di autonomia, dall'ascolto dei bisogni alla comprensione delle capacità e disponibilità, dalla predisposizione del curriculum vitae ai colloqui con futuri possibili datori di lavoro, terminando ogni intervento con una valutazione e un progetto predisposto fra gli operatori coinvolti e differenziato per ogni singola donna.

Il lavoro di rete si è avvalso anche di momenti formativi condivisi, di progetti mirati a piccoli gruppi di donne, in un percorso comune di crescita individuale e di gruppo, fino ad arrivare al progetto Crisalide, altro obiettivo raggiunto a cui speriamo di farne seguire molti altri.

Questa strada, per tutte noi che la stiamo percorrendo insieme, ci sta insegnando che nessuna donna è troppo sola e troppo diversa da non potersi avvalere di una buona rete di supporto, che ognuna deve e può tenere insieme la propria origine e la nuova vita che sta vivendo, nel rispetto e nella valorizzazione della dignità individuale.

Nessuna donna è troppo sola e troppo diversa da non potersi avvalere di una buona rete di supporto

## 2.3 RISULTATI DEL PRIMO SEMESTRE

Il progetto Crisalide è partito il 15 giugno 2009, è ancora in corso e terminerà il 15 giugno 2010. In questa parte presenteremo i risultati raggiunti nei primi 6 mesi di attuazione.

I risultati del progetto, presentati alla data del 15 dicembre 2009, si riferiscono alla finalità indicata dalla linee guida del Ministro Interni, Fondo F.E.I., relative all'attuazione di programmi che facilitino processi di integrazione sociale, quali l'inserimento lavorativo.

Il numero delle donne che hanno partecipato al progetto è di **285 donne**

Sono stati effettuati **438 colloqui** in totale, contribuendo al benessere sociale di

**843 persone**, componenti dei nuclei familiari

L'obiettivo che l'Associazione si è posta è di **500-600 donne**

INDICATORI DI REALIZZAZIONE AL 15 DICEMBRE 2009

Indicatori di realizzazione	Unità di misura	Valore atteso a fine progetto a)	Valore effettivo al 15.12.09 b)	Valore residuo c) = a) - b)
UTENTI PARTECIPANTI	n. donne	500	285	215

Indicatori di risultato	Unità di misura	Valore atteso a fine progetto	Valore effettivo al 15.12.09	Valore residuo
COLLOQUI REALIZZATI	n. donne	500-600	438	162

Indicatori di impatto	Unità di misura	Valore atteso a fine progetto	Valore effettivo al 15.12.09	Valore residuo
INSERIMENTI LAVORATIVI	n. donne	30-40	27	23

Albania	63
Argentina	1
Algeria	1
Brasile	5
Cameroun	3
Colombia	2
Congo	2
Costa d'Avorio	3
Cuba	1
Croazia	2
Ecuador	1
Egitto	4
Eritrea	5
Estonia	1
Ex - Jugoslavia	2
Filippine	2
Francia	1
Ghana	1
Guinea	1
India	8
Iran	1
Kosovo	3
Marocco	42
Montenegro	1
Nigeria	8
Perù	14
Polonia	3
Rep. Domenicana	1
Romania	30
Senegal	7
Somalia	33
Sri Lanka	1
Togo	2
Turchia	1
Ucraina	1
Altre Nazionalità	22
<b>TOTALE</b>	<b>285</b>

NUMERO DI DONNE INCONTRATE PER NAZIONALITÀ

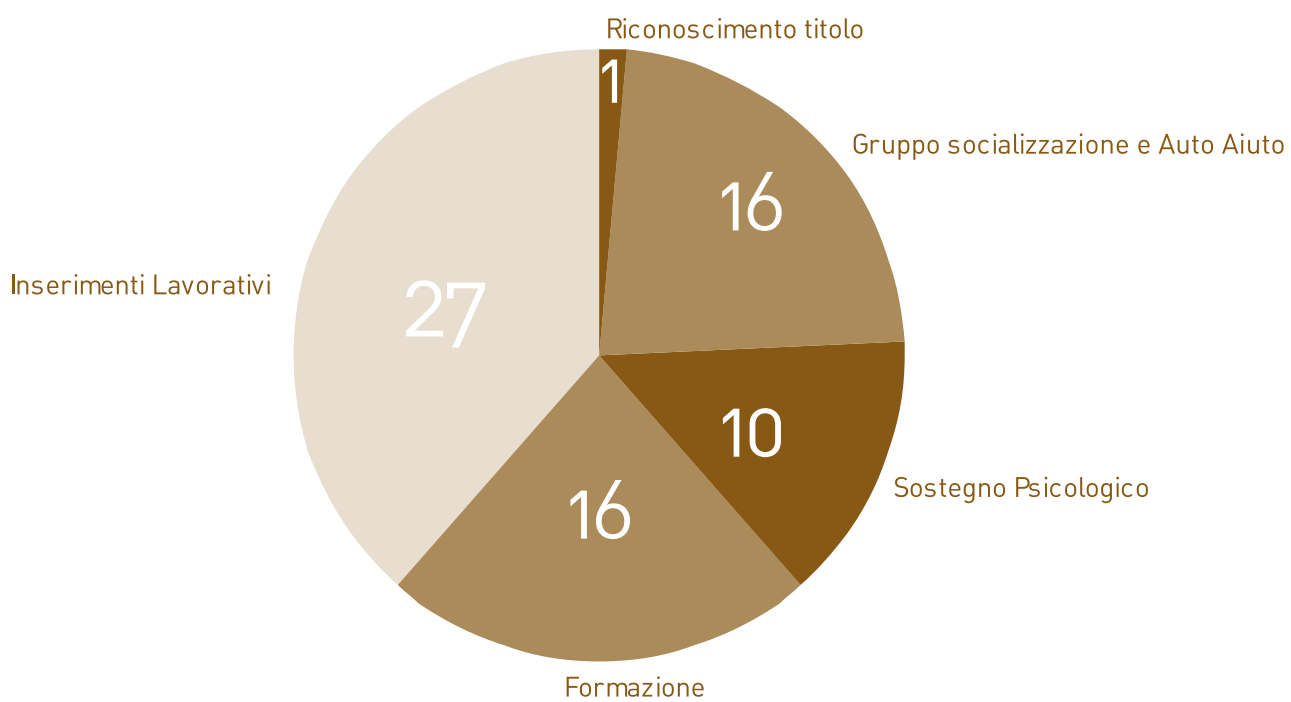
285  
donne

438  
colloqui

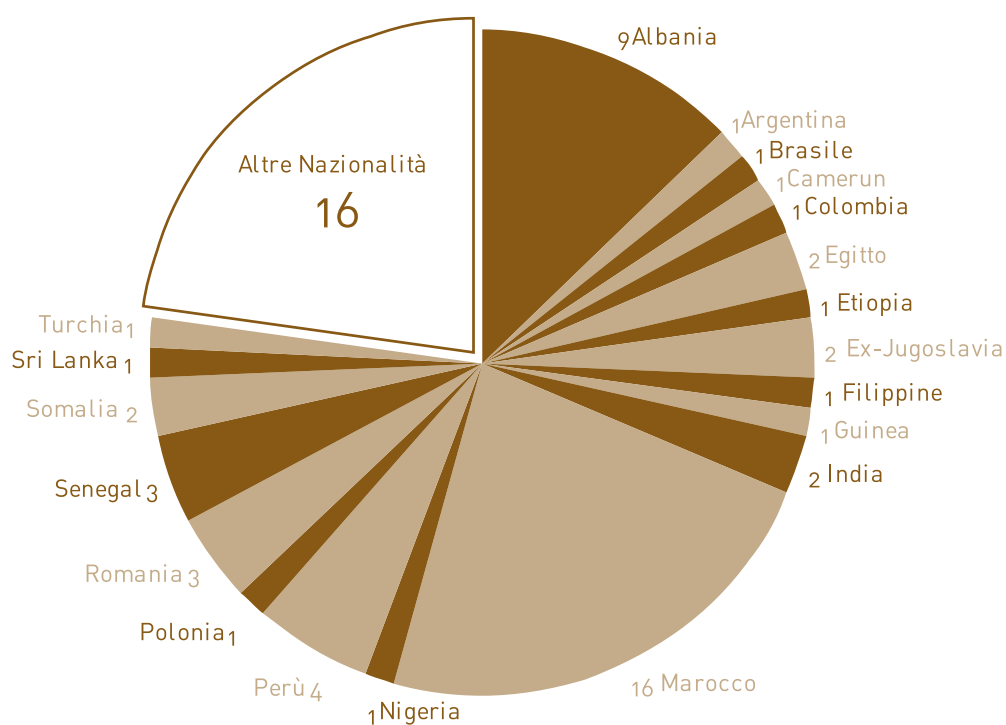
843  
persone

PROGETTI PERSONALIZZATI

Inserimenti lavorativi .....	27
Formazione .....	16
Sostegno psicologico .....	10
Gruppo socializzazione e auto-aiuto .....	16
Riconoscimento titolo .....	1
<b>TOTALE</b>	<b>70</b>



Albania	9
Argentina	1
Brasile	1
Cameroun	1
Colombia	1
Egitto	2
Etiopia	1
Ex-Jugoslavia	2
Filippine	1
Guinea	1
India	2
Marocco	16
Nigeria	1
Perù	4
Polonia	1
Romania	3
Senegal	3
Somalia	2
Sri Lanka	1
Turchia	1
Altre Nazionalità	16
<b>TOTALE</b>	<b>70</b>



# CAPITULO 3

## 3.1 COSTRUIRE PROGETTI PERSONALIZZATI

### SCHEDA 1 ~ ACCOGLIENZA

- Relazione di fiducia, affidabilità e rassicurazione
- Calore e ascolto
- Tempestività della risposta al bisogno
- Disponibilità all'ascolto
- Relazione empatica
- Coinvolgimento della donna alle azioni e all'elaborazione del proprio progetto personalizzato
- Rispetto della privacy
- Rispetto del diritto a essere informata
- Rispetto dell'autonomia nella possibilità di scelta

### SCHEDA 2 ~ OTTO PUNTI DEL PROGETTO PERSONALIZZATO

1. Fare una buona conoscenza
2. Tenere presente la realtà circostante
3. Fare emergere il progetto personalizzato
4. Studiare la fattibilità del progetto personalizzato
5. Stabilire un piano di sviluppo personale
6. Pianificare le attività e controllare la gestione
7. Valutare regolarmente gli sviluppi
8. Saper mettere fine all'accompagnamento e aprire nuove prospettive verso il futuro

### SCHEDA 3 ~ LA BUONA RIUSCITA DEL PROGETTO PERSONALIZZATO

**Per la buona riuscita del progetto personalizzato e del percorso di accompagnamento è fondamentale:**

- Lavorare affinché ogni donna prenda coscienza delle proprie capacità e qualità
- Puntare sulla capacità organizzativa delle donne, della loro rete familiare
- Formare le accompagnatrici
- Mantenere il contatto e lo scambio con gli operatori sociali

**Il ruolo dell'accompagnatrice**

- Identificare i punti di forza di ogni donna
- Cogliere ciò che la donna vuole
- Far emergere il progetto di vita, di famiglia e di lavoro della donna
- Valutare con la donna l'opportunità di condivisione col marito

note 

## Elementi considerati

- **Bagaglio di partenza**

Realtà sociale, politica e culturale del paese d'origine; valori di riferimento: essere figlia, moglie e madre; la rete familiare esistente. Sogni e bisogni personali, cioè il progetto futuro della donna.

- **Arrivo in Italia**

Aspettative del marito in Italia, della famiglia d'origine, dei figli nati in Italia. Il valore della maternità. Le contraddizioni create dall'incontro con una nuova cultura.

- **Organizzazione sociale, diritti e doveri in Italia**

Realtà sociale, politica e culturale italiana. Esigenze economiche e lavorative che richiedono alla donna di non essere solo madre e moglie ma di contribuire al reddito familiare.

- **Un nuovo progetto di vita**

Identificare insieme alla donna il suo nuovo progetto di vita, di famiglia e di lavoro, sostenendola e accompagnandola nel percorso.

Sogni e bisogni personali, cioè il progetto futuro della donna



## 3.2 PAROLE CHIAVE

PAROLA CHIAVE	ELEMENTI DI CONCETTO
1. aiuto	Nella relazione di counseling: "aiutare ad aiutarsi"
2. relazione	Si può dire un buon intervento quello che, in qualunque situazione, riesce a coniugare qualità della risposta tecnica e qualità della relazione umana
3. accoglienza	Già di per sé è una risposta: vuol dire fare entrare la donna in una rete di risorse alle quali attingere per trovare risposte al proprio bisogno
4. ascolto attivo	Permette di aprirsi completamente all'altra da sé, di stare in silenzio per permettere il massimo dell'espressione della donna, riuscendo a recepire i suoi bisogni, avviando una relazione empatica
5. individuazione dei bisogni	Far emergere potenzialità della donna, risorse personali e capacità trasversali per identificare a fondo i problemi e la possibile soluzione
6. empowerment	Potenziamento: riconoscere consapevolmente le proprie capacità, i propri punti di forza e le chances aperte davanti a sé
7. progetto personalizzato	Percorso di fuoriuscita dal bisogno, attraverso la stesura e la condivisione di un impegno scritto che la donna si assume
8. accompagnamento	Seguire, monitorare, correggere, incrementare il percorso personalizzato scelto dalla donna
9. presa in carico	Prendersi cura della donna, costruire un insieme di relazioni multiple, costruendo un rapporto di fiducia e rassicurazione
10. autonomia	Percorso di crescita personale verso l'autogoverno, cioè scegliere e assumere la responsabilità delle proprie scelte.

note 

## 1 e 2. Relazione d'aiuto

- **Prima fase di maternage:** fino all'avvenimento della consapevolezza. Il supporto dell'operatrice è fondamentale e si caratterizza per un tempo lungo, per permettere di lasciare emergere bisogni e desideri.
- **Seconda fase di responsabilità:** termina quando sia stato appurato cosa sceglie la donna; è in relazione con il decidere cosa desidera, cosa vuole; l'operatrice aiuta a rendere visibile le possibilità di scelta.
- **Terza fase di esperienza:** prendere una decisione da portare avanti nella direzione di quello che si vuole e dell'aspettativa espressa, per uscire da una situazione non soddisfacente.

## 3. e 4. Accoglienza e ascolto attivo

L'accoglienza e l'ascolto attivo risultano azioni basilari, sia per stabilire un rapporto di fiducia con le donne, sia per evidenziare competenze e motivazioni. Ma soprattutto grazie al progetto Crisalide si evidenzia che per ascolto attivo si intende un'attività trasversale e continua, che non riguarda solo il front-office dello sportello informativo, ma l'orientamento, l'accompagnamento e il sostegno.

Da Donna a Donna

L'approccio di genere rappresenta, per la donna che si presenta allo sportello, una garanzia di calore e la certezza di essere compresa e rispettata in relazione ai vissuti che riguardano le difficoltà della vita (salute, maternità, figli, problematiche di divorzi e separazioni, pianificazione delle nascite, problemi di conciliazione lavoro/famiglia); di non essere giudicata, ma solo ascoltata, rispettata e supportata a compiere i passi scelti con crescente consapevolezza e autonomia.



La comunicazione interculturale e la mediazione

Comunicare ha a che fare con l'antropologia culturale di ogni persona e con il punto di vista dei codici culturali di comportamento e di riferimento che questa porta dentro. E' per questo fondamentale saper comunicare in modo formale e non formale, riconoscendo oltre le parole le questioni che urgono nel pensiero della donna. Da sempre agli sportelli di accoglienza di Nosotras collaborano operatrici provenienti da tantissimi paesi proprio per evitare incomprensioni e fallimenti e per ribadire come l'ascolto sia l'azione basilare per ogni progetto di vita da costruire.

## 5. Individuazione dei bisogni

Raccogliendo le richieste delle donne attraverso una scheda personale di rilevazione del bisogno (SPB) emergono non solo i bisogni primari, quelli cioè che spingono la donna a chiedere aiuto, ma attraverso un colloquio più approfondito si possono scoprire i bisogni secondari fino a rendere evidenti anche quelli più nascosti che spesso la donna stessa non ammette di conoscere. Ad esempio alla domanda: "voglio lavorare?" seguono una serie di impedimenti che soltanto con un'attenta auto valutazione si può tentare di dare una soluzione.

Identificare la soluzione

Questa fase è molto delicata perché non si tratta di scegliere al posto della donna, ma metterla in condizione di poter decidere, tenendo conto delle competenze al fine di dare la risposta più vicina alla richiesta.

Spesso le soluzioni prospettate appaiono troppo lunghe e complesse, per questo arrivare alla soluzione del bisogno significa rielaborare un percorso di sostegno all'autonomia che richiede non solo azioni di orientamento, ma soprattutto accompagnamento e monitoraggio continuo.



## 6. Empowerment

Non volendo scrivere frasi teoriche per parlare di empowerment siamo partite dalle nostre storie di donne immigrate e native che hanno raggiunto il loro obiettivo di autonomia e domandato anche alle donne che questo percorso lo hanno intrapreso...

Queste sono le loro risposte:

<b>GLORIA</b>	➤ autonomia è poter agire da sola, con la propria testa. Sentirsi padrona di se stessa, essere libera da compromessi. Agire in prima persona, essere protagonista in primis	<b>Perù</b>
<b>IONICA</b>	➤ una donna autonoma è diplomata, intelligente e pronta sempre per tutto	<b>Romania</b>
<b>HAFIDA</b>	➤ autonomia è lavoro e stabilità economica che ti porta all'autonomia di decidere, fare e scegliere. Lavoro, guadagno e sono automa	<b>Marocco</b>
<b>AFEF</b>	➤ autonomia è avere la libertà di scegliere ciò che si vuole fare nella vita. L'autonomia economica ne è una conseguenza	<b>Tunisia</b>
<b>BRISEJDE</b>	➤ essere libera di fare ciò che si vuole fare, senza dipendere da altri per motivi economici e sentimentali. Scegliere la propria strada. Io sono autonoma	<b>Albania</b>
<b>CARMELINA</b>	➤ una donna autonoma deve essere padrona di se stessa, non accettare compromessi	<b>Eritrea</b>
<b>MANDEKA</b>	➤ autonomia? ci penso... non lo so. Una che riesce a mantenersi da sola?	<b>Italia seconda generazione</b>
<b>ADELINA</b>	➤ sarò schiava della banca per venticinque anni per pagare il mutuo della casa. Autonomia zero	<b>Albania</b>
<b>MATILDE</b>	➤ per me l'autonomia è avere in possesso la facoltà di sapersi governare con i nostri propri principi e leggi, in mutuo rispetto	<b>Ecuador</b>
<b>GHANI</b>	➤ autonomia è consapevolezza e conoscenza di te stessa. Inoltre è la determinazione nel risolvere le tue esigenze da sola	<b>Somalia</b>
<b>FRANCESCA</b>	➤ empowerment è il potenziamento delle capacità acquisite	<b>Italia</b>
<b>SANDRINE</b>	➤ dare alla donna le conoscenze necessarie per inserirsi nel campo del lavoro, per essere autonoma nella vita di ogni giorno	<b>Cameroun</b>
<b>VALENTINA</b>	➤ istruzione, ovvero dare a tutte gli strumenti necessari perchè con la conoscenza si ha la capacità di scegliere e di conseguenza la libertà di scegliere	<b>Italia</b>
<b>NELLY</b>	➤ avere la libertà di fare quello che voglio fare	<b>Francia</b>



**BRISEJDE**  
Albania

**NELLY**  
Francia

**HAFIDA**  
Marocco

**FRANCESCA**  
Italia

**MANDEKA**  
Italia

**VALENTINA**  
Italia

**AFEF**  
Tunisia

**SANDRINE**  
Cameroun

**MATILDE**  
Ecuador

**GLORIA**  
Perù

**ADELINA**  
Albania

**IONICA**  
Romania

**CARMELINA**  
Eritrea

**GHANI**  
Somalia



## 7. Analisi dei bisogni

### **Istruzione e Formazione:**

Alfabetizzazione L1 (lingua madre)

Apprendimento L2 (lingua seconda, lingua veicolare, cioè quella del paese ospitante: nel nostro caso lingua italiana)

Formazione Professionale (corsi di formazione professionale certificati e riconosciuti in Italia. Es. OSA, ADB, OSS, assistente domiciliare)

Formazione Professionale (corsi di computer, diritto, igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro)

Istruzione e diritto allo studio (dalla Scuola Media alla Laurea)

Certificazione delle competenze (esigenza di veder riconosciuti i propri titoli di studio in Italia: equipollenza titoli di studio: diplomi di Scuola Primaria, Secondaria, Diploma di Laurea). Equipollenza titoli professionali: es. infermiere

Aggiornamento professionale (es. per operatori sociali, volontari, mediatori linguistico-culturali).

### **Pratiche di regolarizzazione:**

Orientamento e informazione per rinnovo del permesso di soggiorno

Carta di soggiorno

Cittadinanza

Richiedenti asilo e rifugiati

Regolarizzazione badanti

Diritti di cittadinanza e pari opportunità

### **Diritto al lavoro:**

Indennità di disoccupazione a requisiti pieni e ridotti

Sostegno al reddito

Mobilità

Conflitti con datore di lavoro

Invaldità INPS

Start up d'impresa

### **Sostegno alla genitorialità:**

Problematiche collegate alla famiglia con figli di seconda generazione

Questioni culturali

Conciliazione famiglia- lavoro

Asilo per bambini

Ricerca baby-sitter

Affidamento part-time

Informazione e orientamento sul codice civile (matrimonio, diritti della moglie, dei figli minori)

Consulenza legale per pratiche di separazione e divorzio, affidamento dei figli minorenni , diritto di famiglia internazionale

### **Counseling e sostegno psicologico:**

Mediazione familiare

Sostegno individuale

Consulenza, sostegno e mediazione alle coppie miste

### **Sostegno economico:**

Mancanza di autonomia economica

Scarse risorse del sociale

Microcredito-prestito sociale



---

## 8. Progetti personalizzati

### LAVORO

#### 1) Inserimento lavorativo e mantenimento del lavoro

- Sintesi/bilancio delle competenze lavorative acquisite (cosa sa fare)
  - Identificazione delle competenze trasversali (cosa sarebbe in grado di fare)
  - Individuazione/definizione del potenziale (cosa potrebbe fare)
    - Individuazione di soluzioni di conciliazione dei tempi tra lavoro e famiglia
    - Attivazione del dispositivo dell'accompagnamento inteso come strumento per facilitare l'accesso della donna al percorso di inserimento lavorativo e mantenimento dello stesso
  - Fare un patto con un impegno reciproco
- 

### FORMAZIONE

#### 2) Formazione

- Corso di formazione professionale
  - Attivazione di voucher formativi e/o della Carta Ila
  - Riconoscimento dei titoli di studio
  - Corsi di ADB, OSS, OSA
- 

### SALUTE

#### 3) Salute

- Sostegno psicologico
- Sostegno alla genitorialità
- Accompagnamento durante e dopo la maternità
- Accompagnamento ai consultori familiari





# CAPITULO 4

## ACCOMPAGNAMENTO

Il servizio di accompagnamento è parte integrante del progetto personalizzato. Si tratta di un'azione di affiancamento fisico e morale della donna immigrata nella risposta ai propri bisogni.

### SCHEDA 1 ~ ESSERE ACCOMPAGNATRICE VUOL DIRE

- Collaborare e condividere con le altre figure che intervengono nel progetto, per raggiungere un obiettivo fissato
- Sapere ascoltare, consigliare e guidare la donna fissando insieme a lei le tappe
- Affinare le capacità della donna accompagnata di prevedere, anticipare, innovare
- Monitorare periodicamente il cammino percorso
- Tendere la mano, se necessario, affinché le donne si rialzino o si riprendano dopo una sconfitta
- Essere un modello credibile e ispirare fiducia



Le risposte a queste questioni permettono di determinare i punti di partenza e i punti di arrivo dell'accompagnamento.

- Quali sono le aspettative della donna? In quale realtà si inseriscono oggi? Verso quali obiettivi sono indirizzate?
- Per la buona riuscita dell'accompagnamento quali sono i punti di forza della donna che possono essere utilizzati (opportunità, motivazioni e capacità, risorse umane, materiali e finanziarie, esperienze precedenti sulle quali poggiarsi)?
- Di quali risorse personali dispone l'accompagnatrice (motivazioni, valori, capacità, relazioni e rete di riferimento)?
- Quali sono le difficoltà prevedibili (da parte dell'accompagnatrice e della donna)?
- Su quali aspetti prioritari e consensuali dovrà concentrarsi l'accompagnamento?
- L'accompagnatrice è pronta a far fronte a tutte le esigenze da sola? Su quali aspetti deve cercare interventi delle colleghe? In che modo può stabilire la collaborazione con loro?
- Di quali supporti, formali / informali e tradizionali si può avvalere?



**KHADIJA**  
Da utente ad accompagnatrice

**HAFIDA**

Operatrice sociale e accompagnatrice

Accoglienza con il velo

Quando le donne arrivano ai nostri sportelli e mi trovano con il velo si riconoscono e si sentono capite

**» Chi sei e qual è la tua funzione all'interno dell'Associazione Nosotras?**

Mi chiamo Hafida Bouchida, sono nata in Marocco, ho tre figli e sono in Italia con la mia famiglia.

A Nosotras seguo il progetto Billan e faccio parte del gruppo delle accompagnatrici.

**» Chi accompagni e che cosa significa accompagnamento per te?**

Accompano le donne che sono in difficoltà con la lingua italiana, e anche le donne che non sanno leggere e scrivere, perché purtroppo molte sono ancora analfabete. Molte di loro sono donne arabe e di fede musulmana, sono somale, egiziane, tunisine, marocchine, e pakistane, cioè un po' tutto il mondo islamico. Quando le donne arrivano ai nostri sportelli e mi trovano con il velo si riconoscono e si sentono capite. Conosco le loro abitudini e le loro credenze e posso seguirle nell'accompagnamento con una forma di mediazione culturale.

**» A quali servizi accompagni le donne?**

Soprattutto al centro per l'impiego, alle aule di formazione, in ospedale, agli uffici del Comune, all'ufficio casa, alla Caritas e alle case di accoglienza per le donne.

**» Racconta un tuo caso di successo**

E' il caso di una donna marocchina, venuta in Italia con la figlia di diciassette anni. Si sono trovate per strada a passare tutto il giorno ai giardini pubblici, perché la casa dove erano ospiti era della suocera della sorella e loro due si sentivano di troppo. Erano senza lavoro, senza mangiare, vivevano un forte disagio. Finché sono arrivate a Nosotras. Io ho fatto il primo accompagnamento dall'assistente sociale. Ho seguito il loro percorso: la donna è stata inserita con la figlia in una casa d'accoglienza, poi l'abbiamo aiutata a trovare un lavoro per le pulizie d'uffici. La figlia è stata seguita meglio nel percorso di scuola. La donna ha avuto bisogno anche di sostegno psicologico professionale. Adesso madre e figlia vivono in una casa in affitto e posso dire che è un caso risolto.

**DANIELA**

**Operatrice sociale e accompagnatrice**

Scandicci e dintorni

INTERVISTA



Cerco sempre di non sostituirmi alla donna, ma la sprono perché sia lei a rispondere o chiedere, le sto accanto aiutandola a esprimersi

» **Chi sei e qual è la tua funzione all'interno dell'Associazione Nosotras?**

Mi chiamo Daniela Nincheri, seguo gli sportelli di Scandicci, Lastra a Signa e Firenze in via Faenza, presso Nosotras.

» **Chi accompagni? E che cosa significa accompagnamento per te?**

Partendo dalla mia esperienza di autonomia, accompagno quelle donne che non sono ancora pronte ad affrontare da sole colloqui lavorativi, e quelle che richiedono informazioni e iscrizioni ai corsi formazione. Cerco sempre di non sostituirmi alla donna, ma la sprono perché sia lei a rispondere o chiedere, le sto accanto aiutandola a esprimersi. Soprattutto per quel che riguarda i colloqui lavorativi, tengo sempre presente che chi offre il lavoro deve valutare la donna e non me, quindi insisto sempre perché le donne parlino, anche se non hanno una buona conoscenza della lingua, perché ho notato che l'atteggiamento passivo non è positivo per la riuscita del colloquio. Cerco anche di far capire il rispetto delle regole, ad esempio l'importanza della puntualità nei colloqui di lavoro, perché spesso tendono ad arrivare in ritardo.

» **Come raggiungi gli obiettivi dei progetti personalizzati che hai fatto?**

Se l'obiettivo è l'inserimento lavorativo accompagno le donne al colloquio, medio con il datore di lavoro per le condizioni economiche, faccio un monitoraggio sia con il datore che con la donna, cercando di mediare in quelle situazioni che mettono in pericolo il mantenimento del posto di lavoro. Per i corsi di formazione cerco su internet, sul sito della Provincia, se ci sono corsi gratuiti, ed eventualmente accompagno la donna al Centro per l'Impiego per l'iscrizione. Molte volte per i corsi d'informatica fornisco informazioni di scuole che organizzano corsi gratuiti per disoccupati. Accompagno le donne, quando necessario, alle varie associazioni (principalmente Croce Rossa) per il pacco alimentare o per il vestiario. Mi relaziono con le assistenti sociali per seguire le donne nel loro percorso.

» **Racconta la più bella esperienze di un caso di successo**

Una donna marocchina di Lastra a Signa che è venuta da me con una scarsa conoscenza della lingua e una bassa autonomia. Fra noi è iniziato un buon rapporto e dopo vari colloqui ha deciso di frequentare un corso di lingua italiana, dopo è sembrata fiorire. Le ho fatto l'iscrizione a un corso di pelletteria che ha seguito con grande interesse, anche se con notevoli disagi, dovuti al fatto che ha una bambina piccola. Al termine del corso è stata chiamata e assunta in una pelletteria dove tuttora lavora.

**GHANI**

Operatrice sociale e accompagnatrice

Questione di pelle

# Come accompagnatrice metto due mondi insieme

**» Chi sei e qual è il tuo ruolo a Nosotras?**

Sono Ghani Adam, vengo dalla Somalia e sono mamma di tre figli. Sono socia fondatrice e sono stata tesoriera di Nosotras. Faccio parte del direttivo da sempre. Sono operatrice degli sportelli, faccio accoglienza e accompagnamento alle donne.

**» Chi accompagni?**

Accompano le donne immigrate che presentano aspetti molto diversi tra loro. Ci sono quelle che accompagno per i documenti, per la scuola, altre volte faccio conoscere la rete dei servizi sul territorio e le offerte di lavoro. Una volta che arriva l'offerta contatto la donna e la metto in relazione con il datore di lavoro. Quasi sempre si tratta di lavoro di cura e la mia presenza al colloquio diventa una garanzia e una mediazione culturale per presentare la donna e le sue capacità, assicurandosi la fiducia di quel datore di lavoro. Così aiuto a far nascere una relazione umana, raccontando la storia della donna e le sue qualità. Sono garante tra le due parti e allo stesso tempo sono mediatrice tra due mondi culturali diversi, per fare in modo che l'inserimento lavorativo vada a buon fine, anche dopo il primo colloquio. Mi rendo sempre disponibile a intervenire in caso di contraddizioni o malintesi, perché si tratta di capirsi: uno si mette in casa una persona diversa, ma bisogna capirsi.

**» Casi andati a buon fine**

Per superare le barriere dovute alla cultura, ma anche al colore della pelle, bisogna lavorare molto. Bisogna spiegare a chi assume una donna nera che non sempre mangia con le mani... Superare l'impatto con il colore della pelle è molto duro. Se si supera al primo approccio allora è molto bello. Ad esempio ho seguito il caso di una donna del Cameroun che ho accompagnato al colloquio per assistente domiciliare ed è riuscita a ottenere il posto di lavoro. In un altro caso accompagnavo una donna polacca e il datore di lavoro pensava che fossi io la badante... Si è creato un certo imbarazzo, ma alla fine l'inserimento lavorativo è andato a buon fine. Come accompagnatrice metto due mondi insieme.



**CAPITOLIS**

Ci siamo mosse  
nell'ottica della  
ricerca di un  
benessere  
sociale della  
donna, nella  
tessitura di  
relazioni attorno  
alla lei, nel  
preparare il  
futuro dei figli



**LAILA ABI AHMED**

Presidente dell'Associazione Nosotras

Le donne di Nosotras. Le sfide del futuro

**» Come valuti l'esperienza fatta attraverso il progetto Crisalide?**

Il progetto Crisalide è stata una bella sfida per le operatrici dell'associazione, ha richiesto infatti tanta energia sia per far comprendere i nostri obiettivi con i servizi sul territorio, sia per avvicinarci a un nuovo target di donne immigrate. Le donne che abbiamo incontrato non sono né quelle che svolgono lavoro di cura, né le vittime di tratta, ma quelle che vivono una migrazione che punta alla permanenza sul territorio. Ci siamo mosse nell'ottica della ricerca di un benessere sociale della donna, nella tessitura di relazioni attorno a lei, nel preparare il futuro dei figli. Bisogna ridare centralità al ruolo della donna all'interno del nucleo familiare, operare per consolidarne il ruolo di educatrice, interagire nel rispetto dei diritti e dei doveri. Per questo gli interventi a sostegno delle donne immigrate non possono e non devono seguire solo la logica dell'emergenza. Il progetto Crisalide ha rivolto uno sguardo lontano, nel futuro, immaginando nuove strategie e progetti personalizzati finalizzati alla stabilizzazione della vita di chi ha scelto di non tornare al Paese d'origine. Forse sarebbe interessante condividere questa strategia anche con tutti coloro che intervengono nei fenomeni migratori, politici, operatori sociali, educatori e associazioni, per una diversa interpretazione dell'integrazione.

**» Quali sono le principali difficoltà incontrate?**

Ridefinire il ruolo della donna all'interno del nucleo familiare richiede un cambiamento di atteggiamento sia da parte dei servizi sia da parte della donna che viene presa in carico. Gli uomini sono spesso organizzati, sia nel campo lavorativo che sociale, hanno reti di rapporti formali e non formali, e non prendono in considerazione la realtà della donna appena arrivata. Le difficoltà relazionali e di inserimento sociale della moglie (scarsa conoscenza della lingua, mancata consapevolezza nella gravidanza, carenza di lavoro, difficoltà degli iter burocratici) provocano difficoltà nell'organizzare la vita della famiglia, si ricorre quindi all'assistenzialismo. Non è stato facile far emergere il progetto personalizzato con la donna, in alcune situazioni è stato indispensabile trovare un accordo con il capofamiglia, in altre ha pesato la mancanza di rete familiare per la gestione dei figli. Inoltre la crisi economica degli ultimi anni ha fatto calare l'offerta di lavoro, creando ulteriori problematiche.

**» Quali sfide pensi che arriveranno per Nosotras nel futuro?**

Sicuramente dovremo sviluppare più aspetti: consolidare il percorso portato avanti con la nostra diversità di genere e di donne immigrate, mantenendo i servizi già offerti; sviluppare nuove proposte per e con le nuove generazioni, sostenendo le famiglie anche nel percorso formativo dei figli.

... Ma la sfida più grande per me sarà far crescere, anche politicamente, una nuova presidente che possa guidare l'associazione attraverso le difficoltà del futuro.

DIRITTO ALL'ACCESSO DEI SERVIZI SOCIO SANITARI  
DIRITTO A MANTENERE L'UNITA' FAMILIARE  
DIRITTO AI SERVIZI SCOLASTICI  
DIRITTO AL LAVORO...



MA UNA SVOLTA  
RIUSCIRÒ  
A FARLA ?



**Associazione Nosotras**

Via Faenza, 44/a

50127 Firenze

t 055 2776326

[www.nosotras.it](http://www.nosotras.it)

**Sportelli di ascolto**

**FIRENZE**

Sportello Nosotras

c/o Centro La Fenice Comune di Firenze

Via del Leone, 35

t 055 2396504

[donnenosotras@libero.it](mailto:donnenosotras@libero.it)

**SCANDICCI**

Sportello Donna Nosotras Comune di Scandicci

via Rialdoli, 126

t 055 7591541

[sportellodonna@gmail.com](mailto:sportellodonna@gmail.com)

**LASTRA A SIGNA**

Sportello Donna Comune di Lastra a Signa

t 055 8743221

[sportellodonna@gmail.com](mailto:sportellodonna@gmail.com)