

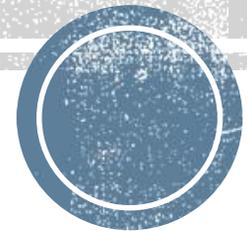
**Noi visti da loro**

**Capire e capirsi: La comunicazione  
tra fraintendimenti e nuovi linguaggi**

Mara Alacqua

APS Cambalache

*Asti, Venerdì 12 giugno 2015*



# APS Cambalache

- «Emergenza Nord Africa»: 2011 - 2013
- CAS «Mare Nostrum» - Centro di accoglienza straordinaria da aprile 2014
- Membro della di Rete per l'Accoglienza di Alessandria



- FB: APS Cambalache
- Blog: nellastessabarca.wordpress
- E-mail: apscambalache@gmail.com
- Tel: 380 1428933



# APS Cambalache

- Progetto di accoglienza diffusa:  
5 strutture abitative - Comune di Alessandria
- 34 Ospiti di 10 diverse nazionalità
- 6 operatori:  
2 mediatrici linguistiche e culturali, 1 operatrice dell'accoglienza,  
1 infermiere, 2 tirocinanti (Ass. Sociale e Mediazione)
- 4 volontarie: sostegno per apprendimento italiano ed eventi



# Spunti per limitare il fraintendimento e migliorare la comunicazione



Caso pratico:  
come strutturiamo il rapporto  
e il dialogo con gli ospiti





# Regole: poche ma chiare

- Regolamento e contratto dell'accoglienza - all'ingresso:  
accoglienza integrata,  
diritti e doveri,  
regole di convivenza

Partecipazione

Dialogo

Rispetto



# **Dove sono? Cosa mi aspetta?**



- **Pubblicazione OIM in 6 lingue:** “Introduzione all’Italia. Manuale di orientamento civico per i richiedenti protezione internazionale
- **Il primo approccio all’iter legale:** riunioni individuali in preparazione all’appuntamento per Mod. C3



# Una presenza costante e strutturata



- **Giro quotidiano delle strutture** (infermiere, operatrice dell'accoglienza, spese, manutenzione)
- **Riunione settimanale di gruppo:** rispetto delle regole, problematiche legate alla convivenza o ai servizi, richieste particolari (in appartamento - operatori)
- **Riunioni individuali periodiche** per monitoraggio sul percorso di integrazione / legale e verifica delle aspettative (in sede - responsabile progetto)

Disponibilità all'ascolto, alla trattativa, ai chiarimenti, alle spiegazioni, a ritornare sui temi delicati o problematici





## **Distinzione chiara dei ruoli**

- Di ogni operatore interno al progetto
- Delle istituzioni: Commissione, Tribunale, Prefettura, Questura, Comune, ASL
- Delle figure professionali esterne: medici, avvocati, psicologi



# Stimolare la partecipazione

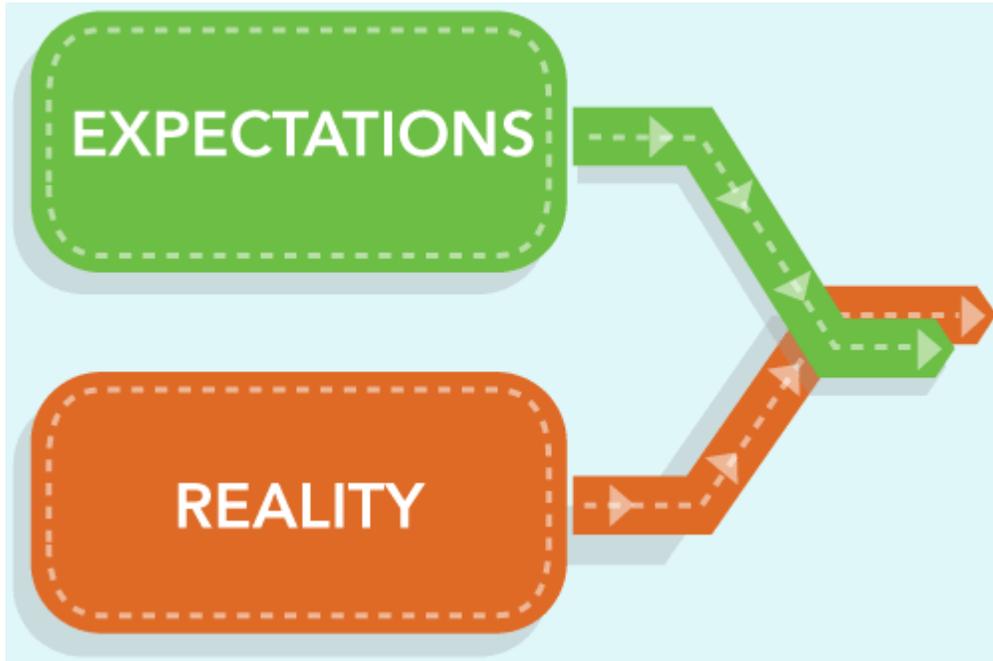
Ruolo attivo all'interno del progetto di accoglienza



- ✓ mansioni quotidiane all'interno della casa
- ✓ accompagnamento nelle spese
- ✓ presenza negli uffici pubblici
- ✓ collaborazione ad eventi



Gestire le aspettative...



## Offrire strumenti, far presente i limiti

L'assistenza è offerta di strumenti e opportunità:

corsi di lingua, formazione professionale, opportunità di volontariato, orientamento al lavoro e al territorio

Il sistema di accoglienza e il sistema normativo hanno dei limiti che non dipendono dagli operatori.



# Offrire strumenti...

"Bee My Job"



# Indovina chi viene a cena ?

- 29 novembre 2014
- 31 gennaio 2015
- 28 febbraio 2015
- 28 marzo 2015
- 30 maggio 2015
- 27 giugno 2015

cene/incontro nelle case dei richiedenti  
asilo e titolari di protezione  
internazionale ospiti del progetto di  
accoglienza di aps cambalache, provenienti  
da nigerìa, gambia, senegal, ghana e  
guinea conakry.

per info e prenotazioni:  
chiara 3203182586



# Accompagnare

Favorire la costituzione di reti di sostegno informale

..tramite il volontariato, la frequentazione di spazi  
aggregativi e ricreativi, eventi di sensibilizzazione



# Oltre l'accoglienza, la socialità

Creare opportunità di incontro e conoscenza mutua

Fare gruppo



# Oltre l'accoglienza, la socialità

Valorizzare le loro culture e competenze



Stimolare la partecipazione





**Flessibilità**  
**Dialogo**  
**Trattativa**  
**Fiducia**  
**Rispetto**  
**Chiarezza**  
**Collaborazione**





# Costruire insieme

Non proporre soluzioni «studiate a tavolino» dagli operatori

- Costruire insieme percorsi e soluzioni - nel rispetto delle loro aspettative e dei limiti dell'accoglienza
- Si eviterà la frustrazione degli operatori e degli utenti





# Responsabilizzare

Rispetto al proprio percorso di integrazione / riconoscimento di protezione

Ad es. frequentazione della scuola, ricerca di informazioni e prove per dimostrare la propria storia, cercare casa e lavoro.



*Chi non sbaglia,  
non ci mette abbastanza passione*



**Grazie...**

