Progetto co-finanziato dall'Unione Europea

MINISTERO DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020
O.S. 2 "Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo nazionale ON 3 - "Capacity building" - "Promozione di Interventi di Inclusione sociale ed economica di Cittadini dei Paesi terzi sviluppati in Italia e in altri Stati Membri"

InCOME : Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria

REPORT DI RICERCA VALUTATIVA

Il rapporto di ricerca è stato realizzato nell'ambito del progetto "InCOME", co-finanziato dalla Unione Europea e dal Ministero dell'Interno - programma FAMI (Fondo Asilo , Migrazione e Integrazione) 2014-2020

Maggio 2021

Inclusione,
Cittadinanza economica e nuove
Opportunità di integrazione dei
Migranti tramite
l'Educazione finanziaria

Movimento Consumatori
via Piemonte 39/a | 00187 Roma
tel 06 4880053 | fax 06 4820227
ufficio.progetti@movimentoconsumatori.it.

CIES Onlus
via Merulana, 198 | 00185 Roma
tel 06 77264611 | fax 06 77264628
cies@cies.it | cies.it

Dedalus
p.zza E. de Nicola, 46 | 80139 Napoli
tel 081 293390 | fax 081 297380
info@coopdedalus.it | coopdedalus.it

Indice **Pag.**

Prefazione, *a cura di Elisabetta Bianca Melandri - Presidente CIES Onlus* 3
Cap. 1 – Introduzione: il tema dell'inclusione finanziaria dei migranti 5
Cap. 2 - La sperimentazione del progetto InCOME 10
Cap. 3 - Nota metodologica 13
3.1 Disegno e domanda di ricerca valutativa 14
3.2 Il ruolo dell'indagine esplorativa iniziale: analisi desk e FG 15
3.3 Gli strumenti utilizzati per le attività durante il progetto 19
3.3.1 Formazione
3.3.2 Sportelli di Servizio
3.3.3 Scambi di buone pratiche
Cap. 4 – Ricerca e Valutazione di impatto 28
4.1 Modifiche al disegno di ricerca e alla valutazione di impatto a seguito della pandemia COVID-19 28
4.2 Risultati raggiunti 30
4.2.1 Indagine esplorativa iniziale
4.2.2 Fase di Servizio
4.2.3 Fase Formativa
4.3 Valutazione di impatto 80
4.3.1 Operatori e mediatori
4.3.2 Utenti
4.3.3 Istituzioni
4.4 Conclusioni 125
4.5 In prospettiva, note sull'esperienza progettuale, a cura di Daniele Frigeri - Direttore CeSPI. Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti 134
Cap. 5 - Il Modello di Mediazione interculturale in ambito finanziario - schemi 138
La formazione di operatori e mediatori: Modello di Formazione (schema)
Gli sportelli di Inclusione finanziaria: Modello di Servizio (schema)
Cap. 6 - Analisi di fattibilità e trasferibilità dell'intervento InCOME in territorio greco, *a cura di EEKE* 140

Prefazione

a cura di Elisabetta Bianca Melandri - Presidente CIES Onlus

Il progetto InCOME è stata una sfida: non solo per quello che ha realizzato, ma anche per le prospettive che ha aperto. Lavorare sull'inclusione finanziaria con l'occhio della mediazione interculturale ha fatto analizzare, comprendere ed approfondire quanto spesso questo aspetto della vita quotidiana sia strategico per favorire l'inclusione sociale ma sia al contempo tralasciato, e non solo per il target diretto delle attività -gli immigrati- ma per tutti noi e ancor più per i soggetti "vulnerabili".

Spesso si è portati a pensare che il tema riguardi solo gli addetti ai lavori oppure coloro che dal punto di vista economico sono privilegiati, che posseggono denaro e risorse e devono saperle gestire. Ma non è così: oggi siamo tutti inseriti e coinvolti, nostro malgrado, nel sistema finanziario e dobbiamo gestire efficacemente il nostro denaro, soprattutto coloro che possono contare su minori risorse. Viviamo in un sistema economico in cui è necessario possedere degli strumenti finanziari di base e in cui dobbiamo imparare forme di tutela personale sia sul presente che sul futuro. Perché il sistema del welfare è sempre meno presente, meno funzionante o efficiente, e saper gestire il rischio economico-finanziario personale diventa una forma significativa di tutela dei diritti, importante e strategica anche nella veste di "consumatori" di prodotti finanziari.

Credo che InCOME sia una porta di ingresso, una sperimentazione che deve continuare ad esistere e diventare "sistema". Al CIES ha rappresentato il tassello che mancava: stiamo infatti consolidando da anni un modello di inclusione verso giovani, donne, verso soggetti vulnerabili di tutti i tipi soprattutto immigrati, anche italiani che tra l'altro proprio dell'educazione finanziaria dovrebbero beneficiare. Un percorso, una strada comune, dunque, per immigrati ed autoctoni basata su bisogni trasversali alla nostra vita quotidiana e che devono trovare risposta all'interno di un contesto di pratiche, norme e procedure sempre più complesso.

InCOME è principalmente un supporto strategico per essere dei "Cittadini Attivi", è parte integrante di un pacchetto di Educazione alla Cittadinanza Attiva. Cittadini non solo consapevoli ma anche attenti ai propri diritti e alle proprie opportunità. Attraverso diversi strumenti come la mediazione interculturale, ma anche con certi approcci educativi che come CIES siamo abituati a realizzare, facciamo in modo che ogni percorso di inclusione parta proprio dal cercare di recuperare tutti quegli aspetti delle capacità espressive e del riconoscimento e l'apprezzamento della propria identità e del proprio personale vissuto. Ed è proprio da quando si comincia a toccare il tema della vita, dell'essere Cittadini nella realtà attraverso il lavoro e la realizzazione dei progetti personali ed aspirazioni, che la componete sviluppata da questo progetto diventa veramente strategica.

Abbiamo visto un'adesione molto interessante di giovani e meno giovani, di donne e di uomini di tantissime e diverse nazionalità e naturalmente la chiave di volta è sempre stata quella di riuscire a parlare di questi argomenti in un linguaggio non solo divulgativo ma anche "mediato", per essere ascoltati e capiti anche a seconda delle diverse attitudini culturali. La mediazione interculturale è stata importante perché il denaro e il suo uso sono condizionati dagli stereotipi culturali, oltre che da tantissime altre cose tra cui la situazione sociale di maggiore o minore emarginazione. Però la

consapevolezza dei diritti, dei doveri e delle opportunità che ruotano intorno all'utilizzo del denaro è qualcosa che viene concepita in maniera culturalmente diversa, sia per fasce d'età ma anche riguarda la diversità che è quella di provenire da una diversa condizione, di cui il grosso è certamente la condizione socio-economica. La cifra di rapporto e l'utilizzo delle risorse economiche è molto diversa a seconda della posizione di più o meno marginalità in cui una persona si trova in qualsiasi società. Però poi ci sono elementi di differenza culturale, pensiamo ad esempio a quella di genere.

Il CIES, che ha avuto in carico la ricerca valutativa che vi presentiamo col presente report e che ha seguito tutta la sperimentazione progettuale, con grande interesse si è alleata agli altri partner Movimento Consumatori (capofila) e Dedalus Cooperativa sociale, con cui si è condivisa questa esperienza fin dall'inizio, basata sulla condivisione e sullo scambio di competenze diverse. Il rapporto coi partner è stato fondamentale e queste righe servono anche per ringraziarli, perché proprio questo rapporto è riuscito a dare al progetto una dimensione ampia e diversa, calata sul territorio ma con visuale e angolazioni diverse a seconda delle competenze di ciascuno. Questa la sua forza come pure la sua complessità. Le diverse competenze insieme hanno consentito di mettere a fuoco il concetto di base per cui l'arrivare alla consapevolezza di Cittadinanza economica e finanziaria abbisogna di altri passaggi che si basano sul recupero e la valorizzazione identitaria e culturale, dalla dimensione individuale a quella di gruppo e comunità.

La cosa molto interessante è stata anche quella di fare in modo che ogni azione di servizio, gli sportelli, i seminari formativi e tutti gli aspetti di realizzazione verticale del progetto, fossero preceduti e accompagnati non solo da attività di monitoraggio ma anche di vera e propria "ricerca". E questo è stato molto importante perché ha strutturato l'esperienza, basata sul "fare" ma anche sul "riflettere", che coniuga l'aspetto di analisi con la realizzazione di azioni concrete. La realizzazione delle attività ha nutrito la ricerca ma nello stesso tempo è stata la ricerca ad aiutare le attività concrete a trovare una sistematizzazione e ad avvalorare e a validare quanto fatto. Questa è un'ulteriore lezione di questo progetto e come Presidente del CIES sono molto fiduciosa che quanto costruito continui e che tutte le metodiche diventino prassi comuni e consolidate.

Concludo sottolineando come gli elementi della comunicazione da remoto, in questo progetto come in tutti gli altri tenuti in piedi durante il periodo di pandemia Covid-19, ci hanno a loro volta dato dei suggerimenti molto importanti perché la comunicazione da remoto possa migliorare e perché diventi un patrimonio acquisito delle persone e soprattutto di un bacino molto più ampio di persone, perché non è scontata nemmeno la capacità di comunicare online in maniera fruttuosa.

Un ringraziamento molto importante infine va all'Ente finanziatore del progetto, il fondo FAMI – Unione Europea e Ministero dell'Interno – Dipartimento Libertà Civili e Immigrazione, per aver creduto e permesso questa interessante esperienza e a tutti quelli che a vario titolo, a partire dallo staff di progetto, vi hanno collaborato e che attraverso la valutazione partecipativa hanno permesso di poter raccontare questo interessante spaccato del processo di integrazione che di seguito presentiamo.

1 – Introduzione: il tema dell'inclusione finanziaria dei migranti

Il progetto **InCOME: Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria** nasce dall'incontro di Movimento Consumatori, CIES Onlus e Dedalus Cooperativa Sociale, impegnate da anni sul territorio a promuovere pari opportunità e tutela dei diritti.

Il progetto è stato avviato a **settembre 2018** ed è terminato a **maggio 2021.** Ha avuto l'**obiettivo generale di favorire la conoscenza sul tema dell'inclusione finanziaria e della cittadinanza economica**, **tema** strategico ma **meno agito nell'ambito dell'immigrazione**. Essere capaci e competenti di progettare la propria vita finalizzandola al benessere[1]: questo uno dei principi della cittadinanza economica promosso dal progetto e concetto significativo in una realtà mondiale in cui 1 persona su 30 è un migrante (272 milioni di persone al mondo), per la maggior parte un migrante economico e originario del Sud del mondo (il 60%)[2]. Gli obiettivi specifici delle attività implementate sono stati quelli di:

- favorire l'inserimento dei cittadini dei Paesi terzi nel tessuto sociale e produttivo, promuovendo pari opportunità di accesso ai servizi e ai prodotti finanziari;
- migliorare il livello di cultura finanziaria e di conseguenza la relazione tra conoscenza economica, responsabilità individuale e autonomia delle scelte;
- favorire lo scambio e il confronto di buone prassi tra i soggetti attivi nell'inclusione finanziaria e i soggetti impegnati per promuovere innovative strategie di integrazione della popolazione migrante;
- mettere a sistema un Modello innovativo di inclusione socio-economica e finanziaria incentrato sulla mediazione interculturale.

Il progetto si è articolato secondo le seguenti attività:

- **Percorsi di formazione** interattivi e da remoto per mediatori interculturali e operatori dell'ambito finanziario
- **Sportelli di Servizio sperimentali** finalizzati ad orientare e supportare i cittadini immigrati e favorire l'inclusione e l'educazione finanziaria
- Elaborazione di un **Modello di intervento di inclusione finanziaria** per **cittadini immigrati** innovativo e replicabile in altri contesti e territori
- **Scambi di buone pratiche** a livello nazionale a Torino, Roma, Napoli ed europeo col partner europeo EKEE- Union of Working Consumers of Greece.
- **Manuale di Buone pratiche** ad uso di operatori e mediatori
- **Ricerca valutativa** finalizzata a costruire, verificare e validare in corso d'opera le attività implementate e ad esplorare per singolo territorio le problematiche di ambito finanziario delle comunità immigrate oggetto del servizio

1 Parricchi M., Educare alla cittadinanza economica, percorsi per una pedagogia del benessere http://www.metisjournal.it/metis/anno-v-numero-1-062015-leducazione-ai-tempi-della-crisi/128-saggi/687-educare-alla-cittadinanza-economica-percorsi-per-una-pedagogia-del-benessere.html

2 Dossier Statistico Immigrazione 2018, 2019, 2020 – Centro Studi e Ricerche IDOS in partenariato con Confronti

InCOME è un **progetto sperimentale** di **Mediazione di Sistema**. Il progresso tecnologico, l'innovazione finanziaria e lo sviluppo dei mercati hanno reso più complesse le scelte finanziarie degli individui, che devono fronteggiare fenomeni che spesso non vanno di pari passi con le conoscenze possedute[3]. Per **Inclusione finanziaria** si intende *il complesso di attività sviluppate per favorire l'accesso e l'utilizzo efficace dei servizi bancari (finanziari di credito, risparmio, assicurazione, pagamento, con il trasferimento di fondi e rimesse, programmi di educazione finanziaria e di accoglienza in filiale, nonché per lo start up di piccole imprese) da parte di soggetti e organizzazioni non ancora del tutto integrati nel sistema finanziario ordinario, mentre per* **Mediazione di Sistema** quel livello del dispositivo agito *attraverso l'impiego di mediatori in interventi strutturali finalizzati a rendere i servizi sempre più interculturali*[4].

Il progetto ha avuto quindi l'intento di **sperimentare una pratica di servizio innovativa sull'inclusione finanziaria dei migranti** tramite il dispositivo della Mediazione Interculturale. La **pratica della mediazione** è stata infatti Italia meno utilizzata all'interno delle pratiche di **Cittadinanza Economica**, ancor meno sul tema finanziario. Nell'attuale situazione economica nazionale ed internazionale, ed in virtù delle **motivazioni economiche che rimangono una delle principali spinte ai processi migratori,** il tema della gestione del denaro e della tutela in ambito finanziario è invece oggi prioritaria. La **riflessione sugli obiettivi del progetto** sono nati nella consapevolezza che oggi sia sempre più necessario che le persone siano guidate alla **conoscenza del sistema finanziario in cui sono inserite** e che tale conoscenza **tuteli dai rischi connessi ad una gestione disinformata delle proprie finanze**. La crisi sanitaria COVID-19 ha amplificato tali problematiche, offrendo al progetto la possibilità di misurarsi col momento più difficile di crisi economica, che si sta ancora affrontando.

In svariati documenti istituzionali europei e nazionali proprio **l'educazione finanziaria** è riconosciuta oggi come facente parte delle **competenze di base** all'interno del più ampio concetto di **cittadinanza economica e cultura del risparmio[5]** e finalizzata ad "*attivare un processo virtuoso di cittadinanza consapevole per futuri cittadini informati, attivi e responsabili attraverso la costruzione di competenze utili ad avere*

---

3 Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti/CeSPI; 2017 – pag. 10

4 Ovvero supporto alla progettazione e riorganizzazione dei servizi secondo modalità "migrant friendly". Fanno parte di questa categoria tutte le attività di supporto che consentono di adeguare servizi e politiche di integrazione della popolazione immigrata (funzionalità dei servizi, approfondimento culturale, azioni di raccordo fra diversi soggetti del territorio, ecc.). Oltre alla mediazione di sistema, c'è la mediazione di servizio, "finalizzata al solo inserimento diretto di mediatori nei servizi (pubblici o privati) come facilitatori della comunicazione/relazione tra utenti immigrati e operatori della società d'accoglienza. Tramite la mediazione di servizio viene promosso l'accesso e l'empowerment dei soggetti. Fanno parte di questa categoria tutti gli interventi nell'area della comunicazione, della gestione del conflitto, dell'accompagnamento e dell'orientamento"; "Guida di Formazione per Mediatori Interculturali. Analisi di un'esperienza formativa tra l'Italia e la Tunisia – CIES Onlus/AMMI - PINSEC "Giovani, donne e migranti: percorso d'integrazione sociale ed economica in Tunisia" AID / 10957 / CIES / TUNISIA, progetto di cooperazione co-finanziato dall'Agenzia italiana per la cooperazione allo sviluppo (AICS)-Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

5 Fondazione ISMU e Fondazione Enrica Amiotti/Guida all'educazione economico-finanziaria in chiave interculturale per docenti della scuola primaria, novembre 2018; Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria/Una traccia per una Strategia nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale per il triennio 2017-2019; OCSE, Unione Europea, MIUR, Ministero dell'Economia e delle Finanze – vedi nota 16,17,18 Fondazione ISMU

un corretto rapporto con le risorse a propria disposizione […] la capacità di usare in modo consapevole il denaro, riconoscendone la natura di mezzo e non di fine per la promozione del benessere personale e collettivo. La cittadinanza economica è costituita dalla "piena comprensione dei diritti e delle responsabilità in ambito economico verso se stessi, la famiglia e gli altri, unita al riconoscimento attivo degli stessi diritti"[6].

Inoltre *la cittadinanza economica viene costruita attraverso un'educazione che combina aspetti sociali, finanziari ed economici, da un lato, e l'inclusione finanziaria dall'altro. Essa risulta un obiettivo molto importante per i soggetti immigrati attratti dalla possibilità di trovare un'occupazione e condizioni economiche migliori rispetto a quelle del paese di origine*[7].

Il **provenire da sistemi socio-culturali e finanziari diversi** può produrre infatti **malintesi**, **ambiguità** o distorsioni nella **comprensione e nell'utilizzo del sistema finanziario e dei suoi strumenti e servizi**, in quanto le **abitudini alla gestione del denaro** si acquisiscono all'interno di uno specifico contesto socio-culturale che non solo produce "relazioni" specifiche, ma si avvale di enti o istituzioni di diverso tipo che possono non trovare omologie in contesti Altri, rappresentando pertanto dei sistemi sociali contestualmente specifici. Ci sono realtà, ad esempio, in cui la finanza informale è la prassi e questo crea **relazioni e dinamiche tra soggetti sociali (individuali e collettivi)** che difficilmente sono riscontrabili o trovano omologie in contesti in cui è invece la finanza formale è la regola (vedi ad esempio le *tontines* in Senegal).

Conoscere le differenze culturali legate allo scambio e all'utilizzo del denaro significa […] comprendere meglio come si configurano le relazioni di natura economica, quali sono le dinamiche che regolano tali relazioni, ciò che è accettabile e ciò che non lo è, ciò che ha valore per certi gruppi e non per altri. In sintesi significa dunque riappropriarsi di una conoscenza degli usi sociali del denaro come strumento che crea (o distrugge) le relazioni, e non solo come strumento utile ad acquisire beni e servizi. Senza scendere in dettagli che devono essere approfonditi in luoghi diversi dal presente Report, è invece importante per centrare ed inquadrare cosa la mediazione interculturale può fare oggi per il processo di inclusione finanziaria dei migranti in Italia, prendere in considerazione che "*la cittadinanza economica riflette culture economico-finanziarie diverse che rispecchiano leggi e costumi diversi*"[8].

Al pari della mediazione agita in contesti altri, come il socio-sanitario o la scuola, il **processo di mediazione** in questo caso è **finalizzato principalmente a fornire elementi informativi** e di **conoscenza** ai migranti per c**ontestualizzarli** all'interno del contesto in cui attualmente vivono, tra cui quella del sistema finanziario specifico, ma anche a **mediare con operatori**, **enti ed istituzioni** che gestiscono il processo di inclusione finanziaria. Significa **mediare con la percezione che si ha del denaro**, delle **relazioni che ruotano intorno al denaro**, delle questioni più **emozionali ed emotive** che legano al denaro, ma anche **gestire le pratiche e i motivi della migrazione** e il

6 Child and youth Finance international (2015) – A Guide to economic Citizenship Education. Quality financial, Social and Livelihoods Education for children and youth

7 Zanfrini L., (2004) Sociologia delle migrazioni, Laterza, Roma-Bari

8 Fondazione ISMU e Fondazione Enrica Amiotti - 2018; ibidem, pag. 13

collegamento col **paese di origine**, vedi ad esempio l'importanza del tema delle "rimesse". L'educazione finanziaria è infatti la *"parte formalizzata ed intenzionale del processo di socializzazione al denaro*"[9].

Fornire alle persone la consapevolezza che gestire in maniera ottimale e proficua il proprio denaro significa comprendere la propria prospettiva di vita e agire in anticipo sui rischi economici, questione centrale per un migrante la cui motivazione alla migrazione è spesso di natura economica. Mediare nell'ambito di inclusione finanziaria all'interno del processo di immigrazione e di integrazione, significare quindi agire apertamente su aspetti quali l'*empowerment* e la *financial capability* (capacitazione finanziaria) intesa come "*capacità di raggiungere un livello soddisfacente di benessere che dipende non solo dal soggetto individuale ma anche dall'insieme delle opportunità e strumenti che la società offre o rifiuta agli individui*"[10].

Non è quindi "*sufficiente essere financial literate*[11] *per essere financial capable, in quanto gli individui devono non solo conoscere, ma anche avere realmente accesso ai prodotti e servizi finanziari che consentono loro di agire liberamente nel proprio miglior interesse. Essa è legata ad un più ampio senso di capacitazione economica*"[12].

Secondo l'OCSE una buona comprensione, gestione e pianificazione delle finanze individuali ha altresì un impatto positivo sul livello collettivo (ad es. si pensi ai piani di accumulo, alla previdenza privata e alle pensioni), contribuendo quindi a migliorare la stabilità produttiva e lo sviluppo nazionale e internazionale. Uno degli obiettivi principali del progetto InCOME e del Modello di mediazione proposto è stato quello di insistere e offrire elementi di "Educazione finanziaria", intendendo quel "*processo attraverso cui consumatori/investitori finanziari migliorano la loro comprensione di prodotti e concetti finanziari e, attraverso informazioni, istruzione e/o consigli obiettivi, sviluppano abilità e fiducia per diventare più consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie, per fare scelte informate, per conoscere dove andare a chiedere aiuto, e per intraprendere altre azioni efficaci per migliorare il proprio benessere finanziario*"[13].

---

9 Ibidem; pag. 25

10 Leonardi L. – 2009- Capacitazione, lavoro e welfare. La ricerca di nuovi equilibri tra stato e mercato: ripartire dall'Europa?, "Stato e Mercato", 85 pp. 31-62

11 "grado di conoscenza dei concetti finanziari di base da parte di un soggetto, le sue capacità e la sua fiducia nel gestire le finanze personali attraverso decisioni appropriate nel breve termine e una ragionevole pianificazione finanziaria nel lungo termine, tenendo in considerazione il contesto della decisione, ed in particolare i diversi eventi della sua vita e i cambiamenti delle condizioni economiche in cui vive"; Fondazione ISMU – 2018; ibidem, pag. 10; rielaborazione di Remund D.L. (2010) *Financial Literacy Explicated: the Case of Clearer definition in an Increasingly Complex Economy*, in Journal of Consumer Affairs, 44 (2) pp. 276-295. Una ulteriore definizione utilizzata frequentemente in Italia è quella proposta da OCSE nella rilevazione 2012 della indagine PISA (Programma per la valutazione internazionale dello studente) "finacial literacy (o competenza finanziaria) per cui si intende "la conoscenze e la comprensione dei concetti e dei rischi finanziari unite alle competenze, alla motivazione e alla fiducia in se stessi per utilizzare tale conoscenza e comprensione al fine di prendere decisioni efficaci in un insieme di contesti finanziari, per migliorare il benessere finanziario delle singole persone e della società e consentire la partecipazione alla vita economica" (OCSE – PISA 2014, Pisa in Focus. I quindicenni sanno gestire i soldi?, 7 luglio)

12 Fondazione ISMU – 2018; ibidem, pag. 15: da Modello CYFI (Child and Youth Finance International – 2012 di Cittadinanza economica;

13 OCSE: Directorate for Finacial and Enterprise Affairs (2005) – *Recommendation on Principles and Good Practices for Finacial Education and Awareness*

Partendo da questa premessa di fondo, che sarà ripresa nella parte finale del Report in cui saranno evidenziati i risultati della ricerca e di valutazione nonché gli aspetti maggiormente interessanti rispetto al **Modello di Mediazione Interculturale in Ambito Finanziario**, di seguito si descrivono le **scelte metodologiche che hanno accompagnato tuto il percorso progettuale.**

2 - La sperimentazione del progetto InCOME

In considerazione dell'**assenza di esperienze similari**, in fase di progettazione si è optato per **impostare le attività in maniera consequenziale e secondo i principi della ricerca-azione**[14], **privilegiando di fatto il metodo e i principi della ricerca di stampo qualitativo,** finalizzata a raccogliere il dato ma soprattutto approfondire i "processi" messi in campo, sperimentando e valutando in corso d'opera le pratiche e i risultati ottenuti. L'obiettivo è stato quello di **leggere ed evidenziare le barriere e gli elementi guida da percorre** per intraprendere il **percorso più efficace ed adeguato ai fini del raggiungimento degli obiettivi** e delle **finalità del progetto**. In questo modo è stato **altresì possibile** far **emergere ed identificare altri bisogni e necessità** oltre quelli inizialmente individuati e **porre all'attenzione tramite la ricerca ulteriori elementi di lettura ed inquadramento del fenomeno**[15].

La **metodologia progettuale** si è **sviluppata secondo il seguente schema**:

1 → A partire da **ottobre 2018** e fino a **dicembre 2019** è stato svolta **l'indagine esplorativa iniziale** che ha avuto l'obiettivo di indagare dinamiche e necessità delle maggiori comunità per ogni territorio e che, nella metodologia di progetto, è stata **propedeutica alla costruzione dei moduli formativi**. I dati emersi hanno identificato

14 Il processo della ricerca-azione "*inizia con la percezione del problema, prosegue con una rapida diagnosi intuitiva della natura del problema stesso e la verifica della diagnosi mediante la raccolta di dati; sulla base dei dati si rivede la diagnosi, si generano delle ipotesi di azione realizzandole come strategie d'azione e si raccolgono i dati sugli effetti che tali strategie hanno sull'insegnamento*" (Elliot J., Giordan A., Scurati C., *La ricerca-azione. Metodiche, strumenti, casi*, Bollati Boringhieri, Torino, 1993, 22). Tale ciclo contempla 1) osservazione 2) descrizione 3) ipotesi 4) azione 5) validazione, processo che viene continuamente alimentato dalla riflessione di tutti i partecipanti alle attività proposte e sottoposte ad analisi portando verso il continuo miglioramento della pratica sociale studiata e problematizzata.

15 cfr. in Risultati; par. 4.2

i maggiori contenuti su cui impostare anche il Servizio di sportello, perfezionato solo dopo la fine dei corsi Base.

2 → Tra **giugno e dicembre 2019** si sono svolti i **corsi di Formazione livello Base**: 6 corsi della durata di 20 ore, 2 per ogni città, a cui hanno partecipato operatori di Movimento Consumatori e Mediatori interculturali di CIES Onlus e Dedalus cooperativa sociale. La metodologia utilizzata interattiva ed esperienziale e finalizzata allo scambio di competenze tra mediatori e operatori. L'idea di fondo quella di stimolare il confronto alternando sempre momenti frontali a momenti laboratoriali. Le tematiche venivano prima esposte e poi commentate e confrontate tra partecipanti secondo l'aspetto formale (contenuti), relazionale (in ottica interculturale) e comportamentale/emozionale (rapporto del singolo con la gestione del denaro). Il percorso formativo si è concluso con un'attività di **formazione on the job** e con l'intervento dei discenti in momenti informativi/formativi con gruppi di utenti, che ha voluto **agganciare il percorso Base con l'apertura del Servizio di sportello e la formazione contenutistica di livello Avanzato**. Gli incontri on the job, vista la particolare efficacia riscontrata[16] ha portato il gruppo di lavoro del progetto a **promuovere con stabilità questi tipi di incontri secondo uno specifico "servizio di prossimità".**

Si è svolto poi un **Modulo Avanzato**, riveduto secondo la modalità online ad esito del periodo di pandemia COVID-19. I temi trattati nel Modulo sono anch'essi emersi nella fase di indagine iniziale e sono stati verificati coi discenti durante la formazione di Base e il Servizio. I corsi si sono svolti tra **gennaio e marzo 2021**.

3 → i **Servizi Sperimentali – Sportelli di Inclusione finanziaria** sono stati attivi da dicembre 2019 a aprile 2021, altamente innovativi perché hanno inserito per la prima volta mediatori interculturali formati sul tema dell'inclusione finanziaria in supporto a operatori di ambito finanziario. Hanno avuto l'obiettivo di supportare i cittadini immigrati nelle proprie scelte finanziarie e favorirne l'inclusione. Operatori di Movimento Consumatori (consulenti legali o esperti di diritti dei consumatori) e Mediatori Interculturali hanno offerto negli sportelli un servizio di informazione e orientamento finalizzato a:

- acquisire informazioni prima di sottoscrivere un conto corrente o un altro servizio bancario
- reperire aggiornamenti su agevolazioni economiche in grado di migliorare la vita
- orientarsi prima di accedere ad un prodotto di credito
- prevenire il fenomeno del sovraindebitamento
- imparare a gestire il proprio budget familiare
- conoscere i propri diritti e attivarsi se non vengono riconosciuti.

Nel periodo di **lockdown**, per dare continuità al servizio e sostenere alcune richieste sulle possibilità economiche offerta dal Decreto Cura Italia, è stato attivato un **Servizio**

16 in fase di progettazione questo momento formativo era pensato come prova di campo per i corsisti in vista dell'apertura del Servizio ma anche come attività promozionale del servizio presso la popolazione immigrata. Durante lo svolgimento di questi interventi ci si è resi conto del valore informativo ed educativo ed è stato deciso di utilizzarli come ulteriore proposta di Servizio presso gli Sportelli

di Sportello da remoto. Il servizio, vista la valenza acquisita e l'impossibilità di previsioni chiare in merito alla prosecuzione dello stato di emergenza sanitaria, ha acquisito carattere di stabilità: nelle prime fasi di lockdown è stato aperto solo in questa modalità e a seguito della riapertura degli Sportelli in presenza, come sua integrazione.

4 → In fase finale di sperimentazione è stato svolta un'attività di **Scambio buone pratiche** tra gli operatori coinvolti attivamente nel progetto (MC e mediatori interculturali) ed altri di ambito finanziario o interessati al tema, soggetti aderenti al progetto e facente parte delle reti territoriali. Negli scambi sono state proposte ed analizzate le pratiche messe in campo al fine di una più partecipata definizione dei Modelli obiettivo del progetto. Il partner greco EEKE ha verificato l'applicabilità e la fattibilità di InCOME all'interno del proprio contesto socio-territoriale e questo ha contribuito ad una ulteriore validazione della proposta, definita solo col presente Report ad esito dell'analisi valutativa svolta.

3 - Nota metodologica

La ricerca valutativa che ha accompagnato il progetto InCOME è stata finalizzata ad indagare e raccogliere dati e informazioni tramite la sperimentazione di attività specifiche svolte con l'utenza, con operatori e mediatori e con la rete istituzionale, e finalizzata ad individuare dinamiche e necessità di inclusione finanziaria per identificare un **Modello di intervento di inclusione finanziaria** basato sull'analisi e l'approfondimento del legame tra la cultura finanziaria dei paesi di origine e i comportamenti finanziari adottati in Italia, tra il contesto di inserimento e il livello di inclusione finanziaria di questo specifico target nei tre territori di intervento.

L'inquadramento generale è stato incentrato sulla "mediazione di sistema", ovvero sulla definizione di un modello utile all'inclusione finanziaria agito attraverso il dispositivo della mediazione interculturale. L'approccio di sistema è stato utile e necessario in quanto non esistevano esperienze omologhe di mediazione interculturale sul tema. Era necessario pertanto costruire un percorso progettuale e di ricerca e valutazione finalizzato a costruire *ex novo* un approccio di sistema sul tema che potesse prendere in esame le barriere, come pure gli elementi favorevoli all'inclusione finanziaria attraverso una la conoscenza del sistema finanziario e amministrativo di inserimento e la gestione consapevole del proprio denaro e dei propri risparmi anche in ottica previdenziale.

Tutti i dati emersi dalle attività e dal monitoraggio del servizio, come degli strumenti specifici di ricerca, sono stati analizzati in ottica valutativa secondo la prospettiva dei processi di cambiamento sociale che le attività sono state in grado di generare, coerentemente all'obiettivo generale di progetto e all'impatto atteso (cfr. Introduzione, cap. 1). In conseguenza alla metodologia progettuale di tipo sperimentale, la **ricerca valutativa** è stata impostata secondo le seguenti **Fasi**:

1) **Indagine esplorativa iniziale**: finalizzata ad aprire la fase di ricerca e il primo *step* progettuale (contenuti formativi), definire il target utenti/immigrati per nazionalità e analizzate le problematiche di ambito finanziario del territorio. Sono stati svolti n. 3

Focus Group (FG) con mediatori interculturali nelle 3 città campione dell'intervento. I mediatori sono stati coinvolti nell'attività in quanto osservatori e testimoni privilegiati delle proprie comunità di appartenenza. Nei FG sono state indagate abitudini, fabbisogni, problematiche e difficoltà in materia di inclusione finanziaria delle comunità per indirizzare puntualmente le attività di Formazione e di Servizio Sperimentale. È stata inoltre svolta **un'indagine desk** e **approfondimenti con stakeholder** di ambito finanziario.

2) **Valutazione attività e impatto**
   Fase formativa: propedeutica allo svolgimento del Servizio sperimentale (Sportelli). Le attività formative sono state a loro volta valutate e capitalizzate anche con forme di auto-valutazione dei discenti e co-valutazione in aula ai fini dell'organizzazione del Servizio di Sportello.
   Fase di Sportello: in questa fase sono state analizzate le pratiche messe in campo col Servizio.

   → ***Analisi delle pratiche messe in campo***

3) **Valutazione tramite confronto col territorio: fase di condivisione e scambio** col territorio e gli stakeholder, in particolare con rete territoriale di Roma/Torino/Napoli e col partner greco EEKE (analisi di fattibilità dell'esperienza InCOME in territorio greco)

   → ***Definizione del Modello e del Manuale di Buone pratiche ad uso operatori e mediatori ed elaborazione del Report di ricerca valutativa finale***

3.1 Disegno e domanda di ricerca ricerca valutativa

Considerato quanto già premesso e tutte le informazioni sul progetto, sulla tipologia di proposta e la sinergia con la ricerca e la valutazione delle attività, di seguito per punti viene rappresentato il disegno della ricerca valutativa.

Oggetto della valutazione → attività del progetto InCOME e impatto sui beneficiari (utenti ed operatori) anche in virtù della tipologia di avviso che ha finanziato il progetto (capacity building)

Tipologia di valutazione → in itinere per la sperimentalità dell'intervento, principalmente all'interno del paradigma della ricerca qualitativa e ad integrazione delle ricerche già svolte in materia sul territorio italiano, le quali indicano anche la necessità di un approfondimento di questo tipo all'interno dei territori e per singole comunità/nazionalità[17]

Scopo della valutazione → verificare ed approfondire la relazione esistente tra la cultura finanziaria dei paesi di origine e il comportamento finanziario adottato in Italia dai cittadini immigrati per analizzarne i collegamenti col processo di inserimento nel

17 Cfr. Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti/CeSPI

contesto socio-culturale e socio-economico. La valutazione delle attività progettuali è stata orientata all'analisi dei processi messi in campo con il progetto e svolta con l'ausilio degli strumenti previsti per l'attività ordinaria monitoraggio. Ad integrazione del monitoraggio ordinario sono stati utilizzati specifici strumenti finalizzati alla ricerca valutativa[18] con l'obiettivo di verificare la relazione delle attività sulla cultura finanziaria degli utenti e il peso delle variabili contestuali per specifico territorio (Torino, Roma, Napoli). Per quanto concerne l'impatto sul target operatori e mediatori, l'attività di ricerca è stata finalizzata a valutare le pratiche lavorative e di conseguenza la capacità delle attività del progetto di favorire modalità di lavoro maggiormente omogenee ed efficaci rispetto all'inclusione finanziaria.

Domanda di ricerca valutativa → verificare e comprendere

- la relazione esistente tra la cultura finanziaria dei paesi di origine e il comportamento finanziario adottato in Italia
- tra il contesto sociale in cui il migrante è inserito (varabili contestuali), le fasi di integrazione e l'utilizzo degli strumenti finanziari
- le pratiche di lavoro degli addetti ai lavori

Ulteriore domanda emersa dal primo Comitato Scientifico di progetto (novembre 2018)

- comprendere come e se l'inclusione finanziaria può rappresentare un fattore di riduzione delle vulnerabilità, innanzitutto come educazione al risparmio

Criteri → rilevanza, efficacia/efficienza e impatto.

3.2 Il ruolo dell'indagine esplorativa iniziale: analisi desk e Focus Group (FG)

L'avvio dell'attività è stato contraddistinto da questo momento esplorativo e di approfondimento a livello nazionale e territoriale, anche perché dal **punto di vista della ricerca il tema inclusione finanziaria** degli **immigrati in Italia** è stato **poco approfondito nei "processi"**, ovvero secondo un'ottica di **ricerca** più squisitamente **qualitativa**.

Per indirizzare i temi di approfondimento, la ricerca desk ha fatto riferimento in particolare due documenti, significativi in quanto esperienze senza omologhi nel territorio italiano: *l'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti* (2017) di CeSPI e il documento di valutazione di impatto di Extra Banca curato da Human Foundation *Un Ponte verso l'Inclusione*. Dall'analisi di questi documenti emergeva che ad influire sul percorso e sui comportamenti finanziari sarebbe principalmente il contesto socio-culturale e socio-economico in cui i cittadini immigrati sono inseriti. Altre variabili personali sembravano incidere sul percorso, ma con un ruolo più contenuto. Si è quindi operato in coerenza al principio di approfondimento conoscitivo di ricerca, particolarmente nell'ottica di mettere a confronto i risultati su tre territori così diversi e significativi all'interno del panorama italiano (Torino, Roma e Napoli). Oltre al territorio si è deciso approfondire alcune specifiche variabili personali (sesso, condizione familiare/stato civile, posizione lavorativa e tipologia

18 Cfr. di seguito in par. 3.3 Gli strumenti utilizzati

contrattuale) e il profilo di integrazione. Per le fasi di integrazione ci si è riferiti a quelle più note nell'ambito della letteratura sull'immigrazione, utilizzate anche per la valutazione dei servizi di Extra Banca e così identificate:

Fase 1 – Arrivo e ambientamento: arrivato in Italia da breve tempo, con primaria necessità di legalizzare la posizione

Fase 2 – Legalizzazione della posizione: ha regolarizzato la posizione giuridica. È nelle condizioni amministrative di sviluppare un progetto di vita maggiormente strutturato

Fase 3 – Stabilizzazione: condizione di maggiore inclusione con più alto tenore di vita. Possibilità di scelta modifica percorso migratorio o rimanere in Italia

Fase 4 – Consolidamento: lavoro stabile e soddisfacente

L'analisi desk faceva emergere la necessità di indagare il processo di **bancarizzazione**, il tema della **finanza informale**, il **comportamento previdenziale** e in **maniera più residuale l'impresa immigrata**, tema già oggetto di svariate ricerche ed interventi e che sembrava meno incisivo rispetto alle domande di ricerca di valutativa. Questi temi sono stati poi approfonditi nei Focus Group (FG).

Per quanto riguarda la scelta delle nazionalità dei mediatori interculturali da coinvolgere nei FG, si è fatto riferimento a quelle di maggiore rilievo a livello nazionale al fine di avere un quadro di confronto più chiaro in riferimento ai singoli territori. Sempre per singolo territorio la scelta è ricaduta anche sulle nazionalità con maggiore componente femminile e/o interessanti per particolari problematicità/vulnerabilità potenziali o emergenti. Per questo motivo tale scelta è avvenuta sulla base di una condivisione stretta tra i partner di progetto, ognuno per propria sede di riferimento e competenza. Ogni partner ha dato indicazioni specifiche sulle nazionalità da selezionare e coinvolgere per ogni territorio, sotto la guida della ricercatrice scrivente.

L'attività di indagine esplorativa iniziale, desk e FG, si è dimostrata molto feconda e in virtù di questo il periodo di ricerca è stato più ampio del previsto (ottobre 2018-dicembre 2019). Come si vedrà infatti, dalle informazioni emerse dai FG sono stati costruiti degli indicatori specifici da approfondire tramite il monitoraggio del Servizio (cfr. di seguito in par. 3.3/Sportelli di Servizio e in par. 4.2.3/Fase di Servizio). I Focus si sono svolti nelle tre sedi progetto tra febbraio e marzo del 2019. In totale hanno partecipato **33 mediatori di 18 diverse nazionalità**, secondo il seguente prospetto:

Nazionalità: Genere/mediatori per sede	Roma	Torino	Napoli
Albania	F	F	M
Algeria			M
Bangladesh	F		M
Cina	F	F	F
Filippine	F		
Gabon		M	
Mali		M	
Marocco	F		
Moldavia	F	F	
Nigeria		F	F
India	F		
Pakistan	F	F	
Perù	F	M	F
Tunisia	M	M	
Senegal		M	M
Somalia			F
Sri Lanka	F		F
Ucraina	F	F	F

A livello **metodologico** sono stati **costruiti ed utilizzati i seguenti strumenti**:

- *materiale guida partecipanti (Scheda di presentazione FG progetto InCOME)*
- *materiale guida facilitatori (Scheda conduzione FG)*
- *questionario post focus (Scheda Domande guida post focus per Mediatori)*

Ad ogni partecipante è stata inviata una scheda sintetica che descriveva l'obiettivo dell'intervento (Scheda di presentazione FG progetto InCOME). Il Focus è stato condotto con il supporto di un documento costruito sulla base dell'analisi desk (Scheda conduzione FG). A seguito della partecipazione al Focus, per raccogliere le riflessioni da parte dei partecipanti, è stato chiesto di elaborare una breve relazionare supportati da alcune domande/guida (Scheda Domande guida post focus per Mediatori), così da evidenziare ulteriori elementi utili all'analisi.

Nella scheda di presentazione inviata ai mediatori sono stati date indicazioni sul tipo di attività che si andava a svolgere, sulle persone presenti e sul perché fosse stato scelto un mediatore; inoltre sull'obiettivo dell'incontro e sui temi che sarebbero stati toccati, dando alcune informazioni e dati di fondo, quindi input specifici per la preparazione all'intervento[19]. Per quanto riguarda invece lo strumento costruito per i facilitatori, la scaletta dell'incontro con le indicazioni opportune da fornire ai partecipanti[20], un resoconto per punti dell'analisi desk con contenuti da trattare e approfondire e collegamenti tra tematiche e tra concetti, inoltre gli indici di rischio paese[21] per ogni nazionalità presente e dati relativi all'immigrazione per ogni comunità.

Considerato che il FG è un momento collettivo di riflessione e condivisione e che il tema non è stato quasi mai trattato con mediatori interculturali nel ruolo di "osservatori privilegiati" della loro comunità, come della comunità immigrata in genere, è stato chiesto loro di inviare dopo il focus delle riflessioni emerse ad esito della partecipazione. La relazione è stata facilitata tramite l'invio di un questionario post-focus[22] che ha avuto appunto l'obiettivo di non disperdere e di recuperare tutte le riflessioni emerse a seguito dell'incontro e che in quella sede potevano non emergere.

I **Focus sono stati registrati e integralmente trascritti**. Si è quindi proceduto con **un'analisi qualitativa del contenuto** che ha condotto alla **definizione di una Scheda matrice** (excel) da utilizzare all'interno degli Sportelli per la mappatura del Servizio e delle richieste (informazioni socio-anagrafiche e bisogni degli utenti). Inserendosi all'interno dell'analisi qualitativa, l'obiettivo di analisi del materiale è stato quello di descrivere e mappare le variabili emergenti in relazione al "processo" di inclusione finanziaria degli immigrati (particolarmente "consumo" finanziario e finanza comportamentale) e rappresentati nei racconti dei mediatori. Queste variabili sono state accorpate e sono divenute degli indicatori specifici da testare con il servizio, arricchiti con altri di integrazione (ISMU/ Indicatori territoriali di integrazione socio-economica) e finanziari già noti (OCSE) e considerati più in linea con le informazioni emerse.

---

19 "*ti chiederemo di esprimere il tuo punto di vista sulla tua comunità di appartenenza e, in genere, sulla comunità immigrata. Vorremo capire quali motivazioni, convinzioni, abitudini, interpretazioni, oppure informazioni o mancanza di informazioni, determinano comportamenti e scelte in ambito finanziario. In particolare vorremo comprendere: quanto i comportamenti e le scelte sono determinate dall'appartenenza alla comunità; quanto dalla provenienza da uno specifico contesto economico, socio-politico e socio-culturale; quanto dalle opportunità e dai limiti del contesto territoriale in cui si vive e alle dinamiche di integrazione*"

20 Informazioni sul progetto, obiettivo dell'incontro, ruolo dei partecipanti e regole di partecipazione, composizione del gruppo e presentazione, tempi e pause, registrazione.

21 SACE: rischi credito, rischio normativo esproprio, inadempimenti contrattuali, trasferimento (restrizioni sui movimenti di capitali, sul rimpatrio di dividendi e dei profitti) violenza politica. 8 indicatori/0-100; da 0/800 (0/minimo – 800 massimo) con riferimento dell'indicatore italiano; Raiting star di ATRADIUS: rischi politici, economici, disordini civili, conflitti. Scala da 1 a 10, dove 1 rappresenta il rischio più basso e 10 il più alto rischio: basso 1-2; moderato/basso 3-4; moderato 5; moderato/alto 6-7; alto 8-9; molto alto 10.

22 *"ti chiediamo di elaborare la relazione in modo libero sulla base delle riflessioni che la partecipazione al Focus e le tematiche trattate ti hanno stimolato. Trattandosi di un tema meno noto e meno trattato nell'ambito dell'immigrazione, è utile per noi comprendere quali ulteriori questioni è per te importante sottolineare anche per comprendere meglio il tuo punto vista. Di seguito alcune domande guida che possono aiutarti nell'elaborazione della relazione. DOMANDE GUIDA: In generale, quali riflessioni il focus group ti ha stimolato? Ci sono questioni che per mancanza di tempo o per altre ragioni non hai condiviso durante l'incontro ma che ti sembra importante sottolineare? Quali sono i punti di forza su cui puntare per favorire l'inclusione finanziaria degli immigrati, in particolare per la tua comunità? Quali invece le criticità da tenere in considerazione? Sui temi finanziari, cosa secondo te caratterizza la tua comunità rispetto alle altre? Hai notato durante il focus similitudini/differenze che ti hanno particolarmente colpito? Quali delle tematiche finanziarie sarebbe secondo te più utile trattare durante la formazione? Perché? Commenti sulle modalità di organizzazione, conduzione e svolgimento del Focus"*

L'idea di utilizzare l'analisi del contenuto dei focus ai fini della costruzione della matrice di ricerca in uso agli sportelli, è emersa in corso d'opera durante l'analisi ed in virtù della mole e dell'interesse dei dati emersi durante l'attività, per cui l'indagine si è dimostrata utile e feconda per dare avvio a tutta la fase di ricerca.

3.3 Gli strumenti utilizzati per le attività durante il progetto

3.3.1 Formazione

La fase formativa è stata sviluppata sperimentando e valutando contestualmente i primi percorsi formativi, quelli di livello Base (denominati "corsi pilota": uno per ogni città). Alla sperimentazione e valutazione da parte di formatori e docenti si è accostata una fase di auto-valutazione in ingresso dei discenti e di co-valutazione nel percorso Base (in aula) e di valutazione tramite casi studio nel percorso Avanzato (da remoto[23]).

Tramite la prima edizione formativa Base del corso pilota è stato definito il format per il secondo corso omologo svolto in ogni città. Sia l'indagine esplorativa inziale che l'esperienza formativa del corso pilota hanno fornito indicazioni utili per la costruzione del modulo di livello Avanzato. Come già accennato, i cosi Base sono stati propedeutici all'avvio dei Servizi di Sportello nelle tre sedi di progetto.

Riassumendo gli *step* metodologici sono stati i seguenti

✓ **Costruzione e sperimentazione della fase formativa**

- impostazione del percorso e della metodologia del primo corso Base (pilota)
- sperimentazione, valutazione e rimodulazione in itinere del percorso
- capitalizzazione e definizione della seconda edizione del corso Base
- costruzione del percorso formativo Avanzato (in linea con le informazioni ottenute anche in fase di indagine esplorativa iniziale)

✓ **Percorso di valutazione**

- autovalutazione in ingresso e in uscita dei corsi pilota e co-valutazione in aula
- definizione del questionario in ingresso per le seconde edizioni del corso Base
- valutazione finale al termine del corso Avanzato (da remoto) tramite casi studio di ambito finanziario
- analisi di tutte le informazioni ottenute (sperimentazione dei percorsi formativi e valutazioni dei discenti) e costruzione del modello formativo in ambito di inclusione finanziaria (cfr. di seguito in par. 4.2 Risultati raggiunti)

✓ **Costruzione e sperimentazione della fase formativa**

L'impostazione della fase formativa è avvenuta a valle dell'indagine esplorativa iniziale, in particolare dei FG. Ne era emersa la necessità di impostare un percorso

23 Modifica progettuale dei corsi avanzati intervenuta a causa dell'emergenza sanitaria e che di conseguenza ha comportato modifiche anche alla modalità di valutazione inizialmente prevista.

Base comune in virtù della trasversalità di alcune problematiche riscontrate sui tre territori, tra cui le più importanti la mancanza di informazione sul tema finanziario e un linguaggio senza elementi interculturali, ovvero non basato sui principi della comunicazione interculturale. Si riscontrava un lessico caratterizzato da termini tecnici e da frasi con struttura complessa che non tenevano conto di altre e diverse modalità di comunicazione verbale, che invece enorme valore hanno nei processi di comunicazione e nella comprensione del messaggio. Principalmente una comunicazione assente di valutazioni su possibili analogie/differenze con i sistemi socio-culturali ed istituzionali dei paesi di origine[24], in particolare sul sistema finanziario.

I temi trattati nei corsi Base per l'ambito economico-finanziario sono stati codice del consumo, finanza informale, mercato della moneta, gestione del budget familiare, strumenti di pagamento, agevolazioni fiscali, sovra-indebitamento; per l'ambito immigrazione: mediazione interculturale, mediazione di servizio e di sistema, relazione interculturale e ascolto attivo, deontologia del mediatore interculturale (terzietà, imparzialità e rispetto dei confini, fedeltà e precisione nella traduzione, segreto professionale), setting e ambiti di intervento della mediazione, differenza tra mediazione interculturale e interpretariato e traduzione.

La definizione dei temi trattati nei corsi Base, ha condotto direttamente allo sviluppo della seconda fase formativa, quella Avanzata, incentra sui contenuti anche in base alla diversa caratterizzazione riscontrata sui territori (cfr. Analisi dei Focus dell'Indagine esplorativa iniziale).

Anche in virtù della finalizzazione del percorso formativo (attivazione del Servizio di Sportello) si è optato per due diversi impostazioni metodologiche: la prima (corsi Base) fortemente interattiva e finalizzata a far sì che i discenti, operatori di ambito consumeristico e mediatori interculturali, potessero quanto più confrontarsi e scambiarsi competenze. A livello di esperienze pratiche, infatti, questi due mondi (consumeristico e finanziario e della mediazione interculturale) si sono finora poco conosciuti e contaminati. Per tutte le giornate formative ha prevalso l'attività laboratoriale su contenuti di entrambi gli ambiti, con strumenti costruiti ad hoc per supportare l'interazione e lo scambio e analizzare il processo innescato[25].

La seconda fase del percorso (corso Avanzato) è stata invece incentrata sui contenuti di ambito consumeristico e finanziario ed ha avuto taglio frontale e seminariale. In questo modo si è voluto puntare su una formazione di carattere fortemente "tecnico" solo a esito di una chiara visione di ruoli e metodi di lavoro da parte dei diversi partecipanti.

I temi trattati sono emersi sempre dalla fase di indagine esplorativa iniziale, in cui sono risultati centrali i consumi legati alla **casa,** il tema della **salute** e quello del **fisco**. Questi sembravano avere una forte incidenza non solo sul processo di integrazione, ma anche

24 Un esempio calzante emerso nei FG è relativo alla finanza cosiddetta "informale": presente in molte realtà, questa tipologia di finanza rappresenta una modalità di gestione del denaro svolta ed operata in Italia senza una completa consapevolezza o percezione del rischio a cui si è esposti o ci si può esporre. Questo semplicemente perché è basata su un sistema valoriale e relazionale diverso a quello a cui si è abituati nel paese di origine ma che non trova omologie nel sistema italiano, non assume il medesimo valore e si inserisce in un sistema finanziario diverso. La valutazione che le persone fanno del sistema finanziario in cui sono inserite e la relativa gestione del denaro poggia su questi elementi conoscitivi e valoriali.

25 Vedi Manuale di buone pratiche del progetto

sulla gestione del budget familiare e sulla prevenzione del "rischio", sempre inteso come rischio di carattere economico. In effetti ciò che emerge è la necessità di investimento, tutela e risparmio sulla casa, la prevenzione sul tema della salute con un focus specifico sul rimpatrio della salma (tema importante e fenomeno diffuso che ancora non ha trovato una giusta definizione normativa e di regole); il tema del fisco, poco conosciuto dalla componente immigrata nelle sue regole e nel suo funzionamento e che espone pertanto ad enormi rischi. Il "rischio" e il "risparmio" sono risultati elementi centrali in riferimento a queste tre tematiche[26].

A cavallo tra i corsi Base e quelli Avanzati si sono svolti gli **incontri formativi on the job**. Previsti già nella fase progettuale, questi incontri hanno avuto un duplice obiettivo: far sperimentare i discenti in attività informative sull'inclusione finanziaria con l'utenza target degli sportelli e attivare un canale informativo per promuovere l'accesso al servizio. Questi incontri hanno poi assunto carattere strutturale come "servizio di prossimità" in aggancio agli Sportelli di Servizio (cfr. di seguito in "Sportelli di Servizio").

Gli **incontri formativi on the job sono stati anch'essi impostati e svolti secondo una metodologia interattiva**: con i gruppi di discenti si è evitata la lezione frontale e gli incontri sono stati di carattere colloquiale e costruiti sulla base delle esigenze del gruppo classe. Sono stata quindi degli **incontri di educazione finanziaria** e i partecipanti, per trattare i casi personali, sono stati rimandati agli sportelli.

✓ **Percorso di Valutazione**

All'interno del primo corso pilota si sono sperimentati gli strumenti formativi e di valutazione per il secondo corso Base (aula). Inoltre la sperimentazione del corso pilota e di quello Base successivo, ha consentito di verificare e tarare gli strumenti (sempre formativi e di valutazione) da inserire nel Manuale di Buona pratiche. Per ciò che attiene principalmente il **percorso di valutazione**, è stato svolto su due livelli:

Primo livello → autovalutazione dei discenti tramite specifico questionario compilato in fase di avvio del percorso formativo che è servito come base di partenza per la valutazione generale del percorso e per verificare le competenze in ingresso

L'elaborazione dei questionari per la formazione ha seguito il seguente processo:

Primo corso Base/1 per sede (sperimentale/pilota)

- primo questionario in ingresso (aperto)
- secondo questionario in uscita costruito sulla base dei risultati del primo (con domande chiuse, scale)

Secondo corso Base/1 per sede

- primo questionario, elaborato sulla base di quelli sottoposti nel corso sperimentale (sia in ingresso che in uscita) (una parte di domande aperte, una parte chiuse con scale)
- secondo questionario in uscita, uguale a quello sottoposto nel percorso sperimentale.

26 Cfr di seguito in Risultati raggiunti par. 4.2

Secondo livello → co-valutazione in aula. In fase di chiusura dei percorsi Base è stata svolta un'attività laboratoriale finalizzata ad individuare e discutere le competenze acquisite e quelle necessarie per lo svolgimento di servizi di inclusione finanziaria dedicati ai cittadini immigrati. I punti sottoposti a co-valutazione sono stati: conoscenze e competenze acquisite e valutazione del lavoro di équipe, raggiungimento delle aspettative riposte nel percorso formativo, problematizzazione e approfondimento per punti di quelle raggiunte e di quelle non raggiunte.

Vista la presenza di operatori e mediatori, la maggior parte con esperienza già strutturata e il metodo interattivo prescelto, è stato necessario definire degli strumenti di auto e co-valutazione piuttosto che di etero-valutazione, per tipologia e metodo di intervento e per stimolare la riflessività del gruppo tramite uno strumento di valutazione collettiva di quanto appreso in aula.

Terzo livello → valutazione finale tramite questionari su Casi studio

In uscita dal corso Avanzato, ogni discente ha ricevuto due questionari: lo stesso di auto-valutazione compilato in uscita dal corso Base per verificare l'impatto delle attività formative; uno su casi studio di mediazione in cui viene riproposto il *setting* di mediazione di ambito finanziario e che ha voluto approfondire la comprensione delle modalità ottimali per la gestione dell'utenza da parte dei discenti operatori e mediatori. Il questionario comprendeva domande aperte e chiuse sulla storia di servizio presentata che indagavano le modalità di approccio all'utente e i percorsi possibili e percorribili in ottica di risoluzione/supporto del caso.

3.3.2 Sportelli di Servizio

Gli sportelli di servizio sono stati il cuore del progetto perché sono quelli in cui sono andate a confluire tutte le attività preparatorie precedenti: indagine esplorativa iniziale e formazione. L'idea progettuale nasce infatti con l'intento di arrivare a sperimentare, con informazioni più dettagliate sul fenomeno e con personale preparato, il **Servizio nei tre contesti nazionali**, **territorialmente molto diversi** per **dinamiche socio-culturali e di inserimento** -nord, centro e sud Italia- e in **città di medio-grandi dimensioni** rispetto al panorama nazionale.

Anche la **tipologia di ente/istituzione in cui il servizio doveva inserirsi** erano caratterizzate: **pubblico, privato e misto pubblico/privato**. Nell'idea originaria i tre diversi contesti istituzionali dovevano servire a verificare in quale tipologia era più efficace e se poteva esistere una diversa valenza anche per il target di utenti affluenti. La **valutazione del percorso aveva** inoltre **delineato** subito dopo la prima fase formativa **la necessità di promuovere, oltre al servizio ordinario di sportello, un "servizio di prossimità"** finalizzato a raggiungere un target quanto più ampio di soggetti[27]. Interventi su temi specifici e di interesse per gruppi di utenti, in particolare per quelli difficilmente raggiungibili con modalità ordinarie oppure con minore

27 cfr. Formazione: dall'attività formativa "on the job" al "servizio di prossimità: incontri formativi/informativi per gruppi di utenti

possibilità di accesso allo sportello (es. donne di zone periferiche della città con carichi familiari e problemi di spostamento), da svolgere in luoghi formali o informali e con la volontà di prestare un'attività informativa e di educazione finanziaria. L'obiettivo del "**servizio di prossimità**" in sinergia allo sportello è stato quindi quello di raggiungere il cittadino immigrato presso luoghi della vita quotidiana per agganciarlo e rimandarlo, laddove necessario, singolarmente alle consulenze di sportello.

La **pandemia Covid-19** ha impedito di fatto lo svolgimento del Servizio così come inizialmente progettato: nella primissima fase di apertura degli sportelli il **lockdown ha costretto a rivedere spazi e modalità di erogazione del Servizio**. Per dare continuità e rispondere a nuove richieste pervenute in relazione alle opportunità del "Decreto Cura Italia" e a inaspettati bisogni economici (ad es. per perdita o diminuzione dell'attività lavorativa) sono stati **attivati degli sportelli in modalità da remoto** sia per le consulenze singole che per incontri formativi/informativi di "prossimità" per gruppi di utenti. Alla fine del lockdown, vista la difficoltà di definire la situazione nel breve periodo, la proposta iniziale di suddivisione degli sportelli per tipologia istituzionale ed esclusivamente in presenza è stata modificata con **l'offerta di Servizi di Sportello sia in presenza che da remoto in tutte e tre le sedi**, sia per consulenze singole sia per incontri formativi/informativi di "prossimità".

La situazione nazionale degli Sportelli InCOME è stata quindi la seguente:

→ **periodo dicembre 2019-febbraio 2020 (fino al 6 marzo 2020)** erano attivi uno sportello a Torino presso la sede di MC e uno presso il Centro per l'Impiego; a Roma era attivo uno sportello presso il Servizio di Orientamento alla Formazione e al Lavoro di CIES Onlus (c/o Matemù), inoltre era in apertura (9 marzo) uno Sportello presso il Mercato di Piazza Vittorio-Sportello di Mediazione Sociale rete RES (Rete Esquilino Sociale) e in contrattazione un altro presso il Municipio II (entrambi mai attivati); a Napoli era attivo uno Sportello presso il Centro di Orientamento al Lavoro di Dedalus (c/o Centro Interculturale Nanà), uno presso sede MC di Posillipo e in contrattazione l'apertura di uno presso il Comune di Napoli – sede dei Servizi Sociali piazza Garibaldi (anche in questo caso mai attivato).

→ **a partire dal mese di marzo 2020** sono stati attivati gli Sportelli da remoto e chiusi quelli in presenza

→ **a partire da giugno/luglio 2020** sono stati riaperti alcuni degli Sportelli in presenza, uno nuovo a Torino presso l'associazione di mediatori interculturali AMMI - Associazione Multietnica di Mediatori Interculturali (aderente al progetto), riattivato quello in sede MC, a Roma quello CIES presso Matemù e a Napoli quello di Dedalus presso Nanà, mentre sono rimasti sempre attivi gli Sportelli da remoto in tutte e tre le sedi.

Monitoraggio del Servizio

Come anticipato, **dall'analisi del contenuto dei FG sono stati tratti degli indicatori di carattere qualitativo che** sono stati **integrati con alcuni OCSE sull'inclusione finanziaria (conoscenza; comportamento; propensione al risparmio**) e altri **dell'ambito immigrazione** (in particolare Indice **ISMU di integrazione territoriale**

su livello di **integrazione socio-economica** e **Fasi di integrazione**). Gli indicatori già noti (OCSE e ISMU) sono stati selezionati sulla base dell'analisi emersa dai FG e sulla consapevolezza del contesto di intervento maturata durante lo svolgimento delle attività. In particolare la fase formativa che ha dato la possibilità di approfondire e comprendere, anche per il tramite di operatori di MC e mediatori presenti nei corsi, quali potessero essere le questioni più importante da approfondire tramite il lavoro di monitoraggio.

I dati rilevati sono quelli sugli utenti-beneficiari (caratteristiche socio-anagrafiche, informazioni legate allo status di presenza in Italia, modalità di integrazione messe in atto e fase del percorso migratorio, problematiche e bisogni di natura finanziaria), sulle richieste pervenute (per contenuto e tipologia) e in relazione a comportamenti e abitudini finanziarie.

Il monitoraggio tramite matrice ha avuto quindi l'obiettivo finale di individuare la caratterizzazione degli utenti/target dell'intervento di servizio e svolgere un'analisi dei bisogni anche secondo i diversi contesti socio-territoriali.

La **Matrice ha rappresentato** il punto nevralgico dell'attività di ricerca ed è stata così suddivisa:

1) Scheda anagrafica

2) Scheda Tipologia Richiesta (tipologia di accesso al servizio)

3) Schede di Ambito Finanziario: Conoscenze finanziarie, Comportamenti finanziari, Propensione al risparmio.

Vista la sua complessità è stato opportuno costruire delle **Linee guida di supporto alla compilazione** ("Guida di supporto alla compilazione matrice" e "Procedura per il monitoraggio del servizio"). Gli operatori e mediatori degli Sportelli hanno svolto un incontro formativo da remoto sulle modalità di monitoraggio del servizio e sulla compilazione della Matrice. Sempre in linea con l'attività di monitoraggio qualitativo e di ricerca valutativa delle attività previste, è stata costruita una specifica scheda di valutazione per addetti ai lavori finalizzata a tracciare e valutare le attività on the job e i servizi di prossimità. Inoltre è stata costruita una Procedura di monitoraggio specifica per gli interventi da remoto, integrativa a quella ordinaria ("Procedure di monitoraggio per gli interventi da remoto"), corredata da schede di valutazione ad uso di coordinatori, operatori e mediatori per valutare il servizio e gli interventi.

Sportelli InCOME: metodologia e monitoraggio

→ **Fase iniziale**: sportelli in ogni città (5 aperti e 3 in attivazione) in luoghi istituzionali definiti anche per diversa tipologia di target (ambito pubblico/privato)

Monitoraggio tramite Matrice di ricerca (indicatori inclusione finanziaria OCSE/conoscenza, comportamento, propensione risparmio + indicatori di integrazione ISMU/Integrazione territoriale su livello integrazione economica + altri qualitativi emersi dai FG/Mediatori interculturali svolti sulle 3 sedi servizio)

→ **Emergenza Covid**: 2 sportelli per ogni territorio (1 in presenza + 1 da remoto) + 1 in presenza attivato presso aderente al progetto (Torino/AMMI)

→ **Risultato:** set di indicatori specifici emersi dal Servizio di Sportello + valutazione su servizio omologo da remoto (risultato inatteso)

3.3.3 Scambi di buone pratiche

L'attività di scambio buone prassi ha avuto l'obiettivo di **condividere l'esperienza progettuale sperimentale** sia **internamente**, in particolare con gli addetti ai lavori negli sportelli di Servizio, sia **esternamente** con i soggetti delle reti territoriali interessate e/o coinvolte all'inclusione finanziaria della popolazione migrante. Il confronto è stato quindi utile per **definire il Modello di intervento** (formativo e di servizio) e la **bontà e replicabilità dell'intervento**, **definendone limiti e perimetro di azione**, considerata anche la sperimentazione del percorso a la trasversalità a svariati servizi sia pubblici che privati che incrociano il tema inclusione finanziaria.

L'attività di scambio ha visto il **coinvolgimento attivo** anche del **partner greco EEKE**, con cui nei mesi precedenti all'avvio delle attività si era lavorato per la **verifica fattibilità dell'esperienza InCOME** all'interno dei **propri servizi** e in genere **nel territorio greco**[28]. A livello metodologico il coinvolgimento di EEKE negli scambi esterni in Italia ha avuto anche l'obiettivo di fornire al partner maggiori informazioni in relazione alla fattibilità, anche in considerazione delle caratteristiche per alcuni aspetti similari del contesto greco.

Tutta l'**attività di scambio**, interna, esterna e col partner greco, si è **inserita nel metodo progettuale** che ha visto nella **sperimentazione** e nella continua **condivisione e valutazione** della **pratica,** l'obiettivo centrale per arrivare all'individuazione del **Modello**. Una **valutazione partecipata a tutti i livelli**, dagli a**ddetti ai lavori** come **diretti sperimentatori** dell'intervento, fino agli **esterni**, coloro che hanno rappresentato il proprio punto di vista sulla pratica svolta e sulla sua bontà. In alcuni casi realtà istituzionali che hanno **usufruito del servizio** oppure semplicemente **soggetti della rete interessati o coinvolti sul tema**.

28 Per i risultati vedi cap. 6

L'attività è stata organizzata secondo i seguenti passaggi:

Condivisione interna con gli addetti ai lavori del progetto → *co-valutazione dell'intervento progettuale e individuazione dei punti di forza e di debolezza e del Modello (formativo e di servizio) → avvio degli scambi con i soggetti esterni*

Condivisione esterna con la rete del territorio/EEKE → *racconto esperienza → feed back → analisi → restituzione in termini concettuali e di valutazione dell'intervento InCOME*

Per gli **scambi interni** è stato costruito un **Documento guida** per i partecipanti con **domande preparatorie-stimolo sull'efficacia e l'impatto del servizio** e inviata in lettura una **prima analisi dei dati di sportello** da commentare e condividere (periodo dicembre 2019-dicembre 2020). Questa attività è servita anche per definire la traccia di intervista in profondità per operatori e mediatori ai fini della valutazione di impatto (cfr. di seguito in cap. 4.3)

Ai **soggetti esterni (la rete)** è stato **inviato in visione il materiale** rappresentate il **progetto**, lo **stato di valutazione e di ricerca e il Modello** (estratto report di valutazione/primo report di sintesi, schede/prime bozze modello formativo e di servizio, scheda sintetica spunti di ricerca e modello di mediazione)[29].

Ai **partecipanti agli scambi è stato chiesto di leggere la documentazione prima dell'incontro**. Negli *step* successivi con gli **interni** sono state svolte le **interviste in profondità**, agli **esterni** è stato **sottoposto un questionario di valutazione** (questionario post-scambio) basato su quanto letto ed appreso durante l'attività. Lo scambio con gli esterni ha visto una prima fase in cui operatori e mediatori hanno raccontato l'esperienza InCOME, una seconda fase aperta alla discussione, ai commenti e alle domande. Tutti gli incontri sono stati integralmente registrati.

29 Al partner greco sono stati inviati anche tutti i documenti di analisi prodotti e il materiale significativo delle attività di servizio e della formazione

FASI DI RICERCA: metodo e strumenti

Valutazione tramite confronto con territorio:

Scambi buone pratiche nazionali

Invio materiale in lettura ai partecipanti prima dell'incontro (primo Report di analisi; scheda spunti ricerca; bozze modelli; mediazione nell'inclusione finanziaria); incontro; invio questionario post-scambio per raccogliere valutazione dell'esperienza

Scambio buone pratiche estero/Trasferimento Modello (Grecia)

Invio documenti di ricerca e strumenti utilizzati + materiale formativo e di servizio + modelli formativo/servizio → elaborazione da parte del partner greco di un documento inerente l'Analisi di fattibilità dell'esperienza InCOME in considerazione del proprio contesto di intervento e delle conoscenze specifiche del territorio (in particolare: fenomeno immigrazione, organizzazione dei servizi, inclusione finanziaria, mediazione interculturale, competenze degli operatori e figura del mediatore interculturale)

FASI DI RICERCA: metodo e strumenti

Valutazione impatto:

Interviste in profondità con **Operatori MC e Mediatori interculturali (15 interviste)** coinvolti in tutto il progetto sin dall'inizio (formazione aula e online + sportello di servizio + attori degli scambi buone pratiche)

Questionari utenti/sportello – 154 questionari nelle 3 sedi (domande valutazione servizio/risposta ai bisogni - ritorno sportello + livello educazione finanziaria - conoscenze e comportamento)

4 – Ricerca e Valutazione di impatto

4.1 Modifiche al disegno di ricerca e alla valutazione di impatto a seguito della pandemia COVID-19

Come già argomentato, nel momento centrale di avvio degli sportelli di servizio -che hanno rappresentato il cuore del progetto- è arrivato lo stato di emergenza sanitaria COVID-19. Questo evento non previsto ha modificato tutto lo svolgersi del progetto e di conseguenza tutta la ricerca, anche in quanto basata sui principi della ricerca-azione. Progetto e ricerca hanno infatti camminato di pari passo e la modifica dello svolgimento delle attività e del contesto di intervento ha modificato in parte la struttura del disegno di ricerca. Particolarmente toccato è stato il tema della mediazione, sviluppata in maniera ottimale nei contesti in presenza in cui sono messi in campo tutta una serie di elementi importanti legati alla comunicazione (c.d. comunicazione non verbale). Inoltre proprio nel *setting* di intervento in presenza può essere facilitato quel lavoro di avvicinamento e di promozione del rapporto di fiducia del mediatore più difficile se l'intervento è svolto a distanza e tramite altri canali, digitali o meno. Nella fase di lockdown emergevano quindi le 4 principali difficoltà:

- Impossibilità di svolgere interventi in presenza
- Difficoltà al raggiungimento delle persone
- Bisogni emergenti che andavano soddisfatti
- Continuità con gli utenti già raggiunti
- Ridefinizione del *setting* di intervento in ottica di mediazione interculturale
- Aggiornamento su normativa e procedure (es. Decreto Cura Italia e SPID)

Il gruppo di lavoro del progetto, consapevole della situazione, si è subito attivato per dare continuità ai servizi di sportello. Uno stimolo forte è stato il Decreto Cura Italia perché in quel momento ci si è resi conto che attraverso il progetto e il servizio di sportello si potevano aiutare tantissime persone ad accedere a queste misure straordinarie. L'accesso poteva essere difficoltoso per il target di progetto per capacità di informazione e attivazione in forma autonoma, considerando che le richieste sarebbero dovute avvenire tramite sistemi digitali e il reperimento di informazioni sarebbe comunque stato, almeno in quella prima fase, certamente più difficoltoso. È qui che è nata l'idea di continuare a svolgere consulenze online tramite gli interventi informativi/formativi di prossimità[30]. Operatori e mediatori si sono messi all'opera studiando nel dettaglio il Decreto e impostando degli interventi specifici, mentre lo staff di coordinamento ha curato tutta la parte gestionale, organizzativa e di contatto. Le richieste sono arrivate sia in maniera autonoma sia attraverso i contatti degli Enti partner. Contestualmente dopo i primi incontri si è provveduto a dare massima visibilità a questa possibilità che, come detto, ha permesso a molti che presumibilmente

30 Come già specificato, gli interventi di prossimità sono stati messi a sistema dopo essere stati sperimentati come parte operative della formazione (formazione on the job). Questa tipologia di intervento non era prevista, solo la sua sperimentazione ne ha fatto capire il valore e proseguire l'esperienza presso gli sportelli. Inoltre l'evento pandemia ha trasformato i servizi di sportello (consulenze singole e servizi di prossimità) da attività in presenza a attività da remoto: in entrambi i casi il processo rappresentato dipinge lo spirito e il metodo sperimentale dell'intervento e quindi il valore della ricerca-azione applicata al progetto. Senza una continua valutazione ed analisi di quanto svolto sul campo, non sarebbe stato possibile in tempi così rapidi modificare gli interventi a seconda dei cambiamenti intervenuti nel contesto di intervento.

sarebbero rimasti esclusi, di accedere alle misure. Gli interventi di prossimità da remoto hanno poi offerto il collegamento per le consulenze singole e per l'aggancio di ulteriori utenti tramite passaparola.

È stato un percorso di lavoro e un momento del progetto molto intenso, che ha dimostrato però quanto effettivamente il progetto e il servizio in particolare, potessero essere utili nel supporto alle persone: è stato, e purtroppo è ancora oggi, un momento di crisi economica che ha ampliato ancora di più i bisogni che InCOME andava ad affrontare, e l'impegno forte di tutti gli addetti ai lavori del progetto ha permesso che la difficoltà diventasse risorsa e punto di forza, da rischio imprevisto ad opportunità.

Il servizio si è così trasformato da in presenza a remoto. Il lavoro di preparazione di operatori e mediatori è stato certamente più impegnativo e complesso anche dal punto di vista della comunicazione interculturale e del *setting*. Sono stati costruite delle procedure di monitoraggio per questa tipologia di intervento ed ogni incontro è stato supervisionato dal Coordinatore del servizio della sede di competenza, in alcuni casi anche dalla ricercatrice scrivente, ai fini dell'osservazione e dell'analisi degli interventi per valutarne efficacia e limiti. Il servizio ha poi proseguito con entrambe le modalità fino alla sua naturale conclusione che, in era di digital-divide, è da leggere come opportunità con duplice valore: valenza educativa e di accompagnamento.

Tutto questo particolare percorso di servizio ha concorso dell'individuazione del Modello che InCOME ha sperimentato e che comprende, appunto, queste due modalità di servizio, risultato inatteso e valore aggiunto al progetto.

Non solo il servizio, ma anche tutte le altre attività comprese quella della valutazione di impatto, hanno cambiato forma. Innanzitutto ciò che assumeva valore ai fini di ricerca e di impatto riguardava, in quello specifico contesto e per quell'arco temporale così stretto e definito, primariamente operatori e i mediatori coinvolti nel servizio di sportello. Ciò che era importante valorizzare era appunto l'esperienza di lavoro che loro andavano svolgendo in relazione alla loro capacità di rispondere al bisogno emergente e alle competenze che in maniera così inaspettata avevano l'opportunità di maturare e mettere alla prova. Contestualmente diventava molto più complicato analizzare l'impatto sugli utenti, considerata la difficoltà ad intraprendere attività di ricerca in presenza. La ricerca prevedeva infatti ai fini di impatto questionari e casi studio per gli utenti: è rimasto il questionario ma da somministrare solo nella fase finale di servizio (periodo gennaio-aprile 2021) e inoltre sono state svolte delle interviste in profondità con operatori e mediatori coinvolti nel lavoro di sportello -in linea con l'Avviso di Capacity Building- che andassero appunto a valorizzare l'esperienza svolta e l'impatto sulla vita lavorativa ma anche personale che, come si vedrà nei risultati, è stato notevole.

È cambiata inoltre l'attività formativa del Modulo Avanzato (i corsi Base erano già stati svolti), gli strumenti e la modalità di intervento compresa la sua valutazione (cfr. di seguito in par. 4.2.2 Risultati Fase formativa). Inoltre il metodo utilizzato per gli scambi di buone pratiche, pensati inizialmente come momenti di Focus Group e modificati nella modalità già esposta di invio e condivisione previa di documenti e incontro virtuale, a cui è seguita somministrazione di questionari di valutazione.

Anche il partner greco EEKE ha dovuto rivedere per le stesse motivazioni l'intervento, seguendo però nei fatti l'impostazione del progetto InCOME e compiendo una approfondita analisi dei documenti sia operativi che di analisi prodotti, la cui attenta lettura insieme ad approfondimenti con addetti ai lavori tramite FG, hanno prodotto una restituzione interessante in ottica di fattibilità dell'intervento. Ne è uscito infatti un documento che sottolinea importanti analogie con le modalità di accoglienza e gestione del fenomeno migratorio in Italia (in particolare normativa sullo status e inserimento lavorativo) e che tracciano indicazioni importanti sugli *step* necessari affinché a livello di sistema si possano trattare efficacemente i temi legati all'inclusione finanziaria per la componente immigrata (cfr. di seguito cap. 6 - Analisi di fattibilità e trasferibilità dell'intervento InCOME in territorio greco: contributo del partner EEKE)

4.2 Risultati raggiunti

4.2.1 Indagine esplorativa iniziale

Le tematiche da approfondire nei FG -emerse come detto dalla prima analisi desk, in particolare dall'analisi dell'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria del CeSPI - sono:

Bancarizzazione: livello di conoscenza ed accesso al sistema bancario - informazione

Finanza Informale: diffusione e pratiche di finanza informale all'interno delle differenti comunità

Rimesse: prassi e modalità di effettuare le rimesse e rapporto col processo di integrazione nel paese

Previdenza/Assicurazione/Investimento: rapporto con il futuro e comportamento previdenziale

Impresa immigrata: cultura dell'impresa nel paese di origine e informazioni sulle imprese locali condotte da immigrati o connazionali

A livello di analisi le variabili qualitative sono state raggruppate secondo **temi emersi spontaneamente** all'interno **dell'evento comunicativo** (categorie concettuali) e che sono risultati essere: Comunicazione, Processo di Integrazione, Fenomeno Migratorio, Cultura e Habitus culturali, Sistema (italiano e del paese di origine).

Questi temi sono nella realtà connessi ed interdipendenti: ad esempio, il funzionamento del sistema finanziario del paese di origine certamente modifica o ha implicazioni sul comportamento finanziario dei singoli e questo si evidenzia anche sul livello di cultura e di habitus culturali. La suddivisione è quindi stata svolta al solo scopo di analisi e laddove emergevano relazioni o connessioni tra temi sono state evidenziate.

Comunicazione: informazione e conoscenza da parte dell'utente finanziario e ambiti di comunicazione interculturale (corretta comprensione dell'utente immigrato e modalità di informazione/comunicazione da parte di enti/istituzioni che erogano o gestiscono servizi di ambito finanziario)

Sistema (italiano e del paese di origine): quanto afferente al sistema di funzionamento dei servizi finanziari del contesto di inserimento o quello di origine.

Processo di integrazione: problematiche o criticità inerenti il sistema di accoglienza e gestione della componente immigrata nel sistema istituzionale italiano (piano territoriale dei servizi e suo funzionamento, dinamiche di attrattiva/respingimento, ambito giuridico ed istituzionale, normativa, sistema del lavoro ecc..) quindi inerente tutte le procedure e pratiche di sistema, particolarmente pubbliche, finalizzate all'inserimento dei migranti ed in genere al rispetto delle pari opportunità e di inclusione sociale.

Fenomeno migratorio: dinamiche inerenti il rapporto tra il migrante e il contesto di origine e dipendenti dall'esperienza migratoria. Pertanto legami, aspettative, bisogni, come pure pratiche messe in atto da e verso il paese di origine sempre in riferimento allo status di migrante. Non è afferente al sistema paese e nemmeno all'habitus culturale, descritti nei temi specifici.

Cultura e habitus culturali: pratiche, credenze, valori, comportamenti messi in atto in maniera volontaria e involontaria e afferenti alla cultura e al sistema socio-culturale di provenienza o di origine dei soggetti, specificatamente utilizzati e messi in atto nel paese di immigrazione. Riguardano pertanto aspetti specifici dell'identità culturale afferenti l'ambito finanziario e relative scelte comportamentali.

Di seguito si passano in rassegna le informazioni maggiormente interessanti emerse dall'analisi dei FG secondo le tematiche trattate e raggruppate secondo le categorie concettuali emerse.

- ✓ **Inclusione Finanziaria e Bancarizzazione**

Comunicazione

La mancanza di informazione e una comunicazione poco efficacie sono le tematiche maggiormente condivise[31] su tutte e tre le sedi, poco più marcata nel napoletano (*Napoli 9 mediatori su 10; Roma 7 sui 10; Torino 8 su 11) (Roma: Filippine, Cina, India, Pakistan, Perù, Moldavia, Ucraina; Torino: Albania, Cina, Senegal, Perù, Mali, Pakistan, Gabon, Moldavia; Napoli: Algeria, Sri Lanka, Bangladesh, Ucraina, Perù, Somalia, Cina, Albani, Nigeria*)

Poca educazione finanziaria da parte dei cittadini immigrati e una comunicazione complessa e poco connotata da elementi interculturali da parte delle istituzioni e degli operatori, spesso associata all'incomprensione del sistema finanziario italiano, in cui la differenza linguistica diviene ulteriore aggravante un aggravante e da strumento di comunicazione barriera. Il basso livello informativo da parte dei cittadini immigrati

31 Insieme alle forme di mutuo-aiuto informali; cfr. di seguito.

(*Torino: Ucraina*) riguarda anche gran parte del sistema istituzionale e amministrativo italiano (leggi, diritti e doveri sul tema finanziario, tasse, previdenza, risparmi, lessico d'impresa etc..), dipendente dal anche dal continuo mutamento di regole e normative (*Torino: Gabon*)

In linea generale anche chi possiede un conto corrente è poco informato. Questo significa da una parte non essere tutelato e verosimilmente non essere nemmeno in grado di sfruttare appieno le potenzialità che l'accesso al conto può offrire e sembra esistere anche ad esercizi di livello più alto (es. mutui, prestiti ecc..) (*Roma: Perù*). Spesso la conoscenza avviene tramite passaparola (*Roma: Perù; Napoli: Algeria*).

nella comunità […] c'è spesso un referente "esperto" che dà indicazioni e consigli sul come comportarsi, ma lui stesso non è informato (Napoli: Algeria)

La scarsa educazione finanziaria alcuni se la portano dietro dal paese di origine (*Torino: Perù*) (cfr. *Cultura/habitus culturali*) e si sottolinea come l'incapacità di gestione sia dovuta anche al fatto che certi non hanno mai avuto accesso ad un conto corrente (*Torino: Senegal*).

Rispetto alle istituzioni e ai servizi finanziari, si discute delle competenze interculturali adeguate all'interno di un contesto multiculturale: capacità di accoglienza, competenze e conoscenze linguistiche oltre la propria lingua madre, gestione della relazione interpersonale e interculturale (*Roma: Perù, Pakistan, Filippine; Torino: Cina, Gabon; Napoli: Cina*). Più nel dettaglio viene specificato che a procedure complesse spesso non corrispondono competenze adeguate. In particolare l'assenza di un linguaggio semplice ed accessibile e se a questo si aggiunge un problema di incomprensione linguistica, il risultato è scontato (*Roma: Filippine*). Una forma di comunicazione culturalmente orientata quindi, povera di elementi interculturali che nei fatti provoca timore, paura, sfiducia nel sistema, bancarizzazione limitata, in alcuni casi addirittura la rinuncia

mi hanno sempre spiegato [i connazionali] *"Noi non sappiamo parlare, mi fanno firmare il foglio che non so cosa è" (Torino: Mali)*[32]

In genere viene preferito l'utilizzo del conto postale, più accessibile, più fruibile e a minore costo: questa tipologia di conto viene ritenuta più "accessibile", più *friendly*

le persone che sono appena arrivati oppure tante persone non ce l'hanno proprio un conto corrente se non hanno un lavoro, proprio diciamo un lavoro fisso, oppure hanno un conto corrente postale oppure chiedono un postepay perché a quanto pare accesso facilissimo, perché non lo so…per tutti possono avere proprio un postepay, perché postepay è un carta prepagata puoi caricare, scaricare il pagamento […]("Senza costo anche" viene suggerito da un mediatore*) a volte anche senza costo… (Torino: Cina)*

32 La paura è in questo caso mutuata anche dal paese di origine, vedi in "habitus culturali"

Quindi trasversale a tutte…diciamo preferire le poste, postepay piuttosto che la banca, per tutti? (Facilitarore)

Sì, sì quasi tutti hanno postepay… (Torino: Cina)

[…]

Perché è più accessibile anche? Solo per quello? (Facilitarore)

[risposte affermative da parte di tutti i mediatori]

Perché le banche normali sono più severe, richiedono tantissimi documenti, più facile accesso… (Torino: Cina)

Contesto di accoglienza e processo di integrazione

Si intende "**accoglienza**" la capacità e la volontà di un paese di offrire alle persone immigrate un contesto di vita dignitoso e garantirgli i servizi e i diritti riconosciuti a tutti i cittadini, mentre con "**integrazione**" un processo di inserimento funzionale e coerente a loro stessi e alla società di accoglienza, cosicché da una parte siano soddisfate le aspettative della persona migrante e dall'altra siano rispettate quelle del paese stesso.
In questo senso la volontà di accoglienza, e il processo di integrazione che ne consegue, è da intendersi come un processo bi-direzionale

In una sua nota riflessione, Georg Simmel svolge un'analisi sulle interazioni tra lo "straniero" e la comunità ospitante, nonché sul conseguente sistema di relazioni sociali che si configura in base alla posizione e al ruolo assunto dallo straniero nella società: tale inserimento dà luogo, in effetti, a una forma di azione reciproca, che costringe la società a ridefinirsi incessantemente […] va riconosciuta l'influenza non solo dei fattori oggettivi, relativi alle situazioni effettive di vita, ma anche di quelli soggettivi, relativi a immagini e rappresentazioni, che spesso si dimostrano particolarmente efficaci nel determinare condizioni, caratteristiche e persino esiti dei percorsi di inserimento sociale. Poiché si situa all'interno di una relazione di interdipendenza tra soggetti autoctoni e persone che si inseriscono in un nuovo contesto di vita, non si può immaginare che il percorso di integrazione possa essere promosso attraverso interventi unicamente diretti nei confronti di migranti e rifugiati […] In questo senso, l'adozione di una prospettiva di autentica mediazione culturale, per la quale entrambi i soggetti della relazione sono chiamati in causa per negoziare posizioni e ruoli, può essere strategica per garantire che il processo di integrazione non si riduca ad un percorso a senso unico (Catarci M.)[33]

Rispetto al **processo di integrazione** emerge nei Focus l'importanza del **contesto di accoglienza** ai fini dell'inclusione finanziaria e della bancarizzazione, la cui

33 Catarci Marco, Considerazioni critiche sulla nozione di integrazione di migranti e rifugiati. – in REMHU Rev. Interdiscip. Mobil. Hum; Brasilia – Ano XXII, n. 43, p. 71-84, Jul./dez. 2014; rif. Simmel Georg, Excursus sullo straniero. - Comunità; Milano – 1989

"strutturazione" o "destrutturazione" (dei servizi e dell'organizzazione sociale, economica e lavorativa) crea processi e fenomeni funzionali o disfunzionali.

In *primis* certamente le difficoltà legate al lavoro e alla posizione legale (status giuridico): un'ampia zona "grigia" di precarietà o di rischio continuo di cadere nell'irregolarità. **Il livello e il processo di inclusione finanziaria**, tra cui in primis l'accesso ad un conto corrente, **dipendono strettamente dalla situazione lavorativa e contrattuale e dallo status di presenza**. Inoltre spesso si riscontrano rigidità legate all'accesso da parte di molte persone seppure oggi l'apertura del conto corrente si prefiguri come un diritto e il quadro normativo sia chiaro, anche perché nella prassi l'aspetto relazionale risulta invece essere determinante per l'accesso ai servizi finanziari da parte dei cittadini interculturali (cfr. sopra pratiche interculturali nei servizi).

Il **tema è spesso collegato alla finanza informale**, in cui sono emersi con evidenza i *link* e le incongruenze di un sistema "non accogliente". Si intende un sistema-paese che non è in grado di assorbire ed integrare in maniera funzionale ed efficace persone e potenziali lavoratori ma che integra in maniera disfunzionale rispetto a logiche locali, economiche e sociali, non sempre regolari o legali. Persone con una storia lavorativa e di inserimento che improvvisamente cadono nella irregolarità per mancanza di requisiti legati al permesso di soggiorno[34] o precari dal punto di vista lavorativo - questione condivisa spesso anche con i concittadini italiani – e che rientrano nella sopracitata ed ampia "zona grigia" che diventa oltremodo gravosa per chi vive in un contesto di immigrazione e deve rinnovare i documenti di soggiorno garantendo dei requisiti.

Sono Torino e Napoli che segnalano maggiormente lo stretto legame tra precarietà del lavoro e bancarizzazione *(Torino: Albania, Ucraina, Nigeria, Moldavia; Napoli: Algeria, Ucraina, Perù, Nigeria e Senegal*), questione che impedisce di fatto un rapporto proficuo con gli istituti aggravando la "marginalità finanziaria" dei soggetti immigrati (*Napoli: Algeria*). In questi territori anche il rapporto bancarizzazione/status giuridico assume più valore[35] (Torino: *Albania, Nigeria*; Napoli: *Sri Lanka, Bangladesh e Cina*) e tutto ciò può involontariamente incanalare anche verso il "sistema informale" *La classificazione fondata sugli aspetti organizzativi e normativi, tracciata in particolare grazie ai contributi di Karkal (1967) e di Krishnan (1979), colloca nel settore finanziario informale gli individui e gli enti (di varia natura sotto l'aspetto giuridico) che conducono sistematicamente attività di intermediazione finanziaria o che offrono servizi finanziari e assicurativi senza aver ottenuto autorizzazione preventiva o licenza da parte della banca centrale e/o di altre autorità e senza essere sottoposti nel loro operare al controllo del servizio di vigilanza della citata banca o di altri organi competenti. Alla medesima condizione sono inclusi nel settore finanziario informale anche operatori coinvolti in processi di semplice mediazione, dediti alle operazioni di cambio e in generale gli operatori finanziari monofunzionali. Con riferimento ai mercati finanziari è sufficiente precisare che sono classificati come*

34 perché divenuti maggiormente stringenti o per cavilli burocratici come ad es. garantire la continuità di presenza sul territorio

35 Vengono rappresentati problemi legati alla residenza, al possesso della carta di identità, al passaggio dalla regolarità alla irregolarità con conseguenze sull'uso del conto corrente e dei sistemi formali in genere e con eventuale passaggio obbligato ai sistemi di tipo informale.

informali tutti i mercati non regolamentati e non controllati dai pubblici poteri, precisando che tali mercati non sono sottoposti a sistematiche rilevazioni statistiche riguardanti prezzi, tassi di interesse, altre condizioni e volumi delle negoziazioni come avviene nei mercati formali (A. Mauri)[36]

La finanza informale raggruppa quindi quell'insieme delle transazioni finanziarie che non sono regolamentate da una autorità monetaria centrale o da un mercato finanziario centrale, individuando di conseguenza con il termine "finanza formale" le attività regolamentate.

Per concludere, su Roma si segnalano in modo residuale l'aumento delle persone che aprono un conto corrente per il recente obbligo legato al contratto di lavoro (*Albania; India*)[37] o per esigenze di regolarità (per tenere "tutte le carte in regola"; *Filippine, Tunisia*). Ma si pone più l'attenzione sui retaggi (*habitus*) culturali del paese di origine (negativi in termini di bancarizzazione) e sulla differenza tra la prima e la seconda generazione di immigrati, per cui una diversa mentalità avrebbe influenze dirette anche sul comportamento finanziario e sul livello di bancarizzazione[38].

Contesto territoriale: strutturazione vs. destrutturazione

L'analisi territoriale rappresenta tre diverse realtà in cui salta all'occhio il collegamento tra la "**strutturazione**" del **territorio** (**intesa come rete dei servizi e capacità di "accoglienza" e di "integrazione"**, ovvero regole giuridiche/amministrative chiare, strutturazione e accesso dei servizi territoriali, tessuto socio-economico solido) e l'importanza delle **rete comunitaria** di appartenenza: l'impressione è che **laddove il contesto è più destrutturato** (vedi Napoli) cresce di importanza la relazione comunitaria e sono maggiormente riattivate componenti relazionali e identitarie del contesto socio-culturale di origine, mentre in territori maggiormente strutturati ed organizzati (vedi Torino), seppure la relazione appaia sempre significativa (ci si muove pur sempre all'interno di un contesto di immigrazione) la dinamica relativa alla riproposizione di comportamenti e pratiche culturali del paese di origine sembra assumere meno valore.

Da analizzare è quindi il link tra la "destrutturazione" del territorio e le possibilità di lavoro con la finanza informale e il maggiore ricorso a pratiche mutuate dal paese di origine. Nel napoletano si segnala l'utilizzo di forme di mutuo aiuto in uso nel paese di origine tramite la rete di soggetti affidabili della comunità[39]. Questa pratica è riconosciuta da entrambe le mediatrici nei territori di Napoli e Torino, ma in questa sede non ha informazione circa il suo uso anche qui in Italia. Questo potrebbe rafforzare la **tesi secondo cui la destrutturazione del territorio** ha un **legame diretto** con la **riproposizione di legami e regole comunitarie e culturali afferenti al paese di**

36 La finanza informale nelle economie in via di sviluppo – A. Mauri. - Working Paper n. 9. - Dipartimento di Economia Politica e Aziendale Università degli Studi di Milano; settembre 2000

37 Su Napoli anche Bangladesh e Somalia

38 Cfr. Habitus culturali

39 *Alejo* (Nigeria), modalità facente parte anche del recente passato italiano, a Napoli "bambiniello" (R. Facilitatrice partecipante al FG di Napoli

origine, che **riemergono più facilmente laddove il contesto non è in grado di offrire possibilità concrete di integrazione**. Le stesse mediatrici evidenziano infine come non ci sia una diretta volontà, loro stesse sostengono di preferire l'utilizzo degli strumenti formali laddove ci siano situazioni lavorative stabili (*Torino*) e l'uso della banca potrebbe essere preferito anche per questioni di sicurezza (*Napoli*).

Cultura e habitus culturali e Sistema del paese di origine

Rispetto alla Cultura/Habitus culturali e al Sistema paese di origine, si evidenziano fattori o aspetti che possono favorire un rapporto positivo col sistema finanziario mentre altri che possono ostacolarlo. Dei "retaggi" positivi possono favorire l'inclusione finanziaria e la bancarizzazione, mentre quelli "negativi" possono invece intralciarla o rallentarla. Il termine "retaggi" è utilizzato non in accezione negativa ma per sottolineare cosa rimane ("l'eredità", appunto, da cui l'etimologia del termine) di un comportamento o di una mentalità funzionante e verosimilmente coerente in un dato contesto socio-culturale nel momento in cui questo cambia, offrendo al contempo l'idea del movimento e del cambiamento che a qualsiasi latitudine l'immigrazione sempre comporta.

I **retaggi negativi** fanno riferimento ad una mentalità acquisita da un sistema finanziario destrutturato, poco sviluppato o non accessibile. Instabilità politica (*Roma: Tunisia; Napoli: Algeria*), corruzione (*Roma: Pakistan; Torino: Moldavia*), fallimenti e crisi finanziarie ed economiche (*Torino: Senegal*, *Ucraina, Pakistan*), guerra (*Napoli: Somalia*), sistemi accessibili ai soli abbienti per una marcata differenziazione di classi sociali, di istruzione, ma anche come netta diversificazione tra lavoratori del comparto pubblico e privato (alcuni raccontano come il sistema finanziario sia privilegio accessibile in virtù del costo e legato quindi alla garanzia dello stipendio regolare) (*Torino: Mali; Gabon*). Si aggiungono paesi in cui la bancarizzazione femminile è ancora poco sviluppata in virtù dell'organizzazione sociale e familiare che vede la donna impegnata nella sola cura della famiglia, per cui non le è pienamente o per nulla riconosciuto il ruolo di lavoratrice (*Roma: Marocco, Pakistan; Torino: Pakistan*), oppure altri in cui non è contemplata in genere una gestione del budget familiare e dove non esiste il concetto di risparmio[40] (*Torino: Senegal, Pakistan*). In alcuni casi il quest'ultimo non è raggiungibile, non è la priorità: si tratta di paesi in cui il consumo è molto spinto e da cui si acquisisce spesso anche l'abitudine al "sovraindebitamento" (*Torino: Perù*).

Tutto è collegato alla strutturazione del contesto economico, politico e sociale: realtà in cui il sistema finanziario è inesistente oppure poco sviluppato (*Napoli: Senegal*) altre in cui è meno maturo e presente nei contesti urbani ma poco in quelli rurali (*Roma: Cina*), altre realtà, invece, in cui le crisi (sociali, economiche, politiche) hanno portato alla totale destrutturazione del sistema (*Napoli: Somalia*). Il risultato per l'immigrato in Italia è la difficoltà alle gestione il proprio budget e delle proprie finanze coerentemente al sistema in cui di fatto è inserito, la non comprensione del suo funzionamento e di conseguenza paura e una marcata mancanza di fiducia (*Roma:*

40 Il tema è collegato a quello della "previdenza/assicurazione/investimenti", vedi anche capitolo specifico.

Tunisia, Cina, Pakistan; Torino: Ucraina, Mali; Napoli: Somalia, Nigeria, Senegal, Cina). La questione emotiva è importante: nella gestione del proprio denaro entrano in campo variabili psicologiche legate ad insicurezze che originano anche dall'aver vissuto in determinati contesti (economici, politici e socio-culturali)

*Allora il problema del senso della fiducia nelle istituzioni… mi ricordo per esempio io… papà, ero bambino io, e non voleva mettere soldi in banca …. "ma questi qua fregano" "No papà non fregano, tutto viene controllato!" "E non mi fido!"…. li lasciava da parte ma non li metteva in… [*banca*] Vuoi sapere perché? Perché per lui lo Stato aveva sbagliato, ha fatto questa scelta qua, sbagliata, quindi ci ha fregato [...] il socialismo c'ha fregato, il liberalismo c'ha fregato, tutto c'ha fregato […] quindi questo qua voleva dire, nel senso che lo Stato vuol dire sempre fallimento, allora non mi fido di questo qua e c'è sempre rumore: adesso ci prendono i soldi delle banche, adesso lo prendono perché lo Stato ne ha bisogno e così via…. e soprattutto nel momento in cui in il paese, ma non solo nel mio paese, ma anche in altri paesi è successo questo… [*Facilitatore: per cui è l'instabilità politica…che ha creato….*] Si, instabilità politica, ma anche delle scelte, delle scelte sbagliate (Roma: Tunisia)*

devo sicuramente rilevare la mancanza di fiducia da parte dei miei connazionali, spesso si basano solo sulla conoscenza che hanno acquisito dai familiari più stretti e poco si fidano delle persone che non conoscono, soprattutto se sono in un paese straniero e non capiscono come funzionano le cose in quel paese, per cui poco fanno ricorso al sistema bancario e finanziario italiano (Napoli: Nigeria)

Menzione a parte, perché in qualche modo incrocia tutte le precedenti, è relativa al rapporto tra le modalità di gestione del proprio denaro e il livello di istruzione/cultura (*Roma: Marocco; Torino: Gabon, Moldavia; Napoli: Algeria, Bangladesh, Senegal*). La questione è molto ampia ma rappresenta abitudini acquisite e più radicate nelle vecchie generazioni, che vanno dalla gestione informale delle liquidità alla preferenza nell'uso del contante (*Roma: Cina; Torino: Cina, Ucraina, Pakistan, Moldavia; Napoli: Somalia*), habitus utilizzato anche qui, seppure spesso risulti disfunzionale (*Torino: Cina*[41]*)*. Rappresenta presumibilmente anche la capacità di poter comprendere e metabolizzare un nuovo contesto di vita, un sistema diverso da quello noto e conosciuto. Persone la cui capacità di comprensione del sistema è più difficile e che se associata ad una maggiore difficoltà e padronanza linguistica, può divenire un deterrente rispetto all'accesso al sistema finanziario formale

penso che c'è il desiderio di aprire un conto corrente, solo che nei nostri Paesi, parlo in generale dell'Africa, lo Stato ci ha bloccato in questa cosa qui, non avevamo accesso ai conti correnti. Chi ha accesso a conti correnti sono i dipendenti pubblici, e un po' e lì il problema. E poi se hai un conto corrente dove sono le banche? Sono in città, nella capitale, nella capitale economica, c'hanno questo problema per aprire le nostre mamme o padri e gestiscono dei soldi a casa…non è che gestiamo male i soldi, direi che gestiamo bene i soldi, abbiamo questa cosa di gestire i soldi informalmente perché abbiamo anche persone vecchie che non sono andate a scuola però hanno

41 La mediatrice dice che attualmente è comunque una pratica in "disuso"

imprese…direi piuttosto la confusione che qui abbiamo in Italia sulle leggi che cambiano sempre… oggi questo, domani quello…. (Torino: Gabon)

I **retaggi positivi** provengono principalmente dal fatto di vivere in un sistema finanziario funzionante e strutturato, noto, utilizzato ed accessibile. Questo ovviamente facilita il passaggio di inclusione finanziaria nel contesto di immigrazione perché predispone positivamente, da maggiore sicurezza (*Roma: Filippine, Bangladesh, India, Sri Lanka; Torino: Albania, Cina; Napoli: Sri Lanka, Perù*).

*Per quanto riguarda gli Indiani, in mio Paese hanno quasi tutti un conto corrente perché dall'anno scorso è obbligatorio avere un conto corrente, se no non si può fare nessuna attività, è obbligatoria, anche un semplice ambulante deve avere un conto corrente se no non può lavorare in India […] non esiste timore di essere truffati (*dalle banche*) in quanto gli indiani provengono da un background del proprio paese di origine dove questo tipo di servizi sono molto sviluppati ed utilizzati dai cittadini (Roma: India)*

Le mediatrici cinesi di Napoli e Torino l'accordo lo trovano sul fatto che i cinesi sono in genere influenzati dal paese di origine e che allo stato attuale si stanno molto orientando sulle transazioni on-line, soprattutto verso il paese, in cui l'uso del contante è quasi sparito.

Viene accennata, ma non approfondita, la questione della finanza islamica (*Roma e Torino: Tunisia; Napoli: Algeria, Bangladesh, Somalia, Senegal*). Nella sede di Roma è stato un tema posto autonomamente all'attenzione[42], nella sede di Torino è stata rappresentato da un solo mediatore nella relazione post focus (*Tunisia*), mentre nella sede di Napoli è stato maggiormente commentato. Anche in questo caso l'impressione è che le questioni culturali assumano più valore all'interno di contesti più destrutturati. Su Roma viene fatto presente come il tema vada ad incrociarsi necessariamente con le pratiche più evolute del processo di integrazione, poiché riguarda il rapporto tra interesse ed usura, inteso diversamente dalla prassi occidentale[43]. Il mediatore di Torino accenna al fatto che seppure non se ne sia parlato nel Focus (anche se erano presenti più mediatori di religione musulmana) è un tema che sarebbe necessario approfondire. Per quanto riguarda Napoli, il mediatore algerino (di seconda generazione) evidenzia come coinvolga i soggetti più praticanti e sottolinea come sia fonte di diffidenza da parte della comunità. I mediatori di Napoli discutono poi su cosa sia effettivamente "lecito" e "illecito", commentando la questione della mentalità e delle pratiche usuraie tra banche e tra persone, confermando la pratica e l'utilizzo di questo sistema e in genere i problemi che può procurare per i soggetti di fede musulmana.

42 Non è stato un tema sollecitato dalle facilitatrici ma emerso in maniera spontanea all'interno del gruppo partecipante.

43 Se il divieto dell'usura è comune a tutte le principali religioni […] il più stringente divieto di interesse (*ribà*) è previsto solo nella religione islamica. Esso trova fondamento nel principio secondo cui non vi può essere alcun guadagno senza l'assunzione di un rischio, ovvero nessun arricchimento non giustificato dall'operosità attiva dell'uomo [S. Alvaro, *La finanza islamica nel contesto giuridico e economico italiana* – Quaderni giuridici/Consob – n. 6 luglio 2014; pag. 10]

Retaggi positivi:

sistema funzionante = *fiducia, conoscenza e propensione positiva, percezione di diritti e doveri*

Retaggi negativi:

contesto finanziario destrutturato/poco sviluppato/non accessibile (differenziazione per classi sociali; lavoratori dello Stato; guerra; instabilità politica; fallimenti banche; crisi finanziarie) = *sfiducia nel funzionamento del sistema*

condizionamento da habitus culturali acquisiti (assente/poco sviluppata bancarizzazione femminile; incapacità gestione budget familiare e di risparmio) = *possibilità di riproposizione di comportamenti disfunzionali/incoerenti col contesto di inserimento*

Rapporto inclusione finanziaria con livello di istruzione/cultura = *fiducia; conoscenza sistema; differenze tra generazioni e barriera linguistica vissuta come vergogna*

Fenomeno migratorio: evoluzione del percorso

Viene rappresentato inoltre il **rapporto** tra **bancarizzazione** e **fase migratoria**. In questo caso **a pesare sono le aspettative e la consapevolezza del percorso**: alcune comunità riferiscono di individui al primo stadio di immigrazione, che vivono spesso in situazione di deprivazione e sovraffollamento perché l'obiettivo è quello di guadagnare quanto più, inviare la maggior parte del denaro a casa e tornare il prima possibie al paese di origine (*Roma: Marocco, Bangladesh; Napoli: Algeria, Senegal*). Si tratta spesso di uomini e l'aspetto centrale dell'obiettivo migratorio fa accettare anche condizione di vita e di lavoro al limite[44]. Esistono invece, e sono la maggior parte, realtà in cui la fase migratoria è più matura e in cui, per varie motivazioni, subentrata una consapevolezza di "stabilità" e di "futuro" in Italia (*Roma: Tunisia; Torino: Tunisia, Cina; Napoli: Ucraina, Albania, Senegal),* con conseguenze dirette su eventuali risparmi e investimenti, quindi sul profilo più alto ed evoluto di bancarizzazione e inclusione finanziaria (*Roma: Albania, Tunisia, Ucraina, Perù, Bangladesh, Cina, Moldavia; Torino: Ucraina e Moldavia*). Il concetto è ben rappresentato dal mediatore senegalese di Napoli, che nella sua descrizione coglie le dinamiche delle fasi migratorie, condivisa anche con le altre nazionalità:

i senegalesi che stanno qua al sud, che sono più commercianti, fanno ambulanti e lo fanno nel modo più informale possibile, come in Senegal. […] gli importa poco, a loro servono questi soldi a fine mese, mandano i soldi a casa perché come sapete l'immigrazione senegalese è maschile, sono tutti maschi, che vengono qua e lasciano le loro mogli. Anzi c'è un'altra differenza: che chi sta qua è poco propenso a portare la moglie, perché sono tutti maschi. Vivono in queste case, in tante persone, e lì mettono

44 La dinamica è ampiamente nota nelle analisi sociologiche delle migrazioni contemporanee.

i soldi ovviamente, in casa […] è questo, le conseguenze sono così. Voglio dire…. sempre per provenienza, per familiarità, parentela diciamo, perciò per non avere tutti quei soldi ... dunque la banca per noi .. la banca è una cosa impossibile […] Al nord è diverso, c'è più stabilità, lavorano nelle fabbriche perlopiù, e giustamente sono quasi costretti ad aprire un conto, dunque non si fanno questo tipo di problema. Dunque da Roma in su non c'hanno questo tipo di problema. Con la banca cerchi fiducia, dentro la banca c'è anche chi fa il mutuo, chi prende casa, c'è sempre più questa tendenza e hanno capito comunque che non è più come una volta, che io prima o poi me ne torno a casa, quindi qua il rapporto è un po' funzionale a quello che guadagno, quando non guadagno più vado a casa… ma non è vero, alle volte stanno qui instabili, fanno figli, allora l'approccio è diverso […]

I mediatori discutono il **rapporto tra la prima e la seconda generazione di immigrati**, le **modifiche che intervengono nel rapporto della famiglia col paese di origine**, **dove canalizzare lo sforzo compiuto col percorso migratorio** e dove indirizzare il proprio **futuro**

*[…] anche per il fatto che [*i figli*] non pensano di tornare indietro, non ci faranno tornare neanche a noi…. ci mettono il problema di pensare…. per fare degli investimenti, perché fino adesso un po' di economia che abbiamo fatto, col pensiero di spendere per la casa, comprare casa, adesso no… lì non si torna, come si fa qua? Come investirli? I prodotti bancari? Non lo sappiamo…questa è l'informazione di cui hanno bisogno la metà degli emigranti moldavi che ci sono qua in Italia…(Torino: Moldavia)*

Il tema dell'inclusione finanziaria deve quindi toccare processi più alti e più strutturati del processo di integrazione, includendo oltre la bancarizzazione il tema della famiglia, del risparmio e dell'investimento, le potenzialità esprimibili nell'ambito economico e di crescita, anche in possibili reti transnazionali. L'analisi è una **cartina di tornasole del processo di integrazione nel nostro paese**: conferma che siamo ormai in una **fase molto matura del fenomeno immigrazione**, in tutto il paese. Stiamo entrando nella terza generazione immigrata, i **processi sono ormai strutturali** e da trattare in termini un *corpus* inscindibile.

alla fine la gente deve pensare, adesso deve avere la cultura di stabilirsi qua. E quindi è tutto cambiato per la comunità, per esempio islamica […] devono pensare in quel modo lì, che loro stanno qua e non stanno più per tornare. Questi parecchi non riescono a capirlo, ma quelli che hanno avuto un ruolo molto importante, cioè quelli che sono venuti negli anni 60 e 70 e che rappresentano la generazione più colta, questi stanno lavorando per far comprendere gli altri che la realtà è cambiata, quindi dovete pensare che voi siete qua e quindi voi non siete più una "comunità", ma siete una "minoranza". Siete una "minoranza culturale", non più una comunità, nel senso che pensi sempre di tornare. Comunità vuol dire "tu torni", invece minoranza vuol dire che tu fai parte del paese come minoranza, può essere linguistica, può essere culturale, può essere religiosa, può essere tutto (Roma: Tunisia)

la comunità albanese non ha grossi problemi nel suo rapporto con il sistema economico finanziario italiano. La comunità è stabile da moltissimi anni quindi è ben integrata. Oggi gli albanesi a Napoli sono proprietari di casa, hanno buone posizioni lavorative, sono dentro al sistema e utilizzano i prodotti finanziari esistenti (Napoli: Albania)

In definitiva è anche la **consapevolezza del proprio futuro**, la **prospettiva nel paese** o **quella del ritorno** che **influenzano le modalità di utilizzo del sistema finanziario**.

- ✓ **Finanza Informale**

Il tema della Finanza Informale risulta **trasversale a tutte le tematiche trattate** (bancarizzazione, rimesse, previdenza/assicurazioni/investimenti, impresa) e da analizzare secondo **due direttrici principali** afferenti a specifiche **pratiche: formali/informali e legali/illegali**[45].

Qualsiasi **barriera/limite di accesso alla bancarizzazione** -scelta o subita- ha **risvolti diretti** sulla **gestione del proprio denaro**. Il tema è inoltre **strettamente legato** alle **rimesse** (come viene inviato il denaro nel paese di origine?) ma anche al **tema previdenziale/assicurativo** poiché **laddove non si ha accesso ai sistemi formali** oppure non c'è **conoscenza finanziaria sufficiente,** oppure ancora non si hanno **adeguate capacità di gestione del risparmio**, non è chiaro **come si ragionerà in termini previdenziali** e per la **tutela** del proprio **futuro**, di conseguenza quali **comportamenti finanziari** saranno messi in atto.

Processo di integrazione

Il **confine tra formale/informale e legale/illegale** risulta spesso **debole** e come detto **dipendente** dalle **capacità del contesto di accogliere o non accogliere e** dalla "**strutturazione" o "destrutturazione"** dei singoli **territori**. Dove lo **spazio di vuoto "istituzionale"** (politiche di gestione del fenomeno migratorio, tutela dei diritti e possibilità di accesso ai servizi territoriali) è colmato da **forme di mutuo aiuto comunitario** in cui maggiore valore assumono le riproposizioni di **comportamenti e abitudini culturali** (identitarie, di relazione tra individui e famiglie, tra classi sociali, inerenti il funzionamento socio-economico etc..) seppure a volte disfunzionali al contesto di inserimento. Sembra esistere una **strettissima relazione** della **finanza informale** con il **sistema di accoglienza, nazionale e locale,** quindi con il generale processo di integrazione e la **dinamica territoriale e comunitaria** prende forma a partire da queste condizioni generali andandosi poi a realizzare concoretamente nei singoli territori secondo **logiche e dinamiche del territorio**, creando così delle **specifiche "fenomenologie locali"**.

All'interno delle **direttrici formale/informale - legale/illegale** possono quindi riscontrarsi una **serie di sfumature** in relazione a **diverse condizioni socio-territoriali e culturali**: la filiera parte dalla precarietà della presenza (status legale), fino alla precarietà di inserimento socio-lavorativo e conduce, volontariamente e involontariamente, a percorsi che possono sfociare anche nell'illegale. Essere **regolari o irregolari**, avere **accesso ad un conto corrente** oppure non averlo, **lavorare in regola** oppure no, **vivere in un contesto territoriale piuttosto che in un altro**: queste

45 Pratiche formali legali e illegali -es. agenzie di credito che applicano tassi di interesse al limite dell'usura- pratiche informali legali -es. forme di mutuo aiuto interne alla comunità- e illegali -es. usura.

le **principali variabili** che hanno a cascata **effetti diretti sul livello di inclusione o di esclusione finanziaria**.

Ma particolare attenzione va posta alla **zona "grigia"**, a quelle realtà "di mezzo" in cui non si è né da una parte né dall'altra, non si è irregolari ma nemmeno totalmente regolari e in cui si mettono in atto azioni legali ma contemporaneamente anche illegali[46], in cui, ad esempio, si è regolari ma si rischia costantemente di cadere nell'irregolarità (*escamotage* lavorativi per il pds; continuità di presenza interrotta o discontinua; lavori precari e irregolari, etc..). Tutte situazioni in cui -necessariamente- si mettono in atto comportamenti che possono sfociare nell'llegale, costretti o per scelta.

Nella zona "grigia" esiste quindi un livello individuale, di comportamento del singolo, ma anche un livello di "sistema". E' ovvio che alla fine due sono gli elementi che guidano: il **bisogno e la conoscenza/informazione** unita alla **consapevolezza dei doveri**. Se non esiste **coerenze e linearità** tra questi **elementi**, la zona "grigia", **la zona d'ombra** tra legale e illegale, **si fa sempre più sfumata**.

Cultura e fenomeno migratorio

La questione maggiormente sviscerata è quella delle abitudini culturali di finanza informale legate al prestito. **È tipologicamente variegato e racchiude un'ampia forbice** che va da quello tra singoli, anche all'interno della famiglia o in piccoli gruppi di persone per cifre non cospicue e senza interessi, ovvero come mera forma di mutuo aiuto, solidarietà e forma fiduciaria che rinsalda anche il legame sociale[47], fino a veri e propri prestiti[48]. Spesso rappresentano l'**unica alternativa per chi non ha accesso al sistema formale.**

TIPOLOGIA DI PRATICHE INFORMALI

- Prestiti tra singoli (familiari e amici) come forma fiduciaria e supporto comunitario/familiare/amicale senza interesse (la maggioranza) – di solidarietà; all'interno della comunità per casi imprevisti, positivi e negativi (*matrimoni, morte e rimpatrio salma, malattia*)
- Forme di mutuo aiuto interne alla comunità; per moltissime comunità la stessa formula, dal nord al sud (*20 mediatori su 33*)

46 Questa sembra la fattispecie più frequente e diffusa, cartina di tornasole di un contesto di accoglienza incoerente in cui il sistema funziona per variabili territoriali e contestuali, per fenomeni locali piuttosto che per regole chiare e coerenti a livello istituzionale e centrale. La frammentarietà del sistema di accoglienza, della gestione del fenomeno migratorio e l'incoerenza dell'evoluzione legislativa a livello centrale, sembra essere ben visibile nel panorama dei diversi contesti territoriali (e non a caso al processo di inclusione finanziaria poiché ha la virtù di essere trasversale alla vita quotidiana) che prendono forma principalmente su base locale.

47 Rappresenta la maggior parte delle forme di prestito mappate.

48 A conferma del legame tra strutturazione del territorio e affermazione di regole comunitarie con riproposizione di abitudini culturali del paese di origine, anche il fatto che nel solo Focus di Napoli è emersa l'esistenza di una forma di controllo sociale sui soggetti considerati "non affidabili" per i prestiti. Potrebbe risultare interessante indagare, approfondire e circostanziare questi parametri di affidabilità.

Prestiti diretti tra singoli: modalità segnalata in 16 casi su 33 all'interno della famiglia *(Roma: Albania, Marocco, Filippine, Ucraina, Bangladesh, Cina, Moldavia, India, Sri Lanka; Torino: Albania, Cina, Mali; Napoli: Ucraina, Cina, Albania, Senegal)* e in 10 casi su 33 tra amici stretti *(Roma: Filippine, Bangladesh, Moldavia, India, Pakistan, Sri Lanka; Torino: Cina, Nigeria; Napoli: Bangladesh, Ucraina)*. In 7 casi per entrambi (*Roma: Flippine, Bangladeh, Moldavia, India, Sri Lanka; Torino: Cina; Napoli: Ucraina*).

Prestito all'interno della comunità: in genere viene inteso un prestito erogato dalla comunità a fronte di problemi imprevisti che possono riguardare momenti della vita considerati importanti o per questioni di salute (*Torino: Ucraina*). La comunità può intervenire finanziariamente quando c'è una spesa significativa che riguarda "riti di passaggio"[49] importanti per la comunità come nascite, matrimoni o morte (*Roma: Perù, Pakistan; Torino: Nigeria, Ucraina; Napoli: Nigeria, Senegal*) oppure semplicemente in momenti di crisi, vulnerabilità, debolezza economica (*Torino: Nigeria; Napoli: Nigeria*).

Forme di mutuo aiuto all'interno delle comunità: rappresentate da tantissimi mediatori provenienti da diversi continenti; per tutte le comunità la formula è più o meno la stessa, dal nord al sud. In totale 20 mediatori su 33, il 61% dei partecipanti, di 14 diverse nazionalità (*Albania, Tunisia, Marocco, Filippine, Ucraina, Perù, Cina, Pakistan, Sri Lanka, Senegal, Nigeria, Gabon, Bangladesh, Somalia*). Alcuni dicono che è solo per piccole somme, altri anche per grandi.

Il nome utilizzato è diverso[50] ma il tema è sempre lo stesso: un prestito organizzato in genere per piccoli gruppi, costituiti sulla base della conoscenza, dell'amicizia e comunque dell'appartenenza alla stessa comunità, che decidono una cifra da raggiungere e di conseguenza il numero di partecipanti. Il gruppo può essere aperto o chiuso, dipende dalla scelta fatta in fase inziale, se qualcuno esce è possibile che sia reintegrato da qualcun'altro. Se questo accade e se la persona è meno conosciuta, potrebbe essere inserito come l'ultima persona che nella rotazione riceve il prestito. Nella pratica esistono quindi alcuni **elementi di "garanzia"** ma non ne esiste alcuna scritta, **solo la parola e la fiducia**. Laddove il patto di fiducia salta, è possibile che salti tutto il sistema e si abbandoni la pratica (*Napoli: Perù*). Nella maggior parte dei casi **nessuno ha un guadagno** e la scelta sul gestore del prestito è basato sull'**affidabilità**.

Le forme di funzionamento svariate, comunque simili: deciso il tempo di durata e la quota, viene fatto il versamento, singolo o collettivo. Le finalità sono veramente svariate, ma in genere prende chi ha una necessità: acquisti più sostanziosi, progetti nel paese di origine, avvio di un'attività, spese non previste oppure riti di passaggio (vedi sopra) qui o nel paese di origine, investimenti sui figli etc…

Sono modalità acquisite nel paese di origine e interessante è notare come nel contesto di immigrazione le regole cambino: la mediatrice pakistana su Torino racconta che nel

---

49 Arnold van Gennep, I riti di passaggio (1909), Torino, Bollati Boringhieri 2012.

50 Albania - *Lotteria*, Marocco - *Dora*, Filippine - *Paluwagan*, Perù - *Pandero/Cunta*, Senegal - *Tontine*, Nigeria - *Contributo*, Somalia - *Aiuto*, Sri lanka - *Sittuwa*

suo paese sono generalmente gli uomini a partecipare, mentre in Italia sono più le donne, e qui esiste anche una sorta di diffidenza non omologa nella pratica originaria: "*tra le nostre comunità esiste ma con una maggiore diffidenza verso le persone che non si conoscono, verso coloro che sono appena arrivati" (Torino: Pakistan)*. In altri casi invece nasce ed è più utilizzato dalle donne (Senegal) ma nel contesto di immigrazione vi partecipano anche gli uomini e in alcuni casi (Torino) si stanno ipotizzando forme innovative di utilizzo collettivo tramite la comunità.

[…] quindi questo lo fanno anche per aiutarsi tra di loro […] io dico sempre una cosa, sarebbe anche bello trovare un modo…. […] magari nessuno è ricchissimo nessuno neanche poverissimo, però non è che stanno bene… riescono a fare una cosa del genere, però se hanno, magari come adesso, alcuni gruppi piccoli cominciano a farlo e invece di darlo a ciascuno […] facciamo [che] *alla fine dell'anno compriamo un terreno in [*paese*] e coltiviamo… (Mediatore)*

Lo stanno attivando, sta diventando così? (Facilitatore 1)

questo è una cosa, lo sto dicendo perché è una cosa che sta succedendo nel gruppo dove faccio parte io e magari possiamo, stiamo sperimentando diciamo, e se va bene cercheremo di proporlo agli altri (Mediatore)

Diventa una forma di investimento collettiva… (Facilitatore 1)

Eh sì perché una volta che non hai più emergenze il tenore di vita è aumentato, uno è più…allora … (Facilitarore 2)

Esatto, però poi bisogna dire […] che noi lo facciamo perché pensiamo che magari prima o poi dobbiamo tornare nel Paese e stiamo pensando per il nostro, per i nostri figli, diciamo però nello stesso tempo cerchiamo anche … di fare delle cose anche qui in Italia, dove siamo noi… (Mediatore)

Questo stralcio del focus è sicuramente molto interessante perché se da una parte descrive la modifica di comportamenti e habitus socio-culturali del paese di origine nel contesto di immigrazione, dall'altra rappresenta anche la volontà di ritorno e di investimento che rinsalda il legame comunitario sia nel contesto di immigrazione che col paese di origine, con implicazioni quindi sia di carattere emotivo che economico. È contestualmente concretezza dell'immigrazione e pensiero transnazionale.

Visto il valore positivo di questa forma di mutuo aiuto interna alle comunità[51], che rappresenta uno strumento che risponde velocemente ad esigenze concrete, è percepito con una maggiore fiducia ed è quindi più accessibile[52], sarebbe utile e proficuo poter ragionare se non in sua una totale formalizzazione (che potrebbe fargli perdere il suo valore intrinseco, perché forse è proprio il fatto di essere informale a farlo percepire come più *easy*), magari ad una definizione istituzionale per gestire e contenere i rischi

51 Per la quasi totalità vengono rappresentati casi positivi: quelli negativi fanno riferimento esclusivamente a soggetti che hanno tradito il patto di fiducia facendo così interrompere la pratica. Questi sono stati gli unici casi negativi riscontrati.

52 Ovviamente non rappresenterebbero una novità: queste forme di micro-credito sono mutuate dai paesi di origine, ma inquadrarli come forme diverse e innovative di finanziamento, anche in ottica transnazionale all'interno del fenomeno migratorio, potrebbe costituire una interessante sperimentazione.

derivanti dall'informalità. Visto l'attuale contesto socio-economico e le nuove forme di mobilità transnazionale legate ai fenomeni migratori, motivate principalmente da fattori economici ed ambientali, trovare delle forme innovative di crescita cotestuale nei contesti di origine e in quelli di immigrazione potrebbe risultare interessante.

Un altro tema specifico è quello del **prestito per il rimpatrio salma**: a volte viene richiesto un prestito singolo, altre volte si fa tramite la comunità, ma è comunque un tema molto rappresentato *(Roma: Perù; Torino: Albania, Cina, Ucraina, Senegal, Nigeria, Mali; Napoli: Algeria, Sri Lanka, Bangladesh, Ucraina, Somalia, Nigeria, Senegal*) e per questo sarà trattato anche nell'ambito di previdenza/assicurazioni/investimenti. Il costo del rimpatrio della salma è in genere molto alto, comunque e variabile a seconda della destinazione: si va da 3.500 fino ai 10.000 euro.
In **conclusione** è interessante notare che per alcune comunità:

- nel territorio romano il prestito diretto tra amici e parenti è sostituito solo dalle forme di mutuo aiuto interne alle comunità (*Roma: Albania, Tunisa, Marocco, Ucraina, Cina*), ma non viene mappato il prestito tra singoli;
- sembrano esistere solo i prestiti di tipo comunitario[53] (*Roma: Perù; Torino: Senegal, Perù, Pakistan, Gabon; Napoli: Sri Lanka, Perù, Somalia*).

Avendo avuto la possibilità di mapparlo in tutte e tre le sedi, è s**ignificativo riportare il caso della comunità ucraina**: su **Torino**, contesto più strutturato, sembra che il prestito avvenga solo per il tramite della comunità, perché è in genere questa che si prende in carico della difficoltà dei singoli. Nel **territorio romano**, invece, è mappato il prestito in famiglia e le forme di mutuo aiuto interne alla comunità. Nella sede di **Napoli**, sono mappate tutte e tre le diverse possibilità: prestito diretto tra amici, all'interno della famiglia e forme di mutuo aiuto comunitarie. Tutto ciò a **supporto della tesi** secondo cui **le risposte ai bisogni finanziari** sono **offerte a seconda del tipo di territorio** in cui **si è inseriti** e alla sua **strutturazione/destrutturazione**, **anche a parità di comunità**. Inoltre la **mediazione della comunità nelle procedure di prestito** può essere letta in ottica di **auto-organizzazione territoriale**, come se vivere in un contesto maggiormente strutturato porti di fatto a far evolvere anche le comunità verso **forme di supporto maggiormente strutturate** (un'ottica di "sistema").

In definitiva si sottolinea come l'impressione[54] sia in genere che **l'informale sia spesso preferito per ragioni altre da quelle strettamente connesse a barriere oggettive** come la lingua o la mancanza di garanzie e/o documenti (difficoltà che comunque vengono rappresentate) ma **abbia più che altro un carattere fortemente emotivo** (paura e sfiducia nel sistema) **o di abitudine culturale** (es. abitudine al micro-credito o fondi rotativi e preferenza all'uso del contante), mentre contano certamente la

53 Come già segnalato nella fase introduttiva, quanto riportato è esclusivamente il frutto dei "racconti" dei mediatori coinvolti nei focus, pertanto come tale deve essere letto. Ogni spunto emerso è interessante al fine di future analisi che potranno approfondire e circostanziare quanto raccontato. Non rappresenta quindi sempre e necessariamente la realtà, ma come sempre accade nel "racconto" una rappresentazione della realtà parziale, un punto di vista, un particolare angolo di visuale. L'analisi deve essere considerata una mappatura esplorativa di tipo qualitativo: non viene rappresentata la ricorrenza di un fenomeno specifico, ma tutte le variabili riscontrate su alcuni temi trattati con i mediatori in quanto "osservatori privilegiati" per la propria comunità.

54 La casistica è infatti residuale e l'affermazione rappresenta l'impressione generale della ricercatrice scrivente nell'insieme dell'analisi.

maggiore facilità di **accesso** e il **minore impegno di gestione del debito** (tra cui il pagamento di interessi). In forma solo residuale infatti i mediatori presenti nei FG sottolineano come si acceda al sistema informale solo per inaccessibilità a quello formale.

- ✓ **Il tema Assicurativo e Previdenziale[55]e gli Investimenti: relazione col futuro e gestione del rischio**

Il tema assicurativo e previdenziale è molto interessante perché è quello in cui **risultano più sfumati i confini tra le tematiche trattate**: in particolare il **rapporto tra il "fenomeno migratorio" e il "processo di integrazione"**, ovvero quanto le **aspettative** con cui si arriva **determinano e condizionano il processo di integrazione** e le **scelte** in **ambito finanziario** che lo **caratterizzano**.

Non è forse un caso che questo rapporto[56] è meno trattato[57] nel focus torinese: potrebbe significare che questo è un contesto in cui più di altri si riescono a fornire delle opportunità in grado di livellare maggiormente il rapporto tra le aspettative (anche di breve periodo) e la scelta migratoria. Ma si potrebbe anche ipotizzare che il contesto territoriale e di integrazione condizioni a suo volta le "aspettative": rispondere effettivamente alla necessità di un veloce guadagno e ritorno in patria potrebbe nel lungo periodo modificare anche il progetto iniziale perché ci si trova all'interno di un contesto favorevole ed "accogliente". **Esiste la via di mezzo**, forse la **più ricorrente[58]**, in cui **l'aspettativa del veloce guadagno e ritorno è vanificata** nella realtà nei **tempi di permanenza**, subiti e non voluti, che **sempre più si allungano**: volenti o nolenti, il percorso migratorio spesso da momentaneo diventa stabile. Il fattore "tempo" gioca infatti un ruolo determinante nella migrazione: la presenza promuove forzatamente la stabilità, ne sono un esempio le famiglie delle seconde generazioni[59].

Viene evidenziato come **le scelte su investimenti e futuro riguardino non solo la capacità del "sistema" finanziario italiano di rispondervi**, ma anche il **rapporto tra la propria identità culturale** (i propri "retaggi") **e il pensiero previdenziale[60]**. Il comportamento previdenziale si realizza concretamente all'interno uno specifico contesto territoriale e finanziario (il "sistema", appunto) che sarà o meno in grado di rispondervi. L'analisi pertanto riporta anche al rapporto tra "sistema" e habitus culturali: non a caso, ad imbuto, è proprio **sul tema "sistema" che vanno a confluire dinamiche diverse e collegate a tutti gli altri temi**: fenomeno migratorio, processo di

---

55 Si intende il significato letterale, la "*qualità di chi […] presagendo le necessità future, prende per tempo le misure adatte a fronteggiarle e superarle, sia come atteggiamento abituale sia come comportamento adottato in particolari circostanze*" ("*Previdenza*" in Vocabolario Treccani).

56 Vedi descrizione dei Temi all'inizio del paragrafo.

57 Ci si riferisce alla tipologia di strumento di indagine adottato, il FG, fortemente qualitativo ed esplorativo, intendendo quindi la spontaneità con cui nel focus i temi proposti sono stati trattati (o non trattati) dai mediatori partecipanti.

58 Si fa riferimento proprio alle discussioni emerse nei focus group

59 Si intende l'inesorabile radicamento dei giovani sul territorio in cui hanno vissuto le fasi di socializzazione, che notoriamente vivono tra due mondi culturali di cui si sentono parte e a cui non vogliono (e non possono) rinunciare. Il ritorno stabile e volontario nella patria di origine dei genitori è sicuramente meno frequente o meno voluto.

60 Ibidem nota 55.

integrazione e comunicazione, con risvolti molto importanti sulla gestione dei propri risparmi, sugli investimenti e in genere sul pensiero e il comportamento previdenziale.

Tema assicurativo/previdenziale e investimenti

↓

"**aspettative**" con cui si arriva determinano e condizionano il processo di integrazione e le scelte finanziarie relative e investimenti e strategie previdenziali

Aspettativa di veloce guadagno e ritorno vanificata nella realtà dai **tempi di permanenza** (subiti e non voluti) e che sempre più si allungano (volenti o nolenti, spesso il percorso migratorio da momentaneo diventa stabile)

↓

Il **fattore "tempo"** gioca sicuramente un ruolo determinante nella migrazione. La presenza promuove forzatamente la stabilità (vedi famiglie delle seconde generazioni) e di conseguenza le scelte previdenziali e di investimento

---

Identità culturale e pensiero previdenziale

↓

scelte riguardanti gli investimenti e il futuro riguardano non solo la **capacità del Sistema finanziario italiano** di rispondervi, ma anche il **rapporto tra identità culturale e pensiero previdenziale**

(rapporto tra il Sistema e Habitus culturali)

Sistema e Habitus culturali

Si sottolineano le **differenze legate alle classi sociali** (*Roma: Marocco, Perù; Torino: Perù, Mali; Napoli: Cina*) e il fatto che in alcune società il **pensiero previdenziale** non esista (*Roma: Albania, Marocco, Moldavia, Sri Lanka;Torino: Tunisia, Senegal, Nigeria, Perù, Pakistan; Napoli: Bangladesh, Albania, Senegal*) spesso perché si è ancora all'interno di un **sistema di welfare cosiddetto "familiare"** (*Roma: Albania, Marocco, Tunisia, Bangladesh, India, Sri lanka; Napoli: Somalia, Cina)*. Nel primo caso le differenze legate al reddito, in particolare quelle tra lavoratori del comparto pubblico e non, questione già evidenziata per la bancarizzazione (esistenza di un sistema sociale duale in cui chi lavora per lo Stato ha una serie di privilegi, non accessibili agli altri); nel secondo il rapporto tra il comportamento finanziario adottato in Italia e il fatto di provenire da realtà in cui non esiste un pensiero previdenziale (paesi statalisti oppure paesi dove non esiste un ragionamento sul "futuro", per motivi religiosi o perché si tende a vivere semplicemente nel presente, alla giornata) oppure dove il

sistema familiare e parentale è quello su cui si basa il welfare (paesi in cui non esiste un welfare statale).

i figli nel mio paese sono la pensione dei genitori […] in Somalia la pensione non è mai esistita (Napoli: Somalia)

In alcuni casi incide il fatto di provenire da paesi con alti livelli di corruzione o per vari motivi destrutturati e in cui la previdenza non è un concetto applicato e reale, oppure ancora dove il sistema assicurativo esiste ma non funziona o non ha mai funzionato (*Torino: Pakistan, Moldavia, Nigeria, Senegal; Roma: Ucraina*[61]*; Napoli: Nigeria, Somalia, Senegal*).

In altri casi, diversamente, si arriva predisposti al pensiero previdenziale perché si proviene da un contesto in cui è presente e riconosciuto e promosso e in alcuni casi dove esiste anche una cultura del risparmio e (*Roma: Perù, Cina*[62]*, Moldavia, India; Torino: Cina*[63]*, Ucraina, Perù; Napoli: Perù*). In altri si riporta anche l'abitudine al semplice accantonamento di denaro, anche contante (*Roma: Marocco, Cina, Pakistan; Torino: Perù; Napoli: Cina*)

Fenomeno migratorio e processo di integrazione

Come accennato, sul tema assicurativo/previdenziale è molto evidente è molto rappresentato ed evidente il collegamento tra fenomeno migratorio e processo di integrazione. Molti mediatori sottolineano come all'interno della propria comunità sia in atto un **passaggio di investimento importante dal paese di origine a quello di destinazione** (*Roma: Albania, Perù, Cina, Moldavia, India, Pakistan, Sri Lanka; Torino: Tunisia, Albania, Perù; Napoli: Sri Lanka, Ucraina, Albania, Perù*)[64].

L'investimento riguarda la casa (*Roma: Filippine, Ucraina, Perù, Moldavia, India; Torino: Tunisia, Albania; Napoli: Sri Lanka, Ucraina, Albania*) o il futuro dei figli, in particolare lo studio (*Roma: Pakistan; Napoli: Sri Lanka, Ucraina, Perù*). Si punta quindi sul processo di inserimento delineando una fase di integrazione consolidata. Il cambio di visione riguarda quindi direttamente anche le rimesse[65] e questo modifica verosimilmente anche il rapporto con il paese di provenienza. Le relazioni familiari possono diventare più sfilacciate e meno stringenti, l'obbligo, il dovere, il senso di responsabilità della rimessa meno impellente, attenuato, un'abitudine sempre forte ed importante ma che va modificandosi.

Sul tema vengono approfondite **situazioni che possono creare "danni" economici** importanti che vanno a toccare i propri **risparmi** e hanno dirette **ripercussioni sul regolare processo di integrazione**, quindi sul "futuro". Si tratta di consapevolezza su **regole, norme e procedure amministrative e fiscali,** causate spesso da un'**informazione inadeguata, abitudini culturali diverse e scarso livello di**

61 La mediatrice racconta di truffe nell'ambito assicurativo

62 ibidem

63 Ibidem

64 In controtendenza alcune prime generazioni di comunità già stabili sul territorio e per cui viene evidenziato un conflitto generazionale familiare (*Roma: Marocco; Torino: Ucraina; Napoli: Algeria*) oppure paesi di recentissima immigrazione (*Torino: Mali*)

65 Alle volte l'investimento nel paese di origine va di pari passo con quello in Italia, si investe cioè in entrambi, mentre in alcuni casi il passaggio è già stato compiuto e si investe solo in quello di destinazione.

educazione finanziaria. È nel torinese che la questione viene più sviscerata, a conferma del fatto che nei **territori strutturati** esiste un livello di integrazione, anche finanziario, maggiormente maturo e in cui vengono analizzati i **rischi concreti che possono inficiare il processo di integrazione**, la **messa in discussione delle regole e dei retaggi culturali** che risultano **disfunzionali nel territorio di inserimento**, i concreti **bisogni informativi e di accesso** a **strumenti che permettano una maggiore integrazione**. Questioni che riguardano quindi un processo di integrazione più "evoluto"[66] in cui sembra entrare più in gioco il rapporto col "futuro" e il concetto di "rischio", inteso come prevenzione di quello economico ma anche come investimento concreto nel paese di destinazione. Diverse le casistiche riportate, che riguardano comunque sia comunità di lunga data che di recente immigrazione:

[…] poi per quanto riguarda per esempio il 730, è un forte problema tra i miei paesani perché la maggior parte delle persone che hanno un'età sopra ai 40 anni non lo sanno nemmeno che devono fare questa dichiarazione dei redditi. Poi magari dopo 10 anni, quando vengono scoperti, si trovano in una situazione che devono pagare tutti gli arretrati degli anni passati… infatti su quello servirebbe una guida, come si fa, a cosa serve… (Mediatrice: Torino)

Un mediatore riferisce il caso di una persona che lavorava e accumulava denaro, lo versava regolarmente su un conto corrente, ma non era a conoscenza del fatto che doveva fare la dichiarazione dei redditi.

ho conosciuto tantissimo le loro difficoltà [….] perché non sono informati delle cose in Italia, nel senso… un esempio: uno che lavorava e ha guadagnato 11 mila euro […] (le ha messe sul) *conto […] poi ha fatto due anni di lavoro, ha guadagnato ancora di più, però non ha mai fatto la dichiarazione di redditi per dire che ha guadagnato questo. Poi è arrivata la multa che lui deve pagare 5 mila euro […] ma non è stato informato… proprio manca l'informazione a questa gente, di dire a queste persone come funziona. In questo senso se tu hai denaro qua, come ti mette a impegnarti per tenere questo soldi? alcuni vanno alla banca e aprono un conto ma non sanno gestire. E' proprio questa la difficoltà che abbiamo noi, perché non c'è nessuno che ti dice come devi fare (Mediatore: Torino)*

Ancora più **interessante il caso riportato dell'investimento "a ritroso"** compiuto sulla **regolarità della presenza** di un cittadino extracomunitario **da parte dei familiari nel paese di origine** a causa del danno economico derivante dall'ignoranza di regole fiscali. Questo caso rappresenta bene i **nuovi scenari e i legami della migrazione coi paesi di origine** e fa ragionare sulle possibili (o necessarie) scelte di investimento familiare qui e altrove:

dalle mie conoscenze, ci sono molte persone che si mettono nei guai e sono costretti appunto a prendersi prestiti, tra l'altro a tasso molto alto, per pagare questo guaio anche perché resta tutto legato al permesso di soggiorno (Torino: Tunisia)

66 Il tema culturale è trattato anche nelle altre sedi – vedi di seguito – mentre quello relativo alla comunicazione più a Torino ed associato in maniera specifica e diretta alle questioni di ordine finanziario. Il tema delle regole e norme amministrative e i danni derivanti dalla loro non conoscenza sono state trattate praticamente solo in questa sede.

Prestito da un singolo? (Facilitatore)

sì singoli, nel senso che se tu hai la situazione fiscale irregolare in Italia oggi è difficile che ti danno il permesso di soggiorno […] fanno di tutto per pagarla anche si vendono terreni, vendono ulivi ….. da noi esiste la proprietà di un ulivo, c'è magari un terreno grande, ci sono delle persone che sono proprietarie di 5 o di 6 ulivi, quindi io ho sentito tante storie di mamme che hanno venduto di olive, di terreni, hanno venduto anche di collane d'oro perché sono cose della famiglia, per poter aiutare paradossalmente un figlio che vive in Italia o in Francia … si sono invertite le cose, ultimamente grazie anche a questi controlli fiscali che fanno, molte persone che sono qua residenti in Italia o in Francia invece di aiutare la famiglia è proprio la famiglia che aiuta loro, perché appunto una volta non c'erano tutti questi controlli […] adesso è diventato difficile... […] quindi sono cambiati proprio i canoni normali, quelli che conosciamo, siamo in una fase di cambiamento, c'è la famiglia in Tunisia o in Marocco che aiuta il figlio o la figlia che vive in Italia perché appunto c'è una questione legata al permesso di soggiorno, perché se perdi il permesso di soggiorno diventi clandestino poi se ti prendono, ti beccano, ti portano di nuovo nel tuo Paese non puoi più tornare, quindi il prezzo di pagare anche se è alto vale la pena… (Torino:Tunisia)

Anche il **reddito** rimane un nodo centrale, sviscerato nei focus e con dirette implicazioni sull'accesso agli strumenti assicurativi e previdenziali e altre forme di investimento (es. mutui) e che può oggettivamente limitare lo sviluppo di un pensiero previdenziale (*Roma: Ucraina, India, Pakistan; Torino: Tunisia, Albania, Nigeria, Gabon; Napoli: Sri Lanka, Bangladesh, Albania*). Per alcuni le spese assicurative rappresentano un "di più" all'interno del percorso migratorio e nella realtà di vita di un migrante, una spesa non necessaria (*Torino: Pakistan*).

In maniera residuale e solo a corollario di quanto già esposto, vengono rappresentati i link del tema assicurativo/previdenziale con le difficoltà legate alla precarietà contrattuale e lavorativa (*Napoli: Ucraina; Roma: Filippine*) e l'inaccessibilità alle forme pensionistiche statali (*Roma: Albania, Moldavia, Ucraina*), questione che in prospettiva può risultare comunque annosa da sciogliere a livello sociale[67]. **In genere comunque la precarietà del lavoro**, **come per molti autoctoni**, è una **discriminante rispetto alle possibilità percorribili in ottica di investimento e previdenza** (accesso a mutui o stipula assicurazioni etc.).

Il rimpatrio della salma

Un riferimento a parte va fatto per il rimpatrio della salma[68]. Questa questione è meno conosciuta ma nell'ambito immigrazione è un tema annoso, diffuso e problematico. Non a caso viene proposto e affrontato in tutte e 3 le sedi. Il confronto si concentra principalmente sui **costi** e la **sostenibilità** delle **spese**, sulla la presenza di **polizze**

67 Si intende la mancanza di accordi tra i paesi sui contributi da lavoro ai fini pensionistici, per cui non risultano cumulabili gli anni di lavoro nel paese di origine con quelli in Italia. Questo può essere devastante sulla prospettiva e sulla qualità della vita in terza età soprattutto per chi, ignorando la problematica, arriva impreparato all'età pensionabile.

68 Il tema è già stato trattato all'interno del paragrafo sulla finanza informale e relativamente ai prestiti per i "riti di passaggio" tra cui appunto c'è il funerale e il rimpatrio della salma

specifiche, su eventuali **supporti o sgravi a livello economico** e sull'**informazione** e il **supporto da parte delle Ambasciate**.

Come già accennato i **costi** sono variabili, dai 3.500 a 10.000 euro. La spesa è spesso imprevista e questo crea grossi problemi a chi ha un reddito limitato e non riesce a risparmiare. Come accennato, ci sono vari modi di fare fronte a queste spese, soprattutto tramite il supporto comuntario e la finanza informale. In alcuni casi (*Torino: Senegal; Napoli: Nigeria*) sono nate anche **forme assicurative** gestite dalle comunità che supportano i connazionali nel momento del bisogno.

nella mia comunità per esempio…solo una volta compri una scheda […] noi la chiamiamo "Carte du monde". Ti costa 10 euro, però se tu hai questa carta in tasca, che è una tessera praticamente, se muori qui o in Marocco e trovano questa tessera nella tua tasca, ci pensiamo noi a pagare (l'associazione di Comunità)*, a portare via il corpo. lo paghi una volta nella tua vita, basta tenerlo sempre nella tasca, se lo vediamo sappiamo che sei lui, sei […] le famiglie hanno i soldi o no, pagheremo noi per portarlo là… è una tessera per far vedere che fai parte di questa comunità (Torino: Senegal)*

Ma esiste o è un'idea? (Facilitatore)

esiste già, esiste già da un bel po' di tempo, quindi è una cosa nata anche sedendoti e parlando tra di noi, su come possiamo fare per aiutarci…. perché prima che cosa facevamo: chi ha un parente magari che è deceduto a Parigi è in difficoltà per portare il corpo, perché abbiamo capito che portare un corpo costa, costa molto, tanto…. quindi l'idea è nata lì… nasce lì, perché siamo anche una comunità che fa girare tantissimi soldi […] i nostri soldi servono soltanto ad aiutarti (Torino: Senegal)

Per alcune comunità, l'Ambasciata si fa a carico della problematica (*Tunisia, Bangladesh, Gabon*) mentre la una mediatrice riferisce della possibilità di usufruire di rimborsi esibendo le carte (*Moldavia*).

In definitiva **il focus restituisce una realtà in crescita**, **dipendente dall'evoluzione e dal consolidamento dell'immigrazione** in Italia **a cui però non sempre viene data risposta adeguata**. A fronte della poca informazione e delle diverse modalità di gestione della problematica da parte delle istituzioni, dei singoli e delle comunità, proliferano una serie di iniziative a livello territoriale, benefiche e non (raccolta fondi in collegamento con l'Ambasciata per la comunità peruviana o presa in carico organizzata della comunità senegalese di Torino; sul fronte opposto prestiti informali al limite dell'usura, agenzie funebri che lucrano sugli eventi luttuosi etc…).

Comunicazione e informazione

A corollario di tutto quanto esposto sul tema assicurativo/previdenziale, la questione della comunicazione e della corretta informazione risulta anche in questo caso centrale. Qui come in altri ambiti, una comunicazione inefficacie crea incomprensione, paura, provocare mancanza di fiducia nel sistema (*Roma: India; Torino: Tunisia, Cina, Ucraina, Senegal, Moldavia; Napoli: Sri Lanka, Cina, Albania, Senegal*).

resta il fatto del tasso d'interesse che magari loro talmente non sono informati bene, magari si buttano su qualsiasi tasso perché dicono "se vado a discutere, gli dico che è troppo magari non me lo danno" quindi accettano qualsiasi tipo di tasso. E' già successo con un ragazzo che l'ho aiutato per fare la surroga. Praticamente lui voleva comprare casa ma non guardava il tasso d'interesse […]io sono venuto a sapere della surroga […] lui non sapeva di questa cosa qui e quando è andato gli hanno tolto 100 €, stiamo parlando di 100 € al mese! che sono eh.. perché veramente era un tasso quasi d'usura! (Torino: Tunisia)

La **mancanza di informazione,** una **scarsa educazione finanziaria** e una **comunicazione inefficace** con istituzioni e operatori finanziari, può **bloccare l'accesso** a **servizi** che potrebbero **migliorare lo standard di vita**, sia presente che futuro, dei singoli e delle famiglie, oltre a **prevenire pratiche disfunzionali** come ad esempio il ricorso ad intermediari a pagamento

le persone giovani oppure quelle che hanno qualcosa a volte cercano, ma non hanno abbastanza informazione per poter fare l'assicurazione. Appunto una volta mi sono trovata in una situazione abbastanza difficile con mia mamma che voleva fare questo tipo di assicurazione sulla vita. Ci siamo beccati una cooperativa che ci ha chiesto veramente una cifra enorme […] ecco, siccome mia mamma ha ancora quel permesso di soggiorno che dura due anni, non poteva assolutamente averla, quindi lì abbiamo lasciato l'idea e non abbiamo più proseguito. Però magari adesso avendo un po' più informazione la gente che si trova qua sarebbe contenta a farlo, perché è sempre una garanzia in più (Torino: Ucraina)

Alcuni sottolineano come **a fronte di una comunicazione migliore ci sarebbe** la **predisposizione all'investimento sul proprio futuro**: esistono certamente degli spazi di comprensione e di negoziazione, di adattamento e miglioramento che travalicano anche le differenze di carattere socio-culturale. Basta **identificare e proporre percorsi virtuosi** che diano **opportunità e risposta** alle **aspettative della migrazione**.

mancanza di informazione e anche il pagare poco sono dei punti dove poter convincere la nostra comunità di partecipare, di mettere i soldi. C'è l'altro aspetto, il fatto della salma, del rimpatrio della salma che è un grandissimo problema. Quando succede il fatto a Napoli noi andiamo in giro a chiedere i soldi alle persone, allora se tu riesci a spiegare bene…. non è ancora arrivato qua al sud ma a Voghera se non sbaglio […] tutte queste città del nord, loro sono riusciti anche a farla, a titolo dell'associazione, a fare una polizza per il rimpatrio per la comunità. Perché le singole società di assicurazione hanno capito questo e hanno fatto dei pacchetti specifici per questo. Però i senegalesi per la situazione sia là che qua […] quando spieghi questo loro subito ti dicono SI! perché No! perché hai toccato la famiglia e dici se succede che uno si ammala posso usufruire delle strutture convenzionate, delle cure pagate al 70% o medicinali che vengono sovvenzionati, tutte queste cose qui. E là sono propensi (Napoli: Senegal)

- ✓ **Le Rimesse**

Sul tema sono state sollecitate informazioni che vanno oltre la rimessa al solo scopo di sostentamento familiare (questa tipologia è mappata ma non ne è stato sollecitato l'approfondimento). **Si è tentato invece di capirne il valore ai fini del processo di integrazione e di inclusione finanziaria in Italia** e i **collegamenti col paese di origine** sempre **nei termini di investimento e incidenza sui budget familiari**.

Interessante notare che **solo su questa tematica non emergono barriere o difficoltà di conoscenza o comunicazione**, indicatore del fatto che su questo la componente immigrata è probabilmente molto più preparata e competente, anche perché la rimessa è molto spesso uno dei principali motivi di migrazione e su cui di fatto circolano anche maggiori informazioni all'interno della comunità (nelle comunità immigrate spesso il passaparola è una importante fonte informativa).

Si riscontra omogenietà sui tre territori rispetto al link della rimessa con il sistema finanziario, il processo di integrazione e gli habitus culturali. Emerge invece solo su Roma quello col processo di integrazione e il fenomeno migratorio, che ci si aspetterebbe invece come più scontato. Su Napoli diversameente è più trattato il rapporto con la questione culturale, sempre a conferma dell'ipotesi per cui nella diversità delle tematiche finanziarie trattate è nei contesti "destrutturati" che la questione culturale assume maggiore valore.

La finalità delle rimesse e il rapporto con il processo di integrazione nel paese

All'interno del capitolo vengono rappresentate le tipologie di rimesse e la dimensione assunta all'interno del fenomeno migratorio e del processo di integrazione.

Per ciò che attiene le **finalità, principalmente rispetto al paese di origine finalizzate all'acquisto di beni immobili** (*Roma: Filippine, Ucraina, Perù, Bangladesh, India; Torino: Senegal, Nigeria, Moldavia; Napoli: Albania*). A volte si attiva anche a seguito di prestiti, formali e informali (*Roma: India; Torino: Senegal, Moldavia*). **In altri casi l'investimento è finalizzato a generare altri guadagni, altri redditi**, ad esempio nel settore del turismo (*Roma: Filippine*)[69], oppure **per avviare attività** anche a beneficio di familiari e parenti (*Roma: Filippine, Cina, Sri Lanka; Torino: Nigeria*).

La rimessa, per entità e tipologia, è sempre dipendente dalla situazione personale dell'immigrato e dalla sua **età** (*Roma: Marocco, Ucraina, Perù*). Dipende anche se si tratta di soggetti della **prima o seconda ondata di immigrazione** e se è **coinvolta anche la famiglia**, almeno per quelle comunità con storia di immigrazione più lunga (*Roma: Perù, Ucraina*).

Due mediatori rappresentano l'invio quasi totale del guadagno nel paese di origine ai fini del sostentamento familiare (*Roma: India, Sri Lanka*). La differenza sembra stare appunto nella storia di migrazione della comunità nel paese: quelle di più lunga data

69 acquisto di case che poi vengono affittate a turisti o altri connazionali in ferie

(Sud America, Est Europa) hanno dinamiche diverse rispetto a quelle più recenti (paesi asiatici).

la famiglia in India vive con il lavoro dell'immigrato che sta fuori, quindi per forza … dieci per cento lo utilizzi qui (Roma: India);

siamo venuti per aiutare la famiglia (Roma: Sri Lanka)

A conferma di quanto emerso anche sul tema assicurativo/previdenziale, si nota un **maggiore investimento nel contesto di integrazione** (*Roma: Albania, Tunisia, Perù, Moldavia, Sri Lanka; Torino: Tunisia; Napoli: Ucraina*). Più sul territorio romano che su altri, ci si sofferma nuovamente sul fatto che la seconda ondata o generazione di immigrati, più giovani e con una visione diversa della migrazione, sono persone non alla ricerca di un veloce guadagno ma soprattutto di un diverso contesto in cui vivere, questione che cambia il rapporto col paese di origine. La **rimessa diviene quindi secondaria rispetto alla prima generazione**, che sognava spesso solo una parentesi e un veloce rientro, delineando così una **differenza sostanzialmente generazionale.** Nella realtà esistono anche dei **movimenti migratori di andata e di ritorno meno noti ma finalizzati a migliorare il tenore di vita**, questione che ci sembra interessante riportare. Un mediatore[70] specifica che spesso, a seconda di quanto si guadagna e a delle necessità del momento, alcuni componenti della famiglia tornano a vivere nel paese di origine per dei periodi -limitati o meno- per mantenere lo stesso tenore acquisito con la migrazione[71]. Il **caso è interessante perché tocca anche il tema rimesse** in relazione alle diverse **situazioni economiche-sociali dei paesi di inserimento** (es. crisi economiche), che al contempo hanno **risvolti sulle dinamiche dei processi e flussi migratori** e sulle **situazioni socio-economiche dei paesi di origine**.

Tra cultura e Sistema

Salta all'occhio nell'analisi il **rapporto** tra **rimesse** e **informalità**. L'utilizzo dei sistemi informali viene utilizzato anche per il trasferimento di denaro nei paesi di origine sotto la spinta di abitudini culturali ma anche per contrarre le spese, come già sottolineato da altri studi in materia:

i fattori che influenzano la scelta del canale per inviare rimesse sono stati di recente analizzati da Kosse e Vermeulen (2014) […] lo studio conferma che il ricorso al canale informale dipende da considerazioni di costo (a causa della presenza di commissioni e spese fisse applicate dagli intermediari ufficiali, rimesse di piccolo importo hanno maggiore probabilità di essere trasferite informalmente) e, seppur in minor misura, dal livello socio-economico del migrante (il ricorso al canale informale diminuisce al crescere del livello di istruzione). I risultati sono in linea con quelli di studi precedenti (Orozco 2003, Sander 2004), che identificano il costo dell'intermediazione ufficiale

70 *Roma: Tunisia*

71 La scelta risponde a bisogni specifici, esempio un figlio che si vuole far studiare ma il costo in Italia è troppo alto.

come la principale ragione per il ricorso al canale informale (G. Oddo; M. Magnani; R. Settimo; S. Zappa)[72]

Il **tema** nei FG si **incrocia però anche con quello dell'integrazione**, perché nell'insieme di tutti i dati emersi è evidente il **collegamento** tra **rimesse e precarietà del lavoro e dello status** e tutto quanto rientra all'interno di quell'ampia **zona "grigia",** al pari di altre tematiche di inclusione finanziaria già affrontate**.** Medesimo link, quindi, con le **pratiche informali** in relazione ai limiti del contesto di accoglienza e integrazione e alle possibilità o barriere che impone. **L'abitudine**, la **pratica acquisita** nel paese **di origine** e la questione della **fiducia**, sono **ulteriori elementi di carattere culturale o di sistema** che vanno ad **arricchire** questo **quadro complessivo** che coinvolge anche il **rapporto con il paese di origine tramite rimesse**.

Molti utilizzano il trasferimento di denaro tramite viaggi periodici di amici e parenti. A fronte di una **dualità nell'utilizzo del canale formale/informale** sostengono il maggiore uso del sistema formale solo due mediatrici. Ovviamente in questo caso nel trasporto informale la distanza gioca un ruolo fondamentale e nel caso di una comunità le transazioni avvengono principalmente tramite la banca nazionale, sui cui si ripone più fiducia e in cui generalmente vengono mantenuti anche i propri risparmi[73].

Nel trasferimento informale "su gomma" si sottolinea la facilità con cui il denaro può arrivare in zone di campagna. In questo come in altri casi, il **rapporto di fiducia** che si nutre nei confronti della persona a cui si affida il denaro è fondamentale, anche perché spesso **nulla rimane scritto**. La scelta avviene per **preferenza o abitudine**, per **percezione di maggiore sicurezza**, oppure come gà detto semplicemente per mera convenienza economica (costo della transazione). In alcuni casi il costo si abbatte col cambio favorevole.

Viene mappato un solo caso di agenzie trasferimento denaro di carattere etnico (*Roma: Bangladesh*) inoltre **alcuni sottolineano** come all'interno della propria comunità ci sia **attualmente in atto un passaggio dalla modalità di trasferimento informale a quella tramite agenzie** che in questo caso riguarda **4 comunità comunque con storia di migrazione di più lungo periodo** sul territorio italiano.

Solo a Roma e Napoli si segnalano casi in cui al ritorno nel paese di origine l'immigrato che ha sempre inviato denaro non trova più nulla. Si ragiona sul senso di colpa, sull'obbligo –spesso morale- di rinviare denaro, sulla pressione familiare. E si percepisce la **pesantezza del "dovere"**.

abbiamo una cultura molto particolare, che se uno lavora è legato anche tutto alla sua famiglia e deve pensare... […] per conservare sembrano più sicuri i familiari, magari i fratelli, i genitori, che mettere qua in banca […] ... però giù a casa succede un problema se quando vai non trovi niente, niente. E non puoi fare niente. E con chi devi

72 Le rimesse dei lavoratori stranieri in Italia: una stima dei flussi invisibili del "canale informale" - G. Oddo; M. Magnani; R. Settimo; S. Zappa. – Banca d'Italia Eurosistema - Questioni di Economia e Finanza (Occasional paper) – numero 332; giugno 2016

73 La mediatrice sostiene che il cc italiano è molto utilizzato ai fini delle regolarità anche "per tenere le carte in ordine". Anche un'altra mediatrice riporta il caso di apertura cc con banche del paese di origine per convenienza e a seguito di accordi tra agenzie di trasferimento denaro e banche nazionali.

fare? se devi fare, devi fare con la famiglia, quindi … […] Pure io faccio lo stesso, non perché costretto […] io non sono costretto a fare tutto quello che faccio […] il problema è che un po' cultura, un po' religione… se io non mando i soldi vedo i miei che sono… che stanno in sofferenza. E quello fa soffrire me … anche trovare un equilibrio… che stanno bene, in qualche modo anche io sto bene…. […] io mando per non avere niente, io lo so che se domani vado a chiedere nessuno mi dà indietro manco un euro […] io mando soltanto per Dio e la mia coscienza … quindi questo alla fine rimane, però molti rimangono male perché quello che pensano è di avere almeno un sorriso […] (Napoli: Bangladesh)

Seppure si notano delle modifiche alle dinamiche che leganoo il percorso di migrazione con la rimessa col paese di origine, il **principio della migrazione che lega chi si sposta a chi rimane resta sempre un filo conduttore**, **difficile da interrompere**

Noi eravamo educati che i figli sono la pensione dei genitori, perciò noi non stacchiamo mai in famiglia. Se anche vivi fuori 30 anni, 20 anni, molti di loro stanno a casa e tu pensi sempre a loro (Napoli: Somalia)

ai genitori? (Facilitatore)

ai genitori e anche ai nipoti, ai fratelli […] … sono 30 anni (e) *fino ad oggi mando i soldi, i miei genitori non ci sono più però mando anche* (per) *aiutare i miei fratelli, quindi dal cerchio noi non andiamo mai fuori, sempre noi stiamo lì che anche se i genitori non ci sono più, ci sono quelli che hanno lasciato, però giustamente... […] i problemi che hanno in Somalia* (sono) *tanti, sono trent'anni che nessuno lavora, o sono diventati ricchi sfondati* (perché hanno) *rubato o i poveri che non hanno un piatto di pasta […] allora chi sta fuori, noi, tutti gli immigrati che siamo fino in America, ognuno contribuisce in famiglia, quindi noi siamo una rendita di banca in famiglia, chi sta fuori (Napoli: Somalia).*

Una nota a parte sul rapporto tra denaro, affetti e cultura

Quanto raccontato dai mediatori dai mediatori nei focus fa ragionare sul legame tra affetti, denaro e migrazione. La condizione di emigrato porta con sé spesso la responsabilità di poter o dover provvedere ai propri familiari nel paese di origine, laddove sempre il denaro è uno dei principali motivi di migrazione. Proprio sul tema rimesse emerge con forza questo legame, ma è importante sottolineare come le **dinamiche culturali**, **identitarie**, **relazionali e familiari**, il **sistema socio-economico** e da cui provieni, i **motivi** e i **legami delle migrazioni**, rimangono delle **variabili spesso indistinguibili** che fanno **intimamente parte dell'identità degli individui**, **anche in un contesto che** inesorabilmente **cambia**:

*Eh…denaro, il concetto di denaro maledetto, benedetto che sia, la concezione del denaro no? Attraverso il denaro passano gli affetti, passano anche degli affetti…"pochi, maledetti e subito" che è già una cosa culturale che dice molto da [*dove*] provieni […] avevo lasciato il Perù che era un modello di vita, un sistema che adesso è cambiato completamente […] (Torino: Perù)*

✓ **Impresa Immigrata**

Sul tema impresa **l'analisi generale dei tre territori** è più incentrata sui temi legati alla **informazione/comunicazione**, agli **habitus culturali** e al **Sistem**a, in modo minore in relazione al processo di integrazione. Quest'ultimo è uno dei temi maggiormente trattati a Roma e Napoli, mentre quello della comunicazione, del sistema e degli habitus culturali a Torino, sempre in linea con l'ipotesi legate al rapporto tra territorio e comportamento finanziario.

Comunicazione e Informazione

Il tema comunicazione/informazione è rappresentato nei focus a Torino da mediatori di 7 diverse nazionalità, contro i 4 di Napoli e i 2 di Roma. Principalmente si parla di **comunicazione e informazione inefficace all'interno di un contesto caratterizzato da procedure complesse** (*Roma: Filippine; Torino: Tunisia, Cina, Ucraina, Mali, Gabon, Moldavia; Napoli: Cina*), in alcuni si collega alla **non conoscenza di concetti basici di funzionamento dell'impresa nel contesto italiano** (*Roma: Filippine; Torino: Ucraina, Senegal, Moldavia; Napoli: Bangladesh, Somalia, Senegal*), collegandosi alla modalità di funzionamento del Sistema finanziario del contesto socio-culturale di provenienza (abitudini culturali; cfr. di seguito).

Rispetto all'inefficacia comunicativa e informativa, si discute sulle capacità delle istituziobi di **offrire un'informazione omnicomprensiva**, a 360 gradi, **sul funzionamento dell'impresa in Italia** e sui **diritti e doveri collegati**, anche in ambito di gestione fiscale. Si discute sul fatto che molti imprenditori (o detentori di ditte individuali) non hanno consapevolezza, ad esempio, dei costi basici della loro attività (si parla spesso di "scoperto" in banca) oppure della possibilità di ottenere prestiti o fidi. La **barriera linguistica è certamente una delle motivazioni**, ma **l'attività informativa risulterebbe inefficacie perché l'approccio non ha carattere interculturale**: **lessico** spesso **troppo complesso** e poca attenzione al **background socio-culturale degli immigrati e del sistema di regole amministrative specifiche dei paesi di origine**. I risultati possono essere da una parte l'inibizione dell'avvio di impresa[74] (*Torino; Mali*) legata principalmente alla paura di investire e fallire e dall'altra un livello **informativo sostanzialmente informale** ("*di chiacchiera*"; *Torino: Gabon*) **che si collega, spesso in modo disfunzionale, agli habitus acquisiti nel paese di origine** (e quindi a funzionamenti che non hanno di fatto omologia nel paese di inserimento). Proprio su questa tema, il mediatore senegalese di Torino rappresenta le forti difficoltà legate all'habitus del commercio informale in Senegal che, nel passaggio al sistema di formalità e regole della burocrazia italiana, creerebbe enormi difficoltà per la mancanza di competenze specifiche da parte dei detentori di ditte individuali o anche con qualche forma più strutturata di impresa.

Come vedremo, oltre alla disinformazione sulle dichiarazioni necessarie, i tassi di interesse applicati dall banche, le regole del sistema bancario italiano ecc.., anche i background (i "retaggi") culturali giocano un ruolo importante.

74 che invece, come vedremo, è per molti immigrati considerata una opportunità di crescita lavorativa e di status sociale, che se legata positivamente alle aspettative di migrazione può essere un motore propulsivo non solo di integrazione, ma anche di rapporti positivi di sviluppo economico col paese di origine.

lo straniero è un imprenditore perché parte dal suo paese con un progetto e conosce i rischi, ma quando arriviamo qui […] c'è un blocco …. la società di accoglienza non ci permette proprio di integrare questo sistema imprenditoriale che ci permetterà di uscire da questa precarietà, un muro invisibile che non riusciamo a ricodificare (Torino: Gabon)

Il ruolo del sistema socio-culturale di provenienza e gli habitus culturali acquisiti nel "fare impresa"

Anche in questo caso gli *habitus* culturali vengono **trattati in termini positivi** (propositivi e integranti) e in **termini negativi** (che bloccano, limitano). Il tema, come sempre nell'analisi dei focus, va in alcuni casi ad incrociarsi con questioni legate alla comunicazione (come appena visto), al fenomeno migratorio e al processo di integrazione, come si vedrà di seguito.

Principalmente i termini negativi (*Roma: Filippine; Torino: Ucraina, Senegal, Pakistan, Gabon, Moldavia; Napoli: Senegal*) sono legati al fatto che il fare impresa viene considerato in genere un lavoro di basso livello o informale (*Senegal, Gabon*) o legato comunque a logiche corruttive (*Pakistan*). In alcuni casi si sottolinea come nel paese di origine e nella propria comunità, il pensiero imprenditoriale non si sia sviluppato perché il contesto socio-politico non l'ha promosso (*Torino: paesi dell'ex blocco sovietico, Moldavia e Ucraina; Roma: Filippine*).

Diversamente altri sottolineano come il lavoro di impresa sia considerato con orgoglio una forma di indipendenza e di autonomia, "un salto di qualità" (*Roma: Albania, Marocco, India, Pakistan, Cina, Moldavia*[75]*; Torino: Tunisia, Albania, Cina, Pakistan; Napoli: Algeria, Bangladesh*)

lo hanno fatto per crescita personale perché in India, in Pakistan, c'è questa cosa che avere una propria attività è una cosa importante … uno lavora una vita per arrivare a questa idea […] vorrebbe arrivare a questa realizzazione, quindi sì, è una cosa proprio di vita, non è solo economica ma realizzazione personale (Roma: India)

Si arriva anche a forme più estreme in cui esiste la volontà di essere totalmente autonomi e in cui essere un "dipendente" viene considerato una sorta di "vergogna", da non raccontare nel paese di origine (*Roma: Pakistan; Torino: Pakistan*)

l'immigrato pakistano ha 2 fasi: di solito, inizialmente, lavora con un contratto di lavoro come dipendente però […] ha fatto il viaggio per venire fin qui, quindi vuole riscattarsi socialmente anche perché poi quando ritorna in Pakistan o per far visita ai genitori o è per lasciare l'Italia, comunque per ritornare per sempre lì, sarebbe una vergogna dire ad esempio "ho lavorato come dipendente per 20 anni", quindi ha

75 Le mediatrici moldave di Roma e Torino riportano due diverse versioni: per quella di Torino l'idea di impresa legata al paese di origine è negativa, mentre per quella di Roma è positiva. Il dato potrebbe essere interpretato più verosimilmente su base anagrafica, ossia al livello generazionale. Infatti quella di Roma è una donna giovane (30 anni), mentre quella di Torino è più anziana (poco più di 50) per cui hanno vissuto periodi storici molto diversi nel paese di origine. Fare impresa all'interno del contesto di immigrazione odierno potrebbe essere considerato di maggiore valore dalla seconda ondata di immigrazione, il famoso "salto di qualità". Si dà quindi conto di cambiamenti che riguardano sì il fenomeno migratorio, ma anche le modifiche intervenute nei sistemi politici, economici e socio-culturali dei paesi di provenienza, come già evidenziato nei capitoli precedenti.

bisogno di costruirsi un'impresa, poi il fatto che sappia gestirla è un altro discorso, nel senso che da noi c'è tantissima corruzione in Pakistan quindi la mentalità è anche quella (Torino: Pakistan)

A volte la scelta di autonomia è legata al permesso di soggiorno e quindi alle effettive capacità del sistema di integrazione di promuovere forme di inserimento e di accoglienza alternative.

Tornando al caso del Senegal (*Torino; Napoli*), come già accennato, il problema sarebbe legato non solo alla non conoscenza delle modalità di funzionamento minime dell'impresa in Italia (amministrative, burocratiche e comunque dei processi di avvio e mantenimento dell'impresa) ma anche una totale mancanza di comprensione dei meccanismi di base, come per esempio il concetto di "profitto"

da noi imprenditore non è nulla, cioè è un mestiere che tutti possono fare, dunque non è ... non ha questa valenza sociale […] i senegalesi, anche questo culturalmente, da quando c'è stata la colonizzazione loro pensano sempre a un lavoro più burocratico, ad un funzionario. Se sei un funzionario va bene, l'imprenditore è uno che si arrangia come si direbbe a Napoli, è uno che si arrangia, perciò questa mentalità l'hanno trasportata qua. Se vedi, se vai proprio dove c'è l'economia del Senegal sono tutti imprenditori e non sanno fare niente altro, non hanno un mestiere e chi non c'ha il mestiere fa l'imprenditore e più nel commercio, tutto qui. Quindi non ce l'abbiamo noi, non siamo degli imprenditori, il fatto sta anche in questo […] uno quando gli capita di entrare in quel settore cosa fa? non sa distinguere (ride) come si chiama... il profitto .... esempio io ho 100 euro e ho comprato le merci, e per loro se io prendo 101 allora tutto 101 è come se fosse un profitto, cioè non dicono no ho fatto 1, ho fatto un valore aggiunto di 1 perchè 100 li hai investiti, 100 è un costo, il costo per farlo! Allora cosa fanno: lo fanno così male che, sempre quello studio dove ho lavorato, ho riscontrato dei problemi, perchè uno dice "ok io voglio fare questo commercio" ma non c'ha le idee chiare. "Ok, voglio investire 100," poi tu quanto hai guadagnato l'ultimo volta che hai fatto? non lo sanno! Perchè quando entrano i soldi per loro è il guadagno… No! non dicono "ok, è entrato 100 però tolgo i costi sostenuti" ... perciò l'impresa la facciamo malissimo. Questo è, non so se rendo l'idea, noi siamo proprio dei pessimi imprenditori (Napoli: Senegal)

In generale, quindi, si evidenziano:

- forme di impresa che di fatto impresa non sono, ma che in Italia lo divengono o lo vorrebbero diventare ma che scontano un *gap* molto ampio (di funzionamento, forme e sistemi) che nella pratica crea disfunzioni oggettive che vanno colmate (*Senegal)*;
- realtà in cui il fare impresa è sicuramente considerato un lavoro di alto livello e in cui sembrano oggettivamente più chiari i suoi meccanismi di funzionamento (*paesi del Maghreb*);
- forme più estreme in cui il mettersi in proprio è legato all'imperativo di non avere datori di lavoro, per cui le conoscenze oggettive e le pratiche vanno in secondo piano rispetto alla necessità di essere totalmente autonomi dal punto di vista lavorativo (*Pakistan*).

Tutte questioni che nel processo di integrazione andrebbero raccolte e analizzate nel dettaglio per singola comunità ai fini di un supporto verso percorsi imprenditoriali virtuosi e aderenti alle norme e alle regole nazionali, magari puntando anche su forme di transnazionalismo. L'ambizione presente nella migrazione e il rapporto con il paese di origine potrebbero diventare degli ottimi propulsori.

Dalla mia esperienza personale essere dei lavoratori dipendenti oggi come oggi è la cosa più sicura, anche per un italiano, però siccome gli immigrati hanno qualcosa in più… (Torino: Tunisia)

Rischiano… (Facilitarore)

Esatto! c'è anche il fattore proprio… non essere più coraggiosi ma avere proprio più ambizioni e quindi vengono qua… (Torino: Tunisia)

I sogni … (altro mediatore)

Esatto! e poi siccome da noi l'imprenditoria è una cosa proprio di lusso, essere un imprenditore in Tunisia significa essere proprio dell'alta società. Invece in Italia tu potresti essere imprenditore anche solo aprendo la partita IVA, quindi quando un immigrato apre un'attività è proprio una questione di sfida verso se stesso, ma anche verso la società. Poi anche uno status, quando telefoni alla mamma e dici che lavori come cameriere non è la stessa storia che tuo figlio ha una ditta, ditta in arabo poi diventa "società", quindi è uno status molto alto […] se ti danno le possibilità qui, l'immigrato può fare, può contribuire in un modo positivo nell'economia, perché l'italiano non ha più la voglia, il coraggio, l'ambizione di aprire un'attività. Quindi vedete al mercato di Porta Palazzo i venditori sono tutti stranieri, una volta erano siciliani, che poi non si sa chi è il proprietario della bancarella, però il venditore è l'immigrato. Perché? Perché lui anche nella speranza di dire "domani tutti verranno a comprare da me, sì, domani diventerò ricco" allora l'immigrato secondo me -parlo anche di me stesso- ha questa ambizione, ha qualcosa in più che gli consente di contribuire molto a questa economia (Torino: Tunisia)

Processo di integrazione

Le questioni culturali introducono il processo di integrazione, fatto di queste variabili ma sempre anche della capacità del sistema di accogliere e integrare. Come anticipato, la tematica assume più importanza all'interno del contesto napoletano, ma la presenza delle imprese (etniche e non) è capillare su tutto il territorio: quasi tutti i mediatori (23 su 33) conoscono in maniera diretta dei connazionali che gestiscono imprese o che hanno avviato attività in proprio. Rispetto al processo di integrazione, le questioni interessanti si riferiscono al legame tra imprese e informalità, al rapporto (negativo) tra l'investimento nell'impresa e la stabilizzazione e le potenzialità insite nelle seconde generazioni.

Va detto che il tema impresa è stato trattato in modo più veloce all'interno del Focus, come ultimo tema, quindi meno sviscerato, ma ha evidenziato minore entusiasmo e coinvolgimento rispetto agli altri temi, su tutti e tre i territori. L'interesse maggiore è stato quello della comunità cinese.

Rispetto all'informalità si evidenziano forme (residuali) di fondi rotativi informali per l'avvio e il supporto di impresa (*Roma e Napoli*) e il tema dell'investimento rimane in questo caso legato alle comunità e al senso di fiducia rispetto al paese di appartenenza.

Inoltre sono state mappate attività informali in collegamento con vendite di tipo formale e informale (*Roma e Torino*). Donne che cucinano pasti tipici da rivendere in luoghi di ritrovo o di lavoro, oppure che confezionano capi di abbigliamento o svolgono attività di cucito. Non è chiaro il processo di collegamento tra questa modalità e l'impresa formale.

Viene evidenziato il rapporto tra impresa e stabilizzazione (*Roma: Bangladesh; Torino: Tunisia, Nigeria, Senegal; Napoli: Somalia, Nigeria, Senegal*) anche in relazione al mantenimento del permesso di soggiorno, spesso all'interno di una migrazione al "primo stadio". Ma la mediatrice somala sostiene anche che la difficoltà di regolarizzazione blocca a sua volta lo sviluppo del pensiero di "stabilità" e quindi presenza duratura, inibendo l'idea di fare impresa perché considerata un rischio. Inoltre esistono dinamiche all'interno del fenomeno migratorio e in collegamento col processo di integrazione che ripropongono, a volte in modo involontario, talune logiche di sfruttamento. La questione si pone solo su Roma, o perché in qualche modo la grande città è canalizzatrice dei primi processi di integrazione per disponibilità di lavoro, oppure semplicemente perché il tema impresa non è stato approfondito abbastanza come i temi precedenti. Dall'agricoltura, all'edilizia e al commercio, il nesso con la regolarità è fondamentale e l'irregolarità della presenza permette forme di sfruttamento anche interne alle comunità, seppure spesso di faccia presente che sia nell'ambito del proprio percorso migratorio, sia in alcuni casi per abitudini culturali, il lavoro che supera lo standard sindacale italiano (8 ore giornaliere) non viene considerato sfruttamento o auto-sfruttamento (*Roma: Marocco, Bangladesh, Moldavia, India*). Esiste quindi un filo molto sottile tra la percezione dello "sfruttamento" e la "volontà" di riuscire per poter confermare il valore del proprio percorso migratorio, ma esiste invece un legame reale, pericoloso e disfunzionale tra l'irregolarità e lo sfruttamento all'interno del sistema economico che ormai è sotto gli occhi di tutti.

sfruttamento lavorativo c'è tanto da parlare, tutta la comunità del punjab indiano che lavora nell'Agro pontino, e la si apre tutta un'altra tematica […] ma lavorare tanto per la propria attività non è percepita come sfruttamento (Roma: India).

A Napoli emerge invece una questione interessante sul tema dell'impresa femminile[76]: la mediatrice riporta di una maggiore presenza di questa tipologia sul territorio, promossa delle seconde generazioni. Parla dello sviluppo di imprese che si avvalgono di strumenti tecnologici e che propongono idee innovative di rivisitazione delle proprie tradizioni in collegamento con paese di origine, sorpassando così la classica impresa etnica[77].

76 Interessante il fatto che nasca nel contesto più destrutturato dei tre presi in esame.

77 La mediatrice riferisce di attività di produzione di abbigliamento alla moda con tessuti naturali tipici peruviani. I capi sono diversi da quelli tradizionalmente etnici e sarebbero venduti tramite i canali on-line, quindi con strumenti digitali innovativi.

Per concludere

Dall'analisi dei FG si possono trarre alcune informazioni generiche relative al tema dell'inclusione finanziaria e alle variabili che entrano in campo all'interno del contesto di immigrazione, secondo quanto rappresentato di seguito

Contesto territoriale di inserimento (tessuto sociale di inserimento/modalità di informazione e comunicazione istituzionale e non sul tema finanziario)

Modalità e Fasi del processo di integrazione (questioni generazionali e anzianità di insediamento delle singole comunità)

Identità e Habitus culturali (pratiche) del paese di origine

Sistemi finanziari del paese di origine e loro funzionamento (in relazione anche agli avvenimenti sociali, economici e politici)

↓

questioni che hanno risvolti molto importanti sulla **gestione** del proprio **denaro**, dei **risparmi**, sugli **investimenti**, sul **pensiero e il comportamento previdenziale** e in genere su tutto il generale processo di inclusione finanziaria

4.2.2 Fase di Servizio

Dopo avere dato evidenza a quanto emerso nei FG con i mediatori interculturali, in continuità si presentano le informazioni raccolte ed analizzate durante lo svolgimento dei Servizio di Sportello e che rappresentano le richieste e i bisogni espressi e i dati socio-anagrafici relativi al percorso e al processo di integrazione degli utenti accolti in tutte le sedi di servizio.

Analisi generale e dati di accesso

Il **servizio di sportello Income** è stato attivo **nelle tre sedi di progetto** in modalità **in presenza e da remoto dal 4 dicembre 2019**[78] **al 30 aprile 2021**. Nel periodo di riferimento sono stati accolti e supportati **597 utenti**[79]**,** di cui **210** a **Roma, 204** a **Napoli** e **183** a **Torino**.

L'utenza è risultata molto **frammentata dal punto di vista della nazionalità**, informazione che emerge in maniera diretta sul numero di quelle accolte col servizio (ben **64**)[80] e che rappresenta quanto il **tema dell'inclusione finanziaria sia trasversale**

78 A Roma il servizio è stato attivato il 4 dicembre, è seguito Torino il 6 dicembre e Napoli il 7.

79 Il dato finale complessivo per gli accessi agli sportelli è 602 utenti, 5 non stati inseriti in analisi perché al momento di chiusura dei dati matrice mancavano di alcuni elementi essenziali.

80 Afghanistan, Albania, Algeria, Angola, Armenia, Azerbaigian, Bangladesh, Benin, Brasile, Burkina Faso, Camerun, Canada, Ciad, Repubblica Popolare Cinese, Colombia, Repubblica democratica del Congo (ex Zaire), Costa d'Avorio, Cuba, Ecuador, Egitto, El Salvador, Eritrea, Etiopia, Filippine, Gambia, Georgia, Ghana, Guinea, Guinea Equatoriale, India, Indonesia, Iran, Iraq, Kenya, Kirghizistan, Libia, Macedonia, Mali, Marocco, Mauritius, Messico, Moldova, Niger, Nigeria, Pakistan, Panama, Perù, Repubblica Domenicana, Federazione Russa, Senegal,

non solo alla provenienza, ma anche alla **fase di integrazione**. Le nazionalità di fatto rappresentano la maggior parte di quelle presenti sul territorio italiano, di immigrazione recente e non, con al proprio interno diverse tipologie di vulnerabilità e motivi di presenza.

Per dare conto di questa frammentazione, si rappresenta che sulle 64 nazionalità quella con la più alta percentuale di accessi è la **nigeriana (12,8% del totale)**, segue **Perù (11,7%), Ucraina, Bangladesh e Pakistan** (rispettivamente **6,9%, 6,5% e 6,2%)**. Per ben **51 nazionalità** (**l'80%** del totale) le **percentuali di accesso sono pari o inferiori al 2%** del totale (con un massimo di accesso di 12 utenti), tra **il 2% e il 5%** rientrano **solo 8 nazionalità** (12,5% del totale delle nazionalità mappate) mentre le **maggiori comunità che hanno acceduto** (5 diverse nazionalità sopra menzionate) rappresentano il **44% % degli utenti totali incontrati. Percentuali mai preponderanti sul totale** e che confermano come i **bisogni di ambito finanziario** siano **diffusi** tra le **diverse comunità immigrate** su **tutti** e tre i **territori**.

La **sede di sportello in cui hanno acceduto più nazionalità** è la **romana** (utenti di **52** diverse nazionalità), seguono Torino (36) e Napoli (30). In queste sedi le differenze per nazionalità[81] sono le seguenti: per **Torino** prevalgono peruviani (33,3%) e nigeriani (10,2%); a **Roma** nigeriani (14,8%) e bengalesi (7,2%); a **Napoli** ucraini (17,2%), nigeriani (13,2%) e pakistani (10,3%). Come si vede è la **comunità nigeriana**, da Torino a Napoli, è **trasversalmente presente in tutte le sedi[82]**, motivo per cui a seguire viene presentato un breve focus con i dati disponibili.

Gli accessi agli sportelli riguardano sia gli uomini che le donne, quasi **quasi equamente suddivisi per genere**: il **55% (326) sono maschi e il 45% (271) femmine**. Il dato è molto interessante ai fini del progetto e di ricerca perché le donne rappresentano un target vulnerabile rispetto all'inclusione finanziaria[83], notoriamente meno bancarizzata o comunque meno coinvolto rispetto agli uomini.

Per la rilevazione dello **stato civile[84]**, la **maggior parte degli utenti è celibe/nubile** oppure **coniugato**, rispettivamente 55% e 38%. Nel primo caso (utenti **celibi/nubili**) la maggioranza sono **uomini** (66%), nel secondo (**coniugati**) donne (47%). **Più alta la percentuale delle donne tra i separati** (9% contro 1% degli uomini). I **dati** vengono **confermati** se si approfondisce con **focus sul singolo territorio** e l'unica differenza è la percentuale di **divorziati**, più alta a **Napoli,** e dei **conviventi**, più alta su **Torino** (rispettivamente il 7% e il 5,5% sul totale dei territori).

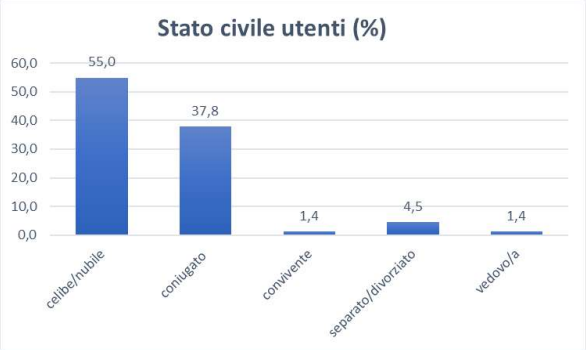
Serbia, Sierra Leone, Siria, Somalia, Sri Lanka, Repubblica del Sud Sudan, Tanzania, Togo, Tunisia, Turchia, Ucraina, Uganda, Venezuela, Vietnam

81 Per le tre aree metropolitane le nazionalità rientrano, tutte tranne Roma coi nigeriani, nelle 10 più rappresentativi del territorio (rif. Rapporti sulla presenza migrante nelle Città metropolitane - curati dalla Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali/*La presenza dei migranti nella città metropolitana di Torino/Roma/Napoli* – 2019)

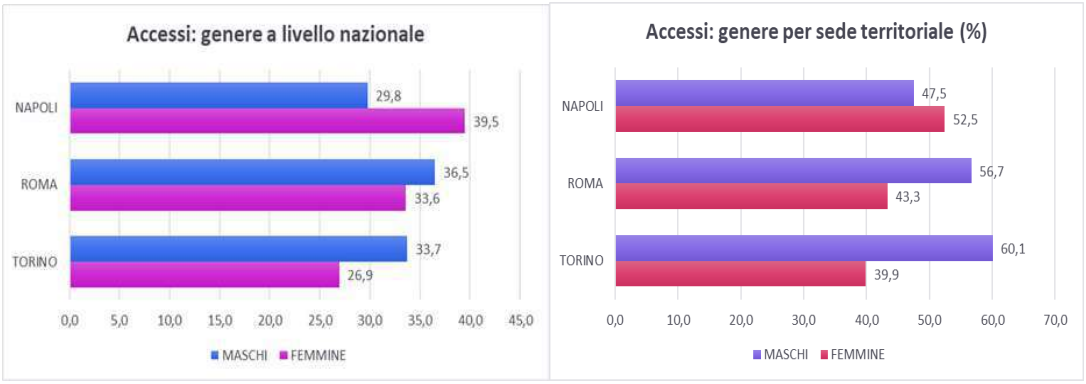
82 La comunità nigeriana meriterebbe approfondimenti specifici sia per trasversalità alle sedi, sia per le particolarità legate al comportamento finanziario che sembra avere collegamenti specifici con gli habitus culturali relativi al contesto di provenienza e che sono emersi nei FG e nelle interviste. Nell'economia del presente lavoro viene presentato un breve focus con i dati disponibili (cfr. di seguito).

83 Vedi ricerche in materia e documenti sul tema, in particolare l'Osservatorio sull' inclusione finanziaria/Cespi.

84 Dato raccolto su circa il 40% degli utenti



Per quanto riguarda in genere gli **accessi per singolo territorio**, su **Napoli** si nota la **maggiore presenza di donne**, altro dato interessante che considerate le riflessioni fatte sulla "destrutturazione" del territorio, anche in questo caso -come per gli utenti nigeriani- meriterebbe un approfondimento. Su queste sede le donne hanno infatti accessi superiori agli uomini (52,5% del totale degli accessi) -diversamente dalle altre due sedi- ma particolarmente interessante è il fatto che sono le **più numerose a livello nazionale,** rappresentando in questa sede il **40% di tutte quelle accolte col servizio**.

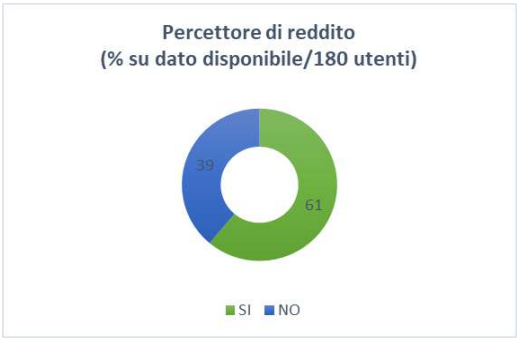


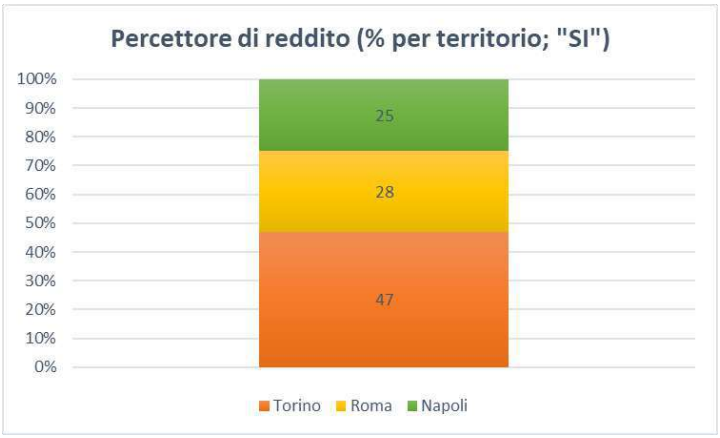
Spunti interessanti da **approfondire** emergono quindi sul **ruolo** e sul **contributo delle donne ai processi di inclusione finanziaria all'interno di un contesto** che abbiamo considerato e definito come più **"destrutturato"** nei termini di difficoltà legate all'accesso ai servizi e a dinamiche disfunzionali di inserimento e **integrazione**, con tutti i **link già rappresentati** per l'inclusione finanziaria[85]. Da sottolineare che il contesto principale in cui è stato attivo lo **sportello di Napoli** (Centro Interculturale Nanà – Dedalus cooperativa sociale) è un **centro a bassa soglia**, quindi **facilmente accessibile** anche dai più vulnerabili. Inoltre il target donne sulla sede è di nazionalità variegata (**22** diverse nazionalità), in questo caso nuovamente a sottolineare come il tema sia **trasversalmente di interesse a molte comunità immigrate[86]**. Inoltre se si analizzano nel dettaglio le **motivazioni di accesso** sulla sede[87], si evidenziano maggiori **richieste di carattere informativo su aiuti economici-bonus[88]** (33%), seguono **conto corrente e strumenti di pagamento** (23%), mentre sul versante **assistenza,** interventi

85 Cfr. par. 4.2.1
86 Algeria, El Salvador, Eritrea, Etiopia, Georgia, Ghana, India, Kirghizistan, Marocco, Mauritius, Nigeria, Pakistan, Perù, Repubblica Domenicana, Federazione Russa, Senegal, Siria, Somalia, Sri Lanka, Togo, Tunisia, Ucraina
87 Dato sul totale degli utenti accolti allo sportello
88 Bonus spesa, io studio, affitto, bebè, mamma domani; Reddito di cittadinanza e reddito di emergenza

finalizzati alla **gestione del budget familiare** e **conguagli economici** delle bollette (16%). Tutte questioni tese a **sostenere il reddito** e **accedere alle agevolazioni** e di supporto alla **gestione di entrate/uscite di denaro**, tutti **indicatori** di **comportamenti finanziari di livello base** per l'inserimento nel tessuto sociale.

Rispetto alla **percezione di reddito**[89], il dato è disponibile sul 31% degli utenti accolti agli sportelli (rispettivamente 13%, 9% e 8% sul totale per Torino, Roma e Napoli) afferente a 38 diverse nazionalità, di cui 44% femmine e 56% maschi.





Il 60% dichiara di avere un reddito fisso a cui fare riferimento, in maniera maggiore a Torino (47%), seguono con percentuali molto inferiori gli utenti di Roma e Napoli. La precarietà economica, a giudicare da questo dato seppure parziale, è maggiore nei territori destrutturati.

Prima di presentare i dati raccolti a livello nazionale sulla tipologia di servizio richiesto agli sportelli, è utile una **panoramica** anche sulle **Fasi di Integrazione**[90]: dai dati

89 Cfr. anche dati su lavoro in questionari utenti per la valutazione di impatto e quanto di seguito in relazione alla precarietà del lavoro e ai contesti strutturati/destrutturati

90 Per le fasi di integrazione ci si è riferiti a quelle più note nell'ambito della letteratura sull'immigrazione, utilizzate anche per la valutazione dei servizi di Extra Banca da parte di Human Foundation nel report "Un ponte verso l'inclusione". Agli operatori e mediatori sono state date indicazioni su come identificare la fase nel **documento di supporto per la compilazione della matrice in dotazione agli sportelli**: "*l'inserimento della fase di integrazione deve avvenire a seguito dell'analisi da parte dell'équipe di lavoro (operatore/mediatore) di tutti gli elementi presentati dall'utente nella fase di colloquio (o nei successivi colloqui). Si tratta quindi di una valutazione dell'équipe dipendente dal tempo di presenza in Italia e dagli elementi che favoriscono il processo di integrazione*

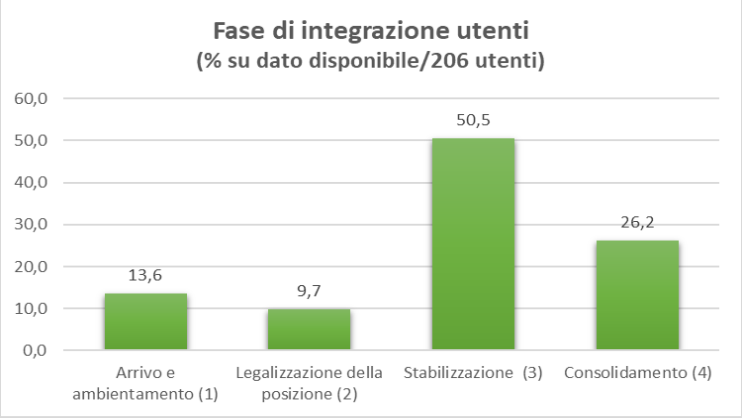
disponibili[91] emergono **interessanti indicazioni[92] legate al processo di integrazione e di inclusione finanziaria**. **Il dato, raccolto sul 34% degli utenti** che hanno acceduto agli sportelli (circa 200 persone) con maggiore prevalenza su Roma e Torino ed afferenti a 52 diverse nazionalità, **dipinge un'utenza principalmente rientrante nella fase di "stabilizzazione"** (50,5%, fase n. 3) e **"consolidamento"** (26,2%, fase n. 4), più residuale la quota di quelli nelle prime due fasi, "arrivo e ambientamento" (13,6%, fase n. 1) e "legalizzazione della posizione" (9,7%, fase n. 2). A giudicare dal dato, seppure parziale, il beneficio di questa tipologia di servizio sarebbe più favorevole ad un'utenza più matura rispetto alla fase di integrazione. Ma quello che si nota è la **concentrazione** nelle **fasi 3 e 4,** quella del **consolidamento** e della **stabilizzazione**. Quindi è **dopo essersi ambientati** e avere **definito** la propria **posizione legale sul territorio,** che arriva la **necessità più urgente dell'integrazione finanziaria**, di tipo più evoluto ovvero **proiettata al futuro** e alla **gestione** del **rischio economico-personale**.

---

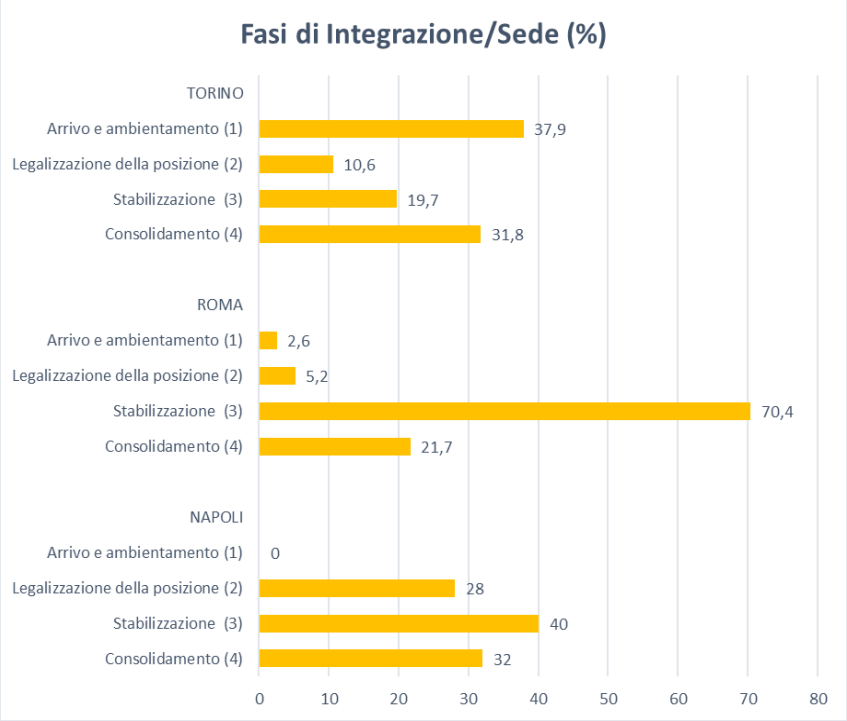
e che rappresentano – o meno - la volontà di stabilirsi nel paese (status legale; lavoro; ricongiungimento familiare; presenza di figli di seconda generazione; reddito; partecipazione alla vita sociale e culturale; condizione abitativa etc…)". Le fasi di integrazioni sono state così identificate: Fase 1 – *Arrivo e ambientamento: arrivato in Italia da breve tempo, con primaria necessità di legalizzare la posizione*; Fase 2 – *Legalizzazione della posizione: ha regolarizzato la posizione giuridica. È nelle condizioni amministrative di sviluppare un progetto di vita maggiormente strutturato*; Fase 3 – *Stabilizzazione: condizione di maggiore inclusione con più alto tenore di vita. Possibilità di scelta modifica percorso migratorio o rimanere in Italia*; Fase 4 – *Consolidamento: lavoro stabile e soddisfacente*.

91 La matrice è stata costruita su indicatori di diversa tipologia. Gli indicatori di carattere qualitativo emersi dall'analisi dei Focus Group sono stati integrati con alcuni OCSE sull'Inclusione Finanziaria (conoscenza; comportamento; propensione al risparmio) e altri dell'ambito immigrazione (in particolare Indice ISMU di integrazione territoriale su livello di integrazione socio-economica e Fasi di integrazione). Gli indicatori già noti (OCSE e ISMU) sono stati selezionati sulla base dell'analisi emersa dai FG e della consapevolezza sul contesto di intervento maturata durante lo svolgimento delle attività del progetto e sono confluiti nella "Matrice di ricerca" in dotazione agli sportelli per la raccolta delle informazioni di servizio che rappresenta il punto nevralgico dell'attività progettuale e di ricerca. La Matrice è una griglia ampia in cui poter raccogliere quante più informazioni per avere una panoramica a 360 gradi. Attraverso l'attività di sportello vengono raccolti, in uno o più colloqui, quante più informazioni possibili. Il colloquio di sportello non ha avuto l'obiettivo di raccogliere primariamente informazioni, quanto di offrire un servizio. Pertanto è stata data indicazione ad operatori e mediatori di raccogliere le informazioni in maniera spontanea, finalizzando i colloqui sempre e comunque alla consulenza. Proprio per questo motivo i dati in alcuni casi non sono completi ma rappresentano, dettagliati nel modo debito, una preziosa fonte di informazione sul tema (cfr. par. 3.3).

92 con maggiore prevalenza su Roma e Torino. In questo caso oltre a fare riferimento alla Nota 10, si segnala che per la definizione della fase era necessario un colloquio maggiormente approfondito. Nel Documento di supporto per la compilazione della matrice in dotazione agli sportelli Come consigliato nel documento in uso agli sportelli e finalizzato al supporto per la compilazione della matrice, "*l'inserimento della fase di integrazione deve avvenire a seguito dell'analisi da parte dell'équipe di lavoro (operatore/mediatore) di tutti gli elementi presentati dall'utente nella fase di colloquio (o nei successivi colloqui). Si tratta quindi di una valutazione dell'équipe dipendente dal tempo di presenza in Italia e dagli elementi che favoriscono il processo di integrazione e che rappresentano – o meno - la volontà di stabilirsi nel paese (status legale; lavoro; ricongiungimento familiare; presenza di figli di seconda generazione; reddito; partecipazione alla vita sociale e culturale; condizione abitativa etc…). **Attenzione!** per valutare in quale la fase inserire l'utente può essere opportuno fare domande specifiche sulle aspettative e i propri progetti di vita, questione che si renderà necessaria anche per lavorare sul livello di inclusione finanziaria"*



Per controllare il dato, **si sono approfonditi e messi a confronto quelli territoriali**, partendo dalla sede di **Napoli** (sede con minori dati sul tema). Nella sede viene confermato quanto già riportato sopra con la differenza che nessun utente è stato mappato nella fase 1 di "legalizzazione della posizione" e la fasi 2 e 3 (rispettivamente "arrivo e ambientamento" e "consolidamento") sono più similari (rispettivamente 28% e 32% degli utenti). Questo dato, seppure parziale, è interessante se si considerano le riflessioni già esposte sulla "destrutturazione" del territorio e sull'accesso maggiore di donne agli sportelli della sede, che porta ad ipotizzare una presenza (particolarmente femminile) con percorso di più lunga data ma comunque necessitante di informazioni e supporto per compiere il passo di integrazione ad un livello più evoluto, quello appunto finanziario.



Anche **Roma** conferma la tendenza generale e della sede di Napoli, seppure con numero prevalente di utenti nella fase 3 di "stabilizzazione".

Interessante ciò che emerge a **Torino**: in questa sede il maggior numero di utenti è nella prima fase di "arrivo e ambientamento", segue la fase 4, quella del "consolidamento". **Utenti ai due poli**, quindi, appena arrivati oppure con esperienza migratoria definita, maggiormente integrati. Questo da una parte spiegherebbe l'enfasi posta dai mediatori nei Focus sulla questione culturale, probabile frutto dell'incontro e della riflessione tra queste due tipologie di migranti in momenti così diversi del proprio percorso di inserimento.

Nel **confronto tra i 3 territori**, Roma come sempre rappresenta un po' una via di mezzo, in cui la stabilizzazione e il consolidamento comunque predominano in maniera evidente sulle prime fasi di integrazione.

I dati relativi ai **permessi di soggiorno**, **confermano** la **Fasi di integrazione**: in ordine di importanza **asilo** (18,8%), **motivi familiari** (13,6%), **soggiornanti di lungo periodo** (12,7%) e **lavoro subordinato** (11,8%), che nell'insieme coprono il **57% degli utenti seguiti.**

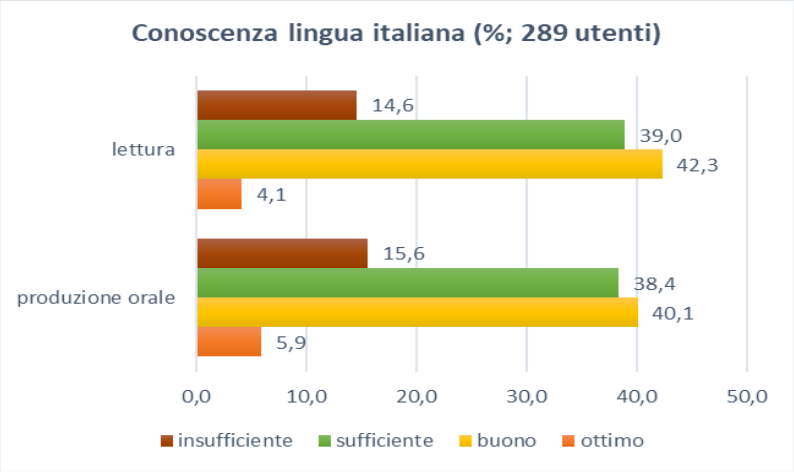
Utile a questo punto riportare anche le informazioni relative alla **conoscenza dell'italiano**[93], in considerazione dell'importanza ai fini del processo di integrazione, del **collegamento con l'educazione finanziaria** e per quanto riscontrato con i focus rispetto alle **difficoltà di informazione/comunicazione con le istituzioni finanziarie**[94]. La tabella di riferimento riporta i parametri utilizzati per la raccolta del dato:

5.1 Produzione orale e interazione	*5.2 Lettura*	*DESCRIZIONE del punto 5.2*
Scegliere tra i livelli indicati - Per descrizione vedere legenda	*Scegliere tra i livelli indicati - Per descrizione vedere legenda*	
produzione orale e interazione	insufficiente	comprende e usa espressioni di uso quotidiano e frasi basilari per soddisfare bisogni concreti (A1)
	sufficiente	comunica attività semplici; spiega brevemente ragionamenti e opinioni (A2; B1)
	buono	in grado di interagire con una certa scioltezza e spontaneità (B2)
	ottimo	comprende con facilità praticamente tutto; riassume informazioni; ristruttura gli argomenti; si esprime in modo molto scorrevole e preciso (C1; c2)
lettura	insufficiente	legge parole basiche e non comprende appieno le frasi (A1)
	sufficiente	legge testi brevi e semplici e a trova informazioni specifiche (A2; B1)
	buono	legge testi complessi (B2)
	ottimo	legge testi specialistici e informativi lunghi e complessi; legge pressochè tutte le forme di lingua scritta (C1; C2)

93 Dato disponibile sul 49% degli utenti per la produzione "orale" e 45% per la "lettura"". Nel documento di supporto per la compilazione della matrice in dotazione agli sportelli viene specificato che: *ci si riferisce alla capacità di interazione e di lettura per comprendere se la persona è in grado di muoversi con minore o maggiore autonomia nel suo contesto di vita e quanto e se il fattore linguistico implica, o può implicare, limiti e/o barriere al processo di inclusione finanziaria. Non viene inserita la scrittura perché* l'équipe non sarà in grado di valutarla all'interno del setting di sportello e perché ritenuta al momento meno significativa rispetto alle altre.

94 Cfr. par. 4.2.1

Il livello di italiano, **raccolto** su **57** diverse **nazionalità in maniera** pressoché **equa sui territori**[95] risulta esssere per circa il 40% "sufficiente", per il 46% tra "ottimo" e "buono", "insufficiente" solo per circa il 15%. Anche i questo caso è un dato interessate perché mostra come la **difficoltà di accesso ai servizi finanziari potrebbe non riguardare solo una questione meramente linguistica,** quanto più dei **vuoti di carattere "informativo" e conoscitivo (educazione finanziaria) e probabilmente anche di reale consapevolezza dei propri diritti e doveri in ambito economico**[96]**,** questioni base per la gestione efficacie del proprio reddito e per essere inclusi dal punto di vista finanziario.



Per l'approfondimento **il dato è stato incrociato con le Fasi di integrazione,** da cui emerge che **effettivamente la categoria "insufficiente"** (produzione orale) sta **quasi completamente** all'interno della **fascia di utenti** della **Fase 1 – "Arrivo e ambientamento".**

A conclusione di tutto quanto esposto, dall'analisi dei Focus fino alla caratterizzazione anagrafica degli utenti del Servizio anche in relazione agli elementi emersi sul processo di integrazione, a seguire si riportano i **bisogni.** Quali sono quindi le **principali richieste pervenute agli sportelli**?

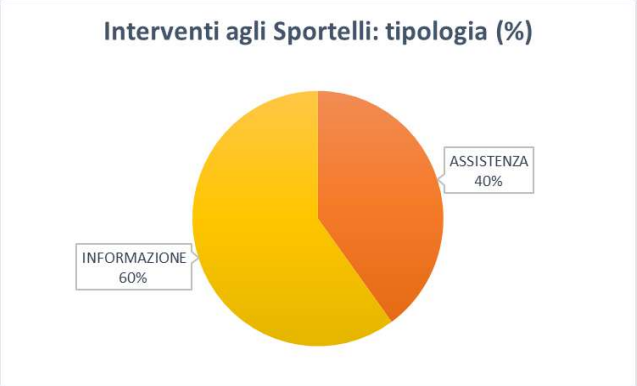
Innanzitutto la **tipologia di servizio offerto**, suddiviso principalmente tra **interventi di carattere** meramente **"informativo"** e interventi di **"assistenza"**, finalizzati cioè ad inserirsi in procedure specifiche già attive -o da attivare- e in cui è richiesto un intervento di tutoraggio[97] di operatori e mediatori. Rispettivamente sono state il **60%** e il **40%** del totale delle richieste.

---

95 Torino, Roma e Napoli rispettivamente 34 %, 40% e 25% sul dato raccolto.

96 Per una definizione di Cittadinanza economica vedi in Introduzione

97 Il servizio InCOME ha promosso il principio di "autonomia" degli utenti come da prassi di mediazione interculturale e non nasceva come sovrapposizione ad altri servizi già attivi sul territorio, quanto da elemento di raccordo. Nel primo caso si promuove l'autonomia degli utenti non orientandone le scelte ma favorendo principalmente la capacità di comprendere il contesto in cui si è inseriti e di conseguenza prendere le decisioni più appropriate alle proprie esigenze, necessità e aspettative (attivandosi per lo svolgimento delle pratiche e procedure



Questo delinea la necessità di interventi in cui è previsto un seguimento attivo degli utenti nelle pratiche, con indicazioni importanti anche al fine del **Modello di mediazione** nell'ambito di **inclusione finanziaria**. Un **servizio** che considerato il **panorama ampio in cui si inserisce**, deve **stressare** la **componente educativa e formativa** sia degli **utenti** che degli **operatori** (rispettivamente sui **temi finanziari** e di **educazione alla cittadinanza** -intesa come consapevolezza di diritti e doveri- e di **approccio e comunicazione interculturale**) ma dall'altra, vista la complessità delle pratiche e dei collegamenti con svariate procedure della vita quotidiana (casa, lavoro, famiglia etc..), che deve necessariamente prevedere anche delle **forme di assistenza specifica**[98].

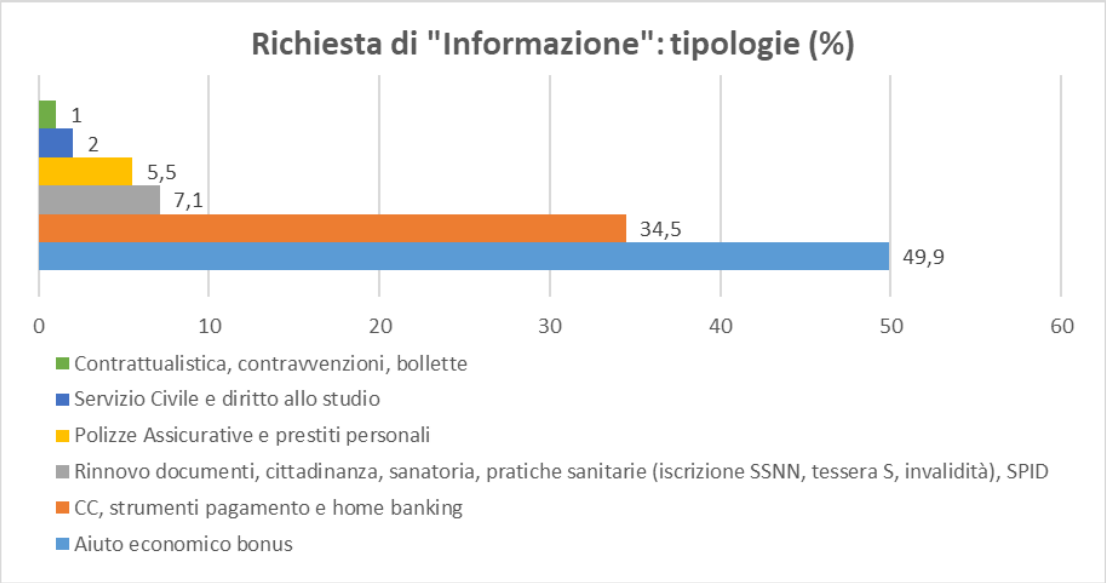
Sempre su questa linea di analisi è utile verificare i **secondi accessi**[99], che sono stati il **33% del totale**, **principalmente a Napoli e Roma**. Ciò significa che **oltre 1/3 degli utenti è tornato allo sportello** per la prosecuzione delle pratiche o per essere supportato in altre. Il dato delinea quina anche la **bontà dell'intervento, ovvero la capacità di risposta ai bisogni**, che è stato poi confermato anche dai questionari di valutazione sottoposti per la valutazione di impatto (cfr. di seguito par. 4.2.3).

Scendendo nel dettaglio e sul conentuto degli interventi, sul versante **"informativo"** hanno riguardato **aiuti economici/bonus** (49,9%) -quindi forme di integrazione al reddito- **conto corrente** (20,9%) e **strumenti di pagamento** (12,5%), **prestiti personali** (5,1%) ma anche **informazioni di base a corollario della pratica di ordine finanziario** per **rinnovo documenti, cittadinanza e sanatoria** (4,2%), **accesso al SSNN e SPID** (3%). Tutto ciò a conferma di come queste pratiche siano spesso il primo *step* per il processo di inclusione finanziaria. Ci sono poi tanti altri temi collegati che danno conto dell'ampiezza informativa in cui è stato necessario muoversi:

necessarie, come ad esempio per la richiesta di documenti, l'iscrizione al sistema sanitario, la sottoscrizione di contratti, l'apertura del conto correte etc…). Nello sportello venivano inoltre date informazioni utili spesso orientando verso altri servizi, eventualmente seguendo gli utenti per tutta la durata della pratica e fino alla sua conclusione. Le pratiche erano però sempre finalizzate ad arrivare alle procedure di inclusione finanziaria, ma considerata la trasversalità del tema con altre questioni di inserimento e di vita quotidiana, erano prassi di base da svolgere necessariamente prima di passare allo step successivo obiettivo specifico del servizio.

98 Cfr cap. 5 - Il Modello di Mediazione interculturale in ambito finanziario – schemi

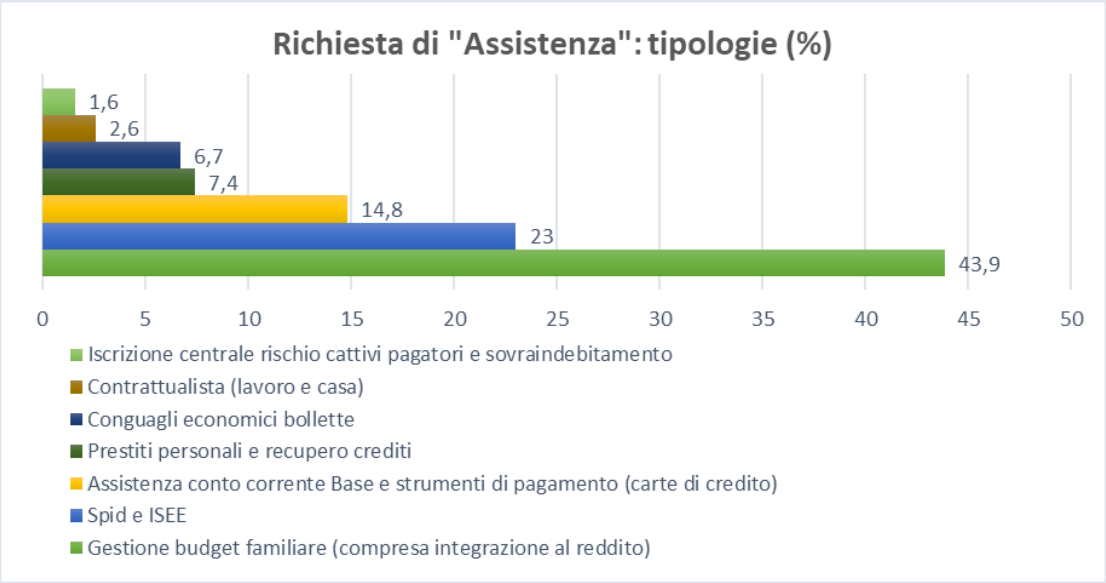
99 Si intendono gli accessi consecutivi di uno stesso utente al servizio.



Le richieste su **aiuto economico-bonus/integrazione al reddito** sono state maggiormente sottoposte a **Roma e Napoli** (42%, rispettivamente 23,5% e 18,2% sul totale), quelle sugli **strumenti di pagamento a Napoli** (10%), insieme a quelle per **pratiche di base** (6,6%, *ibidem*; di cui la totalità di quelle in ambito sanitario. N. 10 richieste). Proprio in questa ultima sede rispetto alle altre, sono pervenute più richieste di tipo "informativo" piuttosto che di "assistenza".

A **Torino** invece hanno prevalso quelle su **conto corrente** e **home banking** (12,7%) e la **totalità di quelle relative ai "prestiti"** (24 richieste), sottolineando nuovamente come le variabili territoriali abbiano un peso determinante sul processo di integrazione e inclusione finanziaria. I **bisogni** sui **territori "strutturati"** sembrano infatti **essere di un livello più evoluto** e relativi ad una gestione più ordinata del reddito, un **livello** più **maturo** di **inclusione finanziaria**, come già i dati dei Focus avevano sottoposto, **piuttosto che di integrazione al reddito** oppure **basiche** come a **Napoli**, mentre **Roma** come sempre **si situa ad un livello intermedio**.

Per quanto riguarda le **richieste di "assistenza"** si situano principalmente e in ordine di importanza su bisogni legati alla **gestione del budget familiare** (in totale 43,9% delle richieste di assistenza pervenute, comprendo in questo anche il tutoraggio per l'inoltro di pratiche di integrazione al reddito), per l'apertura dello **SPID** (21,5%) e sull'**ISEE** (1,6%), per **assistenza** per il **conto corrente di base** (12,2%), **presiti personali** (6,7%) e **recupero crediti** (2,9%) e **conguagli economici** delle bollette (6,7%).



Anche in questo caso l'assistenza su **Roma e Napoli** ha riguardato la **gestione del budget familiare** (36,4% del totale), mentre su **Torino** il **prestito personale** e il **recupero crediti** (7,4%, il totale delle richieste) e **assistenza per il conto corrente di Base** (12,2%), a conferma di quanto già esposto per gli interventi informativi.

Per ciò che riguarda la **gestione del budget familiare**, la metà circa delle richieste di assistenza ha riguardato il **supporto per le procedure di integrazione al reddito**, particolarmente quelle resesi disponibili **nel periodo di pandemia COVID-19**. In questo senso **SPID e ISEE** si configuravano come degli **elementi base** ai fini dell'**espletamento di queste pratiche**. La questione è molto importante per la definizione di un servizio specifico di mediazione interculturale (intervento di Sistema) in ambito finanziario come quello proposto dal progetto, perché proprio in situazioni impreviste e di crisi come quella sanitaria recente, gli sportelli hanno dato risposta e **bisogni impellenti** a seguito di un **evento non prevedibile**. La pandemia ha peggiorato la situazione economica di molti, **aumentando il livello di vulnerabilità** soprattutto di chi vulnerabili già lo era: lo **sportello ha** in questo senso **raggiunto** nella modalità "da remoto" **svariate persone che diversamente non avrebbero potuto accedere** ad alcune misure, anche quelle straordinarie. Sicuramente rimane come **elemento di riflessione** e prosecuzione il **raggiungimento di specifici target nei luoghi informali** tramite un servizio, in presenza e da remoto, come quello proposto e sviluppato col progetto (cfr. anche "servizio di prossimità"). E al pari è importante l'elemento che emerge dell'esperienza per cui questa tipologia di servizio ha la qualità di essere un **servizio duttile ed elastico perché aderente ai bisogni** e alle **possibilità economiche del momento**, che si sviluppa sullo **screening della persona** e della sua **situazione sociale, lavorativa, familiare** e in base allo **status di presenza nel paese** e **che sa rispondere in maniera congiunta** a tutta una serie di questioni che hanno alla base regole e procedure specifiche e che spesso cambiano e che difficilmente riescono ad essere messe **insieme in un unico servizio**. **Un servizio specifico quindi, esclusivo sull'inclusione finanziaria** e con al proprio interno il **metodo della mediazione interculturale**, ormai **centrale ed essenziale per tutti i servizi pubblici** (e non solo).

Questo quanto emerge anche dall'analisi svolta per la valutazione di impatto[100], per cui il **servizio** è **percepito come fortemente innovativo**, attualmente senza omologhi sul territorio nazionale e che **risponde** in maniera **concreta a bisogni impellenti** che **non trovano in genere** risposta in modo univoco **in un unico sportello** o nelle **pratiche** finalizzate all'**inclusione sociale dei migranti[101].**

Tornando alle richieste di "assistenza", **nessun caso** è stato segnalato alla voce **"fondo anti-usura"**, cartina di tornasole di un **tema** molto **delicato** che necessita di **pratiche di avvicinamento** non solo al singolo ma anche e soprattuutto alle **comunità immigrate**, promosse con l'ausilio di **mediatori interculturali** proprio per non rischiare che rimangano sottaciute, favorendo così un **contesto di apertura, fiducia e sicurezza** ma anche di **adeguata percezione** di **diritti** e **doveri** così come sancito dalla normativa italiana (rif. educazione alla cittadinanza).

Stessa questione riguarda il **"sovraindebitamento"** che, seppure mappato solo a Torino (2 casi), certamente può **riguardare un numero molto più ampio di immigrati** e che sembra anch'esso rimanere un **tema delicato** ma sottaciuto, che necessita di **interventi di sensibilizzazione** anche tramite **l'educazione finanziaria**, come spesso emerso anche dagli scambi con operatori e mediatori degli sportelli e in alcune interviste in profondità ai fini della valutazione di impatto (cfr. di seguito).

In conclusione, riflettendo sui dati disponibili e sui processi di inclusione finanziaria, oltre a quanto già esposto per Napoli, sarebbero necessari **interventi con approcci graduati e modulari a seconda delle problematiche di inserimento locale**, **finalizzati a favorire sempre e comunque un processo di inclusione finanziaria più evoluto trasversalmente su tutti i territori** (es. mutui, forme assicurative ad hoc, prestiti, agevolazioni sulle rimesse ai fini di investimenti per attività o similari in collegamento tra paese di origine e di destinazione, prestiti etc..). Nei **territori "destrutturati**" gli **interventi** dovrebbero essere **maggiormente focalizzati** su **attività informative e conoscitive di educazione finanziaria** ma anche relative a pratiche che sono il primo *step* per l'inclusione finanziaria, mentre in quelli **"strutturati",** che verosimilmente permettono inserimenti socio-economici più funzionali, **interventi di esercizio più alto**. Dovrebbero quindi convivere **campagne informative e conoscitive per la diffusione dei diritti e dei doveri in ambito finanziario e questioni collegate** (es. regole e conoscenza dei documenti amministrativi, cartacei e digitali – dalla residenza allo spid; contrattualistica – lavoro, abitativa, con i gestori dei servizi di pubblica utilità; conto corrente di base, forme di integrazione del reddito etc…) anche attraverso **interventi più mirati in cui sono coinvolte le comunità** e che, sfruttando appieno le competenze di soggetti con livello più evoluto di inclusione finanziaria, possano favorire delle **forme di mediazione interculturale sul tema già a partire dalle comunità**. Da tenere sempre a mente le capacità di accoglienza e di inserimento

100 Target di rilevazione sono gli utenti del servizio, operatori e mediatori coinvolti, istituzioni del territorio di ambito immigrazione e finanziario; cfr. di seguito

101 In linea generale e con tutte le dovute cautele, un servizio omologo, al di là del tema specifico della mediazione interculturale, non sembra esistere nemmeno per i concittadini autoctoni.

territoriale insieme alle diverse **fasce e Fasi migratorie** in cui i migranti del territorio sono inseriti[102].

Inoltre potrebbe essere opportuno inserire **all'interno delle realtà finanziarie istituzionali interventi** di **mediazione di Sistema e di Servizio** (cfr. in introduzione), a beneficio delle istituzioni e dei loro operatori.

Focus sugli accessi della comunità nigeriana nelle sedi di sportello

Come accennato nella fase iniziale di presentazione dei dati di sportello, considerata la presenza trasversalmente nelle tre sedi, per la comunità nigeriana si è svolto un focus specifico. Per questo target **prevale la presenza femminile**: il 72% degli utenti della comunità seguiti dallo sportello. Si tratta di **target vulnerabile**, dato che si evince dalla **tipologia del permesso di soggiorno:** per asilo (55%), per casi speciali o protezione sussidiaria (21%) o motivi umanitari (6,6%), in totale l'83% del totale dei permessi per la nazionalità. Solo il 4% ha un permesso per lavoro (subordinato).

Per il 42% degli utenti è stato possibile mappare anche la **fase di integrazione[103]**: nel maggior parte dei casi rientrano in una **fase più matura**, di "**stabilizzazione**" (66%) o "**consolidamento**" (9%), solo il 25% rientra in quella di "arrivo e ambientamento" e "legalizzazione della posizione". Interessante verificare il **livello di italiano[104]**, considerato tra **sufficiente** e il buono per il 65,4% (rispettivamente **41,4%** e 24%), **insufficiente** per il **34,5%** (produzione orale e interazione). Un target quindi che necessiterebbe di **interventi specifici** e sottolinea **bisogni di integrazione concreti** perché in parte già **all'interno** di una **fase di inserimento** che può essere considerata **avanzata** ma che sembra scontare ancora alcuni fondamentali ***gap***. Riflessioni che sono state approfondite tramite l'analisi dei **bisogni**: allo sportello sono arrivate principalmente richieste di carattere **"informativo"** su **conto corrente** e **strumenti di pagamento** e su **aiuti economici e bonus**, il restante afferente a **pratiche di gestione familiare** e altre **amministrative collegate**. Tutto legato procedure che consentono l'avvio di forme di autonomia sul tema finanziario ma non solo perché sono strettamente collegate anche agli ordinari processi di integrazione.

102 È necessario riflettere sul fatto che le Fasi di integrazione possono a loro volta essere influenzate dalle dinamiche di inserimento territoriale -al di là della durata della presenza- e proprio per questo motivo sono due questioni le cui variabili dovrebbero essere considerate nell'insieme.

103 Cfr Nota 92

104 Dato disponibile sul 38% degli utenti nigeriani accolti allo sportello.

Inoltre mentre il 30% degli utenti richiede solo informazioni, il **60% richiede sia informazione che assistenza** e l'11% si è recato per essere solo assistito (tutoraggio; cfr. nota 97) su una questione specifica e particolare. Questo dato ci dice che il target sconta probabilmente di base una mancanza informativa e conoscitiva e che l'assistenza spesso si è attivata solo a seguito di un incontro di carattere informativo (richieste di "informazione" come primo accesso collegate a un secondo accesso specifico di "assistenza"). Con questo target sono stati spesso svolti anche degli **"incontri di prossimità" su temi specifici**[105] e la maggior parte a seguito dell'informazione si è recata nuovamente allo sportello per essere supportata ai fini di attivazione di una pratica. Tutto ciò a conferma che **se esiste un'attività informativa** e **se la barriera linguistica viene sorpassata**, anche **target vulnerabili con problematiche e stile di vita complesso** sono messi nella condizione di **attivarsi autonomamente** ai fini della propria **inclusione finanziaria**[106].

Ciò è confermato dalla **valutazione** di una **mediatrice nigeriana** coinvolta attivamente nel servizio, che sottolinea come spesso nella sua comunità esista alla base una forma di sfiducia e di sospetto (e ancor più chi è stato coinvolto nella tratta di esseri umani), ma nel momento in cui sono fornite delle informazioni corrette e le persone si sentono accolte e seguite, possono svilupparsi forme di fiducia essenziali per un percorso di integrazione e di inclusione finanziaria:

Ricercatore: *Senti quanto pesa, visto che ho parlato di fiducia, quanto pesa, secondo te la relazione di fiducia … quanto ha pesato anche nello sportello, nei servizi finalizzati all'inclusione finanziaria (?)*

Mediatrice: *Secondo me, moltissimo, perché .. proprio culturalmente, nella cultura nigeriana non è un argomento semplice, anzi … non si parla mai di finanza, non si parla mai nei dettagli della finanza. Infatti molto spesso quando gli fai una domanda così diretta "Hai un conto corrente?" molto spesso ti dicono di NO, perché iniziano a pensare "Perché vuole sapere del mio conto corrente (?) Forse vogliono sapere quanti soldi ho all'interno (?) Forse ho un problema (?) o forse vogliono chiudere il conto corrente (?)" […] quindi secondo me la fiducia serve moltissimo, quando veramente hanno .. prendono fiducia in te iniziano ad aprirsi, a fare più domande, proprio dal punto di vista finanziario, perché è davvero un argomento che si lascia, si tralascia .. è un argomento molto segreto e anche tra familiari e il marito non sa neanche quanto ha la moglie, la moglie non sa neanche quanto ha il marito. Quindi piano piano, con più spiegazioni, dopo un po' si aprono… Per esempio uno degli ultimi interventi che ho fatto con due uomini di origine nigeriana, uno di loro mi faceva domande un po' provocatorie… ad esempio "Perché mi chiedi del conto, che ci vuoi mettere dei soldi dentro?". All'inizio è partito così, io già lì ho capito subito, però dopo un po' ha iniziato a dire "Ah ok, allora ecco perché non mi hanno aperto il conto corrente, perché io non avevo portato… perché io non avevo portato…?" ... non mi ricordo se aveva detto la residenza, però aveva capito perché gli avevano negato l'apertura del conto corrente,*

105 i "temi di intervento" degli incontri di prossimità rappresentano i "bisogni" perché sono stati individuati come necessità specifiche prima di ogni incontro, sempre concordato e pianificato sulla base di richieste specifiche dei gruppi target

106 a giudicare dall'analisi dei motivi di soggiorno e del sesso la maggior parte di questi utenti sono ragazze e donne vittima di tratta, che scontano certamente un percorso di vita non semplice ma a cui se vengono date opportunità concrete finalizzate all'integrazione sono evidentemente in grado di percorrerle

perché lui non aveva portato un documento che era molto importante. Quindi lì ha iniziato a fare più domande… "ma quale è il conto corrente migliore (?) perché c'è la differenza tra carta di debito è quella di credito (?)" .. quindi dopo un pò ha iniziato ad aprirsi, ha iniziato a capire il vero motivo per cui non gli hanno aperto il conto corrente.... mentre all'inizio era molto…. un po' provocatorio. Però grazie alla fiducia si è aperto (Mediatrice – Nigeria)

4.2.3 Fase Formativa

Dopo aver rappresentato quanto emerso con i dati del Servizio sportello a favore degli utenti, si passano in rassegna le valutazioni sulla Fase Formativa a favore di operatori di ambito finanziario e i mediatori interculturali che hanno beneficiato della specifica attività[107]. La valutazione si presenta tramite i risultati delle schede di auto-valutazione compilate alla fine dei percorsi formativi (fase di uscita dal corso Avanzato/online) partendo dai primi risultati ottenuti con quelle compilate alla fine del primo *step* (corsi Base/aula). Verranno inoltre illustrati i risultati delle schede sui "Casi studio di mediazione", compilate insieme all'ultimo questionario di auto-valutazione (fase di uscita corso Avanzato/online). La valutazione verrà poi approfondita in continuità nella prima parte del capitolo successivo, relativo alla valutazione di impatto e in cui vengono rappresentati i risultati delle interviste in profondità condotte a quella parte di operatore e mediatori che dopo il corso Base sono stati coinvolti anche nelle attività di Servizio e di Scambio buone pratiche.
La valutazione qui di seguito presentata riguarda invece tutti i corsisti, in particolare 85[108] tra mediatori e operatori che hanno restituito il questionario di auto-valutazione e compilato la scheda "Casi studio di Mediazione".

Schede di autovalutazione

L'analisi delle schede di auto-valutazione segue il processo di definizione del questionario secondo **conoscenze, capacità e competenze** acquisite sul tema tramite la formazione. Nella parte finale il questionario si concentrava su **"aspettative e prospettive**" riposte nel percorso con l'intento di sondare l'aumento di quelle già possedute e di quelle raggiunte anche tramite una valutazione specifica sulla formazione congiunta e interattiva operatori/mediatori.

I **risultati sono molto soddisfacenti[109]**: solo il 2% delle domande del questionario ha risposte con valutazioni poco o nulla soddisfacenti, mentre il restante **98% delle domande ottiene risposte positive** (44,3%) **o ottime** (53,7%).

- ✓ **Conoscenze**

Le domande sono state finalizzate a verificare la comprensione da parte dei corsisti delle **esigenze finanziare degli immigrati** e la valutazione circa gli **strumenti di**

107 Nel persente capitolo (cap. 4.2 – Risultati raggiunti) sono passate in rassegna le fasi di ricerca e valutazione legate attività progettuali. Per la valutazione di impatto cfr. capitolo successivo 4.3
108 Il totale dei corsisti tra operatori MC e mediatori è 124
109 Gli item di risposta erano: per niente/poco/abbastanza/molto

lavoro che il corso ha fornito per rispondervi, tra cui il linguaggio tecnico. Molto positiva la valutazione: praticamente la totalità afferma di comprendere oggi meglio, ad esito del percorso formativo, le esigenze del target (**98,8%** delle risposte equamente distribuite tra "abbastanza" e "molto") e il **94,2%** di possedere strumenti adeguati per rispondervi ("abbastanza" 62,4%; "molto" 31,8%).

Tramite il questionario si è tentato inoltre di capire se il corso fosse stato in grado di far comprendere il **rapporto tra mediazione interculturale e aspetti finanziari** e se era stato in grado di far approfondire le **dinamiche di relazione interculturale e specifiche di mediazione in ambito finanziario**. In entrambi i casi le risposte sono molto positive, rispettivamente il **94,2%** ("abbastanza" 44,7%; "molto" 54,1%) e il **98,8%** ("abbastanza" 34,1%; "molto" 63,5%).

✓ **Capacità**

Rispetto alle capacità, si sono sondate quelle di **ascolto e di analisi del caso**, **in termini di esigenze e analisi del bisogno dell'utente immigrato in ambito finanziario** e quella di **informare, comunicare ed orientare sul tema**, ovvero veicolare in modo semplice le informazioni e comunicare in modo più fluido le tematiche finanziarie. La prima domanda è quella che ottiene i risultati migliori del questionario di auto-valutazione (insieme a quella di valutazione sul lavoro interattivo svolto tra operatore e mediatore, che si vedrà tra poco), confermata e dettagliata anche nelle interviste in profondità per la valutazione di impatto: alla domanda "*pensi di aver acquisito maggiori capacità di ascolto e di analisi del caso, in termini di esigenze e bisogni dell'utenza immigrata?*" quasi il 65% risponde **"molto"** e il 33% **"abbastanza",** per un **totale** di **98%** di **risposte affermative**. Inoltre il **98,8%** dichiara di avere avere **migliorato** ad esito del corso le **capacità di comunicare, informare e orientare sul tema questa specifica utenza** (le risposte si situano uniformemente tra "abbastanza" e "molto")[110].

✓ **Competenze**

Anche rispetto all'area delle competenze, i risultati ottenuti sono ottimi. Come accennato è particolarmente il **lavoro sinergico tra operatori e mediatori**, quindi il **metodo formativo adottato**, ad essere **considerato utile ed efficace**. Alla domanda "*Penso che il lavoro in équipe operatore/mediatore abbia aumentato le mie competenze*" il **95,3% risponde positivamente** (di cui "molto" per il 67% degli intervistati).

Già alla fine del percorso Base, quindi in prima analisi formativa, erano emersi risultati significativi in questo senso: i corsisti avevano avuto elementi per valutare l'**importanza** del **lavoro sinergico col mediatore** in virtù del metodo interattivo adottato in aula (laboratori e simulazioni). Tutto ciò a conferma della validità del metodo e di fatto, in maniera indiretta, anche sulla **capacità dei servizi di mediazione**

110 Alcune domande della prima fase di somministrazione (fine del corso Base) erano indirizzate a capire la valutazione della capacità di applicare in servizio quanto appreso in aula (inteso come limiti e/o ulteriori necessità), oltre alla capacità di trasferimento di quanto trattato anche in altri ambiti di lavoro e di servizio. Questa parte è stata approfondita solo nelle interviste in profondità per la valutazione di impatto, considerato che proprio in questa sede si potevano ottenere maggiori argomentazioni e risposte significative (cfr. in cap. 4.3 Valutazione di impatto/4.3.1 Operatori e mediatori)

interculturale di operare aggiornamenti automatici sul campo per gli operatori tramite lo svolgimento del servizio stesso. Questa questione viene **in genere meno valorizzata** rispetto al dispositivo di mediazione ma è invece un **elemento strategico** perché risponde in maniera sinergica non solo all'accoglienza diretta degli utenti, ma appunto anche alla formazione interculturale degli operatori dei servizi (sulla c.d. "relazione interculturale"). I **risultati in questo senso sono ben visibili nelle interviste in profondità** per la verifica di impatto, questione in quella sede molto approfondita dai corsisti che hanno anche collaborato al servizio.

Infine, tornando alla formazione, il **98,8%** pensa che la partecipazione al corso abbia **aumentato le competenze possedute** ("molto" per il 54%) e il **97,7%** di **avere acquisito delle nuove competenze** ("molto" per il 47%). Risultati ottimi vista l'ampiezza del campione di corsisti a cui è stato sottoposto il questionario (85).

Co-valutazione

Per la **co-valutazione di aula** è stata preparata una specifica scheda per formatori e docenti al fine di supportarli nella definizione dei punti chiave da seguire durante gli incontri svolti in aula (corsi Base). Il ricercatore scrivente è stato coinvolto attivamente negli incontri a supporto dell'aula, in una sorta di mediazione di livello superiore tra le parti per verificare approccio e contenuti e finalizzare la valutazione all'insieme dell'intervento formativo. **Oggetto della co-valutazione** sono state sempre le **conoscenze e competenze acquisite** rispetto a **dinamiche di mediazione** finalizzandole all'individuazione dei **processi** per la **mediazione di servizio** e di **sistema** e sul **ruolo specifico di operatori** e **mediatori** nell'**ambito finanziario**[111].

La **co-valutazione finale di aula non è stata possibile per la pandemia** (il modulo Avanzato si è svolto online). In sostituzione, come anticipato, è stato sottoposta, insieme al questionario di auto-valutazione, una scheda **su Casi studio di Mediazione** sui temi oggetto del modulo (casa, salute o fisco) con domande specifiche sulla gestione dei casi nel *setting* di intervento.

Di seguito si presentano i **risultati ottenuti** nella fasi di co-valutazione così come descritta.

Nella **co-valutazione dei corsi Base (aula)** già le competenze acquisite sembravano essere importanti: sempre il **lavoro interattivo** tra le due figure si leggeva come l'elemento migliore emerso in tutte e 6 le aule. Dalla descrizione della relazione formativa operatore/mediatore emergevano due questioni fondamentali:

- la **consapevolezza di avere competenze comuni utilizzate con modalità differenti e in contesti diversi**
- la consapevolezza di un **lavoro sinergico** che nello svolgimento del corso aveva già reso l'idea **dell'importanza di ciascuna figura** per gli **obiettivi di lavoro dell'altra**.

Rispetto alle "**competenze comuni"** in particolare **quelle relazionali, di problem solving e analisi del bisogno**. Queste tre competenze sono poi di fatto diventate il **motore propulsivo del servizio di sportello**, come si vedrà anche nelle interviste in

111 Cfr. Modelli par. cap. 5

profondità. Utile pertanto l'approccio metodologico basato sul continuo confronto perché ha fatto emergere spunti positivi e punti di forza della coppia di lavoro. Il "**lavoro di équipe"** comprende -a dire dei corsisti- una forte **componente emotiva e relazionale** basata non solo sul **confronto tra professionalità diverse**, ma anche tra **persone con background culturale diverso**[112]. Questo è stato considerato **l'elemento centrale** che, in **maniera spontanea e diretta**, ha favorito **l'aumento delle competenze di relazione interculturale**, contemporaneamente **empatia e decentramento del punto di vista**, qualcuno sostiene anche l'approfondimento dei confini su cui si basa la stessa relazione. L'interazione di aula è stata definita *arricchimento basato sull'ascolto*, *rapporto costruttivo basato sulla comprensione e sulla fiducia*, supporto per una *relazione cooperativa e sinergica*. Inoltre è stata definita come la fonte che ha fatto acquisire **maggiore consapevolezza sul proprio ruolo professionale** nell'ambito di inclusione finanziaria.

Per ciò che attiene le "**conoscenze"** in particolare **l'approfondimento del contesto migratorio e del processo di integrazione**, dei **bisogni specifici dei migranti** e delle particolari **vulnerabilità**, come pure le dinamiche di relazione e funzionamento di alcune specifiche comunità (ruoli e valori di riferimento). Inoltre un inquadramento dei maggiori temi utili all'inclusione finanziaria, in particolare **gestione del budget familiare**, **servizi di base e bancarizzazione**, **prestiti**, fermo restando la necessità di approfondire questi contenuti, come di fatto accaduto, tramite i corsi Avanzati, tutti incentrati su contenuti tecnici (Vedi anche documento Manuale di Buone pratiche porgetto InCOME)

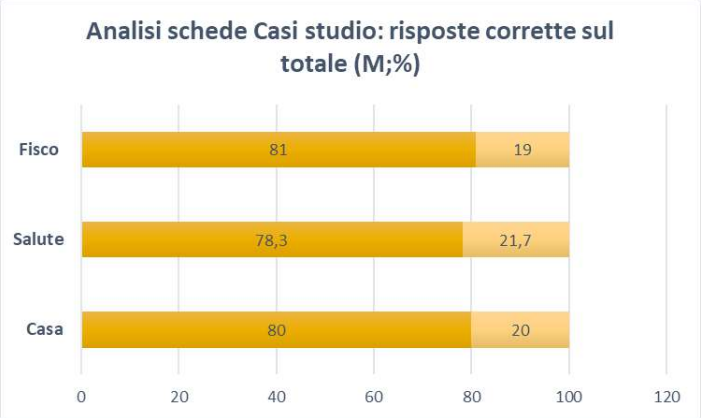
Analisi questionari in uscita sulla gestione dei Casi (Casa, Salute e Fisco)
Sono state rappresentate 3 casistiche di sportello sui 3 temi, corredati da domande sulla modalità di gestione dei casi[113]. Di seguito si riportano brevemente solo i risultati ottenuti con le domande specifiche sulle opzioni di servizio percorribili in ottica di sportello InCOME dai suoi operatori e mediatori. Le risposte dovevano essere in linea con le indicazioni e i contenuti offerti nella parte formativa ed essendo il servizio innovativo, non erano scontate e potevano essere dedotte solo a seguito del seguimento effettivo del percorso.

I questionari sono stati compilati da **83 corsisti**, rispettivamente **31** sul **caso Casa**, **27** sul **caso Salute** e **25** sul **caso Fisco**. I **risultati** sono **molto soddisfacenti** e danno conto della **comprensione del *setting* di intervento** e del **mandato di servizio**, di per sé molto complicato perché ampio e costruito a 360 gradi intorno alla vita quotidiana degli utenti. Un servizio che coinvolge svariate pratiche e procedure e tocca temi anche molto diversi e che può essere svolto solo in stretto collegamento agli altri servizi territoriali (cfr. cap. 4.3 Valutazione di impatto/4.3.2 Utenti).

112 Questa specificità è possibile laddove il mediatore è immigrato o di origine straniera, seppure buone competenze di mediazione e relazione interculturale di un autoctono possono favorire questo processo, che sarà più dialogico e meno basato sul confronto diretto.

113 L'analisi dei bisogni, il ruolo del mediatore e quello dell'operatore, temi anch'essi trattati nelle schede, sono riportati all'interno del Manuele di Buone pratiche del progetto.

Rispetto al **caso studio Casa**, la **media** delle **risposte corrette** e coerenti al caso e al funzionamento dello sportello InCOME[114] è dell'**80%**, **78,3%** per il caso **Salute** e **81%** per il **caso Fisco**, quello considerato il più complesso.



In totale **i corsisti rispondono in maniera corretta a 19 domande su un totale di 23**, dato che dà conto degli ottimi risultati raggiunti con la Fase Formativa.

4.3 Valutazione di impatto

4.3.1 Operatori e mediatori

La traccia per le interviste in profondità ai fini della valutazione di impatto, è stata costruita ad esito dei risultati emersi in corso d'opera dalla fase formativa e di scambio buone pratiche. In particolare i dati delle schede di auto-valutazione della prima fase formativa (cfr. in par. 4.2.2 Fase Formativa) sono divenute tematiche da condividere e sottoporre nell'ambito degli scambi interni al progetto tra le 3 sedi, svoltisi tra dicembre 2020 e febbraio 2021, e che hanno visto anche la condivisione di una prima analisi di dati degli sportelli.

Una prima traccia di intervista è stata utilizzata -ai fini di taratura- all'interno del "Documento guida" inviato a mediatori e operatori per favorire lo scambio interno tra territori e poi, sulla base dei risultati emersi durante la discussione di scambio, è stata revisionata per la definizione dell'intervista in profondità. A marzo 2021 è stato quindi dato avvio alla fase di interviste, che si sono svolte su un **campione di 15 tra operatori e mediatori** (12% quelli coinvolti nella formazione, di cui 4 su Napoli, 5 su Roma e 6 su Torino – in totale 7 operatori MC e 8 Mediatori) **facenti parte del gruppo di quelli inseriti nei Servizi di sportello**. Le interviste sono durate in **media 40 minuti**, sono

114 Ogni corsista aveva a disposizione una serie di opzioni, elaborate come affermazioni, su possibili modalità di trattamento di casi da parte dello sportello e a cui si poteva rispondere SI o NO (scelta percorribile/non percorribile dallo sportello). Si premette che in genere nei *setting* di mediazione non ci sono risposte univoche per supportare le casistiche e la risoluzione dei bisogni espressi dagli utenti, ma varie opzioni che dipendono dal caso specifico e che vanno analizzate volta per volta, mentre è più chiaro il fatto che l'attività è sempre finalizzata a mediare tra esigenze degli utenti e delle istituzioni e che è finalizzata a favorire delle scelte autonome da parte degli utenti.

state **interamente registrate e sbobinate**. I **soggetti** coinvolti nelle interviste ai fini della valutazione di impatto hanno **interamente svolto l'esperienza InCOME**, dalla fase formativa fino a quella di servizio e scambio buone pratiche.

L'intervista ha avuto l'obiettivo di **analizzare gli indicatori** ipotizzati in **fase progettuale** per le attività, approfonditi tramite quelli **specifici** di **domanda di ricerca valutativa** (cfr. par. 3.1) Di conseguenza le informazioni emerse sono rappresentate tramite una griglia di lettura coerente con l'impostazione di ricerca e **ogni dimensione** rappresentata tramite **risultati** di ordine **qualitativo**. Principalmente sono state **indagate**, in **ottica di impatto**, **due dimensioni**: una sul **miglioramento della capacità di accoglienza dell'utenza target** per entrambe le figure coinvolte, e **una specifica per ciascuna figura** in relazione all'**aumento delle competenze interculturali** (operatori) e di **ambito finanziario** (mediatori interculturali). Ogni **dimensione** è inoltre **strutturata internamente negli aspetti generali**, nel **rapporto di lavoro operatore/mediatore**, in relazione al **dispositivo della mediazione interculturale** e del **ruolo** specifico del **mediatore** in questo nuovo ambito di intervento.

Viene infine riportata una **valutazione conclusiva e corale da parte di entrambi sul lavoro svolto insieme** e sulla **sfida che l'inserimento** del **tema finanziario** ha rappresentato **per la mediazione** interculturale.

Come già accennato, **l'intervista è stata strutturata** non per singole domande quanto **come traccia di tematiche da condividere** e che sono state **sviscerate in maniera libera**, a secondo dell'evoluzione del confronto con la ricercatrice scrivente.

Si è scelto di **presentare i risultati di ricerca** tramite **stralci delle interviste**, introdotti e intervallati da commenti e valutazioni di analisi, scegliendo così di **raccontare l'esperienza** e **l'impatto** direttamente **tramite la voce di operatori e mediatori**.

- ✓ **Prima parte: capacità di accoglienza e gestione dell'utenza**

  Vengono approfondite ed analizzate, tramite **auto-valutazione**, le capacità di accoglienza acquisite durante l'esperienza InCOME e il raggiungimento delle aspettative poste in fase di avvio.

  Auto-valutarsi *comporta sempre una* ***percezione di competenza*** *[…] sviluppa capacità di meta-cognizione e autoregolazione […] alla base c'è sempre il* ***confronto con il principio di realtà***, ***con altro da sé****, che si tratti di persone fisiche con cui confrontarsi o criteri esterni precedentemente concordati o condivisi […] questa visione include quindi una* ***prospettiva longitudinale****, come se ci si desse sempre* un giudizio sul passato *(esperienze; conoscenze)* ***sul presente*** *(stato attuale)* ***e sul futuro*** *(bisogni e progetti) […] Le competenze non coincidono con le abilità e le conoscenze, ma rappresentano sostanzialmente le modalità di impiego di quelle abilità e di quelle conoscenze in contesti nuovi (Domenici 1999):* ***essere competenti*** *significa tra l'altro* ***saper trasferire quello che è stato appreso in*** *situazione di* ***formazione in altri contesti****, poter attivare dei transfer delle conoscenze e delle abilità acquisite […] La* ***valutazione*** *dovrebbe o può essere* ***interessata*** *anche ai* ***processi****, alla* ***dimensione nascosta****, della competenza,* ***ai percorsi e agli itinerari che hanno portato a quei risultati****, al* ***"come" e "perché"****. È interessata all'impatto che le differenze individuali hanno avuto ed avranno sullo*

sviluppo delle competenze: le strategie usate e non usate; gli stili di apprendimento; le intelligenze; le convinzioni; gli atteggiamenti; le motivazioni – insieme alle difficoltà incontrate, ai problemi emersi, ai modi e strumenti con cui sono stati affrontati, ai punti di forza e debolezza che sono stati messi in luce […] Questa ***autovalutazione ha carattere formativo*** *nel senso che fornisce, oltre ai risultati di una prestazione, tutta una serie di* ***elementi informativi****, un feedback, che costituisce* ***la base per la prosecuzione della formazione****, cioè per* ***l'ulteriore sviluppo della competenza*** *(L. Mariani, Il ruolo dell'autovalutazione come competenza da costruire. - Lingue e Nuova didattica, Anno XLI - No. 2; Aprile 2013)*

L'auto-valutazione è stato il **metodo principalmente utilizzato non solo nella fase formativa** ma anche **nelle presenti interviste** in virtù dell'esperienza di lavoro già strutturata delle professionalità coinvolte. Comprendere i miglioramenti percepiti nelle proprie modalità di lavoro sembrava essere la questione centrale e più importante da approfondire e da sviscerare. Si è indagata quindi la **differenza tra il "prima" e il "dopo"**, **tra ieri ed oggi**, tra i limiti professionali e personali riconosciuti prima e dopo l'esperienza InCOME (*gap*), anche in relazione al pregiudizio verso gli utenti da parte degli operatori e verso il sistema finanziario da parte dei mediatori e della comunità immigrata in genere.

Inoltre sono stati analizzati gli **elementi dell'esperienza** che gli **intervistati pensano porteranno con sé in futuro,** nel proprio ambito di lavoro e non solo, oltre il progetto.

La valutazione è scesa poi alla **"relazione" lavorativa** tra operatore-mediatore in prospettiva, ovvero:

- **limiti e potenzialità** che si intravedono oggi dopo l'esperienza, in relazione alla **messa a sistema** della coppia di lavoro e per la **tipologia di servizio** sperimentato;
- percezione della **relazione di fiducia tra operatore-mediatore-utente** nei servizi di ambito finanziario e, sempre su questo livello di analisi, approfondimento su **potenzialità ancora spendibili** in relazione al **rapporto e all'aggancio** del mediatore con la propria **comunità di riferimento**.

✓ **Seconda parte: competenze interculturali degli operatori coinvolti**
Sono state approfondite le competenze e capacità maturate di **comunicazione personale e interculturale**. Inoltre di **lettura e analisi dei bisogni** dell'utente immigrato, di **informazione e orientamento** sul tema, le capacità di *problem solving* e di attivazione della **rete del territorio** e quanto acquisito sul campo tramite la **relazione di lavoro** col mediatore.

✓ **Terza parte: competenze ambito finanziario dei mediatori coinvolti**
Sono state approfondite le **competenze e capacità** maturate durante il progetto, particolarmente di **mediazione interculturale in ambito finanziario**. Si è inoltre tentato di capire come la **conoscenza della propria comunità** si è tradotta sul campo in un **contributo utile al processo di mediazione**. Inoltre, come i colleghi operatori, le competenze e capacità acquisite di **lettura e analisi dei bisogni** dell'utente, di **informazione, comunicazione e orientamento sul tema**, le capacità di *problem*

solving e di attivazione delle **rete del territorio**. Infine quanto acquisito sul campo tramite la **relazione di lavoro** con l'operatore

- ✓ **Quarta parte: valutazione conclusiva sulla sperimentazione**
  In fase finale, visto i vari punti di convergenza e l'accordo trovato tra operatori e mediatori intervistati sul valore dell'esperienza, viene presentata una valutazione conclusiva dell'esperienza.

Prima parte - *Capacità di accoglienza e gestione dell'utenza target*

In prima battuta si è cercato di **comprendere se e quanto proposto in fase iniziale di progetto fosse stato raggiunto**. Per la maggior parte degli intervistati **le aspettative sono state ampiamente superate**, particolarmente gli **operatori** che hanno avuto l'opportunità di approcciarsi con un target meno conosciuto e soprattutto con una modalità di lavoro diversa. Partivano con aspettative alte ed è stato principalmente il lavoro sul campo a restituire maggiore crescita professionale ed umana.

→ pensavo che sarebbe stata un'esperienza lavorativa diversa da quelle solite e mi aspettavo anche che fosse un'esperienza formativa non solo da un punto di vista professionale, ma anche personale. Effettivamente lo è stata, quindi da quel punto di vista le aspettative sono state soddisfatte. Però è andato anche al di là di quello che pensavo, quindi sono state ampiamente soddisfatte… ecco, mettiamola così: effettivamente è servito anche a me per ampliare le mie conoscenze professionali ma anche personali, forse anche per cambiare il modo di approccio rispetto all'utente che ho davanti… perché di fatto col lavoro che faccio davanti ho sempre un utente, poi magari a seconda delle occasioni diventa un utente, un cliente, un consumatore, un utente di sportello però alla fine, cambia il termine ma la situazione è sempre la stessa….quindi da quel punto di vista mi è servito anche a cambiare il tipo di approccio con chi mi sta davanti
(F. Operatrice/Roma)

→ io auspicavo in un aumento delle mie competenze e questo è un obiettivo senza dubbio raggiunto. Ma non sto parlando solamente della materia di cui mi occupo e quindi del diritto in generale, perché ovviamente questo progetto ha anche allargato quell'ambito di competenza, perché di certe cose prima non mi occupavo e quindi mi sono trovata a dover fare ricerca, dover studiare. Ma parlo anche di tutto un arricchimento personale, culturale che… non avevo dubbi avrei ottenuto da questo progetto, ed effettivamente è stato così. Soprattutto […] grazie al rapporto dei mediatori, perché grazie al confronto che i mediatori si sono aperti dei mondi, mi sono state fornite tutta una serie di informazioni, condivisioni di esperienze che non potevano che arricchirmi. Ma anche per il contatto con questo tipo di utenza. Prima di questo progetto, devo dire la verità, non ero mai stata così a contatto con questo tipo di utenza facendo semplicemente il lavoro di consulenza presso il Movimento Consumatori. Questo progetto, i colloqui, tutti i vari incontri che si sono susseguiti… sicuramente mi hanno arricchito da un punto di vista personale, un po' riempito…. e mi danno anche un po' di carburante per continuare, devo dire la verità, perché è stato un buon motore questo progetto, perché ti fa sentire di essere veramente parte di qualcosa di molto,

molto, molto utile e quindi da questo punto di vista devo dire che tutti gli obiettivi che mi ero prefissata sono riuscita a raggiungerli
(G. Operatrice/Torino)

→ tutto quello che mi aspettavo è stata una sinergia di base che è rimasta, ed è sicuramente poi stata con il passare del tempo sempre più forte, non solo tra sportellisti ma anche soprattutto tra mediatori e sportellisti. Assolutamente sodisfatta quindi

[*intervistatrice] ok, quindi diciamo che l'aspettativa più grossa era legata al lavoro con il mediatore nel tuo caso?*

Si…. è anche quello che un po'… in un certo senso… mi spaventava in un primo momento… perché approcciare anche con un'altra persona che comunque ha già di per sé un bagaglio culturale differente rispetto al mio, comunque mi portava un po' di ansia, tra virgolette… ma in realtà è stato veramente tranquillo e naturale lavorare coi mediatori
(R. Operatrice/Napoli)

Anche per i **mediatori**, di cui il gruppo in questione con un'esperienza lavorativa strutturata[115], è stata **un'esperienza diversa, nuova**. Seppure molti abbiano lavorato in svariati ambiti di servizio, il progetto InCOME ha rappresentato per loro una novità, una cosa molto **utile, importante** e **che effettivamente mancava[116]**.

→ Volevo dire una cosa sulle aspettative che noi avevamo su questo progetto […] facendo il mediatore in tutti i settori questa è la prima volta che lo vedevamo [*questo tipo di progetto*] e anche gli utenti che sono arrivati e hanno visto questo sportello, hanno sentito, hanno capito che cosa potevano avere lì, e non se l'aspettavano. Quindi potrei dire che veramente siamo molto soddisfatti. L'unica cosa mi auguro è che vada avanti ancora per un po', per un po' di tempo, perché nonostante tutte queste difficoltà

115 Solo una delle mediatrici, anche per questioni anagrafiche ha meno esperienza rispetto agli altri, ma essendo una "seconda generazione" ha una marcia in più. Mediatori per nascita, che crescono tra due "mondi culturali", per le seconde generazioni la mediazione e il mediare fa intimamente parte della propria identità. Gli estremismi che sentiamo emergere per questi giovani fanno più spesso parte di una reazione ad un sistema sociale che ghettizza e che non accoglie, che non "riconosce", piuttosto che alla loro reale capacità di mettere sullo stesso piatto e valutare il contesto in cui crescono e le proprie origini culturali. Il discorso è complesso ed esula dal presente lavoro, ma è importante sottolineare che questo è un tema ormai da troppo rimandato a livello istituzionale nel paese, con tutte le conseguenze derivanti dal non riconoscere un corpo sociale che invece potrebbe e dovrebbe diventare la chiave di volta per i processi di integrazione degli immigrati. Solo paesi maturi dal punto istituzionale e normativo, dinamici e pronti al cambiamento, riescono a cogliere queste importanti sfide e opportunità che la realtà sociale ci pone.

116 Due mediatori sostengono che le aspettative non sono state del tutto raggiunte ma solo per i problemi legati alla pandemia. Diversamente molti più utenti avrebbero potuto usufruire del servizio, visto che il tema toccato è di forte interesse per tutti. Inoltre per le difficoltà legate all'organizzazione in presenza degli "incontri di prossimità", una parte interessante, utile e innovativa del progetto, come sostenuto da un mediatore in relazione ad uno dei primi incontri svolto presso la Moschea di Centocelle di Roma nel febbraio 2020, poco prima dell'inizio della pandemia: "*nel progetto era previsto sia il lavoro all'interno dello sportello sia fuori, nel senso il lavoro di prossimità, il servizio di prossimità […] è stata un'esperienza molto bella, le esperienze passate, quelle fatte [moschea Centocelle] …. ma purtroppo non era possibile continuare in quel modo lì e quindi questo….nel senso le aspettative sì, non sono proprio raggiunte ma per lo più per motivi esterni, non interni al progetto. Tutto qua" (A. Mediatore/Roma).* Gli incontri di prossimità si sono continuati a svolgere da remoto e hanno ottenuto comunque un ottimo successo perché sono stati tarati sulle esigenze del target; certamente svolgerne maggiormente in presenza avrebbe aggiunto valore anche in ottica di mediazione interculturale con le comunità territoriali di riferimento.

a causa della pandemia, che non potevamo incontrare la gente, non potevamo vederci, non potevamo neanche parlare con loro, siamo comunque riusciti ad avere dei contatti con parecchie persone, che alla fine ci hanno ricontattato, e quindi questo vuol dire tantissime cose …
(S. Mediatore/Torino)

Per entrambi, operatori e mediatori, rappresentando una novità, ha contribuito all'ampliamento delle proprie competenze. Per i mediatori su un ambito sconosciuto, di per sé molto complesso, ostico, ma fondamentale per l'individuo e particolarmente per i migranti; per gli operatori il tema della mediazione interculturale e del lavoro sinergico col mediatore. Da entrambe le parti e per tutti, **l'esperienza è stata significativa**, gratificante, un'esperienza che **lascia traccia dal punto di vista professionale, umano e personale**. Come si vedrà, la parte più significativa quella di **servizio e di lavoro sul campo**: metodo apprezzato fin da subito per il continuo di confronto, attivato durante la formazione ma proseguito per tutta la durata del progetto. Ma quali sono quindi le **maggiori competenze acquisite?** E quale traccia rimane alla fine del percorso per il **proprio ambito professionale**?

Per gli **operatori** il tema della **mediazione**, ma anche la **conoscenza del fenomeno migratorio**, che mai come oggi hanno potuto avvicinare. E particolarmente **l'analisi dei bisogni**, la **relazione interculturale**, le **tecniche di comunicazione interpersonale e interculturale**: tecniche di gestione del colloquio, analisi del linguaggio in riferimento al contesto in cui si è inseriti e/o si è cresciuti, lessico semplificato e aderente all'utenza target, modalità di comunicazione tarata sull'analisi del contesto con un approccio multidimensionale. Gli operatori raccontano come nella pratica hanno potuto sperimentare insieme al mediatore un'altra modalità di approccio, capacità di comunicazione con l'utente basata sulla lettura e analisi della sua storia personale e dei suoi bisogni. Modificare il proprio approccio verso l'Altro nella relazione di servizio – e non solo- imparare a comunicare in modo semplice problematizzando le proprie conoscenze, il proprio punto di vista, il proprio lessico nella consapevolezza che chi ho di fronte può percepire la realtà con una visuale diversa dalla mia. Non è banale in così poco tempo sviluppare questo pensiero autoriflessivo[117] e proprio il lavoro sinergico col mediatore ne ha permesso consapevolezza e sviluppo. Unire competenze diverse per un obiettivo comune, questo emerge fortemente dalle interviste come il valore più alto dell'esperienza InCOME

→ Allora… non ricordo esattamente che aspettative avessi… ma devo dire che quando ho fatto i corsi abbiamo avuto modo di approfondire le tematiche e conoscerci… già ero stato piacevolmente sorpreso. Quindi secondo me le aspettative sono state come minimo rispettate, se non anche superate perché comunque devo dire che è stato proprio un piacere e una grande scoperta… sia avere a che fare con i mediatori ma anche con le persone che abbiamo ricevuto… penso che è un progetto che ci ha arricchito tanto, sia dal punto di vista professionale ma anche umano […] sicuramente ho acquisito delle capacità che penso mi porterò avanti nell'ambito lavorativo e anche fuori dall'ambito lavorativo, perché secondo me mi ha aiutato molto ad aumentare la mia empatia, mi ha

117 Possiamo definire l'autoriflessione come un esercizio di pensiero sulle proprie azioni e sul proprio comportamento, capacità di riflessione sulla propria vita e sulle proprie convinzioni.

aiutato molto ad aumentare la mia capacità di ascolto attivo, e mi ha aiutato anche… come dire… a dare meno cose per scontate. Nel senso che io faccio un lavoro dove devo comunicare molto, ma poi insomma in generale ormai bisogna comunicare tanto, ho sempre saputo che spesso uno può dire che una cosa è di un colore, gli altri possono dire che è di sfumature diverse. Però pensavo, ora facendo un esempio banale, che comunque per tutti il colore fosse quello… e invece ho capito che a volte… proprio anche alcuni aspetti che possono sembrare ovvi non lo sono… non lo sono proprio! perché sono mondi completamente diversi e quindi.. veramente non si può dare nulla per scontato, ecco. Per questo dico… empatia e capacità di ascolto… proprio per cercare di ascoltare sempre di più, di capire sempre di più. Poi devo dire che anche la cosa che un pò, come dire… mi dispiace… è che ho capito che per quanto posso sforzarmi certe cose, senza la competenza come quella che ha un mediatore, non posso riuscire a comprenderle…. perché ci sono a volte delle cose […] che solo chi conosce bene quella cultura ti può spiegare, diversamente non ci puoi arrivare, per quanto uno si possa sforzare
(F. Operatore/Torino)

→ […] si è aggiunto il coinvolgimento personale dovuto al fatto che obbiettivamente alcune delle storie che mi sono state raccontate quest'anno sono storie …. storie nuove, nel senso che anche essendo abituata ad ascoltare problematiche di vario genere, queste erano problematiche per certi aspetti nuove e diverse, quindi anche il tipo di ascolto alla fine si è dovuto adeguare a queste nuove problematiche
[intervistatrice] quindi, diciamo, anche la capacità di analisi del bisogno è cambiata, la senti in qualche modo… modificata…

beh, sì sì, sicuramente si. Perché mi sono dovuta approcciare comunque a problematiche nuove, per certi aspetti, anche se poi alcune di fondo, sono sempre le stesse. Perché poi i soggetti che si rivolgono a un avvocato, ad un'associazione, a uno sportello, di base hanno alcune problematiche comuni. Qui c'era l'aggravante nel senso.. non negativo… però l'aggravante dovuta un po' alla distanza, un po' al fatto che sono persone che vengono da altri Paesi, quindi alle problematiche comuni delle persone più fragili si aggiungevano altre problematiche che normalmente qua magari non ci sono. E quindi, sì… ho dovuto proprio cambiare il tipo di approccio e in questo ovviamente è stato fondamentale l'aiuto dei colleghi mediatori, perché mi hanno proprio insegnato loro a cambiare questo tipo di approccio e di ascolto, e sicuramente ho affinato la tecnica di ascolto, quindi questa è una cosa che mi sarà utile per il futuro [……] la mediatrice con la quale ho collaborato più strettamente mi ha spiegato che dovevo aver un approccio molto più semplificato, quindi anche adeguare l'uso del linguaggio alle persone che avevo davanti, che diciamo in parte era una cosa che già facevo perché quando lavoro in associazione dei consumatori ovviamente il linguaggio che uso è diverso magari da quello che posso usare a studio con un cliente. Sicuramente, però, c'è stato un ulteriore *step* di semplificazione, in questo caso ho dovuto usare un linguaggio ancora più semplificato… è stato utile perché in effetti mi ha insegnato che si può parlare con l'interlocutore che abbiamo davanti in modo un po' più semplice, in modo da fargli capire tutto quello che stiamo dicendo […] questa tecnica di semplificazione del linguaggio, piano piano l'ho fatta un po' mia
(F. Operatrice/Roma)

Per ciò che riguarda i **mediatori**, in particolare viene sottolineato l'aver imparato **un nuovo linguaggio tecnico**, aver ampliato le **proprie competenze in un ambito sconosciuto** e di conseguenza **come si possono gestire efficacemente alcuni casi**. Quindi **un nuovo metodo di lavoro**, basato su altri presupposti (quelli economico-finanziari) e su un'analisi attenta e scrupolosa dei casi[118]. Ma anche molto importante il **principio di "diritto"** e di **tutela in ambito economico-finanziario**. In alcuni casi si sottolinea anche la capacità "**sapersi documentare**", ovvero avere imparato **come e dove ci si può informare correttamente sui temi finanziari e su quelli collegati e traversali**, un approccio certamente molto interessante anche in ottica di diffusione della conoscenza per chi si occupa di processi di mediazione.

→ rispetto alle nostre capacità, si sono arricchite in termini, in concetti e sicuramente faranno parte anche nel nostro futuro o di futuri interventi. Possiamo essere un pezzettino più completi, un pezzettino più di aiuto, anche perché si è visto in questo contesto di lavoro, in questa esperienza che parlando all'immigrato di quali sono i suoi diritti, quando gli parli dei diritti si accende questa lucina di curiosità, di sapere…. Perché? Perché lo straniero effettivamente emigra e si concentra e si interessa a lavorare, lavorare, lavorare…. ma poi dei suoi diritti sono andare da un sindacato per il lavoro, per il mio contratto, andare all'ufficio del sindacato degli inquilini per un problema di casa. Però la parte finanziaria No. Perché pensiamo che mi arriva lo stipendio, fanno il bonifico, lo gestisco… ma poi l'organizzazione, le proposte di contratti, partendo da quelli della luce e del gas, ne abbiamo parlato tantissimo in questi incontri, sono novità per loro, perché tanti danno per scontato tante situazioni che poi potrebbero portarli realmente ad serie di problemi complessi. Per cui, per quanto riguarda la nostra crescita *[di mediatori]* direi che possiamo dire che oggi siamo in grado di spiegare, di orientare, di poter anche accompagnare eventualmente per qualche richiesta, in qualche sollecito, per l'energia, per il gas… perché abbiamo imparato anche questo. Quali sono i nostri diritti, come possiamo noi reclamare o segnalare una situazione in quanto è il mio diritto. Per me questo è fondamentale.
(M. Mediatrice/Torino)

→ Quanto ho iniziato a lavorare con R. (operatrice) e qualche volta anche con M. (operatrice), la cosa che tanto mi ha colpito è che noi abbiamo affiancato tantissime volte i medici, a scuola i professori, nella pubblica amministrazione abbiamo affiancato gli operatori, gli assistenti sociali…. ma questa collaborazione, questo lavoro nello sportello [*Income*] è stato molto bello, molto produttivo, perché abbiamo lavorato con avvocati [*di Movimento Consumatori*] molto preparate nella loro materia. L'approccio utilizzato non è stato quello della risoluzione immediata delle problematiche, ma un approccio molto più attento che ha avuto, ed ha, come obiettivo quello di aiutare le persone a porre molta attenzione ai diversi casi, attenzione che supponeva un importante lavoro e studio di ogni singola problematica e richiesta. Questo tipo di approccio non solo ha aumentato le mie competenze, come ad esempio l'utilizzo di tecnologie (come avviare le diverse richieste, es. richiesta del reddito di cittadinanza con lo SPID, o ISEE), ma anche un diverso approccio con le persone che ha favorito

118 Da considerare che i colloqui di servizio erano stati già condivisi ed impostati in fase formativa Base: finalizzati a fare uno screening a 360 gradi della vita quotidiana e sulla situazione personale, al fine di inserire tutti gli elementi migliorativi possibili per l'inclusione finanziaria

una certa sicurezza di chi si rivolgeva allo sportello, in quanto riceveva risposte e risoluzioni alle proprie problematiche in modo molto più esaustivo. Una persona ottenendo tutte le informazioni di cui ha bisogno si sente molto più sicura. Tutto questo lo porterò per sempre con me
(O. Mediatrice/Napoli)

→ *[intervistatrice] pensi che sia cambiato qualcosa rispetto alla tua capacità di accogliere l'utenza, ovviamente immigrata, che ha specifiche problematiche che riguardano l'inclusione finanziaria?*

Secondo me sì. Ormai alcune informazioni riguardo questo ambito già posso dire che le possiedo, le conosco, le indicazioni le posso dare. Posso anche … cioè se al momento non riesco a farlo, ci si documenta, perché ovviamente non è che uno viene e gli viene dato subito la risposta…. si cerca comunque di trovare la soluzione giusta, approfondire e dare un'indicazione. Se si può risolvere, se è risolvibile sì, sennò si danno delle dritte su come poter eventualmente trovare una soluzione.

[intervistatrice] quindi anche sulla capacità di informarsi, da parte tua, cioè di come muoversi rispetto a quelle tematiche?

Si, Si

[intervistatrice] quindi diciamo ad oggi, per esempio, se arriva una persona che diciamo ti sottopone un problema di ambito finanziario, probabilmente tu riesci a informarti in maniera più agevole, più diretta perché..

Sì, ormai, sì
(T. Mediatrice/Roma)

Una **domanda** molto **importante e strategica ai fini della valutazione di impatto**, sottoposta anche nei questionari della fase formativa ma approfondita solo in questo contesto perché effettivamente in grado di restituire la significatività del risultato, è sugli **elementi** che sempre **in termini di competenze e capacità**, **operatori e mediatori** pensano oggi di poter **apportare nel proprio lavoro o in altri ambiti oltre quello del servizio InCOME**. Le risposte danno conto dell'**impatto su operatori e mediatori** in quanto **rappresentano ciò che rimane come patrimonio professionale e personale** oltre il progetto e che sarà utilizzato in futuro, in svariati contesti di vita e lavoro.

→ *[intervistatrice] questo tassello che tu hai aggiunto alle tue competenze di mediazione, lo ritieni, per il processo di integrazione e per l'ambito in cui intervieni, un tassello importante e significativo? Perché?*

Assolutamente sì, perché oggi ho uno strumento in più da offrire durante il mio lavoro che è rivolto all'utenza e alle persone immigrate che vengono qui. Quindi assolutamente sì, è un arricchimento. Se fino ad adesso ero specializzata nel campo sanitario oppure sulle dipendenze, oggi mi sento non esperta ma preparata anche su questo tema finanziario. È vero che siamo stati affiancati sempre dagli operatori del Movimento

Consumatori, però è ovvio che molto ci resta. Infatti, seppur questo affiancamento è stato un lavoro bellissimo, dove c'era molta sinergia, collaborazione e scambio di esperienze tra noi mediatori e operatori del Movimento, ciò non vuol dire che una volta giunto a termine il progetto non ci è rimasto nulla che potremmo offrire in futuro alle persone immigrate o alle persone che possiamo incontrare in altri servizi. Questo percorso è stato un arricchimento di competenze
(S. Mediatrice/Napoli)

→ …. per quanto riguarda l'aspetto che io lo chiamo sempre culturale, perché è proprio una questione culturale che esula dalla mia formazione da giurista, della mia formazione professionale… la chiamo culturale perché effettivamente è uno scambio di cultura, nel senso più lato del termine. Ti permette innanzitutto di assumere delle competenze, in ordine al come rapportarsi, al come instaurare un colloquio e un rapporto professionale. Quando si presentano degli ostacoli di natura culturale, erano ostacoli che prima neanche vedevamo o se li vedevamo... li sottovalutavamo. Ecco, almeno per quanto mi riguarda, è sempre stato così, li ho sempre sottovalutati, ho sempre pensato se magari mi spiego una volta, due volte, tre volte, se poi non si capisce lo spiegherò al massimo altre 10 volte, il mio unico modo di farmi capire è questo. Questo progetto mi ha permesso di affinare delle abilità in questo senso. Perché quando si presenta una barriera, un'incomprensione di natura culturale, non basta semplicemente spiegare 100 volte la stessa cosa, perché non è che dall'altra parte hai una mancanza di comprensione, non hai una mancanza per comprendere cosa stai dicendo, assolutamente no. Dall'altra parte hai un punto di vista molto diverso e quindi ti devi inserire all'interno di quel punto di vista, devi comprendere qual è, da che latitudine sta guardando la stessa cosa che stai guardando tu, per cercare di spiegare. Quindi questo è un ulteriore competenza culturale, professionale, che ho acquisito grazie a questo progetto. Sicuramente me la porterò avanti, perché spero di continuare a lavorare nella mia vita in quest'ambito e con questa utenza, quindi sicuramente mi sarà utile.
(G. Operatrice/Torino)

Altre due domande, in maniera più diretta, andavano a **capire sempre in termini di impatto**, le **capacità di accoglienza rispetto al passato**: capacità di valutare sia il caso nel suo maggiore dettaglio -le problematiche di ordine finanziario del target- come pure la capacità di autovalutazione delle proprie competenze in merito alla gestione dei casi. Un altro livello giudicato molto positivamente sia dagli operatori che dai mediatori e che ha fornito maggiori strumenti per rispondere alle esigenze e ai bisogni.

→ dal mio punto di vista soprattutto è cambiato il trattare, approcciarsi con la persona, con le persone che ricevevamo, diciamo che in fase di formazione era tutto molto astratto poi nei colloqui, nella fase concreta avevamo delle persone timide, diffidenti, che difficilmente volevano aprirsi nei confronti dell'operatore […] il mediatore ha avuto un ruolo fondamentale per quanto riguarda lo sviluppo delle mie capacità di approcciarmi con la persona che si riceveva. Erano persone che spesso avevano anche delle problematiche molto molto importanti alle spalle, e pertanto il contributo del mediatore è stato fondamentale soprattutto sull'approccio con l'utente che si è verificato in ogni colloquio.
(L. Operatore/Torino)

→ [intervistatrice] rispetto all'approccio che tu instauri con una persona di lingua e di origine culturale diversa, pensi che sia cambiato qualcosa?

Si, da questo punto di vista è assolutamente cambiato qualcosa. È cambiato il modo di pormi, ho iniziato ad avere anche una maggiore apertura nei confronti di queste persone, anche l'atteggiamento fisico e la postura, grazie anche all'aiuto delle mediatrici. All'inizio mostravo un atteggiamento non propriamente disinvolto, ma questo era determinato dalla paura delle richieste… cioè chissà quale domanda ti veniva posta… invece sono richieste che riguardano delle esigenze basilari. Questo porta, sia col tempo e sia con i successivi incontri, ad instaurare un rapporto di fiducia reciproco verso chi chiede supporto. Quando ero allo sportello, l'atteggiamento era più disteso e rilassato, avvertivo di più la voglia e l'esigenza di essere in quel contesto, di poter dare qualcosa, trasmettere la mia conoscenza. Inoltre, quando tornavo a casa, cercavo di informarmi su alcune tematiche, in riferimento alle quali potevo essere più carente.
Questo mi è servito e credo che mi servirà al di là di tutto quello che poi sarà il mio futuro da punto di vista lavorativo. Se potessi continuare o comunque replicarlo lo farei ben volentieri, perché davvero credo che siano necessari progetti di questa portata, altrimenti restiamo sempre con l'idea che l'altro sia un estraneo.
Infatti, anche il fatto che noi diciamo cittadini dei paesi terzi, secondo me non è proprio un'accezione bellissima, ma bisogna considerarli come cittadini del mondo. Quindi, anche il mio modo di dire è cambiato, prima ero portata a dire extracomunitari, invece adesso no. Questo mi ha portato ad avere anche una struttura mentale differente, forse perché in passato non avevo avuto grandi opportunità come questa, e cioè di essere a contatto con queste persone e capire le loro realtà e le loro difficoltà. Questo mi ha fatto crescere molto, ha favorito un'apertura mentale, sono venuti a cadere i pregiudizi.
Inoltre, per me, anche il luogo fisico in cui avvenivano gli incontri risulta fondamentale. Se avessimo fatto questo progetto presso qualsiasi altro punto dell'associazione sarebbe stato diverso. Andare al Centro Nanà significava già immergersi in una realtà completamente diversa dove non ci sono barriere. Chi si recava presso il Centro, notava questo approccio "familiare" che favoriva l'interazione, si sentivano più aperti a raccontarti anche di una loro difficoltà, non legata per forza ad una problematica. Quindi per me anche questo credo che abbia veramente fatto la differenza.
Continuare il progetto, non più in presenza, ma online non ha creato grandi difficoltà. Ci sono comunque delle persone che fanno questo quotidianamente e non pongono barriere. Qualsiasi modo venga portato avanti questo progetto, alla fine ti porta comunque a poter svolgere il tuo lavoro e quindi a dare più informazioni possibili, perché poi ti rendi conto che alla fine stai tutelando persone alle quali spettano dei diritti *(M. Operatrice/Napoli)*

→ [intervistatrice] tu sei mediatore, lavori tutti i giorni nell' accoglienza dell'utenza immigrata, ecco… come è migliorata secondo te la tua la tua capacità di accoglienza dell'utenza dopo l'esperienza InCOME? ha messo un tassello in più? pensi che sia migliorata, si sia evoluta oppure no... rispetto al passato, quindi vedendo un "prima" e un "dopo" l'esperienza progettuale…

Sì, è migliorata. È migliorata perché questo mi ha insegnato anche che questo lavoro non lo faccio soltanto quando vado allo sportello… tipo il martedì era il mio turno di andare allo sportello [*InCOME*] ma non è che lo facevo soltanto mentre ero lì, perché anche quando esco, quando non sono allo sportello, quando mi capita di entrare in un centro di accoglienza e di vedere una persona grande che ha avuto la protezione internazionale, che comunque ha tutti i documenti e sta anche per uscire per affrontare la vita reale, comincio anche a portargli un pochettino di questa esperienza che ho avuto con InCOME, dicendogli "guarda comincia ..prima di tutto comincia a risparmiare!". Risparmiare non vuol dire prendere soldi e metterli da parte, vuol dire anche cercare di aprire un conto corrente che ti costa di meno, ad esempio. Queste sono cose che io prima non sapevo e adesso dopo questa formazione ho saputo. Infatti veramente questo lo ribadisco, io mi auguro tantissimo che questo progetto vada avanti, perché ci sono tantissimi luoghi dove far entrare questo progetto […] noi siamo fortunati di stare a Torino, perché tutti quanti sappiamo che è una città multiculturale, quindi abbiamo bisogno…. questo sportello deve avere la sua rete, deve conoscere tutti e tutti devono conoscere questo progetto
(S./1 - Mediatore/Torino)

Un altro livello molto interessante e di grande valore rappresentato dagli **operatori**, sempre in collegamento al lascito dell'esperienza progettuale, è il **livello di maturità rispetto alla gestione del pregiudizio**, **base della relazione interculturale**.

→ *[intervistatrice] invece rispetto alla tua capacità di accoglienza di questa tipologia di utenza, rispetto al passato, la tua capacità di gestire la relazione interculturale e se vuoi in qualche modo lo stereotipo o comunque dei pregiudizi che ovviamente tutti noi abbiamo… perché semplicemente è una modalità di conoscere il mondo, una semplificazione del mondo… ecco, su questo, pensi che sia cambiato qualcosa rispetto al passato?*

Assolutamente Si. Ma per questo devo ringraziare i mediatori, abbiamo fatto un lavoro veramente eccezionale, veramente eccezionale perché io che lavoro con A. (*Mediatore*) con lui parliamo continuamente, lui mi ha aperto un mondo perché per quanto noi vogliamo essere aperti mentalmente, degli schemi e comunque sì, anche di pregiudizi, li abbiamo. Nel senso che etichettiamo un pochino le persone in base alla loro provenienza, siamo cresciuti in questo modo e per quanto passiamo ovviamente essere assolutamente aperti mentalmente, degli schemi, dei limiti ce l'abbiamo. E su questo il mediatore è stato fondamentale, mi hanno fatto veramente vedere delle realtà che sono proprio lontane dal mio modo di pensare e tradizioni completamente diverse, cultura diverse, anche le varie evoluzioni che ci sono state nel corso del tempo. In questo modo, grazie a loro, grazie a mediatori e in particolar modo ad A., è cambiato totalmente il mio modo d'approcciarmi con l'utente straniero perché già sapevo come dovevo relazionarmi, come dovevo mettermi, relazionarmi con lui [*utente*] per metterlo a suo agio. Perché poi mi diceva sempre A. "guarda che loro sono diffidenti, non si fidano, hanno difficoltà a dire le cose personali, perché hanno sempre paura […] quindi tocca fargli capire che effettivamente invece noi stiamo qui per aiutarlo […] perché nella maggior parte dei casi vivono in comunità e comunque c'è sempre il passaparola, quindi dicono "fai attenzione a dire questo, fai attenzione a fare quest'altro"… io devo dire da questo punto di vista i mediatori hanno svolto un lavoro eccellente, eccellente… a me

personalmente buona parte dell'arricchimento che è derivato da questo progetto è anche grazie a loro. Per me il merito lo hanno loro perché mi hanno aperto proprio la mente, ci hanno fatto vedere cose che, ripeto, erano lontane da me, proprio realtà che non mi erano passate per la mente minimamente, perché non ho mai avuto la fortuna comunque sia di trattare le persone per lavoro, non ho mai avuto la fortuna di relazionarmi con persone provenienti da tutte le parti del mondo… perché partendo dal vissuto dei mediatori stessi, come sono venuti qua in Italia, quello che hanno fatto… cioè A. mi ha raccontato il suo percorso, e non solo lui, me l'ha raccontato anche D. …. insomma non è che sono venuti qua da mediatori, felici e allegri… sai che hanno avuto comunque un passato, un trascorso tosto… quindi devo dire da questo punto di vista è stato proprio un puntino, un'evoluzione continua per me, devo dire, veramente….
(M. Operatrice/Roma)

→ come posso spiegare, i miei pregiudizi non erano legati alle persone che avremmo ricevuto in questi mesi, erano legati a dei luoghi comuni, magari sulla loro provenienza, sulle loro abitudini. C'è sempre un po' quest'idea, per esempio, che chi viene da un altro Paese, viene sempre da realtà molto disagiate, molto complicate, arcaiche… e invece no, questo è un luogo comune…. ma anche se sapevo che non era sempre così, mi sono resa conto che tante delle persone che ho conosciuto in questo anno venivano da realtà come la nostra, assolutamente normali, tra virgolette…. ho conosciuto persone che al loro paese avevano studiato o avevano fatto anche l'Università, avevano una vita normale, stavano anche bene economicamente… quindi facevano una vita come la mia e poi, da un giorno all'altro, sono stati costretti ad andare via dal loro paese e magari arrivati qua hanno dovuto dormire alla stazione per mesi insieme ai senza tetto e quindi… ecco, quello è uno stereotipo che effettivamente ho abbattuto, perché onestamente, forse anche un po' per ignoranza, non pensavo che persone che facevano la stessa vita mia da un giorno all'altro potessero ritrovarsi dall'altra parte della barricata. Insomma, effettivamente pensavo che chi veniva qui magari scappava da realtà di guerra, di disagio sociale, economico… religioso, però non da situazioni apparentemente diciamo… normali. Invece effettivamente tante persone che ho conosciuto al paese praticamente facevano la stessa vita mia e poi da un giorno all'altro si sono ritrovate a dover ricostruire totalmente la loro vita… questo ovviamente, oltre a farmi avere una percezione diversa della realtà, mi ha fatto capire che quello che noi abbiamo oggi ce l'abbiamo, ma non è scontato… che domani effettivamente possiamo non averlo. Quindi questa forse è la cosa che mi ha impressionato di più, perché io già in passato avevo avuto a che fare con queste realtà perché avevo collaborato con uno studio che si occupava di ricorsi contro il diniego del permesso di soggiorno degli stranieri, quindi era un contesto che conoscevo, in parte, però effettivamente il contesto con il quale avevo avuto a che fare io riguardava tutte persone che venivano da realtà molto diverse dalla nostra. E invece quest'anno mi sono accorta che non è che chi viene qua viene sempre da realtà sperdute … ho conosciuto persone che sono dovute scappare […] un ragazzo che stava diventando medico, per esempio, apparteneva a una famiglia benestante, assolutamente benestante e adesso la sua famiglia vive smembrata nel mondo e lui si è ritrovato qui e tra l'altro non aveva nessuna intenzione di venire in Italia, non era l'Italia il paese in cui sarebbe voluto venire…. ci si è ritrovato costretto, praticamente.
(F. Operatrice/Roma)

→ [intervistatrice] cos'è migliorato lavorando con il mediatore rispetto alla relazione interculturale e al pregiudizio? perché poi, non volendo, ognuno di noi ha degli stereotipi e dei pregiudizi, non necessariamente volontari, ma è una semplificazione del mondo.... diciamo la nostra consapevolezza a volte è solo una semplificazione della realtà. Ecco, pensi di aver raggiunto un livello di maturità superiore rispetto alla gestione del pregiudizio, tra il "prima" e il "dopo" quindi, tra l'inizio del progetto ed oggi, dopo aver lavorato con i mediatori ed aver fatto la formazione…

Allora sì, innanzitutto parto dal dire che il primo passo è rendersi conto di avere un pregiudizio. Molto spesso ci sentiamo sufficientemente aperti mentalmente, ci sentiamo molto meno ottusi di tanti altri e rifuggiamo il pregiudizio e su certe cose ci arriviamo per contrarietà, nel senso proprio per non dare l'impressione di avere un pregiudizio, si eccede nell'atteggiamento contrario… ma fondamentalmente è lo stesso comportamento di chi quel pregiudizio lo intrinseca. Quindi innanzitutto sì, ho capito e ho notato di avere dei pregiudizi..e ho capito che potevo vergognarmene fino a un certo punto, perché è vero che fanno parte, come dicevi, di una semplificazione, quindi di schemi di cui hai bisogno per comprendere la realtà che ti sta davanti, perché altrimenti...non ci riesci. L'incontro con il mediatore ti dà gli strumenti per comprendere e semplificare la realtà che hai davanti, semplicemente in modo diverso. Quindi la semplificazione rimane parte del processo che uno mette in atto quando deve rapportarsi con chiunque altro, soprattutto professionalmente. Diciamoci la verità, perché professionalmente poi schematizzi, semplifichi, in modo da raggiungere il risultato in modo efficace ed efficiente…. il mediatore mi ha aiutato in questo, mi ha permesso di semplificare però secondo uno schema totalmente diverso da quello che avevo prima e quindi ha inserito, innanzitutto tra i miei criteri, il criterio del culturale, del background culturale di ogni soggetto. Mi ha fatto comprendere che se certi concetti, se certi messaggi non arrivano come dovrebbero, non è perché la persona che ci sta davanti ha pochi strumenti per capirci […] molto spesso è perché quella parola, quelle parole, quel modo di dire una determinata cosa, secondo il percorso, il background culturale di chi si ha davanti, porta ad un risultato totalmente diverso da quello che volevi ottenere e quindi devi sapere questo, devi capire questo. Banalmente un esempio che poi riporterò, perché è proprio emblematico, perché è semplice, è quello della signora incontrata con [*nome mediatrice*] e del problema della carta di debito, che io sciorinavo essere uno strumento molto più affidabile della carta di credito… molto più semplice da utilizzare e con molti meno rischi rispetto alla carta di credito, senza rendermi conto che la persona che avevo davanti sentiva solo "debito" e "credito", "debito e credito"… queste due parole che per lei significava "debito" una cosa negativa, "credito" una cosa positiva e quindi non capiva perché io gli stessi suggerendo di fermarsi ad una carta di debito, se non aveva necessità di utilizzare una carta di credito. Ecco in questo caso, se un mio connazionale o chiunque avesse un percorso di vita simile al mio fosse stato davanti a me, probabilmente avrebbe colto le mie parole in due minuti e avrebbe detto "ok, ok, ok, non c'è problema, ho capito, faccio meglio ad utilizzare quello, perché la carta di credito rischia che mi crei un credito della banca, quindi problemi in futuro". Quella persona che avevo davanti, invece, ha utilizzato nella sua vita molto probabilmente e nella sua cultura quelle due parole in quella sola eccezione lì, quindi "debito" negativa, "credito" positiva. E [*nome mediatrice*] in quel caso la mediatrice è stata super pronta per interrompermi per dirmi "guarda che forse la signora non sta comprendendo esattamente cosa le vuoi dire, perché forse usando

solo queste parole, debito e credito, alla signora metti un po' di apprensione, perché lei intende una cosa diversa dalla tua…. ecco... quella è la chiave. Nel momento in cui riesci ad ottenere questa chiave di lettura, capisci che prima avevi il pregiudizio di credere che le persone non ti capissero per un problema loro e non per un problema tuo…. e in secondo luogo, finalmente, trovi l'aiuto e lo strumento del mediatore per poter superare questa difficoltà e questo ostacolo
(G. Operatrice/Torino)

→ [intervistatrice] rispetto al rapporto che tu riesci avere con questa tipologia di target, con gli immigrati, cosa è cambiato e perché, e se secondo te era anche legato a un tuo pregiudizio.

Pregiudizio proprio no, perché in realtà da quattro anni lavoro in questo ambito con persone provenienti dai paesi terzi, quindi fondamentalmente pregiudizi no. Però ovvio che dal punto di vista di approccio nei confronti di una persona che ha una cultura completamente differente, questo tipo di progetto ha aiutato molto principalmente sull'approccio interpersonale […] perché ovviamente se fossi rimasta con una formazione legata molto di più alla disciplina, alla formazione accademica, fondamentalmente non sarei riuscita a recepire poi tutto il resto. Quindi è un approccio molto più… diciamo amichevole, molto più fiduciario, che si instaura nel momento in cui adesso devo parlare con una persona.

[intervistatrice] quindi percepisci una modifica nel tuo approccio relazionale con questa utenza?

assolutamente sì, si

[intervistatrice] ad oggi come valuti la tua capacità di accoglienza. Cioè rispetto anche alla relazione interculturale, hai un approccio più riflessivo, senti di avere un approccio più riflessivo, nel senso che quando hai di fronte dei utenti e capisci esserci magari una distanza più ampia per una questione identitaria, tu riesci comunque a valutare in quel momento la tua modalità di relazione con loro, quindi a calibrarla in qualche modo... è cresciuta la tua capacità di autovalutazione della relazione con le persone, con i singoli casi?

Si, si

[intervistatrice] e su questo ti viene in mente qualche esempio, c'è per esempio una situazione in cui ti sei trovata e solo dopo ti sei resa conto che eri riuscita molto più a calibrare l'intervento, come se il tuo approccio avesse avuto un'evoluzione, se ti è capitato

assolutamente, ma penso che sia normale il fatto che in un primo momento, il primo approccio con i primi casi era completamente differente, basati principalmente sul timore anche di dare un'informazione errata o comunque poco coerente rispetto alla domanda. Quindi fondamentalmente sì, è cambiato totalmente questo tipo di aspetto.

[intervistatrice] ti viene in mente, ce lo puoi raccontare un caso, un esempio

Si, il caso che mi ha fatto capire in realtà come l'approccio era cambiato è il caso di una signora […] che in un primo momento era venuta semplicemente per la richiesta di una pensione di invalidità, quindi [..] in un primo momento sì, ci si sono state le risposte giuste e abbiamo portato a termine la domanda, che comunque è stata accolta, quindi tutte le informazioni erano giuste. Però poi, in un secondo momento, mi sono accorta anche di aver creato un legame di fiducia con quella persona nel momento in cui poi è ritornata a chiederci la pensione di cittadinanza, quindi per tutta una serie di problematiche che in un primo momento non erano uscite, vuoi per una questione di fiducia che inizialmente non si era instaurata […] ci sono state diverse tematiche che abbiamo affrontato poi con lei, ma ovviamente la differenza è stata nell'approccio, dall'inizio fino alla fine…
(R. Operatrice/Napoli)

Per ciò che attiene al **pregiudizio**, per i **mediatori** si è cercato di approfondire **quello degli immigrati verso il sistema finanziario italiano**[119]: in alcuni casi non si può parlare di un vero e proprio pregiudizio, quanto piuttosto di basilare mancanza di conoscenza e informazione.

→ il concetto "interculturale" secondo me è un concetto molto importante e con questo volevo far notare il pregiudizio sul sistema finanziario italiano. Io, confrontandomi con i miei connazionali, ho percepito tre categorie di persone immigrate e come vedono questo sistema. Ho avuto occasione di parlare anche con persone che hanno problemi col permesso di soggiorno, anche loro sono tante categorie […] sono persone colte che per vari motivi sono stati costretti a lasciare i loro paesi e venire qui in Italia. E coi problemi che hanno col permesso di soggiorno non possono fare tante pratiche […] poi c'è un'altra categoria che ha appena ricevuto il permesso di soggiorno, però hanno paura, hanno paura perché pensano di essere monitorati, pensano di essere controllati, magari nel frattempo arriva qualche multa oppure si scopre che hanno lavorato precariamente oppure hanno qualche pasticcio […] sono con un piede di qua e uno di là, hanno bisogno di qualcuno che gli faccia capire che essere informati, che entrare nella regolarità, è solo un vantaggio. Poi c'è la terza categoria, che è la stessa categoria, mia prima di fare il corso di mediatore. Sono persone normali, che sono qua, che vivono qua da anni, hanno una casa in affitto o anche di proprietà, però non sono ancora in grado di essere "inclusi", perché l'inclusione è anche essere informati, anche sapere i tuoi diritti. Quindi queste a persone che sono venute qua che hanno fatto un percorso regolare, nessuno gli ha mai spiegato i loro diritti come si deve, perché non tutti hanno avuto la possibilità di fare un corso da mediatore o di studiare in Italia. Sono delle persone che sono arrivate e subito hanno iniziato a lavorare. È vero che sono entrate subito nella regolarità, perché avevano già il permesso di soggiorno, hanno lavorato e lavorano ancora, hanno già i figli che studiano, però non conoscono i loro diritti. Ecco quella categoria di cui facevo parte prima di fare il corso. Poi quando ho fatto il corso, ripeto, non sono diventato un esperto in materia, però posso dire che sono una persona che adesso fa molta attenzione quando qualcuno mi propone un contratto. Io ho tante

119 Si è chiesto ai mediatori quale è, a loro avviso, la percezione del sistema finanziario italiano da parte della popolazione immigrata in genere e della loro comunità di riferimento

domande adesso e questo grazie alla mia "istruzione" su questi temi, anche al confronto e al contatto con gli operatori del Movimento Consumatori
(S./2 - Mediatore/Torino)

→ *[intervistatrice] secondo te, ad esempio nella comunità […]c'è un pregiudizio rispetto alla percezione del sistema finanziario in genere o in quello italiano in particolare?*

No io non credo che ci sia pregiudizio, penso che sia sempre la questione di una mancanza di informazione, non lo chiamerei pregiudizio. Se parliamo di una fascia di chi non guadagna tantissimo che fa per anni i servizi nelle case, manca l'informazione, non c'è la fiducia. Non è semplice andare in una banca così, di propria iniziativa. Ad esempio, durante la formazione abbiamo parlato molto del tema dei prestiti, infatti conosco molte persone che, pur avendo un permesso di soggiorno regolare, fanno prestiti tra di loro e non hanno mai pensato, o non hanno mai avuto il coraggio, di andare a chiedere un prestito in banca.

[intervistatrice] questo avviene perché non conoscono le regole o perché hanno una sorta di timore?

Sicuramente non hanno informazioni, non conoscono le regole però c'è anche questo timore. Vedono più facile farsi prestare dei soldi da un conoscente che andare in banca, come se fosse un legame più sicuro. Questo però può essere anche un'arma a doppio taglio, perché nell'ipotesi in cui ti trovi in difficoltà, un conoscente può diventare anche un tuo nemico
(S. Mediatrice/Napoli)

Menzione a parte va fatta sul ***setting*** **e sull'importanza della relazione di fiducia**, **giudicata da tutti essenziale ai fini dello svolgimento di questa tipologia di servizio**.
Il mediatore considera l'inserimento del tema finanziario la chiave di volta, l'elemento che mancava e che realmente può permettere ai cittadini immigrati un'analisi dettagliata e concreta sulla propria situazione personale e conseguentemente scelte efficaci rispetto al proprio reddito, anche in prospettiva futura.
Per gli operatori, invece, conoscere oggi delle tecniche di approccio e una forma di comunicazione che può aiutare gli altri a sentirsi a proprio agio e quindi ad aprirsi, è questione fondamentale per raggiungere gli obiettivi del proprio lavoro.
In tutto questo è proprio la relazione di fiducia che si crea nel *setting* a diventare l'elemento fondamentale per gli interventi di mediazione finalizzati all'inclusione finanziaria:

→ per esempio si è presentata una famiglia dicendo che un loro parente aveva ricevuto una serie di lettere di sollecito per pagare alcune multe e volevano sapere appunto cosa succedeva se non pagavano. Ad un certo punto, l'operatore di Movimento Consumatori da una spiegazione immediata a questo quesito, mentre io ascolto e guardo la famiglia. Non ascoltavano e mi dicevano "sinceramente è il nostro caso, però mi imbarazzo a raccontarlo". Quindi anche lì, la gestione dell'imbarazzo, perché sai… andare a raccontare magari che la mia famiglia ha dei debiti fino al collo, per me è una brutta figura.. non vorrei nemmeno che lo sapessero, non vorrei raccontare, non vorrei che mi

guardassero con gli occhi del pregiudizio, perché questo è… così ci si sente quando vai a parlare di una problematica finanziaria, soprattutto perché vai a spiegare che tu hai dei deficit economici in casa. Poi alla fine, parlando e spiegando alla signora quali sono i suoi diritti, ma anche le opportunità, esempio chiedere una rateizzazione delle multe, magari il Movimento Consumatori poteva provare a sollecitare una rateizzazione in quote piccole…. e lì che la signora mi ha detto "Ma si potrebbe?" e io ho detto "Guarda ne parliamo, perché sicuramente ci sarà un canale, proviamo a parlare, però dobbiamo parlare in modo chiaro". E lì la signora si è aperta con fiducia dicendo "Senta, la situazione è nostra" […] quindi sono arrivato a questo esempio per poter rilevare, perché ci tengo tantissimo a quello che faccio, che credo nella figura del mediatore culturale a 360 gradi e tra di noi [*operatore e mediatore*] ci arricchiamo, tra di noi ci aiutiamo e questa cosa secondo me è stata rilevante al Movimento Consumatori. Rilevante anche perché loro, giustamente trattando con un'utenza italiana, che va proprio a fare quesiti con una specificità chiara, mentre i nostri utenti comunque hanno bisogno di essere aiutati e facilitati ad esprimersi in modo più chiaro e con fiducia, senza appunto che si crei questa cortina di pregiudizio. Perché sono loro, a volte, quelli che vanno già con il pensiero che non possono esporre la loro problematica […] quindi questa presenza del mediatore si dimostra ancora una volta utile, molto utile per poter arrivare a quello a cui il progetto vuole arrivare, altrimenti arriverebbero informazioni parziali, superficiali, magari senza arrivare al punto. Questo è stato un esempio, però abbiamo avuto un'infinità di casi dove si iniziava con una cosa semplicissima, per poi arrivare al vero problema
(S. Mediatore/Torino)

→ Allora innanzitutto diciamo che il mediatore mi ha insegnato come approcciarmi con il cittadino immigrato, cittadino che spesso è impaurito, diffidente verso il suo interlocutore. Diciamo che il mediatore mi ha istruito anche su come trattare il lato umano della persona che ricevevamo.
E dall'altro però posso anche dire che le competenze degli operatori di Movimento Consumatori sono state trasmesse anche ai nostri colleghi mediatori. Specialmente negli ultimi mesi erano molto competenti in tutte le materie che noi trattavamo. Diciamo che c'è stato un arricchimento reciproco tra mediatori e operatori da questo punto di vista
(L. Operatore/Torino)

Questo ultimo stralcio di intervista, introduce un altro tema trattato e ritenuto molto importante, che è il **rapporto di lavoro operatore-mediatore**:

→ *[intervistatrice] vorrei parlare un po' del rapporto di lavoro operatore-mediatore. Secondo te, rispetto al mediatore e all'operatore di ambito finanziario, quali sono i maggiori limiti, se ce ne sono, o le difficoltà, i rischi, che hai incontrato o che sono possibili… e quali invece i punti di forza*
Beh, almeno io durante lo sportello non è che ho incontrato difficoltà. Posso dire solo punti di forza, perché alla fine lavorare in due…. comunque io con le mie competenze, e l'operatore con le sue… ci siamo completate a vicenda. Quindi sì, io ho apportato la mia esperienza come mediatore, su come lavorare con un cittadino, con una persona di un'altra cultura, l'operatore con le sue conoscenze in materia e abbiamo cercato di risolvere i casi che avevamo davanti. Quindi non vedo, non so se ci possono essere,

almeno penso allo sportello… ma anche tutta l'esperienza durante la mia attività di mediatrice…non ho trovato sinceramente una cosa che possa danneggiare o, che ne so, che non possa andare nel rapporto mediatore-operatore, anzi! ci si completa a vicenda e può solo migliorare, non peggiorare
(T. Mediatrice/Roma)

→ *[intervistatrice] riesci a descrivere le competenze che hai acquisito durante il servizio nel rapporto di lavoro operatore-mediatore … le competenze che pensi di aver ricevuto nella pratica, proprio nel lavoro pratico*

Direi la semplificazione dei termini e anche il modo di approcciare le cose. Perché se prima mi basavo sempre su quelle che sono le mie competenze e quello che conosco della mia materia… ovvio che ci deve essere quel salto che necessariamente devi fare […] io lo continuerò a dire, l'elemento fondamentale, almeno nell'equipe di Napoli, è stata la sinergia tra mediatore e operatore, perché in questo caso la semplificazione dei termini, la semplificazione di come dovevamo approcciare, come ho visto approcciare le mediatrici che mi hanno affiancato nei confronti delle persone…. mi ha aiutato molto a comprendere, e soprattutto a modificare, quelli che erano i miei aspetti un pò più spigolosi, perché ovviamente interfacciandoti anche con persone che lavorano nel settore della mediazione da molto più tempo, da tanto tempo, ti rendi anche conto di come il tuo approccio da operatrice e da sportellista è in un certo senso non sbagliato, però dovrebbe essere calibrato in maniera differente e a secondo della persona che ti trovi di fronte…. quindi si, la semplificazione direi che è quell'elemento fondamentale che poi racchiude tutta l'esperienza
(R. Operatrice/Napoli)

Un altro **tema importante** trattato nelle interviste e che si considera **strategico proprio per l'ambito finanziario** (cfr. in par. 4.4 Conclusioni) è la comprensione di quanto il **mediatore** possa essere anche un **agente di diffusione all'interno della propria comunità.** Si è tentato di approfondire come questo elemento è stato messo in pratica col progetto e se potrebbero esserci altre **potenzialità spendibili** ancora da sperimentare.

→ Ti rispondo ben volentieri perché ci ho pensato. Anche questo mi è arrivato un po' tardi, diciamo, ho ripensato su questa cosa. Ho sempre pensato di parlare con i membri della mia comunità sapendo benissimo che cosa vivono e quali difficoltà hanno, però dopo di ché mi sono reso conto di una cosa che avevo davanti agli occhi, ma non ci ho mai fatto caso. Perché io lavorando anche con i servizi sociali, ho notato che ci sono tantissime donne, mamme single, che magari erano qui con i loro mariti e alla fine hanno divorziato e vivono da sole. E di solito, quando è così, gli danno magari un lavoro e una casa comunale, i servizi sociali ci mettono anche un mediatore, io ci lavoro tantissimo. Però non mi sono mai reso conto che queste erano anche quelle che avevano realmente bisogno di questo servizio. Veramente! perché una donna che era con suo marito, che viveva fino a poco tempo con il marito e i figli e tutto quanto, da un giorno all'altro vivere da sola, con i figli, deve gestire la casa, le trovano un lavoro, ha uno stipendio, deve gestirlo, veramente avrà… ha bisogno di un aiuto, di uno che gli da dei consigli nell'ambito della gestione finanziaria. Perché se anche altri che fanno una vita normale ne hanno bisogno, figurati una donna [*cita la nazionalità*] che magari non ha

mai studiato, soprattutto… perché la maggior parte non hanno studiato nel loro paese prima di arrivare qui, quindi hanno bisogno anche perché non sanno neanche come si vive in questo paese, perché in generale queste donne che ci vivono ci vogliono rimanere è soprattutto perché vogliono dare un futuro buono ai loro figli. Perché sanno che in Africa non ci sono buone scuole come qui, non ci sono buoni ospedali come qui, però magari allo stesso tempo non si rendono conto che in questo paese, anche essendo una donna sola può avere se vuole, e visto che vuole dare un futuro migliore al figlio, può anche arrivare a comprarsi un appartamento. Però per comprare un appartamento hai bisogno di consigli, di uno che ti dice "guarda che questa banca ti può fare questo mutuo". Io come mediatore sicuramente devo starci su questa cosa, perché sono la persona che da fiducia a queste persone, la mia presenza diciamo, e ho anche ricevuto una formazione in quest'ambito che mi permette magari di spendere due o tre parole prima di arrivare dall'operatore finanziario… […] quindi il mediatore, la sua presenza è fondamentale... è fondamentale sia nella sua comunità, sia anche per le altre comunità sicuramente, perché ogni tanto la mediazione va anche oltre la lingua. Questo me ne rendo conto mentre ti rispondo e ti dico mi auguro che veramente questo servizio vada avanti, me lo auguro veramente tanto […]
(S./1 - Mediatore/Torino)

→ *[intervistatrice] secondo te, il mediatore, è un agente di diffusione all'interno della sua comunità? se si perché e secondo te se si è sviluppato quest'aspetto durante il servizio, oppure ci sono anche altre potenzialità spendibili che però non sono state sperimentate col progetto*

Allora… alla prima domanda la risposta è SI, può fare da cassa di risonanza il mediatore all'interno della sua comunità, anche se forse non rientra strettamente nei suoi compiti […] dovrebbe essere così perché poi di fatto il mediatore è una persona che più di noi e più dei suoi conterranei conosce tutte e due le realtà, sia quella italiana nel nostro caso, che quella del Paese di provenienza, quindi… in realtà loro hanno un ruolo che forse esula anche dai loro compiti istituzionali, però dovrebbe essere quello di fare da *trait d'union* e quindi spiegare meglio quello che possono fare per integrarsi ancora di più, dove integrarsi non vuol dire, per tornare ai luoghi comuni, non proprio il significato letterale ma significa vivere meglio nel tessuto sociale, economico italiano, del paese in cui sono […] quindi sì, sicuramente hanno questo ruolo molto importante, che è quello soprattutto di aiutare le persone che vengono da un altro paese a capire meglio la nostra società e soprattutto ad integrarsi, ma a integrarsi per poter vivere meglio, perché a volte è complicato anche per noi integrarsi nella nostra società, perché c'è tanta burocrazia, ci sono tante cose da sapere che a volte non sappiamo. Quindi ecco, da quel punto di vista il loro apporto può essere importante.
(F. Operatrice/Roma)

→ *[intervistatrice] secondo te il mediatore è un agente di diffusione all'interno della propria comunità o può esserlo?*

Sì, è assolutamente un agente di diffusione, al 100%. Spesso quando ero a […] viaggiavo molto con i mezzi pubblici e c'erano con me tantissimi cittadini immigrati con i quali parlavo e raccontavo dello sportello, di che cosa fa e di tutte le cose che

abbiamo imparato come ad esempio questioni riguardanti il budget familiare e su come si gestisce. Il mediatore è un divulgatore di informazioni, indipendente dagli ambiti in cui interviene.

[intervistatrice] ma questo aspetto durante il servizio è stato utilizzato? Seppure in maniera più contenuta anche vista l'emergenza sanitaria…. però pensi che l'avete potuto sviluppare e che ci siano comunque altre potenzialità in questo senso che potrebbero essere utilizzate o sperimentate proprio ai fini dell'inclusione finanziaria?

Sì lo abbiamo anche sperimentato. Ad esempio facendo la mediatrice in altri ambiti, per esempio nel sanitario presso l'ospedale […] quando venivano le persone, se avevamo un po' di tempo divulgavamo informazioni relative a questo ambito […] ho sempre pensato che per una persona immigrata risulta molto importante trovare sempre lo sportello attivo ed è necessario che questo rapporto utente-sportello sia continuo nel tempo. Avere continuità è molto importante, perché garantire un servizio dona alle persone maggiore sicurezza e tranquillità. Tutto quello che ho imparato sia da R. che da M. *[operatrici MC]* lo utilizzerò come mediatrice linguistico-culturale per orientare e indirizzare le persone, forse con qualche aspetto in meno perché è diverso indirizzare una persona ad uno sportello dove potrà incontrare un professionista […] ma io difendo molto l'attività del nostro sportello *[InCOME]* per esempio, se una persona vuole aprire un conto corrente presso la Banca, il mediatore funge da incontro preliminare, preparativo, e quando la persona si recherà in quella banca sicura di quello che vuole *(O. Mediatrice/Napoli)*

Seconda parte - *Competenze interculturali degli operatori*

Per quanto riguarda gli **operatori**, il **maggiore beneficio in termini di impatto** riguarda le **competenze interculturali** maturate durante la formazione ma **soprattutto durante l'esperienza di lavoro** allo sportello tramite il **lavoro sinergico col mediatore**. Nell'analisi dei servizi di mediazione interculturale questo elemento viene in genere **tralasciato**, poco preso in considerazione o banalizzato, ma è invece proprio quello che sembra **operare** in modo più significativo il **miglioramento delle competenze** degli **operatori autoctoni** e di conseguenza anche le **capacità istituzionali** di ***migrant friendly,*** laddove l'operatore è la prima interfaccia del servizio e quindi dell'istituzione. Si sperimenta la competenza "relazionale" in modo diretto attraverso l'interazione finalizzata al comune obiettivo lavorativo e di servizio (questo elemento può contenere e guidare fortemente l'interazione tra operatore e mediatore, definendo il contesto comunicativo tra le parti basandolo comunque sulla collaborazione). Lo svolgimento del servizio assume quindi in contemporanea e nel suo svolgimento un **duplice valore**: **favorire l'accessibilità ai servizi** da parte dei cittadini immigrati e operare un **aggiornamento automatico delle competenze interculturali** degli **operatori**.

→ inizialmente anche se le mie capacità erano per così dire "teoriche", avendo una laurea in giurisprudenza, mi sono resa conto che dovevo calarmi in una realtà un po' diversa ed avere anche un linguaggio differente, molto più semplice e provare a cercar di capire quali erano effettivamente le esigenze e le richieste da parte di queste persone

[…] questo è un lavoro che ho fatto anche su me stessa. All'inizio si potrebbe pensare che sia semplice assistenza, ma in realtà poi non è così, perché magari venivano fatte richieste particolari che abbracciavano tematiche completamente diverse, per le quali noi operatori, o almeno io, dovevamo ricorrere all'aiuto delle mediatrici per capire come potevamo essere di supporto […] sicuramente questo è stato un lavoro di squadra, di team, quindi di conseguenza se non vi fossero state le mediatrici, io non avrei potuto fornire supporto […] è stato un progetto che mi ha consentito di fare questo tipo di esperienze, che prima non avevo mai fatto. Questo mi ha veramente portato ad avere e ad acquisire una maggiore consapevolezza di che cosa significa veramente lavorare in gruppo. Darsi una mano reciproca risulta fondamentale, questo perché altrimenti la mia conoscenza rimaneva ferma lì e non sarebbe poi arrivata alla persona che venivano allo sportello a chiedere supporto […] il lavoro di gruppo è stato fondamentale anche quando non si riusciva in prima battuta a dare risposta ad una richiesta o capire se dietro a una semplice richiesta vi erano anche altre esigenze legate ad altre situazioni e quindi altre problematiche […] mi ha aperto la mente, mi ha fatto capire come gestire un caso del genere allo sportello, come approcciare e far capire che in realtà viene fornito un servizio anche di ascolto, perché molti dietro ad una semplice richiesta magari avevano l'esigenza di essere capiti, accolti e quindi seguiti….
(M. Operatrice/Napoli)

→ Non è solo una questione di utilizzo dei termini, è anche una questione di mettere più l'accento su certi aspetti piuttosto che su altri. il messaggio era lo stesso però [*i mediatori*] mi aiutavano a dirlo in modo che potesse essere o compreso meglio o arrivasse più in profondità. Perché una cosa che notavo ad esempio all'inizio, ma poi ovviamente è stato un crescere insieme […] è che si partiva in un modo, ed era la novità sia per me ma anche per il mediatore, perché magari parlavamo di cose nuove… ad esempio io parlavo spesso del conto corrente di base, perché avevo capito che era uno strumento che era sconosciuto praticamente a tutti e che invece poteva essere molto utile. Però tante volte avevamo visto, all'inizio, che quando ne parlavamo le persone restavano quasi indifferenti. Allora abbiamo capito che dovevamo modificare il modo di comunicarlo. Faccio un esempio: se voglio parlare sul conto corrente di base invece di dire "ah, sai! c'è un conto correte…" e spiegare che cos'era, dovevamo partire dal bisogno: "Ma tu ce l'hai un conto corrente? Vorresti averlo? Hai provato ad aprirlo? Ti servirebbe un bancomat?" Cioè, partire da lì. Allora parlavamo di questa cosa però partendo da quello, dal bisogno, allora riuscivamo a usarlo come testa di ponte per arrivare veramente alla necessità della persona. O anche sui bonus […] c'era chi aveva interesse lo manifestava e chi, a volte anche per una questione non penso tanto di barriera linguistica, quanto forse un pochino più di timidezza… […] comunque stiamo parlando di soldi e risparmi, che è un argomento comunque sensibile… […]la cosa che ho notato e che per me è importante, è che… spesso… sì, è capitato davvero tante volte, la persona veniva da noi o ci manifestava un bisogno ma poi in realtà si scopriva che il bisogno dietro era un altro […] penso che la persona, come dire… essendo completamente ignara, digiuna di quelle che sono i propri diritti, le proprie possibilità, non sapeva neanche di poter fare queste domande, di avere questo bisogno, perché dava per scontato di non poterne avere. In uno degli ultimi incontri che ho avuto di recente con alcune persone […] gli parlo anche di una serie di altri temi, perché quando poi gliene parlano, allora queste persone si illuminano
(F. Operatore/Torino)

Il lavoro sinergico col mediatore è incentrato quindi anche sulle **capacità di migliorare la comunicazione** intesa non solo nel senso ampio come **fluidità di tipo relazionale**, ma anche come **capacità di utilizzo di un lessico specifico** per fare in modo che **l'informazione** sia **quanto più efficace e diretta**. Anche questo ha avuto un impatto significativo sul profilo professionale degli operatori:

→ *[intervistatrice] rispetto alle tue competenze e capacità di comunicazione con questa tipologia di utenti e anche di informare… se è cambiata, se noti dall'inizio del progetto ad oggi un aumento, una modifica o anche peggioramento, non lo so… rispetto alla capacità di comunicare con questo target e dare informazioni che sono comunque adeguate, che arrivano in maniera più diretta*

è ovvio che in un primo momento la parte fondamentale, almeno per me, era dare una buona informazione e che fosse strettamente collegata a quello che ci chiedeva l'utente e, ovviamente, in relazione a ciò che ci veniva detto o chiesto quello rispondevamo e davamo quel tipo di informazione. Invece ad oggi è completamente differente, vuoi appunto per il rapporto di fiducia di cui parlavamo prima, vuoi anche tramite il lavoro del mediatore, ovviamente è cambiato questo tipo di comunicazione, perché vuoi o non vuoi è fondamentale anche capire il contesto di quella persona, in che situazione si trova, cosa ci sta chiedendo e casomai anche perché ce lo sta chiedendo… quindi casomai se una persona ci viene a chiedere del bonus bebè, quindi una cosa inerente ad una nascita avvenuta da poco, è ovvio che rispetto al solo dare informazioni circa il bonus bebè poi è stato molto più utile, almeno negli ultimi casi, dare informazioni su tutti i bonus che fanno riferimento al nucleo familiare. Quindi in questo caso c'è stato un accrescimento, un aumento delle competenze ma anche la capacità di comunicare questo tipo di informazioni, perché prima era molto più didascalico, quindi se una persona mi veniva a chiedere la postepay io rispondevo solo sulla postepay o comunque gli facevo la differenza con tutte i vari tipi di carte. Invece adesso se una persona mi dovesse venire a chiedere la postepay e dei consigli anche su come utilizzarla, è ovvio che si aprirebbe un vaso di pandora e sarebbe un'informazione molto meno didascalica ma molto più utile dal punto di vista pratico nei confronti di quella persona. Quindi un approccio maggiormente concreto, direi.

[intervistatrice] più pratico..

si assolutamente

[intervistatrice] ti sembra di aver cambiato, di aver modificato, di aver raggiunto o di aver semplificato il tuo lessico, ciò è ti sembra di utilizzare…

assolutamente sì…. assolutamente sì… proprio su questo i primi giorni sono stati impegnati alla costruzione di un glossario insieme a tutta l'equipe per tradurre quelli che erano i termini finanziari, già complicati per noi…. ovviamente ci rendiamo conto per le persone che provengono da altri paesi… è ancora più complicato recepire le informazioni per esempio sul conto corrente…. quindi anche cercare delle metafore per fare capire loro che cos'è un conto corrente, che cosa è una carta […]

[intervistatrice] quindi riesci… hai l'impressione di riuscire a modulare la comunicazione in base alla persona che hai di fronte, un po' è questo che mi dici?

sì, assolutamente si

[intervistatrice] ti senti in grado…. vedi che hai modificato proprio la struttura di comunicazione, insomma è un pò questo?

sì perché l'ho detto, essendo un approccio maggiormente didascalico, maggiormente accademico […] adesso è totalmente differente, perché mi rendo conto di come l'approccio didascalico e accademico non sia in realtà quello giusto, quello esatto, o che comunque sia poco utile, poco pratico…
(R. Operatrice/Napoli)

→ *[intervistatrice] è cambiato qualcosa con InCOME, rispetto a prima, sulla tua capacità di informare e comunicare… anche rispetto a lessico, eventualmente, o al modo di comunicare…*

io facendo l'avvocato uso a volte determini un po' tecnici, perché comunque sia sono costretta ad usarli…. perché dal punto di vista della legge, dal punto di vista proprio della giurisprudenza, i termini quelli sono… però ovviamente sempre grazie ai mediatori mi è stato detto che bisogna parlare proprio semplicemente…. bisogna fare in modo che comprendano loro [*gli utenti immigrati*] il più possibile quello che gli si dice. E devo dire che questa non è stata proprio una cosa facilissima, ma non perché io non riesco a parlare in maniera semplice ma perché ci sono alcuni termini che è proprio difficile farli capire…. ad esempio ISEE, che è già difficile per noi capire cos'è, spiegarlo a loro [*utenti immigrati*] è ancora più complicato…. quindi su questo devo dire ho dovuto fare un lavoro su me stessa abbastanza complesso. Ma proprio perché […] questo era un tema [*l'inclusione finanziaria*] che racchiude degli argomenti che sono difficili da comprendere anche per l'italiano, quindi spiegarlo ad un utente straniero è stato ancora più complicato. Però ho avuto modo di conoscere i risultati anche attraverso i ritorni, anche perché solo così si può sapere se effettivamente la tua consulenza è stata efficace, quando poi la persona si ricorda e ti ringrazia cento volte perché è riuscita ad ottenere il bonus che manco conosceva…. perché di fondo il problema è questo, che comunque sia non arriva l'informazione. Quindi questo progetto per me è stato vincente anche per questo, perché attraverso anche i cosiddetti "incontri di prossimità" venivano a conoscenza di agevolazioni che diversamente nessuno gli avrebbe mai comunicato, nessuno gli avrebbe mai detto… non avrebbero mai saputo nel periodo in cui uscivano ogni mese bonus diversi [*periodo di pandemia Covid-19*] e che avevano una scadenza specifica… se non ci stavamo noi che studiavamo ogni settimana e che prontamente si organizzava la lezione da remoto per parlare delle agevolazione…. tutte quei ragazzi che abbiamo aiutato e di cui so per certo che hanno ricevuto l'aiuto economico, perché mi giravano la mail con la conferma dell'accettazione, sono sicura al cento per cento che sarebbero rimasti fuori, non lo avrebbero mai avuto…. io racconto sempre di un ragazzo che gli ho fatto la consulenza mentre raccoglieva i frutti in un campo con una videochiamata…. quando parlavo di questo bonus spesa, gli dicevo della possibilità di poter presentare la domanda autonomamente […] vagli a spiegare cos'è lo SPID… se non riceveva aiuto da noi non

avrebbe mai preso quel bonus, ero certa di questo e quindi in quel caso abbiamo fatto proprio un'assistenza […] la cosa bella di questo progetto è stata anche la possibilità di adattarsi alle situazioni che si venivano a creare, quindi non rimanere…. non siamo rimasti mai, noi e i mediatori… non rimanevamo comunque fermi! Noi dobbiamo fare questo, cioè in base alle esigenze della persona ci adattavamo e modificavamo il nostro operato, non eravamo così rigidi nell'impostazione del lavoro che dovevamo svolgere, e questa è stata un'altra cosa importante. Trovare persone che collaborano in un progetto del genere, che però collaborano a trecentosessanta gradi, che non stiamo lì e dici "io faccio un minimo di consulenza e stop" e poi solo su tema finanziario…. perché noi siamo partiti cosi, a parlare delle carte, del conto corrente, ma ci siamo ritrovati poi a parlare di tutte altre cose: i problemi familiari, a parlare di contrato d'affitto, di contrati di lavoro, a parlare di garanzie, in alcune casi ho dovuto fare consulenza anche sulla separazione… e quindi abbiamo proprio ampliato, diciamo, la materia, sotto ogni punto di vista. Ma perché deve essere cosi, perché non puoi fare un sportello limitato a quei due argomenti, perché chi magari non ha quella di necessità [*finanziaria*] ma magari ne ha un'altra e devi trovare il sistema di risolvere il problema. Insomma se hai un minimo di competenza non puoi stare lì rigido a dire "non rientra nella mia competenza"…. un minimo di competenza con un briciolo di umanità messa insieme fanno sì che si riesce a soddisfare l'utenza a trecentosessanta gradi. E penso che ci siamo riusciti nonostante le avversità dell'anno *[periodo di pandemia Covid-19]*
(M. Operatrice/Roma)

Il **metodo di lavoro congiunto col mediatore** ha quindi favorito un **netto miglioramento delle competenze,** alcune delle quali -come visto- già possedute da entrambe le figure professionali già in fase di prima auto-valutazione[120]. Tra queste **l'analisi del bisogno**, fondamentale nel lavoro di mediazione interculturale:

→ *[intervistatrice] è cambiato il tuo approccio e l'analisi dei bisogni delle persone?*

Sì tantissimo. Mi sono resa conto che l'analisi dei bisogni e delle esigenze che queste persone hanno è completamente diversa rispetto a quella che io potevo immaginare. Non avendo mai avuto l'opportunità di svolgere un progetto del genere, questo mi ha reso più consapevole delle difficoltà che queste persone affrontano quotidianamente, che per me potevano essere banali ma che per loro non lo sono.

[intervistatrice] questa capacità di analisi dei bisogni che tu hai ampliato e tutto ciò che hai acquisito da questa esperienza, pensi di riportarlo anche nel tuo contesto lavorativo o in altri ambiti? E se sì, perché e cosa in particolare?

Assolutamente sì. Ad esempio, se domani mattina dovesse venire qualcuno allo sportello data l'esperienza che ho acquisito grazie al progetto, riesco anche a capire se dietro ad una richiesta possa esserci altro. Aver seguito questo progetto dall'inizio mi ha anche aperto la mente su questioni riguardanti la gestione del budget familiare di

120 relazionali, di analisi del bisogno e di problem solving; cfr. Analisi dalla Fase formativa

queste persone, che è completamente diverso rispetto a quello che può essere il mio budget familiare, perché comunque si trovano in una realtà nuova
(M. Operatrice/Napoli)

Terza parte - *Competenze ambito finanziario dei mediatori interculturali*

Ai **mediatori, proprio in virtù del loro ruolo**, è stato chiesto di **spiegare** innanzitutto **cosa della loro cultura di riferimento** si fosse **tradotto in contenuti** utili alla **mediazione interculturale**:

→ *[intervistatrice] senti ci sono elementi per cui rispetto alla tua comunità tu hai potuto, o dovuto, mediare? come la conoscenza della tua comunità in particolare si è tradotta in un elemento di mediazione in ambito finanziario? ci sono cioè degli elementi secondo te proprio specifici su cui tu hai mediato?*

nell'ambito finanziario forse sul prestito e sul risparmio ecco .. sì, sul risparmio, molto spesso anche per la nostra storia complicata con le banche [...] spesso uno pensa di spendere tutto quello che ha perché pensa che il giorno dopo riuscirà ad avere sempre qualcosa per mangiare. Quindi è stato molto interessante l'argomento del risparmio, perché molto spesso noi cerchiamo di risparmiare in un altro modo, esempio comprando una casa così almeno sei assicurato. Compri una casa, così un giorno se fallisci vendi la casa. Anche mettendo tutti i tuoi soldi comprando un negozio, così un giorno se fallisci almeno hai sempre il negozio che ti ridà indietro quei soldi. Però senza pensare prima di costruire, ad esempio, che devi avere un certo tipo di patrimonio, che devi comprare prima un terreno, e che il terreno ha un costo. Poi se inizi la casa devi avere il cemento, la sabbia, le fondamenta, l'acqua e tutto. Infatti alcuni di loro costruiscono la casa a metà, poi per 10, 20 anni la devono lasciare così… e dopo 20 anni continuano a finirla. Quindi secondo me, dal punto di vista del risparmio è stato molto strategico, perché con l'argomento del risparmio alcuni di loro hanno capito che se tu risparmi non è perché pensi che domani non ci sarà un futuro, ma risparmi perché un giorno ci potrebbe essere un imprevisto, qualcosa che … qualsiasi cosa che può accadere! Per esempio durante la pandemia nessuno si aspettava che molte attività sarebbero chiuse, che sarebbero rimaste chiuse a lungo. Se uno aveva dei risparmi… prima anche del supporto dei bonus, tu almeno riuscivi ad andare avanti fino a un certo punto…. ma se non avevi risparmio, già dovevi iniziare ad indebitarti…. infatti ho sentito alcune storie di persone che purtroppo non sono riuscite a rimanere nella loro casa in locazione, sono dovute trasferirsi o andare a vivere da un appartamento ad una stanza. È interessante l'argomento del risparmio
(M. Mediatrice/Roma)

→ *[intervistatrice] nei termini più strettamente legati alla mediazione, secondo te come la conoscenza della tua comunità si è tradotta -proprio nel lavoro intendo- in un contributo per mediare? Cioè cosa della conoscenza della tua comunità secondo te può essere utile per la mediazione in ambito finanziario?*

Si. Credo che quello che esce dalla mediazione in questo campo avviene in modo automatico. Per esempio, se io sono in privato con un'amica che ancora ad oggi rischia di mettere i soldi in una borsa per poi spedirla con un pulmino ai parenti in [*paese di origine*] in automatico ti viene di metterla in guardia, cioè di darle informazioni sul fatto che oggi esistono tante altre strade più sicure per fare queste tipo di spedizioni. Facendo una riflessione su questo, ti rendi conto che c'è una mancanza di informazioni in quanto ad oggi ci sono ancora molte persone che nonostante siano qui da circa 15 anni, non hanno fatto nessun passo avanti da questo punto di vista
(S. Mediatrice/Napoli)

Come per i colleghi operatori, sono state approfondite le competenze acquisite durante il percorso InCOME, tra cui la **capacità di comunicazione in ambito strettamente finanziario.**

→ l'ambito finanziario è un settore all'interno del quale il mediatore deve avere delle competenze di base. Questo settore mi ha arricchito sia dal punto di vista del linguaggio tecnico per avere un linguaggio più fluido […] sia dal punto di vista della rilevazione dei bisogni specifici. In ogni settore c'è un lessico diverso e ci sono bisogni diversi. Durante l'operato allo sportello ci siamo accorte che una persona ci si reca perché sa di andare in un posto dedicato proprio all'inclusione finanziaria e economica. Ma bisogna ricordare che una persona è un portatore e di tante esperienze e di tante problematiche e bisogni, quindi di conseguenza lo sportello, per me, non può essere troppo specifico e separato dalla vita quotidiana della persona perché questioni come il budget familiare, l'assistenza sanitaria, l'assistenza scolastica, fanno parte di un unico insieme e cioè della persona stessa. Ad esempio, seppure lo sportello era più indicato a questioni relative all'ambito finanziario ed economico, ci siamo ritrovati ad attivare delle tessere sanitarie, le quali sono necessarie a loro volta per l'attivazione dell'identità digitale, SPID, utile per determinati servizi. Perciò sì, le mie competenze e conoscenze, anche tecniche, linguaggio, traduzione si sono ampliate. Quando abbiamo tradotto il glossario, in quel caso è servito anche uno studio approfondito e sono stati di grande aiuto anche i corsi di formazione che ho svolto. Inoltre, è stato importante anche il rapporto, sinergico e collaborativo, nella conduzione dello sportello con gli operatori

(O. Mediatrice/Napoli)

Come accennato, il **metodo di lavoro sinergico** con l'operatore diviene **elemento formativo primario** anche per i mediatori. Durante lo svolgimento del servizio hanno avuto la possibilità di **aumentare** le proprie **competenze** con quelle **specifiche finanziarie** possedute dagli **operatori** e di conseguenza del **servizio istituzionale** di cui questi sono interfaccia[121]. Le **competenze** di mediatori che svolgono, o hanno svolto, **servizi in diversi e svariati ambiti** è un **patrimonio di conoscenza sui processi di inserimento istituzionali e territoriali** che consente di **"fare rete"** tra i **servizi**. Questa caratteristica, che diviene **competenza specifica dei mediatori** è **meno nota** rispetto al lavoro di mediazione. Ma è di grande **utilità** ai fini del **processo di**

121 Ci si riferisce al lavoro svolto ordinariamente dagi operatori oltre InCOME in ambito finanziario e legale

integrazione e di inserimento, soprattutto a livello locale, e in **ambito finanziario** diviene ancor più **strategica** considerando la **molteplicità dei servizi** chiamati in causa nel **processo di inclusione finanziaria**[122]. Inoltre, considerando la sperimentalità dell'intervento per la mediazione interculturale, è questione ancor più significativa ai fini dell'impatto sulle loro competenze.

→ c'è un caso che mi è rimasto impresso […] è una donna che non parla neanche la mia lingua, che parla portoghese e che abbiamo ricevute io e L. *[operatore MC]* e con cui abbiamo parlato. Non aveva bisogno dello sportello, però aveva bisogno di un'altra cosa: voleva fare il ricongiungimento familiare per i figli, io l'ho aiutata su questa cosa, ma dopo sono usciti fuori tanti problemi finanziari, perché comunque guadagnava poco, aveva una casa, aveva la mamma con lei, un altro figlio… come faceva a gestire queste cose? Io le dicevo "Ma intanto comincia a risparmiare, intanto comincia a vedere il conto corrente che hai, quanto paghi, intanto devi vedere quanto paghi di luce, che tipo di contratto hai" e quindi più si andava avanti, ogni volta che la vedevamo veniva fuori qualche cosa. Ma questa è una cosa… è un'esperienza che ho appreso soltanto, a volte parlando, a volte sentendo L. parlare, perché L. sapeva parlare benissimo anche su certe cose. Quindi io le prendevo, me le tenevo dentro di me, con una chiave ben chiusa e poi dopo le usavo, mentre ero fuori e comunque, ovunque vado, porto sempre questo bagaglio con me.
(S./1 - Mediatore/Torino)

→ *[intervistatrice] abbiamo iniziato col corso fino ad arrivare al servizio: ad oggi, a livello di esperienza, le tue competenze e le tue capacità pensi che sono maturate? sia dal punto lavorativo, ma anche personale volendo, dall'esperienza del progetto ovviamente… se c'è un prima e un dopo, questo..*

io per esempio, per l'esperienza mia, perché ho fatto un corso di mediazione di un anno e la parte teorica è sempre molto diversa della parte pratica…. per quelli laureati in una specialità, all'Università, noto questa cosa che sempre la teoria è molto importante, ma comunque la pratica è più importante della teoria .. quindi io ho fatto un corso di mediatore dove ho imparato tantissime cose, ma l'esperienza di lavoro come mediatore è stata molto più ricca. La stessa cosa è stata per questo nuovo progetto InCOME. E' vero che abbiamo fatto un corso e abbiamo imparato tante cose, però il contatto diretto durante la mediazione, le domande che fa l'utente, queste qua sono delle cose diverse… più da questo flusso di informazioni che dal corso prendiamo…. quindi il corso più l'esperienza. Il corso è molto utile, ma si impara anche molto di più lavorando allo sportello

[intervistatrice] quindi tu, cioè…. in definitiva pensi che comunque hai maturato delle competenze, c'è stato un miglioramento?

Sì, sì, certo.. il lavoro matura proprio la teoria..

122 cfr. in Risultati/Fase di Servizio par. 4.2.3 e par. 4.4 Conclusioni

[intervistatrice] Ok. Senti…. ci sono degli elementi specifici, sempre in termini di capacità e di competenze, che oggi pensi che potrai apportare nel tuo contesto di lavoro oltre InCOME, in altri ambiti intendo, oltre quello del progetto

Allora, io facendo il volontariato presso una Associazione comunitaria e faccio diciamo… orientamento sociale, socio-sanitario, anche un po' legale, praticamente quello che abbiamo visto, che abbiamo imparato all'interno del progetto InCOME è stato utile .. avevo delle informazioni molto semplici, che conoscevo, e indirizzavo anche qualche utente della comunità. Adesso ho imparato tante cose, soprattutto quelle dei Bonus, per esempio, quelle del conto corrente, ho imparato che ci sono vari tipi di contratti per aprire un conto, ci sono informazioni che ignoravo prima per la verità! io stesso mi chiedevo delle cose, ho imparato ad esempio che ci sono vari tipi di conti correnti, quindi è stato utile per me ma anche per aiutare gli altri fuori dal progetto InCOME, quello sì, ma anche per me, non solo per altri utenti. Per fare domande se serve a me o anche per orientare gli altri…. sì è stato un arricchimento per me e un arricchimento all'interno della mia comunità

[intervistatrice] Si, si, è chiaro è chiaro…. Senti, adesso vorrei parlare un attimo delle problematiche... tu riesci oggi a leggere in modo migliore le problematiche specifiche di ambito finanziario della popolazione immigrata? un po' l'hai detto… cioè la tua capacità di analisi dei bisogni dell'utente è cambiata con questi elementi di inclusione finanziaria? oggi riesci a capire meglio i problemi relativi all'inclusione finanziaria degli immigrati? Cioè se anche su questo c'è uno scarto, dall'inizio del progetto ad oggi, oppure no….

Sì, nel senso che delle cose sono diventate più chiare per me e questo è un vantaggio. Se prima mi facevano delle domande e dicevo "aspetta un po' che mi informo, che vedo"… per esempio per il bonus, lo SPID.. ci sono delle cose che sono diventate più chiare per me dopo l'esperienza di lavoro, quindi questo mi aiuta tanto. Mi aiuta tanto perché se mi fanno una domanda di una cosa che non è tanto chiara, chiedo di darmi un po' di tempo. Adesso in questo ambito qua mi trovo molto più informato… […] quindi è un bagaglio che mi ha arricchito
(A. Mediatore/Roma)

Inoltre sono stata approfondite quelle **competenze già considerate patrimonio comune** coi colleghi **operatori**, tra cui **di analisi del bisogno**, **elemento** certamente **nuovo considerato l'ambito di intervento** e molto importante ai fini dell'analisi del caso, e di **problem solving**.

→ *[intervistatrice] ti senti oggi, dopo l'esperienza InCOME -ti chiedo sempre di fare una differenza tra prima e dopo la collaborazione- pensi di essere più in grado di comprendere specifiche problematiche degli immigrati, della tua comunità se vuoi, oppure comunque in genere della componente immigrata, problematiche riguardanti l'inclusione finanziaria. Se quindi, in qualche modo, si è modificata, è migliorata, anche la tua analisi dei bisogni dell'utente*

..... allora posso dire che molto spesso quando l'utente arriva si apre, dice una problematica "*Ah, guarda mi serve il bonus*". Però dopo vedi che non ha neanche un conto corrente, non ha neanche la residenza, non ha neanche il codice fiscale e tante

altre problematiche… quindi forse, prima, non credo che ero in grado proprio di parlare di alcune tematiche, mentre adesso posso fare qualche domanda per capire qual è il vero problema, sempre naturalmente accompagnata da un operatore che appunto sa tutto dell'argomento vero e proprio. Ma posso fare una domanda specifica che mi fa capire, e anche all'operatore, qual è il problema, qual è il vero problema. Ecco, sì.. credo questo. Per esempio, faccio un esempio: se un utente adesso arriva e mi dice "Guarda io ho provato in cinque banche ad aprire il conto corrente e non lo vogliono aprire perché forse per colpa del mio colore…" io posso dire "ok, ma ce l'hai il permesso di soggiorno?" e lui mi dice "No", allora naturalmente spiego la situazione e siccome sarò lì con l'operatore gli dirò "Guarda a questo signore non vogliono aprire il conto corrente, ha provato in cinque banche, però mi dice in più che non ha permesso di soggiorno... cosa possiamo dirgli?" Ecco, da lì l'utente uscirà forse deluso, insoddisfatto, non lo so, però almeno capirà il problema. Non posso andare proprio direttamente io a dire qual è il problema dall'inizio alla fine, perché non sono un avvocato, non sono l'operatore dello sportello […] ma almeno un input per facilitare l'emersione della problematica lo posso fare

[…]

[intervistatrice] rispetto all'utilizzo della rete del territorio […] la tua capacità di orientare, in questo caso, se la senti migliorata e come è stata utilizzata, anche nel progetto, nel servizio in particolare. Cioè quanto avete utilizzato la rete e quanto tu percepisci di avere più capacità, oggi, di orientare le persone utilizzando la rete territoriale?

Ok, allora… io ho lavorato più da remoto che in presenza. Però posso dire che sono riuscita a indirizzare due donne *[nazionalità]* al CAF e secondo me le conoscenze che ho acquisito tramite il progetto sono davvero molto preziose, perché riesco ad indirizzare sulla rete locale, del territorio… posso dire che col progetto InCOME abbiamo indirizzato tante persone […] anche sulle le utenze, ad esempio, sulle utenze per la casa. Se avevano dei problemi li indirizzavamo, gli chiedevamo di portare il foglio del contratto, che ne so dell'acqua ad esempio, e da lì gli spiegavamo per bene che cosa significava questo, cosa significava quest'altro, guardando tutto, il contratto… leggevamo insieme le bollette per verificare se stava pagando forse troppo, o poco o normale. Gli spiegavamo che ci sta un periodo in cui puoi fare l'autolettura, quindi devi scaricare la app, puoi chiamare questo numero… ecc.. cose così. Quindi secondo me, grazie al progetto molti di noi, anche io, oggi siamo in grado di indirizzare gli utenti allo sportello giusto, al luogo giusto. Si.
(M. Mediatrice/Roma)

Quarta parte: ***valutazione conclusiva sulla sperimentazione a cui si è partecipato***

In fase finale **visto l'accordo tra operatori e mediatori sul valore dell'esperienza** e i punti di convergenza sugli aspetti positivi, soprattutto del lavoro svolto in sinergia, viene presentata una **valutazione conclusiva dell'esperienza** partendo dalla **sollecitazione** sulle **parole chiave identificate** nella **prima fase formativa** e riproposti ai fini della **valutazione di impatto** sulla **capacità di accoglienza** dell'utenza immigrata. **Considerata la sperimentalità è l'innovatività dell'intervento**, si è

chiesto inoltre se l'avere inserito la **mediazione interculturale** in **ambito finanziario** fosse considerata una **"sfida"**

→ *[intervistatrice] ti leggerò una serie di parole che sono emerse nei questionari d'ingresso prima che iniziasse il corso rispetto al lavoro tra operatore e mediatore:* ***scambio; reciproche conoscenze; cooperazione; collaborazione; sintonia, integrazione e competenze; condivisione e sinergia****. Le confermi dopo l'esperienza? ce ne sono altre che vorresti aggiungere?*

Le confermo e sono tutte quante volte alla stessa traiettoria, l'inclusione. Tutte queste parole, per me, vanno messe l'una accanto all'altra in modo da formare un cerchio che vada ad abbracciare simbolicamente quello che è il cittadino immigrato

[intervistatrice] rispetto invece al dispositivo della mediazione interculturale, tu ritieni che nell'ambito dell'inclusione finanziaria, inserirlo sia stata una sfida?

Si, è stata sicuramente una sfida ben riuscita, perché senza la mediazione interculturale penso che il progetto non poteva nemmeno decollare e quindi di conseguenza una sfida ben accolta da tutti gli operatori e portata a termine, dal mio punto di vista, egregiamente. Non aveva senso fare questo progetto senza la mediazione interculturale, non sarebbe stata la stessa cosa.

[intervistatrice] sarebbe stato un progetto senza gambe?

Sì, un progetto senza gambe, senza testa e senza cuore.

(M. Operatrice/Napoli)

→ *[intervistatrice] ci sono alcune parole, concetti se vuoi, emersi nei questionari di ingresso della formazione e nelle co-valutazioni di aula in relazione al lavoro congiunto operatore-mediatore […] ecco tu, dopo l'esperienza InCOME, confermi queste parole, queste concetti e se ce ne sono altre che eventualmente vorresti aggiungere.*

Confermo e dico anche "complementarietà" e "compattezza", nel senso che la mia professione in qualche modo, la mia consulenza, è complementare a quella del mediatore e quindi di conseguenza completa anche quella del mediatore, perché in questo progetto il mediatore per l'operatore è l'altra metà mela, quindi si completano a vicenda. Cioè secondo me si è proprio creato una sintonia, sinergia, quasi una fusione, non so come dire… un modo di lavorare, anche nel rispetto dei tempi. Cioè io riuscivo a capire durante la consulenza quando dovevo fermarmi e quando doveva intervenire il mediatore, quando dovevo lasciare più spazio al mediatore. Questo è importante perché comunque sia per lavorare bene insieme bisognava capire bene i tempi uno del altro e il mediatore allo stesso modo è riuscito ad individuare i tempi dell'operatore […] ci completavamo a vicenda. La cosa buona è che non erano due figure professionali…. non so come dirti…. io credevo che io dovevo svolgere il mio lavoro da operatore e il mediatore faceva il suo. Invece No! allo sportello, in questa tipologia di sportello, non può esistere un'attività svolta dall'operatore senza il mediatore al suo fianco, vivono praticamente in simbiosi… questo mi sento dire.

[…]

[intervistatrice] pensi che inserire il dispositivo nella mediazione nell'ambito finanziario sono stata una sfida?

Sicuramente un azzardo perché comunque sia… più che azzardata è stata coraggiosa, però sicuramente riuscita, quindi una strategia vincente, assolutamente innovativa […] mi piacerebbe che si rinnovasse il progetto. Secondo me è stato un progetto che ha dato tanto nonostante le difficoltà del momento… uno dei pochi progetti utili, penso che altre progetti sono morti.
(M. Operatrice/Roma)

→ nella mia relazione ho scritto che questa è stata per me anche una sfida, perché è un campo inesplorato e pioniere. All'inizio, sono andata in una biblioteca per cercare qualche libro, e devo dire che si trovava ben poco di tutto questo materiale, diversamente da adesso che c'è molto di più anche grazie a questa esperienza. È stata una sfida per me, perché sapevo ben poco, avevo qualche conoscenza di base, ma grazie anche alla formazione continua abbiamo ricevuto tante informazioni. All'inizio mi sono sentita anche un po' insicura quando facevo i corsi, però dopo piano piano ho acquisito più sicurezza in quello che facevo, insieme anche agli operatori del Movimento. È stata sì una sfida, però vorrei aggiungere a questa anche un valore in questo percorso della mediazione, perché spesso anche parlando con R. [*operatrice*] le dicevo che senza di lei questo valore sarebbe stato difficile da avere, in quanto un mediatore non si può sostituire all'operatore, in questo caso del Movimento Consumatori. Ma anche R. diceva la stessa cosa di noi mediatori, ci reputava un elemento ed una presenza importante per lo sportello in relazione a questa tematica. Sarebbe stato diverso lo sportello se non ci fossero stati i mediatori. Spesso da solo l'operatore non sapeva come muoversi nell'ambito con il mediatore, e quindi spettava a quest'ultimo far capire che non c'è nessuna sovrapposizione nei ruoli. Sono ruoli ben definiti, ognuno svolge un ruolo diverso, ma ognuno lavora insieme, in quanto c'è un obiettivo comune e cioè rendere autonomo l'immigrato e garantire la sua inclusione finanziaria. Io penso che è stato svolto un lavoro molto delicato su questo piano, cercavamo di non sovrapporci mai nei ruoli, c'è stata una forte sinergia, ognuno accompagnava l'altro nel lavoro, bisognava camminare in un'unica direzione.
(O. Mediatrice/Napoli)

→ *[intervistatrice] senti pensi che inserire il dispositivo della mediazione interculturale nell'ambito finanziario sia stata una sfida?*

per me Si, una bella sfida, una bella sfida! è davvero un argomento… anzi … per tutti, per tutti in qualsiasi parte del mondo, la questione finanziaria è molto, molto importante e inserire la mediazione al suo interno è davvero strategico. Perché spesso molte persone pensano che quello che succede nel loro paese succede anche in altri paesi, ma se tu inserisci la mediazione capiscono che il sistema è diverso e che quindi mi devo anche comportare diversamente. Molte persone hanno problemi dal punto di vista finanziario perché non sanno le cose […] è davvero un argomento geniale, davvero funzionale.

[intervistatrice] vuoi aggiungere qualcosa che pensi… che ti va di sottolineare, diciamo, uno spazio libero oltre le domande, se c'è un qualcosa che vuoi dire che non abbiamo detto che però per te è importante…. se c'è, perché abbiamo detto tanto!

Si, spero che si riesca a continuare con questo progetto in qualche modo, perché davvero abbiamo aiutato tante persone e ci sono molte, molte altre che hanno bisogno di aiuto sul serio. Il mettere il mediatore con un legale e parlare di argomenti di finanza è davvero una cosa strategica, perché l'avvocato ha le competenze azzeccate, le competenze giuste per trattare questi argomenti. In più abbiamo seguito praticamente i corsi di formazione insieme, sempre con l'avvocato, abbiamo fatto esperienza […] quindi secondo me se noi riusciamo ad aprire di nuovo questo progetto, partiremo molto, molto, molto più preparati, molto più spediti. Perché le persone ormai avranno già sentito parlare del progetto InCOME […] così riusciamo a prevenire errori che possono andare a complicare la vita di tante persone [...] aiutare ad avere ha un punto di vista più ampio e prendere la decisione in modo più consapevole

(M. Mediatrice/Roma)

→ *[intervistatrice] pensi che inserire il dispositivo nella mediazione nell'ambito finanziario sono stata una sfida?*

allora… beh, penso che comunque la mediazione sia fondamentale in ogni contesto in cui c'è uno sportello come il nostro. Anche che tratti temi diversi, ma è ancor più fondamentale in uno sportello come il nostro dove si trattano argomenti così importanti e così complicati. Quindi non tanto una sfida, quanto proprio una cosa fondamentale, nel senso che senza un mediatore non penso che avrebbe avuto senso aprire uno sportello di assistenza e consulenza in materia finanziaria e sicuramente i risultati ottenuti non sarebbero stati gli stessi. Penso che sia imprescindibile la presenza di un mediatore in uno sportello di questo tipo, che tratta questi argomenti qua…

[…]

[intervistatrice] vuoi aggiungere qualcosa? Qualcosa che non abbiamo detto, che ti piacerebbe comunque sottolineare..

[…] è stato un progetto bello, veramente bello, diverso da tutte le altre esperienze che ho avuto in tutta la mia vita lavorativa e non solo. E diverso anche dal lavorare in associazione, poiché comunque bene o male io ho lavorato in contesti di questo tipo, ho lavorato anche ad altri sportelli al di là dell'associazione dei consumatori, quindi in diversi contesti, anche problematici spesso, però questa è stata una cosa nuova rispetto alle altre e devo dire che è stato bello, è stato bello sia da un punto di vista professionale, perché ho imparato tante cose nuove, e poi da un punto di vista personale anche perché anche lì ho imparato tante cose nuove e effettivamente ho abbattuto alcuni pregiudizi che anche non volendo.. non pensavo di avere ma… evidentemente avevo anche io! … quindi insomma alla fine è stato… è stato bello! Insomma lo rifarei.
(F. Operatrice/Roma)

Conclusioni

Per tirare le conclusioni su queste interviste finalizzate all'impatto, si evidenzia come la **totalità degli intervistati dichiari di aver migliorato la propria capacità di accoglienza dell'utenza** tramite l'acquisizione, ad esito del progetto, di **competenze interculturali per gli operatori** e **specifiche di ambito finanziario per i mediatori**. Particolarmente l'aumento delle competenze viene attribuita oltre che alla fase di corso, alla **pratica di servizio** e al **lavoro congiunto operatore/mediatore**.

Tramite il **lavoro di campo** e nel **trattamento di problematiche e casi specifici**, viene **attivata la sinergia che permette l'aumento del sapere** rispetto ai compiti e ai ruoli di ciascuno e sui temi di propria competenze, che di fatto **diventano patrimonio comune della coppia di lavoro operatore-mediatore**. Ciò è sempre vero per tutti i servizi di mediazione in cui viene rispettato il ***setting*** **a tre (operatore-utente-mediatore)** i cui si possono **identificare ed analizzare gli spazi di azione tra le due figure** e che di fatto vanno a **convergere verso l'utente**. Nel processo stesso di convergenza, che implica il riconoscimento di competenze specifiche ai fini dell'intervento a favore dell'utente, si crea quella **relazione dialogica tra le parti** che diventa una "palestra" di relazione interculturale. E ciò è sempre più vero laddove una delle due parti (normalmente il mediatore) proviene da una cultura Altra, se non la stessa dell'utente per cui la coppia di lavoro interviene.

Su queste basi e particolarmente sull'**analisi** di questo **processo messo in campo** con i **servizi di mediazione**, sui **bisogni espressi dagli utenti** e sulle **caratteristiche** delle **reti territoriali** dei servizi, si costruiscono degli **specifici "Modelli di mediazione"** per ambito di intervento.

Quello sperimentato e definito con InCOME è un Modello di mediazione (di servizio e di sistema) per **l'ambito economico-finanziario**. Dopo le ultime analisi di impatto relativa agli utenti coinvolti negli sportelli e alle istituzioni coinvolte nelle attività di scambio, oggetto del prossimo capitolo, se ne troverà la rappresentazione grafica (cfr. schemi Modelli, cap. 5).

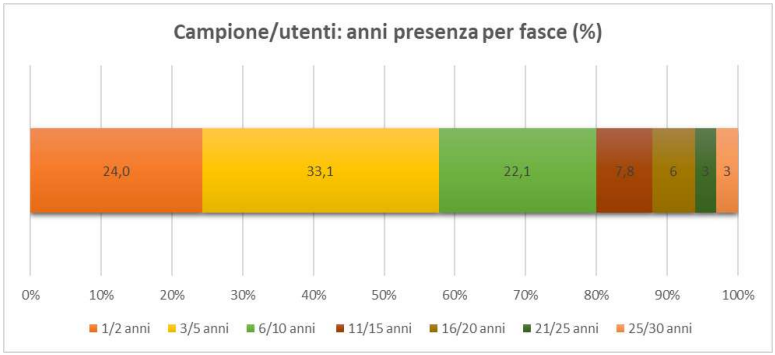
4.3.2 Utenti

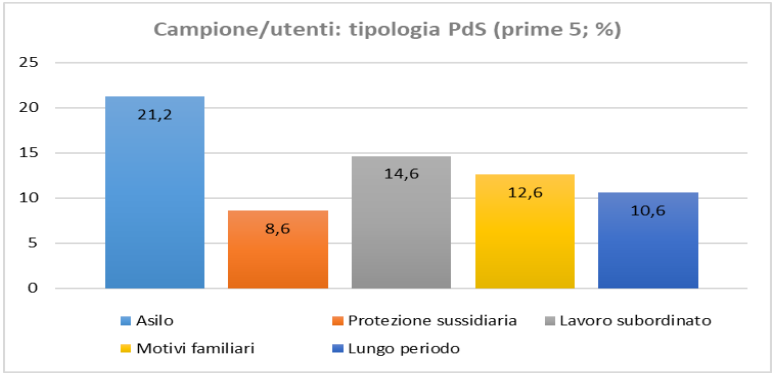
Il questionario è stato sottoposto ad un **campione 154[123] utenti delle tre sedi**, con maggiori ritorni sulla sede di Roma. Il **53%** sono **uomini**, il **47% donne**, di **44 diverse nazionalità[124]**. **La metà** (il 49%) **dichiara di non lavorare**. Dall'analisi degli anni di presenza emerge che **sono persone stabili sul territorio**, il 33% dai 3 ai 5 anni, il 36%

123 Cd. campione non probabilistico di convenienza (P. Corbetta, *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*; Il Mulino, Bologna; 1999) definito solo sulla base dell'accesso agli sportelli nel periodo 1 gennaio/15 aprile 2021; sono tornati n.41 questionari per Torino e Napoli, 72 a Roma. Il campione rappresenta il 26% degli utenti totali transitati agli sportelli; ad un'analisi del campione, si nota l'aderenza alle caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti totali (cfr. par. 4.2.3).

124 Afghanistan, Albania, Algeria, Armenia, Bangladesh, Benin, Brasile, Camerun, Cina, Congo, Costa d'Avorio, Cuba, Ecuador, Egitto, Etiopia, Fillippine, Gambia, Ghana, Guinea, India, Indonesia, Iran, Iraq, Libia, Macedonia, Mali, Marocco, Messico, Moldavia, Nigeria, Pakistan, Peru, Rep. Dem Congo, Rep. Dominicana, Senegal, Siria, Somalia, Sri Lanka, Togo, Tunisia , Ucraina, Uganda, Venezuela, Vietnam

dai 6 ai 20 anni e il 6% da oltre 21. Il **dato** viene **confermato dalle 5 maggiori tipologie di permesso di soggiorno**, caratteristiche queste che **omologano il gruppo-campione al totale degli utenti** che hanno acceduto agli sportelli (cfr. Analisi dati sportelli). Rispecchiandone le caratteristiche, un campione utile ai fini della valutazione del servizio.





Il questionario è stato strutturato per permettere una **caratterizzazione dell'utenza** non solo in base alle caratteristiche socio-anagrafiche e lavorative, alla durata della presenza e alla tipologia di permesso di soggiorno, ma anche al **livello di educazione finanziaria**, così da sondare la veridicità delle barriere all'inclusione emerse durante l'attività di ricerca in omologia alla totalità del gruppo di utenti-sportello e ai fini di valutare l'impatto del servizio sul target[125].

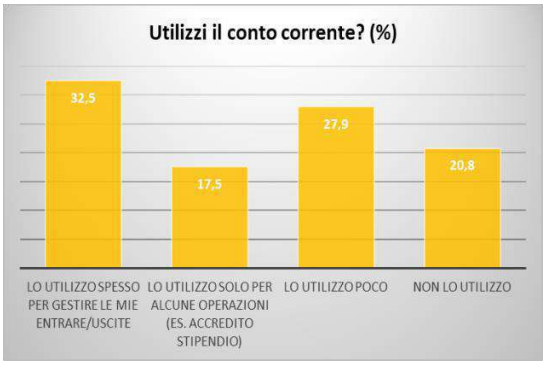
Per questo, prima di capire cosa gli utenti del campione pensano del servizio ricevuto allo sportello InCOME e se hanno trovato le risposte ai propri bisogni, si riporta

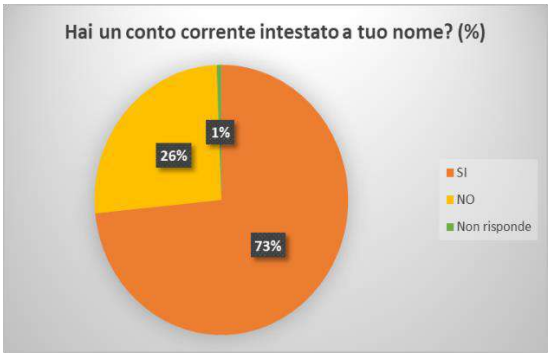
125 I dati sono stati monitorati dall'avvio degli sportelli ed analizzati in prima battuta tra ottobre e dicembre del 2020. Dall'analisi emersa, in particolare dal numero e dalla tipologia di dati raccolti, è stato costruito un questionario ad hoc per approfondire alcuni aspetti già emersi nei focus group, così che il questionario potesse rispondere alle esigenze di ricerca e ad approfondire e far emergere l'impatto del servizio sugli utenti. Si è partito dal presupposto che uno dei limiti all'inclusione finanziaria fosse il livello di educazione finanziaria, la situazione lavorativa, lo status di presenza e la fase di integrazione e queste variabili, a parere della scrivente, dovevano essere rilette anche alla luce della tipologia del territorio in cui gli utenti sono inseriti (cfr. par. 4.2.2 e 4.2.3). L'impatto è stato inoltre verificato rispetto agli operatori e mediatori coinvolti come target dell'Avviso "Capacity building" (cfr. paragrafo precedente), inoltre per le modifiche intervenute al disegno di ricerca in virtù dell'impostazione come ricerca-azione e a seguito della pandemia COVID-19, vedi par. 4.1

l'**analisi** del questionario **finalizzate a verificare** e comprendere la **conoscenza e il comportamento** in ambito **finanziario**[126] (livello di educazione finanziaria).

Alla domanda ***Conosci i prodotti finanziari di base?*** Il 57% dichiara di non conoscere le carte prepagate, il 44% le carte di debito e il 18% il conto corrente. Le percentuali di "non risposta" sono anch'esse interessanti (rispettivamente il 26, il 14 e il 3%) in quanto presuppongono o il non sapere la risposta o non comprendere la domanda, oppure la terminologia utilizzate (lessico), indicatori comunque importanti rispetto all'educazione finanziaria[127].

Alle domande ***Utilizzi un conto corrente?*** e ***Hai un conto corrente a tuo nome?*** il 20% dichiara di non utilizzarlo e il 26% di non averne uno intestato a proprio nome, rispettivamente un quinto e un quarto del totale del gruppo-campione.





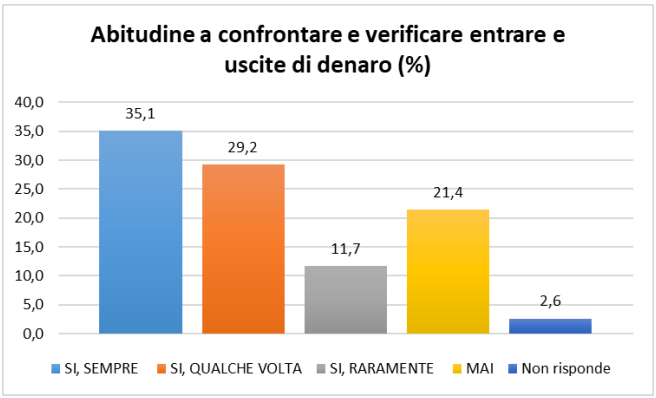
126 Le domande sono state elaborate sulla base di alcuni indicatori presenti all'interno della Matrice di ricerca costruita per gli sportelli. In fase di servizio non sempre si è potuto raccogliere tutti i dati in virtù della già argomenta necessità di offrire informazione e consulenza. I colloqui si sono svolti senza forzature ed i dati sono emersi in modo spontaneo o desunti all'interno dei colloqui, in alcuni casi non è stato quindi possibile raccoglierli.

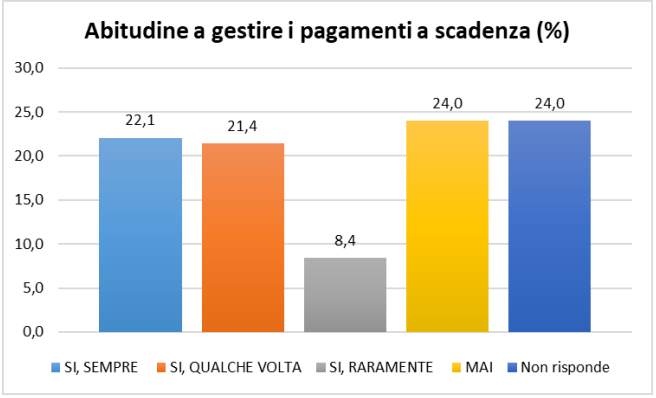
127 *Conosci i servizi finanziari di base?* conto corrente SI/NO, carta pre-pagata SI/NO, carta di debito SI/NO

Si evidenzia inoltre la **preferenza all'uso del contante**, anche nel caso in cui si abbia accesso ad un conto corrente e si utilizzino strumenti elettronici.

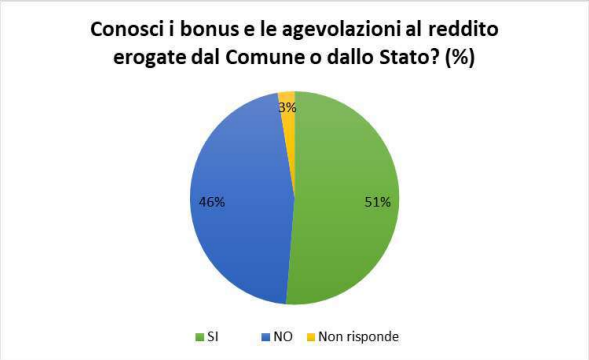
Ma come si comporta il campione di utenti rispetto alla **gestione del budget familiare**?

Due i parametri presi in considerazione: **l'abitudine a verificare entrate/uscite di denaro** ed effettuare i pagamenti a scadenza. Nel primo caso il **33%** dei rispondenti dice di **non verificarlo o farlo raramente**. Il 29% qualche volta. Nel secondo caso il **24% non effettua mai i pagamenti a scadenza** e solo il 22% lo fa regolarmente.

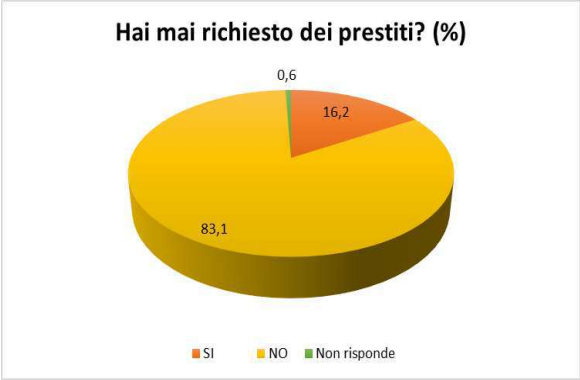




Solo la **metà degli utenti-campione conosce** i **bonus** e le **forme di integrazione al reddito**[128].



L'83% dichiara di **non aver mai chiesto** un **prestito** e **l'80%** di **non utilizzare** o **non aver mai sottoscritto** dei **prodotti assicurativi**.



Rispetto ai risparmi, alla domanda ***In genere, se puoi risparmiare del denaro, lo investi in qualcosa (tipo immobili, case o terreni o buoni dello Stato) oppure preferisci tenere disponibile il contante?***[129] il **75%** dice di **non riuscire a risparmiare**, il **19%** di

128 La domanda era così formulata: *Conosci i bonus e le agevolazioni al reddito erogabili dagli enti locali (Comuni o Regioni) o dalla Stato? (ad es. reddito di cittadinanza, bonus bebè, bonus asilo nido, bonus mamma, carta acquisti, bonus elettricità ecc..)* - SI/NO

129 Le risposte erano: INVESTIMENTI - SI/NO; ACCANTONO IL CONTANTE – SI/NO; NON RIESCO A RISPARMIARE – SI/NO

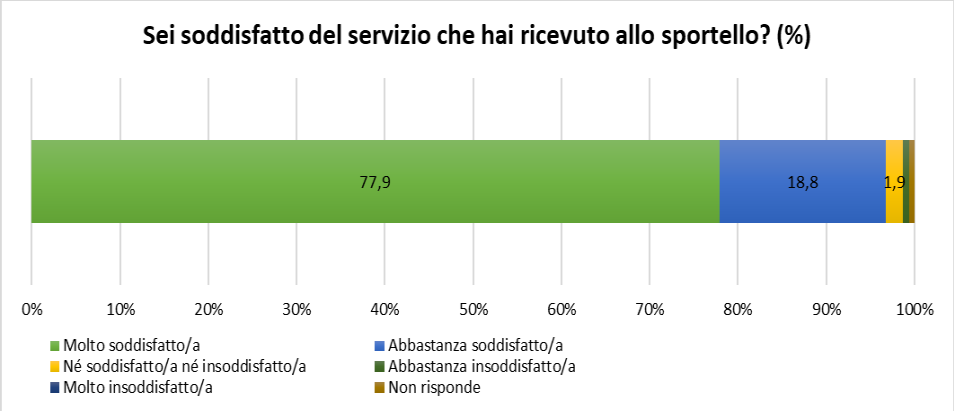
accantonare denaro e solo il **4,5%** di fare **investimenti**. Il 49% circa dice di non fare rimesse. La **questione risparmi/rimesse** sarebbe **da approfondire** anche **contro il senso comune che vorrebbe gli immigrati non risparmiatori**, mentre di fatto il **risparmio** è spesso proprio la **rimessa** e in questo caso i dati non rispecchiano quanto riportato dai mediatori nei Focus.

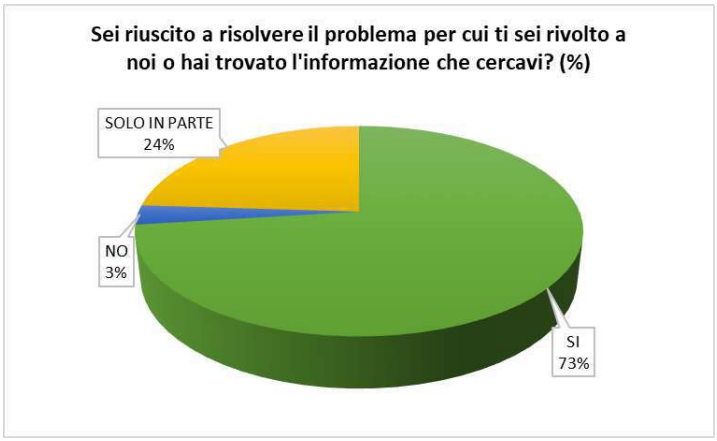
Chi dice di **risparmiare e investire** ha un **permesso di lungo periodo**, per **lavoro o famiglia** ed è **presente da più anni**, mentre più trasversali sono quelli che parlano di **accantonamento di denaro** e **impossibilità di risparmio**.

Nota specifica va fatta per gli utenti con il **permesso di Asilo**, in cui è il dato è significativo: dei 32 presenti con questa tipologia di PdS ben 28 dicono di non riuscire a risparmiare, di cui 9 presenti da 3/9 anni, il restante da meno di 3 anni. Di questi il 60% dichiara di non conoscere bonus e agevolazioni al reddito, l'82% preferisce l'uso del contante. Le donne rappresentano il 39%, la maggior parte nigeriane e somale, presenti sul territorio da diversi anni, a Roma e Napoli (1 sola a Torino). Le nigeriane sono presenti in media da 3 anni, le somale da più tempo, dai 5 ai 10 anni. Gli uomini invece sono per la maggior parte pakistani (il 59%), di cui tutti tranne 1, vivono a Torino. Nessuno vive a Napoli. **Dati che dipingono chiare vulnerabilità in ambito finanziario** che **vanno a situarsi in territori specifici**, seguendo il filo conduttore della presente ricerca.

Ma questo **gruppo di utenti-campione** ha **trovato nel servizio quello che cercava**? Ha trovato **risposte ai propri bisogni** e **utilizzerebbe ancora il servizio**?

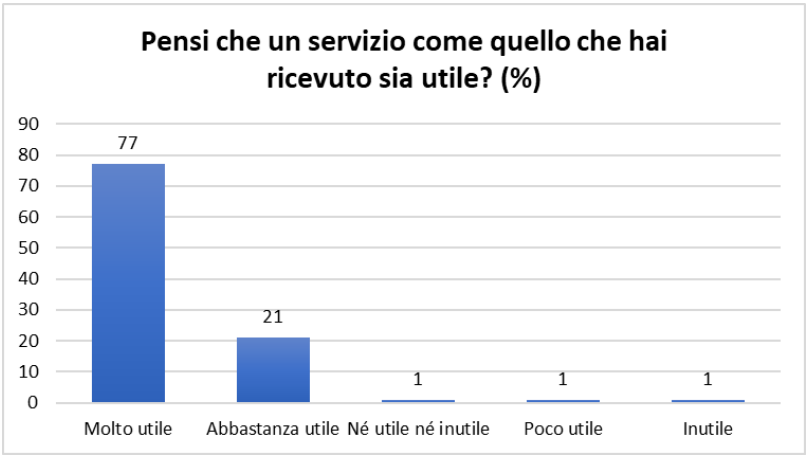
A giudicare dalle risposte Si, sono **soddisfatti il 97% degli utenti**. Il 78% si dichiara addirittura "molto soddisfatto".

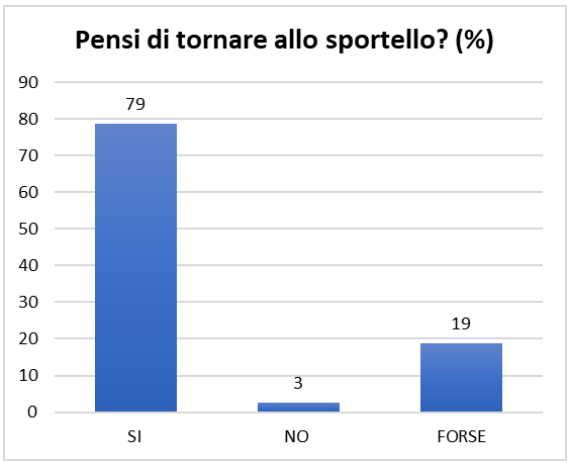




L'80% di quelli che hanno risolto il problema "solo in parte", dichiarano di essere stati orientati alle giuste sedi.

Infine, il **98% pensa che il servizio sia utile**, il 77% lo giudica molto utile. Infine, circa **l'80%, dichiara di voler tornare** allo sportello.





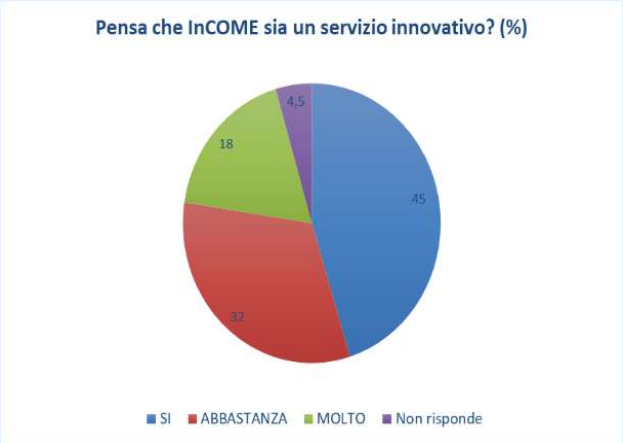
4.3.3 Istituzioni

Sono stati **raccolti e analizzati 22 questionari di valutazione** di **diverse realtà territoriali ed istituzionali,**[130] compilati da persone con **ruoli diversificati** (presidente o direttore: 5; dirigente: 1; referenti area immigrazione o coordinatori interventi: 8; professori universitari, esperti o docenti: 3; soci e persone attive: 2; mediatori interculturali o operatori: 3) che a vario titolo si occupano o di immigrazione o di inclusione finanziaria o questioni collegati e inerenti. Il questionario ha toccato i seguenti temi:

- innovatività del progetto e replicabilità dell'intervento
- importanza del tema di inclusione finanziaria per gli immigrati e utilità del servizio InCOME ai fini processo di integrazione
- ruolo dei mediatori interculturali all'interno di enti/istituzioni finanziarie e supporto del servizio InCOME alla rete territoriale e agli operatori
- prospettive: InCOME è un servizio da mettere a sistema? la sua istituzione vi parteciperebbe o se ne avvarrebbe?

✓ ***Innovatività del progetto e replicabilità dell'intervento***

Il **96% sostiene che il progetto sia innovativo** (di cui il 50% altamente innovativo), **nessuna risposta è negativa** ("no" o "poco").



130 GIT Banca Etica; Programma integra; Civico Zero soc. coop. Onlus; Associazione Centro Astalli; CPIA3 Roma; ReFoodGees; Rete Esquilino Sociale (RES); Associazione Nero e non solo!; NEST - Nido, Educazione, Servizi e territorio/assistenza finanziaria; A.M.M.I.; Associazione Tutelattiva; Uffici Pastorali Migranti diocesi di Torino; FLAI CGIL Campania/Napoli; Filcams CGIL Napoli; Ass.ne comitato per il centro sociale; Università Federico II – Napoli; Gesco consorzio di cooperative sociali; Cgil Campania - dip. Immigrazione; Associazione dei senegalesi di Napoli; Comune di Napoli

Alla domanda “perché?” emergono **riflessioni** importanti:

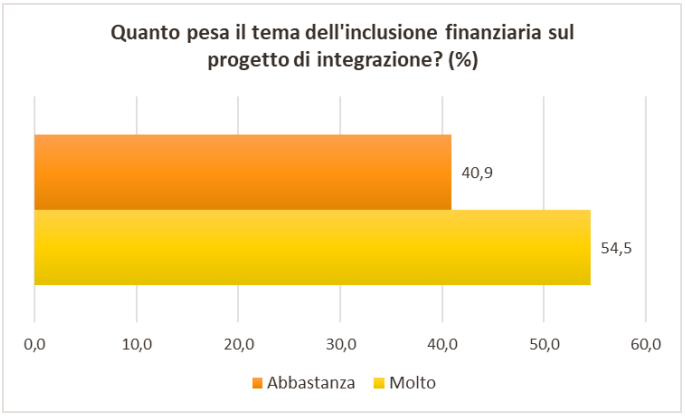
E’ apprezzato **l’approccio e il metodo**, il fatto che venga incontro sia agli **operatori dei servizi** che agli **utenti**. L’inserimento della **mediazione** e dei mediatori interculturali ritenuta importante e **strategica** perché va a **facilitare pratiche e procedure** (sia informative che operative) complesse a cui sei era posta minore attenzione, ma **fondamentali in una società multiculturale** e per far evolvere verso un linguaggio con forme e contenuti sempre più condivisi.

Inoltre perché è un **servizio specifico dedicato all’inclusione finanziaria che non ha attualmente omologhi**. Fino ad oggi non esisteva una forma di orientamento così dedicata e gli **utenti potevano trovate risposte frammentate** perché all’interno di servizi diversi, questione che ha favorito la dispersione delle informazioni (e di conseguenza un basso livello di educazione finanziaria). È stato inoltre un **tema trascurato nei processi di integrazione** ma che è centrale e **riguarda tutti i cittadini** in modo indistinto e non se ne può prescindere nella gestione della propria vita quotidiana.

Si sottolinea **l’importanza di metterlo a sistema** e tutti gli intervistati (**100%)** pensano che **InCOME sia un progetto, nella forma e negli obiettivi, altamente replicabile**.

- ✓ ***Importanza del tema di inclusione finanziaria per gli immigrati e utilità del servizio InCOME ai fini processo di integrazione***

Tutti gli intervistati pensano che il tema dell’inclusione finanziaria sia determinante per il processo di integrazione (95,5%). Alla domanda “quanto pesa il tema dell’inclusione finanziaria sul progetto di integrazione dei migranti?” il 54,5% risponde “molto” e il 41% “abbastanza”.



A corollario di questo, il **95,5% pensa che il progetto sia utile al processo di integrazione dei migranti**, il 73% addirittura “molto utile”. Anche in questo caso i **commenti sono rilevanti**: se ne riportano alcuni sottolineando le parole chiave

"aiuta ad essere più **chiari e trasparenti"**

"permette di **prendere consapevolezza della sostenibilità** di alcune azioni che si vorranno intraprendere e conoscere i diversi strumenti di sostegno al reddito presenti"

"fornisce **strumenti ed informazioni necessari e a cui c'è scarso accesso**, contribuisce a diffondere una **cultura finanziaria** a più livelli"

"educazione finanziaria, acquisizione di competenze e strumenti per potersi **muovere correttamente dentro contesti complicati e insidiosi per burocrazia e rischi**, può aiutare concretamente le persone a entrare in **circuiti di regolarizzazione** e integrazione"

"acquisire delle **competenze nell'ambito dell'educazione finanziaria** e venire a conoscenza di servizi che possono **soddisfare i propri bisogni** ed avere la **capacità di accedervi**, può essere di grande aiuto ai fini di trovare una propria **autonomia"**

"l'inclusione finanziaria dei migranti deve essere considerata **un diritto delle persone** nel loro percorso di integrazione. Risulta estremamente importante supportare e orientare i migranti nell'essere consumatori consapevoli in riferimento ai prodotti finanziari"

"nella nostra società è ormai **indispensabile acquisire competenze e capacità per riuscire a esercitare una piena cittadinanza**. Temi come l'educazione finanziaria e i diritti e doveri dei consumatori sono essenziali"

"perché permettono di **utilizzare degli strumenti formali e leciti** che garantiscono **sicurezza ed emancipazione finanziaria"**

"credo che la parte relativa alla **dimensione culturale sia strategica per favorire il dialogo**, allo stesso tempo mettere a sistema **pratiche informali e non demonizzarle** sia decisivo per favorire un **sistema di migliore inclusione finanziaria** e, conseguentemente, un processo di integrazione dei cittadini di origine straniera"

"completa il processo di integrazione in un ambito oggi scoperto"

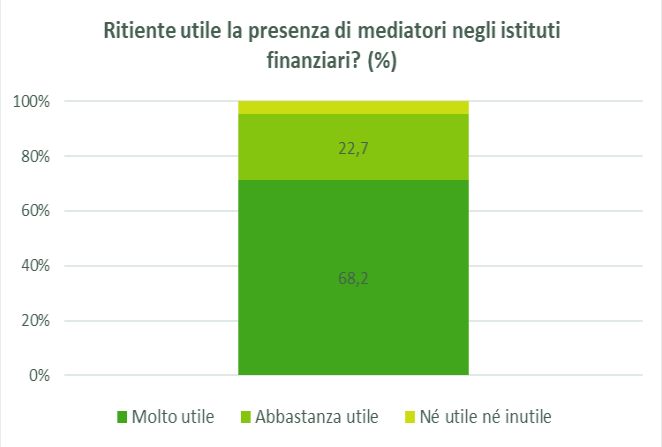
"per **creare condizioni di prospettive future** che diano supporto e **stabilità anche economica** ai cittadini immigrati"

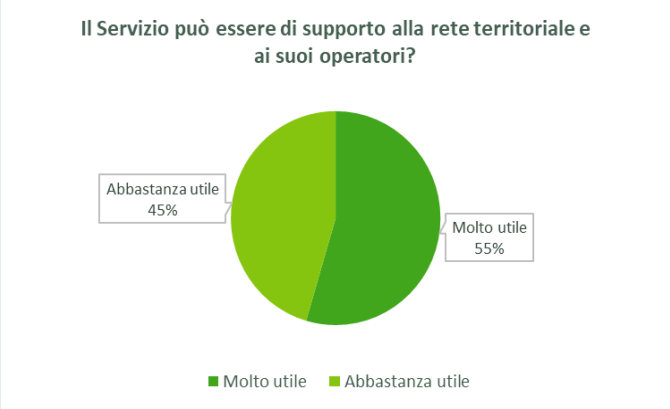
"ritengo che **l'inclusione finanziaria** sia **parte integrante** del **processo di inclusione"**

- ✓ ***Ruolo dei mediatori interculturali all'interno di enti/istituzioni finanziarie e supporto del servizio InCOME alla rete territoriale e agli operatori***

Per il **91%** il **mediatore all'interno di enti/istituti finanziari** sarebbe **utile**[131] e uno sportello come quello proposto e sperimentato da InCOME di **supporto** alla **rete territoriale di servizi finanziari** e che si **occupano di immigrazione**.

131 Nessuno risponde "poco utile" o "inutile"





I commenti relativi a questa seconda domanda -che andava ad approfondire le motivazioni per cui un servizio di questo tipo può essere di supporto a istituzioni e operatori- sono significativi:

"il lavoro di mediazione è fondamentale affinché si riescano davvero a **intercettare i bisogni** della persona migrante e si forniscano ad essa gli strumenti per soddisfare questi bisogni"

"il servizio serve anche per capire come **evitare situazioni di prevaricazione e sfruttamento**"

"per **integrare l'assistenza già offerta dalla rete territoriale con delle competenze più specifiche in un campo delicato** come quello dell'inclusione finanziaria"

"perché a volte **gli operatori non conoscono a loro volta queste tematiche tanto bene da saperle spiegare**, perché spesso c'è bisogno di **mediatori culturali e linguistici e** per **completare** il ventaglio dei **servizi** con un aspetto importante per l'inserimento del migrante nella **società produttiva**"

"potrebbe essere uno **sportello di consulenza per gli operatori** e essere un **luogo dove analizzare problematiche** e **progettare azioni** di sensibilizzazione e di formazione"

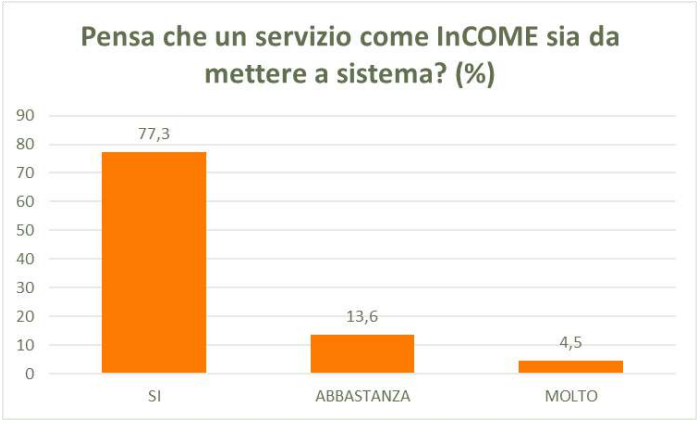
"**supporta, integra e arricchisce le competenze"**

Sul tema dell'aumento di competenze degli operatori, si riporta il commento di un Centro di Accoglienza che ha beneficiato di alcuni incontri e che rappresenta in maniera significativa l'impatto delle attività:

"l'esperienza realizzata è stata di estrema importanza. In particolare i temi affrontati duranti gli incontri on line (budget familiare, risparmio, consumi consapevoli, conto corrente, carte prepagate etc.) non solo **sono risultati utili ai beneficiari ma anche agli operatori che svilupperanno percorsi ad hoc ad integrazione di quanto già realizzato in materia"**

✓ ***Prospettive: InCOME è un servizio da mettere a sistema? la sua istituzione vi parteciperebbe o se ne avvarrebbe?***

In definitiva, il servizio proposto sarebbe **da mettere** a **sistema** per il **95% dei rispondenti**[132] e il **91%** pensa che il proprio ente/istituzione **se ne avvarrebbe**[133].



132 La domanda era: *Pensa che Income sia un servizio da mettere a "sistema", ovvero che sia importante che un servizio di questa tipologia sia messo a disposizione dell'utenza immigrata, eventualmente anche all'interno di servizi già esistenti?*

133 *Se Income fosse riproposto, la sua istituzione/ente parteciperebbe o si avvarrebbe del servizio di sportello ai fini dell'attività che svolge?*

Era presente uno spazio libero per commenti: se ne riportano due esemplificativi

“spero davvero che il progetto possa continuare perché quanto costruito non vada perso e non resti un’esperienza positiva ma occasionale. Viceversa potrebbe costituire la base per una formazione continua e un servizio fisso offerto molto utile”

“un servizio a” sistema” che deve essere disponibile a tutti coloro che si occupano di immigrati, comprese le istituzioni locali”

4.4 Conclusioni

Il **quadro** presentato appare molto **ampio e di forte interesse per il tema della mediazione interculturale** ma anche per il **processo di integrazione**. L’innovatività sta nella lettura della **questione finanziaria come trasversale al processo di inserimento** e l’importanza che il **tema economico**, forse **finora troppo tralasciato**, assume in questo processo. Certamente oggi la **pandemia COVID-19** ha riportato interesse ed attenzione alla ragione economica vista la crisi, ma soprattutto perché il fenomeno **ha aumentato il livello di vulnerabilità**. Rispetto ai processi di integrazione e alla presenza immigrata nel paese, il tema finanziario va ad incrociarsi con altre importanti dinamiche coinvolte nel momento in cui un migrante, ad ogni latitudine, si va ad inserire in un contesto che non rappresenta quello di nascita e di socializzazione, con le conseguenze a lungo termine che questo si porta dietro, ad esempio, in ambito familiare e relazionale col paese di origine.

Ma è certamente interessante per introdurre i risultati in termini di ricerca, evidenziare i **contraccolpi che la pandemia ha prodotto** e che, in relazione al progetto InCOME, sono stati rappresentati all’interno dell’ultimo bilancio sociale del CIES (anno 2020) proprio per il settore di Mediazione Interculturale. La crisi sanitaria ha infatti provocato una **diminuzione dell’attività lavorativa**, spesso già precaria, nel caso peggiore la **perdita del lavoro**. La **crisi è stata più marcata** proprio nei **settori in cui gli immigrati sono più presenti** (ristorazione, servizi, ma anche edilizia e commercio, ad esempio). Disoccupazione, precariato e peggioramento della situazione contrattuale hanno quindi rappresentato i maggiori problemi dell’anno, con ripercussioni di fatto importanti per coloro la cui presenza dipende strettamente dal contratto di lavoro e dal reddito, non considerando il ruolo svolto verso i paesi di origine, soprattutto dove forti sono le rimesse a favore di familiari e popolazione locale. In questo quadro ha giocato un ruolo determinante anche l’irragionevolezza dei **precedenti decreti sicurezza**, che hanno provocato un peggioramento e maggiori difficoltà legate alle procedure di legalizzazione. Questo quadro è ben descritto nell’ultimo **Dossier Immigrazione 2020 – Idos/Confronti**[134] in cui sono poste in rassegna motivazioni e i legami disfunzionali tra pandemia e processi di integrazione. Gianfranco Schiavone (Asgi) sottolinea come la **nuova sanatoria** per gli immigrati attivi nei settori dell’assistenza, del lavoro domestico e dell’agricoltura sia stata **un’occasione persa per l’emersione del lavoro**

134 Dossier Statistico Immigrazione 2020 – Centro Studi e Ricerche IDOS in partenariato con Confronti

irregolare (207 mila domande a fronte di 621 lavoratori immigrati irregolari). I **grandi settori** sono infatti stati e**sclusi tagliando all'origine la richiesta** di circa 180 mila persone, scelta che Schiavone -a ragione- definisce di "gratuita crudeltà". La norma esclude poi principalmente le fasce più vulnerabili perché basata "quasi interamente sulla sola volontà del datore di lavoro di far emergere o meno il rapporto di lavoro irregolare". Lo **sfruttamento in agricoltura**, realtà drammatica che fa purtroppo parte integrante del sistema del nostro paese, sembra abbia registrato un forte aumento (+15-20%, circa 40-45 mila persone) con peggioramento delle condizioni lavorative (incremento delle ore di lavoro del 20%, dalle 8 alle 15 ore media e peggioramento della retribuzione). Effetti che anche Marco Omizzolo (Eurispes) rappresenta come "intreccio perverso tra la pandemia e il sistema dello sfruttamento dei migranti". Sul fronte **lavoro domestico**, area da sempre molto importante per la componente immigrata, Andrea Zini (Assindatcolf) parla di 13 mila posti di lavoro persi, circa 850 mila lavoratori, in massima parte immigrati. Restano **in piedi contestualmente numerose difficoltà sulle pratiche per l'immigrazione**, in particolare per l'acquisizione della cittadinanza. Claudio Piccinini (Centro patronati) rappresenta come i decreti sicurezza del primo governo Conte abbiano "irragionevolmente alzato l'asticella" dei requisiti per accedervi: 14 anni per completare l'istruttoria di naturalizzazione, comprendente 4 anni di elaborazione amministrativa della pratica stabiliti per decreto, 10 di residenza legale continuativa di cui gli ultimi 7 con un "reddito costante difficile da mantenere anche per molti lavoratori italiani".

Un **quadro complesso e inaspettato, quindi, che ha messo a dura prova molti autoctoni e a maggior ragione molti immigrati**. Strategico è diventato in questo quadro il progetto InCOME perché i suoi sportelli si sono **situati con precisione temporale e di argomento nel periodo di piena pandemia** e malgrado l'iniziale momento di avversità, **si sono rivelati una risposta concreta ai bisogni economici emergenti legati alla crisi** e **agiti** attraverso **l'educazione e l'inclusione finanziaria**. Data questa importante premessa, di seguito si elencano i **più significati risultati di ricerca**.

Rispetto al **contesto di inserimento, istituzionale e dei servizi**:

- la precarietà del lavoro e della presenza (status)
- la "strutturazione e destrutturazione" del territorio che va a creare specifiche "fenomenologie locali" a seconda del tessuto socio-economico
- la questione della comunicazione e delle competenze interculturali istituzionali in ambito finanziario

Rispetto invece ai **cittadini immigrati**:

- il livello di educazione finanziaria
- le Fasi di integrazione in cui i migranti sono inseriti
- il ruolo della cultura e delle abitudini (*habitus*) culturali del paese di origine e della comunità

Si è già chiarito cosa si intende per strutturazione o destrutturazione del territorio (cfr. cap. 4.2 Risultati raggiunti), ovvero in breve quale e quanta capacità di accoglienza, intesa come mera capacità di rispondere al bisogno e alle esigenze di integrarsi che il migrante ha in un contesto sociale, nazionale o locale, indipendentemente dalle

variabilità individuali. Significa anche gestione[135] del fenomeno migratorio finalizzata a creare (responsabilmente) un **circuito positivo per cui chi arriva** (per volontà o necessità) si possa inserire in una **maniera funzionale**, ovvero possa -e sia messo nel condizioni di- **contribuire in maniera positiva ed utile al contesto di inserimento**, rispettando così anche il principio di "cittadinanza" (inteso come possibilità di vivere all'interno di un contesto sociale relazionandosi e **contribuendo al suo sviluppo e benessere)**.

Sicuramente un ruolo importante in questo è giocato dai **servizi al cittadino (pubblici e privati)**, centrali perché il processo di inserimento abbia esito positivo e sia funzionale, quanto effettivamente sono fruibili ed accessibili, fermo restando che i **servizi operano sempre a fronte di regole** amministrative e giuridiche di carattere superiore e che spesso ci si muove all'interno di un **sistema complesso** che anche i cittadini autoctoni hanno difficoltà a comprendere appieno. Nella capacità (ma a volte anche volontà) di accogliere e gestire il fenomeno migratorio, la **rete comunitaria**, la cosiddetta "comunità di appartenenza", gioca certamente un **ruolo strategico**. È il "noto", il "conosciuto", il più simile a me che stimola e cattura il senso di fiducia, che dà certezze e sicurezza. È l'aggancio con la realtà, a volte può rappresentare una "bussola". A maggior ragione se si vive in un contesto complesso in cui risulta faticoso capire il funzionamento del sistema e le regole (non solo per **questioni linguistiche** ma anche per **schemi mentali acquisiti che fanno parte dell'identità** e che provengono dal fatto di essere cresciuti in contesti sempre territorialmente e culturalmente situati) oppure che non offre reali opportunità di inserimento.

Se esiste **uno spazio "vuoto" di carattere "istituzionale"**, che riguarda quindi non solo le politiche di gestione del fenomeno migratorio e di accoglienza ma anche la tutela dei diritti dei cittadini, compresa la possibilità di accedere ai servizi territoriali ed essere inserito in maniera funzionale al contesto in cui si vive, può essere colmato da **forme di mutuo-aiuto** che, nel **contesto di immigrazione, spesso sono di carattere comunitario[136]**. Questo per dire che la **rete relazionale** ha certamente un'importanza fondamentale anche sui comportamenti, soprattutto laddove ci sono necessità e contestualmente bisogni non soddisfatti. Appare del tutto naturale in questo contesto l'appoggio e l'importanza di chi può "dare risposte" e "supportare esigenze". Entra poi in gioco il **concetto di "fiducia"**, accordata a chi si conosce meglio e si sente più affine e questo, ad esempio, è uno dei **principi cardine** su cui **si basano i processi di mediazione interculturale.**

Ciò che si nota e che **andrebbe approfondito** oltre la presente esperienza e in **modo più sistematico**, è il collegamento tra la strutturazione/destrutturazione del territorio e **l'importanza della rete comunitaria di appartenenza**, perché ciò che si è notato è

135 La parola lo dice già di per sé, nel senso figurato indica la capacità di "guida" (Treccani, Vocabolario online – "gestione")

136 In questo, come già detto, possono assumere maggiore valore riproposizioni, comportamenti e abitudini di carattere culturale (identitarie, di relazione tra individui, familiari, tra classi sociali, così come esistenti nel paese di origine, come pure inerenti comportamenti dipendenti dal particolare funzionamento del contesto socio-economico) alle volte anche disfunzionali, intendendo semplicemente delle modalità che possono non essere accettate o opportune in altri contesti. In ambito finanziario si può fare riferimento ad esempio alla gestione informale del risparmio da parte di persone che godono della fiducia sociale e che svolgono questo ruolo. Questo, ad esempio, oggi in Italia non è possibile.

che in ambito finanziario questa **è direttamente proporzionale alla destrutturazione del territorio di inserimento**. Nei territori strutturati le istituzioni sembrano essere più un riferimento per il cittadino immigrato, in quelli destrutturati è la comunità. Va da sé che la comunità è, o può essere, sempre un punto di riferimento ma il punto in questo caso è il "**vuoto istituzionale", che crea indirettamente la necessità -o la possibilità- di riproposizione di regole interne alla comunità sul tema finanziario**. Interessante notare che questo link, questo legame, rimane ad un livello intermedio proprio nella sede di Roma, in cui è fenomeno meno visibile, a conferma di come sia il territorio di inserimento a giocare un ruolo fondamentale nel processo e di come sia da collegare al tema della relazione comunitaria, e di conseguenza al tema della mediazione interculturale.

Quanto esposto **dettaglia e conferma quanto già evidenziato dall'analisi dell'Osservatorio Nazionale sull'inclusione finanziaria dei migranti** (dati 2017) i cui dati fanno emergere una correlazione positiva tra territorio in cui il migrante è inserito, bancarizzazione, acceso al credito e uso dei prodotti assicurativi. Il tasso di bancarizzazione decresce man mano che ci si sposta nelle regioni del sud Italia e all'aumentare del livello di formalità complessiva del contesto, diminuisce il ricorso al credito informale. Il **processo di inclusione finanziaria** più di ogni altra cosa sembra essere **"place-based"**: è questo che sembra determinare i comportamenti finanziari, piuttosto che nazionalità, età, occupazione, stato civile, reddito etc[137].

Se più significative appaiono "le varabili legate ai fattori endogeni, ovvero struttura ed opportunità del territorio e dinamiche di solidarietà interne alla comunità", questione centrale emersa anche nella presente ricerca, un **approfondimento** a parte andrebbe fatto -a giudizio della scrivente- rispetto alla **familiarità dei migranti con *habitus* economici** importati dal paese di origine e alla **marginalità e vulnerabilità economico-sociale,** a cui invece viene accordato minor peso[138].

Queste meriterebbero di essere **analizzate e approfondite innanzitutto nella loro dimensione qualitativa[139]**, verificando quali **processi e dinamiche sono effettivamente messe in campo**, così da poter efficacemente leggere ed analizzare i **sistemi relazionali** che si creano internamente alle comunità (perché emerge chiaramente una caratterizzazione legata alle nazionalità). Se il **peso delle abitudini finanziarie acquisisce maggiore valore nei contesti destrutturati**, più propriamente l'analisi dovrebbe svolgersi su un livello di **mediazione interculturale[140]**. Bisogna infatti indirizzare il ragionamento anche sul fatto che **talune forme di rapporto**, in particolare le **meno tutelanti per i soggetti** o che **legittimano una differenziazione sociale** -su qualsiasi base essa sia- possono riproporsi in maniera automatica dipingendo a livello locale un **sistema di regole sociali parallele a quelle legalmente riconosciute**. Il denaro veicola infatti relazioni importanti, quindi **laddove queste sono di mutuo-aiuto sono tutelanti anche nella loro informalità**, mentre se subentrano stratificazioni sociali che veicolano **relazioni di potere su base economica importate**

137 Osservatorio nazionale sull'inclusione finanziaria dei migranti – 2017; pag. 99-114.
138 Ibidem
139 Analizzato il processo tramite indagine qualitativa, potrebbe poi essere utile valutarne la correlazione secondo un approccio più di tipo quantitativo (c.d. relazione variabili dipendenti/indipendenti).
140 Si intende una modalità di indagine e analisi di tipo socio-antropologico.

dai contesti socio-culturali dei paesi di origine, ci troviamo di fronte a dinamiche che devono essere comprese e non lasciate al caso. Se può trattarsi solamente di un fenomeno ristretto e residuale, **nel tempo potrebbero comunque risultare questioni difficilmente gestibili** laddove riproposte omologamente al paese di origine. Il **rischio infatti è che possano crearsi microcosmi sociali molto strutturati** e che possono riproporre **forme relazionali** in **contraddizione con il sistema normativo e giuridico italiano**, comunque **tutelante rispetto ai diritti** riconosciuti alla **persona** e alla sua completa integrità morale e fisica.

Rispetto alle **vulnerabilità**, come pure alle **nazionalità**, va detto che le donne nei contesti destrutturati, come le persone con permesso di soggiorno per asilo e alcune specifiche nazionalità (nella presente ricerca la nigeriana), soffrono di base di una **vulnerabilità che andrebbe approfondita perché omologa nei tre territori** ma **potenzialmente peggiorabile in ragione della destrutturazione del territorio**. Quindi il livello di inclusione di questi target sembra partire da una base comune di **vulnerabilità dipendente da alcune caratteristiche, che rischia però di aumentare anche in base al territorio di inserimento**.

Inoltre le **difficoltà legate al lavoro e alla posizione legale** (status giuridico) dipingono un'ampia zona "grigia" (cfr. cap. 4.2 Risultati raggiunti) di precarietà o di rischio continuo di cadere nell'irregolarità: la ricerca e l'analisi sottolineano come il livello e il processo di inclusione finanziaria dipendano strettamente dalla situazione lavorativa e contrattuale e dallo "status" di presenza. Rientrare nella "zona grigia" diventa oltremodo gravoso per chi vive in contesto di immigrazione. Esiste poi un livello di carattere nazionale che riguarda la normativa, e quindi regole di presenza regolare nel paese, ed un livello locale, relativo al tessuto socio-economico di inserimento: questo crea le specifiche **fenomenologie locali in cui il migrante è inserito e che determinano il livello di inclusione finanziaria.** Tema spesso collegato alla **finanza informale**, emergono anche qui i link e le incongruenze con un sistema "non accogliente", un sistema-paese non in grado di assorbire in maniera funzionale ed efficace persone e potenziali lavoratori ma che spesso **integra in maniera disfunzionale rispetto a logiche locali, economiche e sociali, non sempre regolari o legali**. Anche in questo caso a conferma di quanto riportato dall'Osservatorio per cui "le soluzioni informali sono più ricercate in Italia che nel paese di origine, indicando che nella scelta il rapporto con il territorio è più rilevante rispetto ad una presunta familiarità dei migranti con tali soluzioni informali ovvero abitudini economiche acquisite nei paesi di origine. Il ricorso al credito informale aumenta all'aumentare dell'informalità complessiva del territorio e il napoletano ha la maggiore diffusione […] Inoltre questo varia al variare della posizione lavorativa a conferma che la struttura delle relazioni economiche e la struttura delle opportunità presenti sul mercato italiano e un fattore primario nella diffusione dell'informalità"[141]. La finanza informale è un tema che deve essere trattato perché è risultato connesso e trasversale a tutte le tematiche (bancarizzazione, rimesse, previdenza/assicurazioni/investimenti, impresa). Le principali direttrici di analisi, come già detto nel paragrafo specifico, sono due: il livello formale/informale e il livello legale/illegale, il confine è debole e spesso dipendente dalle capacità del contesto di accogliere o non accogliere. **È un tema però**

141 Ibidem; pag. 123

da attenzionare senza preconcetti o pregiudizi: come già ribadito, nell'ambito della ricerca **sono le forme positive**, quelle di mero muto-aiuto, **ad essere state maggiormente mappate**. Queste enfatizzano quel rapporto comunitario indispensabile, carico di volontà di supporto e scevro da interessi personali, una modalità relazionale che nella cultura nazionale per certi aspetti dovrebbe essere recuperata. Ma è anche vero che **la questione può diventare terreno fertile, in accordo con una poco efficace capacità di accoglienza**, per **forme di sopraffazione e illegali**, che spesso coinvolgono anche gli autoctoni.

Particolarmente utile ed efficace nei termini di prospettive di integrazione **agganciare il tema della finanza informale con quello previdenziale**. La finanza informale è risultata utile al migrante particolarmente nei momenti di crisi, quelle **situazioni non preventivate che mettono a dura prova, anche economicamente, il percorso di vita**. Un **sistema finanziario che non include non permettere di ragionare in ottica previdenziale**, perché è sempre il **"qui ed ora"** la **priorità**. La prospettiva previdenziale, l'**ottica di gestione economica del rischio personale** è un cambio di prospettiva non semplice, soprattutto nei momenti di crisi economica, che tocca direttamente anche il tema dell'informazione e dell'educazione finanziaria, ma è **approccio lungimirante che può essere di grande valore per la vita delle persone**, in genere anche per la società nel suo insieme e per tutti i cittadini, **non solo gli immigrati**. Inoltre va tenuto conto che **implica un "investimento"** e **dipende dalle aspettative** nutrite nei confronti della migrazione stessa, in cui volente o nolente è coinvolto il paese di origine e parenti e familiari che ancora vivono lì. Pertanto è un **tema di grande interesse per la comunità immigrata**: avere delle possibilità per mitigare i "rischi" connessi al processo migratorio e di inserimento, se offre reali possibilità ed è accessibile, non può che essere accolto favorevolmente.

Ma in tutto questo, e almeno per quanto approfondito nell'economica di questo lavoro e sulla base dell'esperienza maturata nella mediazione, molto si basa su **familiarità e fiducia.** Anche l'Osservatorio sottolinea il rapporto della fiducia con la finanza informale e maggiormente in esito a spese impreviste[142]. Il *driver* individuato quello di favorire maggiormente un approccio relazionale basato su fiducia e chiarezza nella comunicazione, visto anche il significativo incremento dei servizi di investimento e prodotti assicurativi richiesti[143]. **Il tema della mediazione interculturale diviene** quindi **centrale**, perché il dispositivo è finalizzato proprio a far sì che si crei un clima di comprensione e di comunicazione in cui la relazione, per essere tutelata, si deve basare su un confronto equo e in cui le ambiguità trovano minor spazio possibile. In questo vanno coinvolti non solo il singolo mediatore nel servizio o le istituzioni lungimiranti che mirano all'effettivo accesso ai servizi e alla tutela dei diritti, ma anche le **comunità immigrate**. Grande interesse può esserci in un lavoro corale e istituzionale in cui ciò che viene messo in campo è la **cittadinanza economica** come **prima garanzia di un processo di integrazione fluido**, questione come detto finora probabilmente tralasciata. Ed è proprio il **ruolo di supporto** che abbiamo visto essere **ricoperto dalle comunità,** che **rimarca** la **necessità** di un loro **coinvolgimento a pieno titolo nei processi di mediazione di sistema in ambito finanziario**.

142 Ibidem; 112-113
143 Ibidem; 58

Il tema delle aspettative apre inoltre **due questioni importanti** da trattare come conclusioni pratiche e che, anche in questo caso, il progetto ha toccato con mano: il **livello di educazione finanziaria** e la questione della **comunicazione e delle competenze interculturali** a livello istituzionale. L'analisi del rapporto tra **fasi di integrazione e livello di inclusione finanziaria** ha evidenziato come la **consapevolezza del percorso** compiuto, e ancora da compiere, e le **aspettative** siano **la faccia della stessa medaglia**. La dinamica è ben visibile nel rapporto tra la prima e la seconda generazione di immigrati ed è, anche in questo caso, collegata allo specifico territorio: quanto e come riesco a compiere un processo di inserimento e quali risvolti può avere sulla mia vita e su quella della mia famiglia, qui e nel paese di origine. La stabilizzazione porta infatti con sé un fattore temporale che può cambiare le dinamiche relazionali all'interno del percorso migratorio e col paese di origine: i **bisogni specifici evidenziati in ambito finanziario** rispetto alle **fasi di integrazione**, sono la **cartina di tornasole del processo di integrazione** nel paese, che ben fa comprendere come e perché il **tema dell'educazione e dell'inclusione finanziaria debba toccare processi più alti e strutturati**. Oltre alla bancarizzazione, il tema della famiglia, del risparmio, dell'investimento, della previdenza, oltre alle potenzialità esprimibili nell'ambito economico e di crescita in **possibili reti transnazionali** col paese di origine, **processi virtuosi da valorizzare** e che sono stati mappati (cfr par. 4.2.1), a conferma anche di quanto sottolineato dall'indagine campionaria dall'Osservatorio[144].

Siamo quindi in una **fase molto matura del processo di integrazione**, in cui convivono diverse realtà migratorie, almeno questo quello che l'analisi restituisce: **migranti alla prima fase con bisogni basici e informativi e su procedure necessarie per accedere poi al sistema finanziario** (esempio residenza anagrafica per apertura del conto corrente), **bisogni per chi è nella fase intermedia** e che quindi deve svolgere una serie di procedure, anche in relazione al paese di origine (rimesse o piccoli investimenti; oppure finanziamenti per la vita quotidiana, RC auto etc..). **altri più specifici per chi ha un percorso di inserimento consolidato** e **capacità di investimento**, nel paese o in quello di origine. Su questo è importante dire che proprio **l'analisi congiunta sulle fasi di integrazione nei territori** sembra evidenziare **l'esistenza di problematiche base** e **di comprensione del sistema** (ad esempio fiscale ma non solo) **per chi ha già un percorso strutturato** (vedi ad esempio le esigenze informative delle donne su Napoli che hanno un percorso di integrazione più lungo). Come pure **non sono esclusi bisogni di livello più evoluto per chi è in fase intermedia** ma trovando una **situazione favorevole** in un contesto magari strutturato, ha la **volontà e necessità di procedure finanziarie di più alto livello** (esempio investire in una casa o in un'attività). Indicazione importante considerato che anche per l'Osservatorio "sembra trovare conferma la percezione di un profilo finanziario che matura con ritmi superiori rispetto alla clientela tradizionale di una banca"[145] e che la "stretta correlazione fra percorso migratorio, inclusione finanziaria e la corrispondente evoluzione del profilo finanziario e la componente di investimento contenuta nella rimessa […] pongono l'inclusione

144 "il 26% dei migranti residenti in Italia ha realizzato investimenti nel proprio paese di origine, percentuale che sale al 44% per i titolari di un conto corrente in Italia. Una propensione all'investimento nel paese di origine che non va interpretata come drenaggio di risorse dal processo di integrazione in Italia, ma al contrario è indicatore di una capacità di investimento crescente e di una transnazionalità che rappresentano opportunità anche per il nostro paese"; Ibidem, 50

145 Ibidem; 92

finanziaria e l'intermediazione finanziaria, intesa come accesso, disponibilità, ma anche conoscenza e utilizzo di strumenti adeguati, come elemento cardine della valorizzazione del processo di accumulazione ed allocazione del risparmio del migrante, in grado di generare benefici crescenti[146].

Concludendo, non si può prescindere per essere efficaci, da questa complessa analisi da compiere in maniera dettagliata su ogni territorio al fine di indirizzare puntualmente gli interventi di inclusione economica e finanziaria. Il **forte collegamento tra inclusione finanziaria, lavoro, territorio di inserimento, status di presenza, fasi di integrazioni del migrante e ruolo della comunità di riferimento** è un tema centrale della **cittadinanza economica** che sta diventando **sempre più importante** affrontare ed è fortemente **posizionato sulle fenomenologie locali**. È necessario intervenire con degli **approcci mirati e territoriali** che vadano sempre più ad inserirsi all'interno delle dinamiche locali, permettendo un processo di inserimento e di integrazione funzionale e positivo per il territorio, per la popolazione locale e per i migranti.

In questo contesto la **mediazione interculturale** diventa il **collante principale** tra le **diverse concezioni** e dinamiche legate al **denaro** e alla sua gestione. Gli **interventi** dovrebbero essere **definiti per tipologia** e inoltre, come il percorso InCOME ha dimostrato, è opportuno un intervento di **mediazione di sistema** come di seguito rappresentato.

Tipologia di interventi

I risultati di ricerca consigliano interventi finalizzati a favorire un **processo di inclusione finanziaria più evoluto trasversalmente in tutti i territori** (es. mutui, forme assicurative ad hoc, agevolazioni sulle rimesse ai fini di investimenti per attività o similari in collegamento tra paese di origine e di destinazione, prestiti etc..) ma con **approcci graduati e modulari a seconda delle problematiche di inserimento territoriale** (definiti sulle fenomenologie locali). Di base **campagne informative e conoscitive per la diffusione dei diritti e dei doveri in ambito finanziario** e alle tante **questioni collegate** (es. regole e conoscenza dei documenti amministrativi, cartacei e digitali – dalla residenza allo spid; contrattualistica – lavoro, abitativa, con i gestori dei servizi di pubblica utilità; conto corrente di base, forme di integrazione del reddito etc…), che convivano **contestualmente ad esercizi più alti** ed interventi più mirati **di inclusione finanziaria**. In queste attività, visto il ruolo svolto sia per le persone di recente immigrazione sia per quelle presenti da anni, sarebbe necessario costruire un **processo di mediazione interculturale a partire dalle comunità**, per il ruolo di intermediario e per la fiducia che o può favorire, sfruttando –possibilmente- le competenze dei soggetti con un livello più evoluto di inclusione finanziaria a favore di quelli di più recente insediamento. Si favorirebbero così **forme di mediazione interculturale sul tema finanziario già all'interno delle comunità**, particolarmente azioni di **educazione finanziaria** che potrebbero diventare patrimonio delle comunità stesse, con gli indubbi benefici in termini di diffusione informativa e di conoscenza sul tema.

146 Ibidem; 50

Mediazione di Sistema

Sarebbe opportuno **mettere a sistema** s**portelli con obiettivi e metodi di lavoro sperimentati da InCOME** e che, considerato il panorama ampio in cui si inseriscono, dovrebbero stressare in prima battuta la **componente educativa e formativa degli utenti** tanto quanto quella degli **operatori dei servizi** (pubblici e privati), rispettivamente sui **temi finanziari e di educazione alla cittadinanza** (intesa come consapevolezza di diritti e doveri) e di **approccio e comunicazione interculturale**. Inoltre, vista la complessità delle pratiche di inclusione finanziaria e i numerosi collegamenti con svariate procedure inerenti la vita quotidiana (casa, lavoro, famiglia etc..) prevedere anche delle **forme di assistenza specifica**, in particolare di **accompagnamento ai servizi**.

Inoltre inserire all'interno delle **realtà finanziarie istituzionali interventi di mediazione di Sistema e di Servizio** a beneficio delle **istituzioni** e dei loro **operatori** come degli **utenti:**

- integrando gli sportelli InCOME secondo il **principio di non sovrapposizione dei servizi** (anche in considerazione del fatto che questa tipologia di servizio è risultato essere trasversale a molti di quelli già esistenti);
- prevedendo **interventi di prossimità**, ovvero servizi itineranti sul territorio finalizzati a favorire *in primis* il tema dell'educazione finanziaria e per raggiungere persone che difficilmente accedono in maniera autonoma agli sportelli;
- spingendo su **attività formative trasversali al terzo settore** considerato l'aggancio e il contatto con l'utenza-target;
- prevedendo **modalità formative interattive costanti tra mediatori interculturali e operatori** per l'approfondimento del tema e particolarmente per tararlo su ogni singolo territorio e sulle necessità emergenti (realizzando conseguentemente anche un'attività di "antenna" sui territori);
- attivando **forme specifiche di monitoraggio e valutazione** che possano restituire le informazioni legate al territorio ed emerse dalla presente ricerca come strategiche ai fini dell'inclusione finanziaria, creando così un circolo virtuoso che renda possibile interventi specifici e mirati.

4.5 In prospettiva: note sull'esperienza progettuale

a cura di Daniele Frigeri - Direttore CeSPI, Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti in Italia

La presentazione dei risultati finali del progetto InCOME ha mostrato la complessità del quadro di riferimento e in generale del tema relativo all'inclusione finanziaria, oltre alla ricchezza dei dati e delle evidenze emerse. Le analisi e i dati forniti dall'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti negli ultimi 10 anni, hanno fatto da sfondo alla ricerca, attraverso un'interazione continua con la sua partecipazione al Comitato Scientifico del progetto.

Rileggendo le principali conclusioni che emergono dal lavoro realizzato, sono **quattro gli aspetti significativi** sui quali intendo soffermarmi in questa mia riflessione conclusiva.

- ✓ In primo luogo, appare rilevante ribadire il **legame fra inclusione finanziaria e "integrazione" o più in generale stabilizzazione nel nostro paese**. Un legame reso ancora più evidente dalla pandemia da Covid-19. I dati rilevati dal progetto hanno evidenziato come l'accesso ai sistemi di pagamento, ai canali digitali, sono determinanti nella gestione finanziaria, ma in modo ancora più significativo assume rilievo il processo di allocazione del reddito e del risparmio. Un processo rispetto al quale l'educazione e l'inclusione finanziaria possono favorire processi virtuosi, legati al circuito risparmio-credito-investimento. Il risparmio favorisce l'accesso al credito e, insieme a quest'ultimo, costituiscono ingredienti fondamentali per una progettualità futura. Nel caso dei migranti si tratta di un processo che coinvolge non solo l'Italia, ma anche il paese di origine, attraverso l'invio di una parte del risparmio sottoforma di rimesse, attraverso un dialogo e una negoziazione che deve tenere conto delle esigenze proprie e della propria famiglia in Italia e quella più allargata nel paese di origine, così come la propria comunità di appartenenza. I dati più recenti mostrano che le rimesse dall'Italia verso il resto del mondo hanno registrato un incremento fra il 2019 e il 2020 del 12,6%, indice che la pandemia ha ulteriormente drenato risorse in Italia, per destinarle alle famiglie di origine.

  Il lavoro di accompagnamento fatto dagli sportelli in tema di consapevolezza nella gestione delle entrate e delle spese correnti e di formazione alla redazione del budget famigliare vanno in questa direzione. Due esempi che emergono dalle prassi rilevate aiutano a comprendere meglio la centralità di questo processo. Secondo i dati emersi dal lavoro sui territori, circa un terzo delle persone che si sono rivolte agli sportelli non monitora le proprie entrate e le proprie spese, gestendo reddito e risparmio alla giornata, senza alcuna pianificazione. Il 24% delle persone ha dichiarato di non pagare le bollette in tempo, il che si traduce, sulla base della normativa vigente, in una segnalazione alla centrale dei rischi e quindi in un ostacolo all'accesso al credito in futuro. La pandemia si è inserita su questi comportamenti, incrementando fenomeni di esclusione, legati soprattutto al digital divide, generando un inasprimento della vulnerabilità economico e finanziaria e interrompendo un processo di graduale accumulazione di un patrimonio da parte dei migranti che aveva preso avvio in questi ultimi anni e che si è interrotto o in alcuni casi è retrocesso.

- ✓ Il secondo punto è legato alla **territorialità**. Una delle esperienze più interessanti e innovative di questo progetto è stato approfondire il legame tra territorialità e inclusione finanziaria. I dati e le analisi quantitative realizzate dall'Osservatorio sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti avevano mostrato come la variabile territoriale fosse quella che maggiormente spiega il profilo finanziario del migrante. Il progetto ha lavorato proprio a partire dalla territorialità, analizzando il contesto, i comportamenti e i bisogni e costruendo una proposta formativa e informativa. Le azioni hanno infatti insistito sui tre territori anche con l'intento di dare una lettura trasversale alle realtà tramite il lavoro di ricerca e di analisi, che conferma come le pratiche finanziarie individuali siano effettivamente diversificate a seconda della realtà in cui i soggetti sono inseriti. Ogni sportello ha intercettato un target specifico, su cui è stata disegnata un'offerta adeguata alle sue caratteristiche e ai suoi bisogni attraverso un processo di accompagnamento. Si tratta di un fattore centrale anche in tema di educazione finanziaria, dove un'offerta generica appare poco efficace perché deve confrontarsi con un processo, quello di inclusione finanziaria, che è dinamico e interagisce direttamente con il territorio e con le sue caratteristiche (strutturato o destrutturato, per riprendere due concetti centrali che emergono dalla ricerca valutativa che ha accompagnato il progetto). Fattori che interagiscono con quelli economici e di inserimento nel mercato del lavoro di ciascun territorio, ma anche con la storia migratoria di ciascun individuo e le fasi del processo di integrazione, e con gli aspetti culturali, che appartengono al bagaglio personale e comunitario. Tutti fattori che contribuiscono a determinare un diverso ricorso all'informalità, quella "zona grigia" ben identificata dal progetto. Naturalmente le prime fasi del processo di integrazione sono quelle dove l'illegalità nelle forme di lavoro, la maggiore precarietà e difficoltà ad interagire con le istituzioni favoriscono l'emergere di pratiche informali nella gestione finanziaria. Nel corso del tempo queste condizioni tendono a modificarsi, ma l'informalità nella gestione finanziaria rimane una pratica diffusa, in modo più marcato in territori "destrutturati". Si tratta di un tema, quello dell'informalità, che è molto vasto e dove spesso il limite tra informalità e illegalità appare difficile da definire.

- ✓ Il tema della territorialità rimanda a un terzo aspetto legato ad alcune **vulnerabilità specifiche** che il progetto ha individuato, cercando di dare risposte. Il tema della lingua, quello dell'informazione e della fiducia, che sono strettamente interconnessi e rispetto ai quali assume un ruolo centrale la mediazione interculturale. Si tratta di un aspetto estremamente interessante e che il progetto e la ricerca hanno messo in luce, identificandolo come un fattore centrale ma ancora difficile da includere come processo di sistema in grado di coinvolgere diverse istituzioni che entrano in gioco nel processo di inclusione, in particolare di inclusione finanziaria dei migranti. Esiste una generale consapevolezza rispetto al tema, ma al contempo emerge una difficoltà a far interagire quella che può essere un'azione, una strategia di un singolo attore (sia esso un operatore finanziario, un'istituzione pubblica o un ente del terzo settore), con il contributo che la mediazione può dare. Durante la fase più vivace del processo di bancarizzazione dei migranti, attraverso le molteplici iniziative di *welcome e diversity banking* messe in campo, diverse istituzioni finanziarie hanno fatto ricorso alla mediazione interculturale. Per una serie di elementi concomitanti, la sostenibilità di iniziative individuali è stata messa in discussione e vanno ricercate modalità innovative, anche attraverso partnership multistakeholder.

- ✓ L'ultimo elemento riguarda l'**ambito normativo** che può essere facilitante o limitante, in ottica di inclusione finanziaria. Alcuni esempi possono aiutare a comprendere il tema. Da un punto di vista normativo sono stati rimossi gli ostacoli all'accesso ad un conto corrente da parte dei richiedenti asilo, ma rimangono delle criticità per chi esce ad esempio da sistemi di caporalato e di illegalità nel mercato del lavoro. Con riferimento alla "zona grigia", in modo particolare per tutte quelle forme di risparmio cosiddette informali, che ogni comunità ha sviluppato in modo più o meno strutturato, ad oggi mancano strumenti che consentano di trasformarli in modelli formali, configurandosi come forme di raccolta di risparmio e quindi soggetti ad una normativa specifica che non tiene conto di queste micro-realtà. Manca una struttura normativa ad hoc, che eviterebbe il protrarsi e il diffondersi di pratiche informali che possono degenerare in forme illegali a danno dei risparmiatori.

Il progetto e le riflessioni che accompagnano questo rapporto finale di ricerca lasciano aperte **tre sfide** su cui sarebbe interessante continuare a lavorare: la prima è il **tema della vulnerabilità**, attraverso la costruzione di indicatori capaci di affiancare agli elementi quantitativi anche aspetti più qualitativi, che rimandano ad un ambito relazionale che la mediazione interculturale può fornire e capaci di mettere in luce il diverso contributo dei contesti e dei fattori culturali.

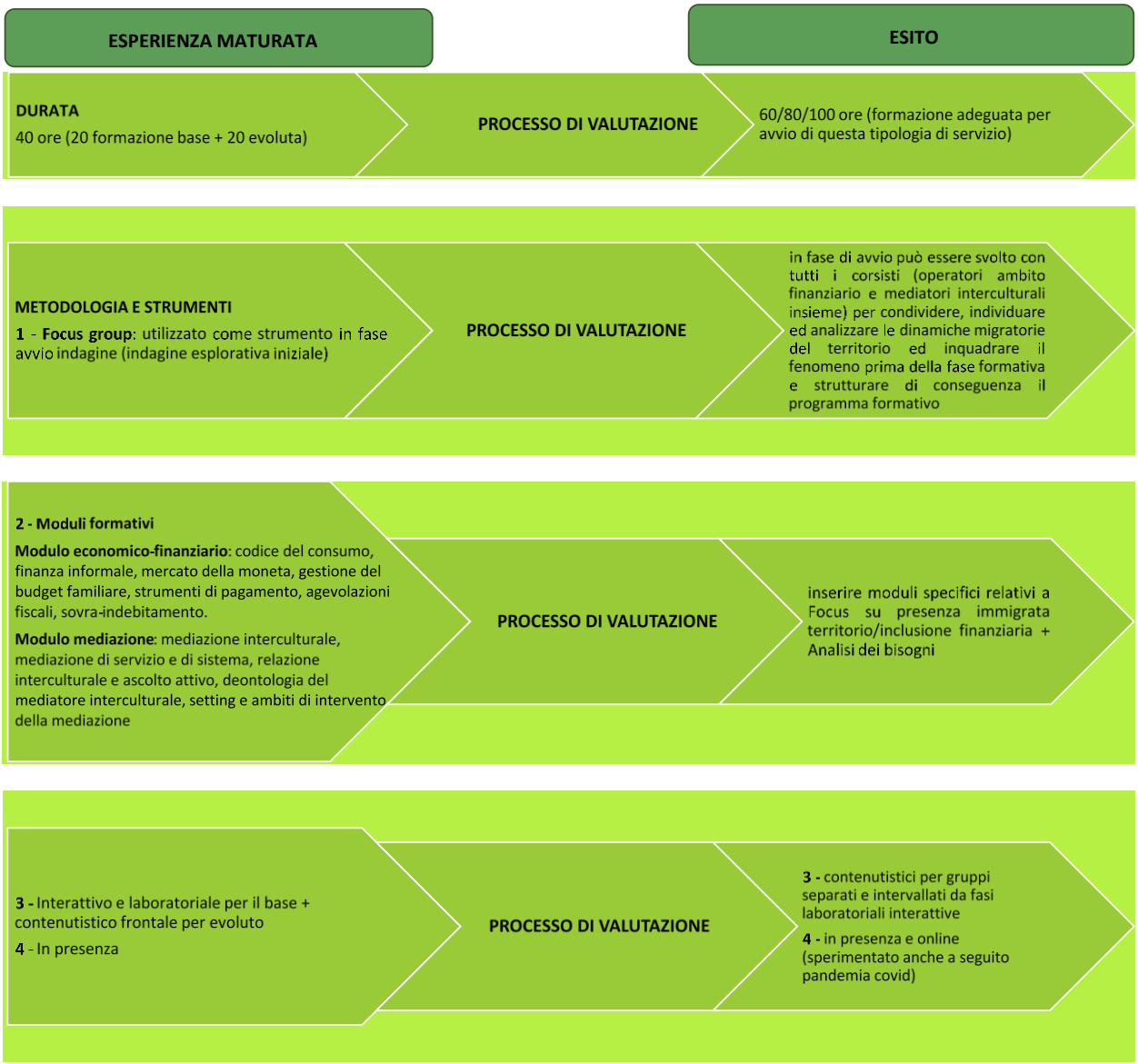
La seconda sfida riguarda la **necessita di approfondire e avviare sperimentazioni che riguardano direttamente quella che è stata definita la "zona grigia"**, ancora poco esplorata e che in molti casi è limitante, ma che può offrire delle opportunità, se affrontata con gli strumenti, anche normativi, adeguati.

La terza sfida rimanda all'opportunità di **riprendere il tema della territorialità in ottica di rete**, sviluppando un approccio innovativo, capace di creare un'interazione virtuosa fra gli operatori finanziari e le reti sul territorio, perché possano affrontare i vari aspetti della filiera dell'inclusione finanziaria. L'operatore finanziario entra spesso in gioco nell'ultimo miglio, quando l'individuo accede o chiede di accedere ad un prodotto o ad un servizio, senza un'adeguata interazione con chi fornisce servizi di formazione o di accompagnamento. La sfida diviene allora quella di creare spazi di interazione che consentano di sviluppare processi di accompagnamento che si svolgono nel tempo, in tutte le fasi del processo di integrazione e di inclusione finanziaria, e che tengono conto dei bisogni e del loro evolversi nel tempo, degli aspetti linguistici e culturali, in un processo di apprendimento reciproco che si alimenta continuamente e che è stata delineato nei modelli di formazione e di servizio identificati da InCOME. È cioè necessario creare una rete sul territorio capace di realizzare quella che nei Laboratori Territoriali dell'Osservatorio sull'Inclusione Finanziaria è stata definita come "staffetta". Un processo, disegnato per quel territorio specifico, in cui il migrante viene in contatto con gli operatori in rete, partendo da un bisogno che non è necessariamente legato all'inclusione finanziaria, ricevendo informazione e formazione e venendo inserito in un processo di accompagnamento graduale che coinvolge più soggetti, con competenze diverse e che abbraccia anche i temi finanziari. Una rete di soggetti, inclusi gli operatori finanziari, che attraverso un'interazione continua è capace di leggere i bisogni e il contesto in continua evoluzione, cogliendone le sfumature e adeguando la sua offerta di conseguenza. Centrale, in questo processo, è un'adeguata sensibilizzazione e formazione degli operatori dei diversi soggetti coinvolti. Il migrante viene così inserito in una catena (staffetta) in cui ogni attore mette una parte di

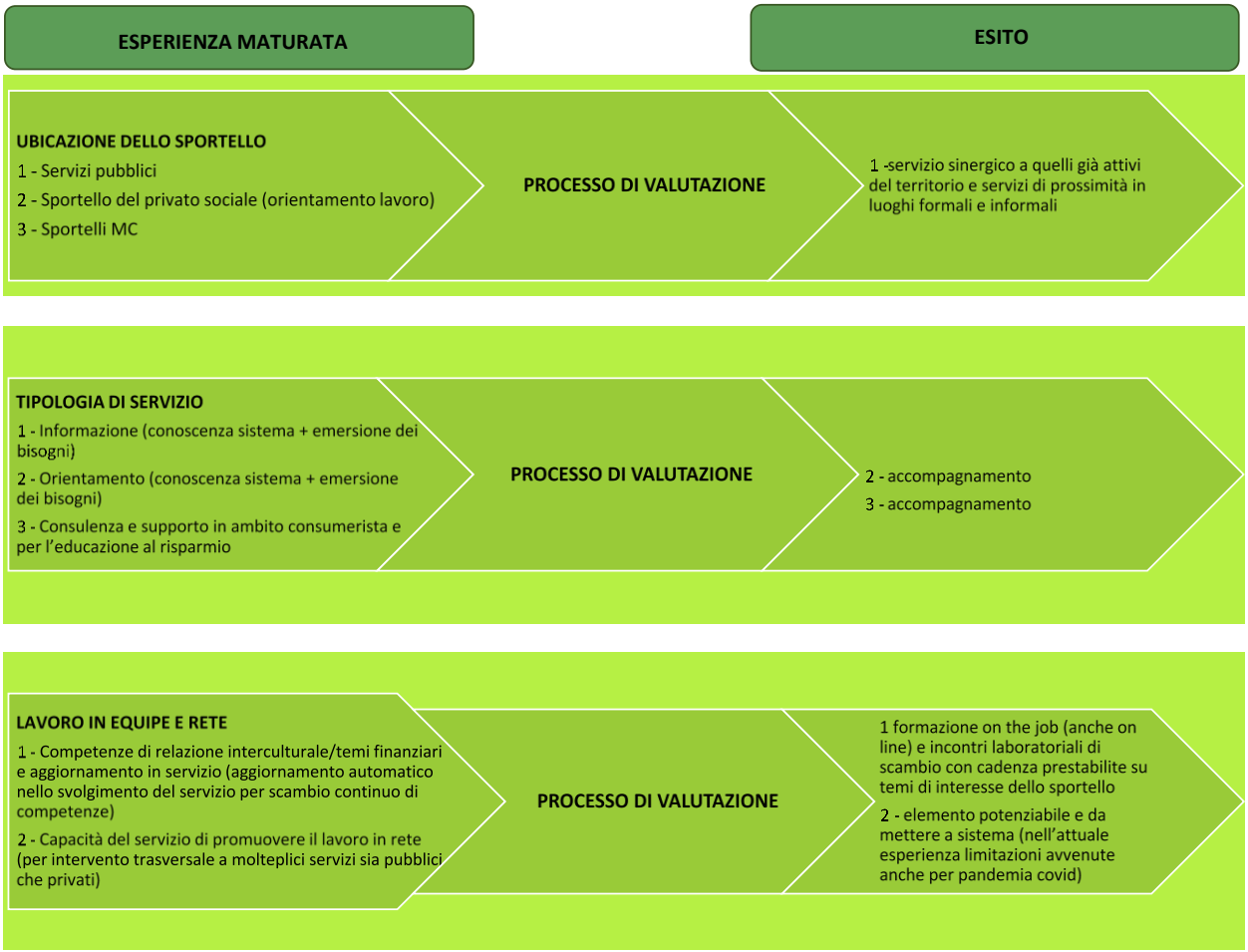
professionalità, di competenza, fino ad arrivare al punto di arrivo che è ad esempio l'accesso alla pubblica amministrazione, agli operatori finanziari o ad un prodotto finanziario specifico, ma che non si configura più come un traguardo incerto e scollegato dall'intero percorso dell'individuo.

5 - Il Modello di Mediazione interculturale in ambito finanziario – schemi

La formazione di operatori e mediatori: Modello di Formazione



Gli sportelli di Inclusione finanziaria: Modello di Servizio



6 - Analisi di fattibilità e trasferibilità dell'intervento InCOME in territorio greco: contributo del partner EEKE – Union of Working Consumers of Greece[147]

147 Contratto n°: 02012021/C-InCOME

Migrazione di cittadini di paesi terzi in Grecia. Aspetti istituzionali

Un tempo nota per la sua emigrazione su larga scala, la Grecia è diventata un paese di destinazione per gli immigrati dell'Europa Centrale e Orientale dopo la caduta dell'Unione Sovietica e di altri regimi comunisti nella regione. Negli ultimi anni, il paese è diventato un paese di ingresso e transito per centinaia di migliaia di immigrati irregolari provenienti da Africa, Asia e Medio Oriente. Di conseguenza, la Grecia è ora alle prese con questioni relative ai suoi confini altamente porosi, all'aumento delle richieste di asilo, al vacillante sistema di detenzione degli immigrati, alle accuse di violazioni dei diritti umani e all'effettiva integrazione di molti cittadini che risiedono stabilmente nati all'estero.

Allo stesso tempo, la Grecia ha lottato sotto il peso di quella che è forse la peggiore recessione economica del paese negli ultimi anni. L'enorme debito pubblico e la decisione del governo di accedere al prestito dal Fondo Monetario Internazionale e dall'Unione Europea hanno cambiato completamente l'ambiente economico, politico e sociale dell'immigrazione in Grecia.

L'occupazione e il reddito si sono ridotti sia per la popolazione autoctona che per quella immigrata, mentre è aumentata la concorrenza all'interno delle due popolazioni e tra di esse. Ciò ha comportato salari più bassi, un mercato del lavoro in contrazione e un minor numero di immigrati regolarizzati, attirando l'attenzione sull'immigrazione come una minaccia crescente alla coesione della società greca moderna.

L'immigrazione illegale in Grecia è aumentata rapidamente negli ultimi anni. Le dure politiche sull'immigrazione in Spagna e in Italia e gli accordi con i paesi africani vicini per combattere l'immigrazione illegale hanno cambiato la direzione dei flussi migratori africani verso la Grecia. Allo stesso tempo, sembrano essere aumentati anche i flussi dall'Asia e dal Medio Oriente – principalmente dal Pakistan, Afghanistan, Iraq e Bangladesh – verso la Grecia.

I principali punti di ingresso per l'immigrazione illegale in Grecia includono il confine terrestre greco-albanese, il confine terrestre greco-turco e i confini marittimi tra Grecia e Turchia. Negli ultimi tre anni, c'è stato un notevole cambiamento di direzione dei flussi di immigrazione clandestina dalle frontiere marittime alla frontiera terrestre greco-turca.

Il governo greco era impreparato a ricevere un gran numero di immigrati in un periodo di tempo relativamente breve (inizialmente dal 2001 e più recentemente nel periodo 2015-2019), e ha lottato con il modo migliore per gestire l'integrazione di questa popolazione. Sebbene il governo abbia adottato, nel corso degli anni, procedure di regolarizzazione limitate che metterebbero in regola alcuni immigrati non autorizzati - in gran parte in risposta alle pressioni degli elettori e delle organizzazioni per i diritti umani - quasi la metà della popolazione immigrata totale stimata rimane oggi non autorizzata. Per quanto riguarda le altre forme di integrazione degli immigrati, il governo non ha ancora elaborato un quadro istituzionale soddisfacente né adottato una politica di integrazione specifica. (Fonte: “Grecia: Immigrazione Illegale nel Mezzo della Crisi” Charalambos Kasimis miigrationpolicy.org)

Per soggiornare legalmente in Grecia, è necessario ottenere un documento legale che faccia riferimento a qualsiasi tipo di certificazione rilasciata dalle autorità greche competenti. A seconda della categoria di permesso di soggiorno che si possiede - -con quello che fornisce di volta in volta- all'immigrato è permesso di soggiornare legalmente in Grecia.

L'accesso alla procedura di protezione internazionale è libero e gratuito.

Per richiedente protezione internazionale si intende qualsiasi cittadino di un Paese terzo o apolide che presenti domanda di protezione internazionale presso gli Uffici Regionali per l'Asilo o le Unità Autonome per l'Asilo o le Unità del Servizio Asilo che operano all'interno dei Centri di Accoglienza e Identificazione. Il richiedente protezione internazionale chiede di non essere espulso perché teme di essere perseguitato a causa della sua razza, religione, nazionalità, partecipazione a un determinato gruppo sociale o per le sue convinzioni politiche, o perché è in pericolo di subire un danno grave nel paese di origine o di precedente residenza, soprattutto perché rischia la pena di morte o l'esecuzione, la tortura o un trattamento inumano o degradante o la sua vita o integrità fisica è in pericolo a causa di una guerra internazionale o civile.

Inoltre, qualsiasi cittadino di un paese terzo o apolide trasferito in Grecia da uno stato europeo che attua il Regolamento "Dublino III"**.**

Il Servizio per l'Asilo può accettare una domanda come successiva solo nel caso in cui un immigrato abbia ricevuto una decisione definitiva di rigetto della domanda di asilo che aveva presentato alla Polizia Ellenica.

La Procedura di Richiesta Asilo (Prima Istanza)

L'accesso alla procedura di protezione internazionale è libero e gratuito. Qualsiasi cittadino di un paese terzo o apolide ha il diritto di richiedere protezione internazionale.

La richiesta viene presentata alle Autorità Riceventi, che effettuano immediatamente una registrazione completa. Le autorità competenti per la ricezione delle domande sono gli Uffici Regionali per l'Asilo, le Unità Autonome del Servizio per l'Asilo e le Unità Mobili del Servizio per l'Asilo**.** La Richiesta di Protezione Internazionale è presentata personalmente dal richiedente. Tuttavia, la richiesta può ora essere presentata online tramite l'applicazione di autoregistrazione. Gli immigrati possono anche fare domanda per i loro familiari, a condizione che siano con il richiedente in Grecia e lo desiderino. Dovrebbero anche presentarsi con l'immigrato al Servizio per l'Asilo.

Nel caso in cui un immigrato sia entrato nel Paese senza espletare le formalità legali o si trovi in Grecia senza soddisfare i requisiti di legge, sarà trasferito in un Centro e, nel caso in cui non sia in possesso di alcun documento rilasciato da un'autorità ufficiale che dimostri sua identità e nazionalità, sarà sottoposto a procedure di accoglienza e identificazione. In tal caso, per presentare richiesta di protezione internazionale, sarà indirizzato all'Ufficio Regionale del Servizio Asilo competente per il territorio, di cui una Unità Asilo può essere operante all'interno del Centro di Accoglienza e Identificazione dove egli soggiorna. Sarà obbligatorio per lui rimanere nei locali del centro per tutta la durata dell'esame della sua domanda, a condizione che la durata di tale periodo non superi i venticinque (25) giorni.

In alcuni casi (es. se presenta domanda alle frontiere o in una zona di transito di un porto/aeroporto del Paese, se elude le autorità fornendo false informazioni, se è detenuto, e in altri casi previsti dalla legge), verrà data priorità all'esame della sua domanda.

In totale, l'esame della domanda può durare da venti (20) giorni a sei (6) mesi, a seconda del caso personale.

La Registrazione

La registrazione completa della domanda include i dati identificativi del richiedente, il paese di origine, il nome del padre, il nome della madre, il nome del coniuge, i nomi dei figli, l'indirizzo e-mail (se presente), i dati di identificazione biometrica, un elenco completo dei motivi per i quali egli richiede protezione internazionale, il suo indirizzo di residenza o di soggiorno, la lingua in cui desidera che sia esaminata la sua domanda e, se lo desidera, la nomina di un rappresentante autorizzato.

Nel caso in cui la sua registrazione completa non sia possibile per qualsiasi motivo, una registrazione di base dei dati minimi richiesti, inclusa la lingua in cui desidera che il suo caso venga esaminato, deve essere eseguita entro tre (3) giorni lavorativi dalla presentazione della domanda. Successivamente, verrà eseguita la registrazione completa della sua domanda in una data specifica che gli sarà notificata. In tal caso, gli verrà consegnato un documento in cui compariranno i suoi dati e la sua fotografia. Consegnerà tale documento durante la sua registrazione finale e sarà sostituito da una Carta di Richiedente Protezione Internazionale.

Presentazione della Richiesta di Asilo

Al momento della presentazione della domanda, sarà disponibile un interprete per assisterlo in una lingua che il richiedente comprende, in modo da facilitare la sua comunicazione con i membri del personale del Servizio per l'Asilo.

Al momento della presentazione della domanda, il richiedente deve rispondere con piena sincerità a tutte le domande poste dal membro del personale del Servizio per l'Asilo. Se il richiedente fornisce false dichiarazioni o informazioni, ciò avrà un effetto negativo sul giudizio sulla sua domanda.

Nel caso in cui il richiedente sia un minore non accompagnato, vale a dire abbia meno di 18 anni e non sia accompagnato da un adulto responsabile delle sue cure, secondo la legge greca, le autorità devono informare immediatamente il Pubblico Ministero per i Minori competente. Il Pubblico Ministero nominerà un rappresentante che ne sarà responsabile e ne difenderà gli interessi. Nel caso in cui il richiedente abbia meno di quindici (15) anni, la sua domanda di protezione internazionale deve essere presentata dal rappresentante designato. Nel caso in cui il richiedente abbia più di 15 anni, può presentare lui stesso la domanda. L'autorità preposta alla sua protezione è la Segreteria Generale per i Minori Non Accompagnati del Ministero delle Politiche Migratorie, che, in collaborazione con le Autorità, si occuperà della sua protezione e della sua sistemazione in una struttura adatta ai minori.

Quando il richiedente presenta la sua domanda di protezione internazionale, lui, così come tutti i membri della sua famiglia che hanno più di quattordici (14) anni, saranno

fotografati e ne verranno rilevate le impronte digitali. Le impronte digitali verranno inserite nell'EURODAC, la Banca Dati Centrale Europea e, nel caso in cui il richiedente abbia presentato un'altra domanda di protezione internazionale in un altro stato europeo aderente al regolamento "Dublino III", è possibile che egli vi venga trasferito per l'esame della sua domanda.

Il richiedente dovrà consegnare il suo documento di viaggio (passaporto) o qualsiasi altro documento in suo possesso utile all'esame del suo caso e alla verifica della sua identità e dei suoi familiari, del suo paese e luogo di origine, così come della sua situazione familiare.

Il richiedente potrebbe essere perquisito e perquisiti anche i suoi effetti personali. Può essere sottoposto a visite mediche.

Il Servizio per l'Asilo stabilirà una data per la sua audizione e il richiedente riceverà la sua carta di richiedente protezione internazionale che avrà una validità fino a sei (6) mesi. Il richiedente deve portare sempre con sé questa carta.

Al momento della presentazione della domanda, il richiedente riceverà un'informativa, in una lingua a lui comprensibile, sulla procedura, sui suoi diritti e doveri in quanto richiedente protezione internazionale, nonché sulle scadenze che si applicano durante tutta la procedura.

Nel caso in cui sia vittima di tortura, stupro o qualsiasi altro grave atto di violenza, il richiedente deve opportunamente informare le autorità, in modo che quest'ultime possano fornirgli assistenza.

Tutte le informazioni che il richiedente fornisce durante la procedura di richiesta protezione internazionale sono riservate. Tutti i membri del personale del Servizio per l'Asilo hanno l'obbligo di riservatezza e qualsiasi informazione fornita al Servizio durante l'esame della domanda del richiedente non sarà divulgata a nessuno che lo stesso indica come agente di persecuzione o danno grave.

Il richiedente può richiedere di contattare l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati o qualsiasi Organizzazione che fornisca supporto legale, medico e psicologico.

Durante tutta la procedura il richiedente ha il diritto di chiedere l'assistenza di un avvocato o altro consulente di sua scelta (senza alcuna mediazione da parte del Servizio per l'Asilo). In tal caso, il richiedente dovrà autorizzare per iscritto (è necessaria l'autenticazione della sua firma) in modo da poterlo accompagnare durante l'audizione o rappresentarlo dinanzi al Servizio per l'Asilo. L'onorario e le spese dell'avvocato o altro consulente saranno interamente a carico del richiedente.

Nel caso in cui il richiedente sia un soggetto vulnerabile e la sua audizione sia fissata entro quindici giorni dalla data di presentazione della domanda, gli può essere concesso del tempo extra (che non può superare i tre giorni) per prepararsi adeguatamente all'audizione e farsi consigliare da un avvocato o da un altro consulente per essere assistito durante la procedura.

Per la sua audizione, il richiedente può chiedere che l'intervistatore e l'interprete siano persone del sesso di sua preferenza, purché sussistano validi motivi per tale richiesta. La sua richiesta sarà valutata dal Servizio per l'Asilo e sarà soddisfatta se possibile.

Nel caso in cui si tratti di un minore non accompagnato, il richiedente dovrà essere informato dal suo tutore designato in merito alla sua audizione. Il suo tutore sarà invitato e potrà rimanere con il richiedente durante l'audizione. In caso di dubbio sulla sua età, le autorità possono condurre esami medici per determinare l'età del richiedente. Sia il richiedente che il suo tutore devono essere informati di questa procedura e il richiedente o il suo tutore devono darne il consenso.

Chiunque esprima la volontà di rientrare volontariamente al Paese d'origine sarà indirizzato per ulteriori informazioni all'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (O.I.M.) che provvederà alle procedure di rimpatrio.

Se le informazioni di contatto del richiedente cambiano in qualsiasi fase del suo processo di richiesta, lo stesso deve informare il Servizio per l'Asilo.

Permessi di soggiorno (tipo ADET)

- Se al richiedente viene riconosciuto lo status di rifugiato dalla Repubblica Ellenica, egli può acquisire un permesso di soggiorno valido per tre (3) anni. Per rinnovare il permesso di soggiorno il richiedente deve presentare domanda via e-mail trenta (30) giorni di calendario prima della scadenza dello stesso presso l'Unità d'Asilo dei Beneficiari della Protezione Internazionale.
- Se è beneficiario di protezione sussidiaria, il suo permesso di soggiorno è valido per un (1) anno e può essere rinnovato per ulteriori due (2) anni.
- Quando il richiedente ottiene la protezione internazionale (status di rifugiato o protezione sussidiaria) ha diritto ad un permesso di soggiorno. Il richiedente riceverà un documento dal responsabile dell'Ufficio Regionale per l'Asilo contenente la decisione del Servizio per l'Asilo che attesta che ha diritto ad un permesso di soggiorno (ADET).
- Dopo aver ricevuto la suddetta decisione, per ottenere l'effettivo permesso di soggiorno fisico il richiedente deve presentare domanda all'Ufficio Passaporti.

Come presentare domanda per ottenere il permesso di soggiorno fisico (ADET):

- Il richiedente deve presentare una domanda a un Ufficio Passaporti in base alla sua zona di residenza.
- Il richiedente deve scegliere un Ufficio Passaporti e portare i seguenti documenti:
    - Una copia conforme del documento di decisione originale fornito dal responsabile dell'Ufficio Regionale per l'Asilo che mostra che il Servizio per l'Asilo ha deciso il rilascio del suo permesso di soggiorno.
    - La sua carta di Richiedente Protezione Internazionale con il timbro "In Attesa di Permesso di Soggiorno". Riceverà questo timbro dall'Ufficio Regionale per l'Asilo.
    - Un passaporto recente di tipo greco.
    - Verranno prese anche le sue impronte digitali.

(Fonte: Ministero delle Politiche Migratorie)

Strategie di integrazione sociale per le popolazioni migranti in Grecia

L'integrazione sociale è un processo che comporta la sistemazione reciproca da parte di cittadini di paesi terzi (migranti, richiedenti o beneficiari di protezione internazionale) e cittadini greci. Il successo dell'integrazione sociale porta alla convivenza pacifica, al rispetto della diversità e alla coesione sociale.
L'attuale Strategia Nazionale per l'integrazione Sociale è stata pubblicata nel luglio 2019, a seguito delle revisioni e degli sviluppi della Strategia Nazionale per l'Integrazione Sociale del 2013. La Strategia Nazionale del 2019 sostiene, sulla base delle indicazioni del Consiglio d'Europa e dell'Unione Europea, che una politica di integrazione sociale di successo richiede la partecipazione attiva dello Stato, delle istituzioni e della società civile. In questo contesto, le comunità locali in Grecia sono molto importanti per l'effettiva attuazione delle politiche di integrazione sociale. Le amministrazioni locali greche fungono da vettore chiave di integrazione sociale coinvolgendo e impegnando le comunità locali.

Inoltre, l'efficace attuazione delle politiche di integrazione sociale richiede anche l'effettiva collaborazione delle amministrazioni locali con l'amministrazione centrale. Dipende anche dal coinvolgimento attivo degli enti della società civile, come associazioni o sindacati per migranti e rifugiati e organizzazioni non governative, in iniziative di integrazione sociale.

Il "modello greco" per l'integrazione sociale

Secondo la Strategia Nazionale di Integrazione del 2019, i principali obiettivi del modello greco per l'integrazione sociale sono:

- Creare e mantenere una società aperta che rispetti la diversità.
- Proteggere i diritti e delineare gli obblighi dei cittadini di paesi terzi in modo non discriminatorio, che garantisca l'uguaglianza sociale.
- Promuovere l'interazione, la collaborazione, il dialogo e la critica costruttiva tra comunità culturalmente o etnicamente diverse, promulgando democrazia e uguaglianza.
- Promuovere la diversità, la tolleranza e la coesione sociale.
- Motivare tutti gli individui a proteggere il bene comune e incoraggiare il contributo di tutti gli individui allo sviluppo del paese.

I principi fondamentali dell'attuale strategia Nazionale sono:

- Consentire l'integrazione dei beneficiari di protezione internazionale e dei richiedenti protezione internazionale che risiedono temporaneamente nel paese e/o rimarranno nel paese, se viene loro concessa protezione internazionale.
- Assistere i migranti che lottano per mantenere il loro status di residenza legale a causa della crisi economica.
- Coinvolgere maggiormente le amministrazioni locali e rafforzare il loro ruolo nella formazione delle politiche di integrazione sociale.
- Sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza dell'integrazione e dell'inclusione sociale.
- Coordinare e allineare le attività di tutti gli organismi governativi e statali per l'attuazione di una strategia nazionale comune.

- Collaborare e allinearsi con gli enti internazionali e statali privati e con la società civile.
- Modernizzare e digitalizzare i processi amministrativi per i permessi di soggiorno e lo stato di protezione internazionale.
- Informare tempestivamente e in maniera approfondita i migranti in merito ai nuovi sviluppi nazionali nelle politiche, nelle attività e nei programmi migratori, nonché ai loro diritti e obblighi nel contesto dell'integrazione sociale.

Pilastri d'azione e misure politiche della Strategia Nazionale

I pilastri d'azione della strategia nazionale e le relative azioni e misure politiche sono descritti qui di seguito:

- Collaborazione con l'amministrazione locale per promuovere l'integrazione a livello locale, che prevede azioni e misure quali: rafforzare la collaborazione tra l'amministrazione centrale e l'amministrazione locale, consentire la partecipazione degli enti amministrativi locali alle iniziative di integrazione, migliorare i servizi di accoglienza offerti ai richiedenti protezione internazionale, migliorare i servizi locali di accoglienza e integrazione, offrendo servizi di alloggio a beneficiari e richiedenti protezione internazionale e valorizzando il funzionamento dei Centri di Integrazione Migranti (M.I.C.).
- Accesso a beni e servizi necessari, che comporta azioni e misure quali: informare i cittadini di paesi terzi circa il loro accesso a beni e servizi, migliorare il funzionamento dei servizi per l'immigrazione offerti dal Ministero per le Politiche Migratorie, migliorare i servizi pubblici e i servizi dell'amministrazione locale che si rivolgono ai cittadini di paesi terzi e che consentano l'accesso dei cittadini di paesi terzi al sistema sanitario.
- Promuovere l'educazione inclusiva, che prevede azioni quali: sostenere l'integrazione dei bambini nel sistema educativo e incoraggiare la partecipazione degli adulti ai corsi di formazione continua.
- Promuovere l'integrazione nel mercato del lavoro, che implica azioni e misure quali: identificare e riconoscere le competenze e i titoli dei cittadini di paesi terzi, consentire loro l'accesso al mercato del lavoro e promuovere l'imprenditorialità.
- Valorizzare la Mediazione Interculturale, che prevede azioni e misure quali: sviluppare e ampliare la professione di mediatore interculturale e favorire l'interazione e il dialogo interculturale.
- Incoraggiare la partecipazione civica, che implica azioni quali: consentire la partecipazione civica e comunitaria dei cittadini di paesi terzi attraverso il coinvolgimento in attività sportive comunitarie e volontariato.
- Combattere il razzismo e la xenofobia, che consiste nell'identificare e monitorare i fenomeni di razzismo e xenofobia e sensibilizzare la popolazione rispetto a tali fenomeni.
- Attuare politiche di integrazione mirate per i gruppi vulnerabili quali: promuovere l'integrazione delle donne, l'integrazione delle persone con bisogni speciali e l'integrazione degli anziani.
- Attuare politiche mirate per i cittadini di seconda generazione per migliorare la loro integrazione nella società greca.

I capisaldi della Strategia Nazionale

Il ruolo del Ministero per le Politiche Migratorie
La positiva attuazione di strategie di integrazione sociale per i cittadini di paesi terzi (beneficiari o richiedenti protezione internazionale, minori non accompagnati e migranti), richiede la collaborazione tra il Ministero per le Politiche Migratorie ed altri Ministeri, amministrazioni locali e organizzazioni della società civile.

Il ruolo delle Amministrazioni Locali
I Community Center dei comuni ei Centri di Integrazione Migranti rispondono alle esigenze individuali dei cittadini di paesi terzi offrendo servizi di «One Stop-Shop» in collaborazione con la Direzione dei Servizi Sociali di ciascuna amministrazione locale. M.I.C. così come i Community Centre in ogni comune collegano i cittadini di paesi terzi con tutti i programmi di servizi sociali offerti in ogni area comunale.
Più specificamente, M.I.C. e Community Center offrono informazioni e orientamento su programmi come quelli di seguito elencati:

a) Informazioni e supporto per richiedere il Reddito di Solidarietà Sociale e il Fondo di Aiuto Europeo agli Indigenti (FEAD)

b) Informazioni e supporto per la richiesta di servizi sociali come "Assistenza Domiciliare", "Assistenza Quotidiana agli Anziani", "Assistenza Quotidiana a Persone con Bisogni Speciali", i seminari didattici del Segretariato Generale per l'Apprendimento Permanente, nonché altri corsi di formazione professionale e seminari didattici.

Inoltre, i Comitati per l'Integrazione dei Migranti e dei Rifugiati che fungono da organi di consulenza nei comuni sulle questioni dei migranti e dei rifugiati (legge 4555/2018, programma "Klisthenis") promuovono la partecipazione civica e comunitaria dei cittadini di paesi terzi.

CENTRI DI INTEGRAZIONE MIGRANTI
I Centri di Integrazione Migranti (M.I.C.) sono stati istituiti dalla legge 4368 (ΦΕΚ 21 A', 2016) e operano come filiali dei Centri Comunitari nei comuni. Il ruolo della Direzione per l'Integrazione Sociale è quello di coordinare e monitorare il funzionamento degli M.I.C.

La missione degli M.I.C.

- Informare, fornire servizi e offrire servizi specializzati a cittadini di paesi terzi.
- Sviluppare collaborazioni e reti per aiutare i beneficiari a connettersi con servizi e programmi di integrazione sociale.
- Attuare attività di integrazione sociale che promuovano la coesione sociale.

Destinatari degli M.I.C. servizi

- Cittadini di paesi terzi che risiedono regolarmente in Grecia
- Beneficiari di protezione internazionale (titolari di permesso di soggiorno ADET)
- Richiedenti asilo (titolari di una Tessera di Richiedente)

Servizi forniti dagli M.I.C.

- M.I.C. fornisce informazioni, servizi e consulenza a cittadini di paesi terzi per quanto riguarda le questioni relative all'integrazione sociale e alla rete sociale.
- Collaborare e indirizzare richieste ad altre associazioni, servizi o organismi competenti (ad esempio, Associazioni di Migranti/Beneficiari di Protezione Internazionale, Organizzazioni Senza Scopo di Lucro, Servizi Sociali, ecc.).
- Alcune delle seguenti attività sono implementate nel contesto degli M.I.C.: Lezioni di lingua, storia e cultura greca che vengono offerte agli adulti migranti o beneficiari di protezione internazionale. Attività interculturali che facilitano la convivenza tra bambini/giovani di paesi terzi e bambini/giovani autoctoni. Attività che facilitano l'accesso dei cittadini di paesi terzi al mercato del lavoro.

M.I.C. fornire informazioni, servizi e consulenza

- M.I.C. fornire informazioni legali ai cittadini di paesi terzi in merito a questioni che li riguardano attinenti alla loro legittima residenza nel paese (es. permessi di soggiorno, carte d'identità per rifugiati, rilascio del numero di previdenza sociale “AMKA”, ecc.).
- Offrire sostegno sociale e psicologico, in particolare ai gruppi vulnerabili di cittadini di paesi terzi (ad esempio, donne, bambini, ecc.).
- Sostenere l'istruzione dei figli di cittadini di paesi terzi. Forniscono inoltre informazioni sui corsi di lingua per adulti offerti all'interno delle aree municipali.
- Sensibilizzare le comunità locali in merito alla diversità e alle questioni sociali quali la xenofobia, il razzismo e la tratta di esseri umani.
- Promuovere il volontariato.
- Sostenere la partecipazione di cittadini di paesi terzi a gruppi, associazioni e organizzazioni interculturali.
- Fare rete con altri M.I.C., servizi o enti che conducono attività di integrazione sociale.

M.I.C. collabora e fornisce riferimenti

- M.I.C. identifica i problemi e indirizza i cittadini di paesi terzi a strutture, servizi o centri specializzati (rifugi per senzatetto o donne vittima di abusi, o vittime di tratta di esseri umani, strutture per persone con esigenze speciali, strutture di salute mentale, asili nido e scuole materne, programmi mirati per migranti/rifugiati, centri d'accoglienza, mense, farmacie sociali, centri di assistenza per anziani "ΚΗΦΗ", centri medici dei comuni, ecc.).
- Indirizza richieste e forma collaborazioni al fine di aiutare i cittadini di paesi terzi a partecipare a corsi di apprendimento della lingua, corsi di formazione, programmi professionali, nonché corsi di certificazione e programmi di riconoscimento laurea straniera o di riconoscimento delle competenze. Collaborano con i mercati del lavoro locali attraverso programmi di orientamento e tutoraggio al fine di aiutare i cittadini di paesi terzi a trovare lavoro.

Il personale dei M.I.C. è composto da:

- Mediatori Interculturali che hanno familiarità con la lingua e le caratteristiche etniche o culturali delle comunità di migranti e rifugiati.
- Assistenti sociali, con esperienza in migranti o minoranze o individui socialmente esclusi.
- Informatori legali, con esperienza nel diritto dei migranti o del lavoro.
- Psicologi, formati in disturbi post-traumatici da stress e nel soddisfare le esigenze degli individui vulnerabili (ad esempio, donne, bambini, individui con bisogni speciali, ecc.).

COMITATI PER L'INTEGRAZIONE DEI MIGRANTI E DEI RIFUGIATI

I Comitati per l'Integrazione dei Migranti conducono attività che consentono la partecipazione civica. All'interno di ciascun Comune, per decisione del Consiglio Comunale, opera un Comitato per l'Integrazione dei Migranti e dei Rifugiati (MRIC – ΣΕΜΠ) che funge da organo di consulenza sulle questioni della migrazione e dei rifugiati e sostiene l'integrazione dei cittadini di paesi terzi nella comunità locale.

Il ruolo del M.R.I.C. comporta le seguenti responsabilità:

- Identificazione ed esame dei problemi di integrazione che rifugiati e migranti devono affrontare nella specifica area comunale.
- Collaborazione con le autorità pubbliche o municipali.
- Presentazione di proposte relative all'integrazione al Consiglio Comunale.
- Risoluzione dei problemi che i migranti devono affrontare, in particolare utilizzando i servizi di consulenza offerti dai Comuni.
- Organizzazione di eventi in collaborazione con il comune per contribuire a sensibilizzare e rafforzare la coesione sociale nelle comunità locali.

I Comitati per l'Integrazione dei Migranti e dei Rifugiati sono composti da undici (11) membri nominati dal Consiglio Comunale.

I membri sono: consiglieri comunali, rappresentanti di organizzazioni per le questioni dei migranti e dei rifugiati e rifugiati residenti permanenti del comune specifico.

Il funzionamento e lo scopo dei M.R.I.C. sono stati stabiliti per la prima volta dall'articolo 78 della legge 3852/2010.

Con l'articolo 79 della legge 4555/2018, il quadro del loro funzionamento e delle loro procedure è stato rivalutato e i M.R.I.C. ora comprendono anche i rifugiati.

Mediatori Interculturali

Il loro ruolo:

Agiscono come mediatori tra individui o/e gruppi che differiscono in termini di lingua, credenze e pratiche culturali al fine di garantire una comunicazione equa e una comprensione culturale tra tutte le parti.

I servizi che forniscono:

- Facilitare la comunicazione e le transazioni di cittadini di paesi terzi con enti governativi e statali.
- Fornire informazioni ai cittadini di paesi terzi su questioni che li riguardano. Informano inoltre i cittadini di paesi terzi sui servizi disponibili, nonché sui prerequisiti per la fruizione di tali servizi. Nei casi in cui sia necessaria la traduzione o l'interpretazione ufficiale, i mediatori interculturali non possono sostituire traduttori o interpreti certificati.

La loro importanza:
La necessità di una comunicazione interculturale efficace sta diventando sempre più imperativa, in quanto i mediatori interculturali assistono nel:

- fornire informazioni complete e servizi efficienti ai cittadini di paesi terzi,
- garantire ai cittadini di paesi terzi la parità di accesso ai beni e ai servizi necessari, e
- sensibilizzare e migliorare i servizi offerti da vari organismi.

I loro obblighi:
Nel fornire i loro servizi, i mediatori interculturali dovrebbero:

- rispettare i diritti di tutti gli individui
- rispettare i requisiti di riservatezza
- essere imparziali, evitare di schierarsi
- aiutare a risolvere le incomprensioni

Dove è possibile trovare servizi di mediazione interculturale:

- nei Centri di Integrazione Migranti
- nei Centri Comunitari dei Comuni
- negli enti governativi e nelle organizzazioni non governative nell'ambito dei programmi di accoglienza e protezione per i richiedenti protezione internazionale
- Registri di mediatori interculturali

DIRITTI DEI CITTADINI EXTRA-COMUNITARI
I cittadini di paesi terzi che risiedono legalmente nel paese godono dei seguenti diritti:

- Libera circolazione e insediamento in tutto il paese. La loro residenza o stabilimento può essere vietata, per motivi di interesse pubblico, in alcune aree geografiche del paese.

- Accesso agli organismi di previdenza sociale e ai diritti assicurativi.

- Accesso alla previdenza sociale.

- La validità dei permessi di soggiorno non è influenzata da un'assenza temporanea dal paese di massimo sei mesi all'anno o da altre assenze per un motivo specifico come il servizio militare, la gravidanza, problemi di salute o la formazione professionale.

- In caso di minori, l'accesso all'istruzione obbligatoria.

- Riconoscimento dell'istruzione primaria e secondaria acquisita nel paese d'origine, secondo decisione del Ministero della Pubblica Istruzione.

- Accesso alle università a condizione che abbiano frequentato le scuole superiori in Grecia.

- Esercizio di qualsiasi attività professionale, purché siano soddisfatti tutti i requisiti di legge, senza presentare un certificato di reciprocità.

- I cittadini di paesi terzi detenuti ricevono, non appena entrano in struttura detentiva, informazioni relative ai loro diritti e obblighi, nonché ai servizi a cui possono accedere. Queste informazioni sono fornite in una lingua che essi

possono comprendere. La comunicazione è facilitata da membri consolari o diplomatici del personale del loro Stato di cittadinanza o origine, nonché da avvocati autorizzati.

- Le azioni che causano o provocano atti di discriminazione, odio o violenza o costituiscono un insulto contro le persone in base alla loro origine etnica o nazionale, religione o altre convinzioni, disabilità, età o orientamento sessuale, vengono automaticamente perseguite.

I cittadini di paesi terzi legalmente residenti in Grecia sono assicurati presso organismi di sicurezza sociale competenti e godono degli stessi diritti di sicurezza sociale dei greci.

Per rinnovare il proprio permesso di soggiorno, non è necessario alcun contratto di lavoro, ma è necessario aver adempiuto agli obblighi fiscali, avere un numero minimo di salari presso l'organizzazione assicurativa competente e avere un certificato di assicurazione sanitaria valido.

È possibile firmare un contratto di lavoro con un altro datore di lavoro durante la validità del permesso di soggiorno iniziale, a condizione che ciò non incida sulla specializzazione professionale per la quale è stato rilasciato il permesso o sull'organizzazione di sicurezza sociale a cui si è assicurati.

È possibile lavorare in un'altra unità Regionale un anno dopo il rilascio del permesso di soggiorno iniziale. Ciò vale anche per il cambiamento della specializzazione professionale all'interno dello status di occupazione dipendente.

Residenza di lungo periodo
Se si è risieduti in Grecia in maniera legale e continuativa per cinque anni prima di presentare la domanda, è possibile richiedere un permesso di soggiorno di lungo periodo a condizione che:

- il lavoratore ha un reddito proprio per il sostentamento della sua famiglia, che non può essere inferiore al salario minimo annuo, aumentato del 10% per tutti i membri a carico della sua famiglia, compresa l'indennità di disoccupazione percepita. I contributi dei familiari sono presi in considerazione per il calcolo del reddito;
- abbia sicurezza sociale completa per sé stesso e per i membri della sua famiglia;
- soddisfi i requisiti per l'integrazione nella società greca, cioè abbia:
    - prova di un'adeguata conoscenza della lingua greca e degli elementi della storia e della cultura greca, come definito nella legislazione nazionale; o
    - una Carta di soggiorno come membro della famiglia di un cittadino greco; o
    - un parere positivo da parte di un Comitato per la Cittadinanza; o
    - risieda legalmente in Grecia da dodici anni.

Sarà comunque possibile richiedere questo status se si è stati assenti dalla Grecia per meno di sei mesi consecutivi e/o 10 mesi durante questo periodo di cinque anni.
È necessario presentare la domanda all'autorità che ha rilasciato il suo ultimo/precedente permesso di soggiorno e soddisfare tutte le condizioni necessarie. La

decisione dovrebbe essere emessa entro sei mesi, termine che può essere ritardato di ulteriori tre mesi.
Il permesso di soggiorno di lungo termine è valido per cinque anni ed è rinnovabile per cinque anni.
Un residente di lungo periodo gode della parità di trattamento dei cittadini greci nei seguenti ambiti:
accesso al lavoro dipendente e non retribuito, alle condizioni di lavoro, alla retribuzione e al licenziamento.

- accesso all'istruzione e alla formazione;
- riconoscimento dei diplomi professionali, certificati ed altri documenti;
- previdenza sociale e protezione sociale di base;
- agevolazioni fiscali;
- accesso alle procedure di alloggio, di beni e servizi pubblici;
- libera circolazione e insediamento sul territorio.

ESEMPI DI INCLUSIONE FINANZIARIA
1. Conto Bancario

Chi può ottenere un conto bancario:

La maggior parte dei datori di lavoro in Grecia paga gli stipendi dei lavoratori direttamente su un conto bancario greco. Una volta che si riceve un'offerta di lavoro, bisognerà andare in una banca per aprire un conto bancario. Può essere più efficiente aprire un conto presso la stessa banca utilizzata dal suo datore di lavoro perché il lavoratore può ricevere il suo stipendio lo stesso giorno in cui il suo datore di lavoro effettua il bonifico.

Prima che un immigrato vada in banca avrà bisogno di avere:

1. Un documento che stabilisce il suo numero di Previdenza Sociale (AMKA)
2. Documento che stabilisce il suo Codice Fiscale (AFM)
3. Un documento che dimostra di avere un numero di telefono a suo nome.
4. Prova di residenza

Dovrà inoltre chiedere al suo nuovo datore di lavoro:

1. Una lettera alla banca che conferma il suo impiego e dichiara che dovrebbe essere autorizzato ad aprire un conto bancario, dove il suo stipendio sarà depositato mensilmente
2. Una copia del documento che annuncia la sua assunzione all'Ufficio di Collocamento Greco (OAED)

Documenti necessari per la banca:

1. La sua carta di Registrazione Completa, insieme a un certificato rilasciato dal Servizio per l'Asilo che dichiara che la persona che vuole aprire un conto bancario è un richiedente asilo e che questo certificato verrà utilizzato solo presso una banca per aprire un conto bancario
2. il suo permesso di soggiorno (e passaporto se ne ha uno)

3. Una copia del documento che riporta il suo codice fiscale
4. Una copia del documento che riporta il suo numero AMKA
5. Un documento di una compagnia di telefonia mobile in cui si afferma che il numero di telefono fornito sia a nome del richiedente.
6. Prova di residenza.
7. La lettera del suo datore di lavoro alla banca

2. Istruzione

Il sistema educativo greco è sotto la responsabilità centrale e la supervisione del Ministero dell'Istruzione, della Ricerca e degli Affari Religiosi.
Se si è un richiedente asilo, o un rifugiato riconosciuto, o un beneficiario di protezione sussidiaria, i suoi figli minori possono accedere al sistema educativo nazionale a condizioni simili a quelle dei cittadini greci.
Per iscriversi alle scuole greche, sono necessari gli stessi documenti giustificativi richiesti ai cittadini greci. I suoi figli possono essere iscritti anche se non si dispone di un certificato di nascita o di stato di famiglia. Sono comunque richiesti i seguenti documenti:

- La "richiesta per carta internazionale" o "carta di richiedente asilo" o permesso di soggiorno valido.
- Un libretto sanitario o delle vaccinazioni;
- Prova di residenza.

L'istruzione per i bambini rifugiati è disponibile mentre rimangono nel paese; la documentazione di presenza sarà fornita al momento della sua partenza ufficiale dalla Grecia. L'accesso all'istruzione in Grecia non obbliga il richiedente e i suoi familiari a rimanere in Grecia.
Eppure, in pratica, migliaia di bambini rifugiati in tutta la Grecia non ricevono un'istruzione formale. Secondo il rapporto greco del 2019 nel *Database delle Informazioni sull'Asilo*, è stato affermato che dei circa 37.000 bambini rifugiati in età scolare, solo circa un terzo è iscritto al sistema scolastico, la maggior parte dei quali risiedono nelle città, al contrario di quelli che risiedono nelle isole "hotspot" come Chios, Lesbo e Samo, o centri residenziali sulla terraferma. Nelle isole, infatti, il numero di bambini iscritti al sistema scolastico è di circa un quarto. Ciò è particolarmente problematico in quanto, secondo la legge, i rifugiati dovrebbero rimanere nei campi hotspot dell'isola solo per circa tre mesi, ma i rifugiati spesso rimangono intrappolati molto più a lungo mentre aspettano le audizioni per l'asilo.

Molti bambini rifugiati ricevono un'istruzione non formale. Ci sono dozzine di ONG internazionali in tutta la Grecia che forniscono ai rifugiati un'istruzione informale, ma anche questa è una soluzione imperfetta. Per i bambini non iscritti o che non frequentano le lezioni nelle scuole greche, frequentare centri di educazione non formale o spazi giovanili all'interno del campo può essere un modo fantastico per trovare la struttura, la stabilità e le opportunità di socializzazione offerte dalla scuola regolare. Tuttavia, questi centri sono spesso sotto finanziati (si basano al 100% su sovvenzioni o donazioni), a corto di personale e, poiché sono al di fuori del sistema scolastico formale, non seguono il curriculum ufficiale o non offrono ai bambini opportunità di interagire con i coetanei greci. Dalle mie esperienze e osservazioni, i rapporti tra alcune di queste ONG internazionali e lo stato greco possono essere tesi, il che ha causato la chiusura di alcune ONG. Inoltre, la mancanza di una certificazione riconosciuta può avere impatti

negativi per gli studenti rifugiati in futuro, soprattutto per quanto riguarda l'istruzione superiore o l'occupazione. (fonte: "Educazione dei rifugiati in Grecia: sconnessa, disconnessa e inadeguata" Arthur Pierce, compas.ox.ac.uk/)

Progetto alloggio HELIOS

Implementato in centri di accoglienza temporanea in tutto il paese, il progetto Hellenic Integration Support for Beneficiaries of International Protection (HELIOS) dell'OIM Grecia sostiene e promuove l'integrazione dei beneficiari di protezione internazionale fornendo:

- corsi di integrazione;
- supporto per l'alloggio;
- sostegno all'occupabilità;
- monitoraggio dell'integrazione;
- sensibilizzazione delle comunità locali, evidenziando il valore dell'integrazione

Il progetto migliora il sistema di integrazione in Grecia attraverso:

- l'incremento dell'autosufficienza dei beneficiari e fungendo da agenzia all'interno della società greca;
- istituzione di un meccanismo di integrazione all'interno dell'attuale sistema di alloggio temporaneo greco basato sulla rotazione

Incentrato su cinque aree di integrazione, il progetto funziona come segue:

- Corsi di integrazione: HELIOS offre corsi presso i Centri di Apprendimento per l'Integrazione (ILC) istituiti in tutta la Grecia. Ogni corso semestrale comprende moduli sulla lingua greca (280 ore) e competenze trasversali come orientamento culturale, preparazione al lavoro e competenze di vita (80 ore); i corsi sono aperti a beneficiari che abbiano almeno 16 anni;
- Sostegno all'alloggio: HELIOS aiuta i beneficiari di protezione internazionale a trovare alloggio in appartamenti affittati a proprio nome, anche attraverso contributi alle spese di locazione e di trasloco, e attraverso il networking con i proprietari di appartamenti (vedi dettagli e importi nel vademecum allegato);
- Sostegno all'occupabilità: viene fornito sostegno all'occupabilità individuale e alla preparazione al lavoro; ciò si ottiene attraverso la consulenza del lavoro, fornendo accesso a certificazioni lavorative e networking con datori di lavoro privati;
- Monitoraggio dell'integrazione: HELIOS valuta regolarmente i progressi dell'integrazione dei beneficiari al fine di garantire che saranno in grado di destreggiarsi con sicurezza tra i fornitori di servizi pubblici greci una volta terminato il progetto;
- Sensibilizzazione della comunità ospitante: il progetto conduce laboratori, attività ed eventi - nonché una prossima campagna mediatica nazionale - al fine di aumentare le interazioni tra i migranti e le comunità ospitanti, evidenziando il valore dell'integrazione.

Il progetto è realizzato in alloggi temporanei e in centri di integrazione in tutta la Grecia; Il progetto si è rivelato vincente.
Nell'anno compreso tra il 16 luglio 2019 e il 17 luglio 2020, sono stati iscritti al progetto HELIOS un totale di 12 519 beneficiari. L'OIM Grecia stima, sulla base dello status di

protezione internazionale riconosciuto entro determinati limiti di tempo stabiliti, che il pool totale di persone potenzialmente ammissibili per lo stesso periodo di tempo sarebbe di poco superiore a 30 000; ciò significa che è stata raggiunta quasi la metà del gruppo target di beneficiari in tutta la Grecia.
Dei 12 519 beneficiari, 3 193 hanno ricevuto anche sussidi per l'affitto dopo aver trovato un alloggio indipendente. Inoltre, nel corso dell'anno si sono tenuti 2 471 workshop sull'alloggio, 1 910 sessioni di monitoraggio dell'integrazione, 1 172 iscrizioni a corsi di integrazione e 1 194 sessioni di orientamento del lavoro.
Il rapporto tra donne e uomini dei partecipanti è compreso tra il 45 e il 55 percento.

Programma di alloggio ESTIA
L'ONU attraverso ESTIA, il programma di Sostegno di Emergenza all'Integrazione e all'Alloggio, finanziato dal Fondo per l'Asilo, Immigrazione e l'Integrazione dell'Unione Europea, UNHCR in collaborazione con il governo greco, le autorità locali, i comuni e le ONG partner, fornisce alloggi urbani e assistenza in denaro ai rifugiati e richiedenti asilo in Grecia.
Secondo i dati dell'UNHCR, entro la fine di ottobre 2019, l'UNHCR aveva creato 25.545 posti nel programma di alloggio nell'ambito del programma ESTIA. Questi consistevano in 4.475 appartamenti e 14 edifici, in 14 città e 7 isole in tutta la Grecia. Da novembre 2015, più di 60.000 persone hanno beneficiato di questo schema.

Gli alloggi urbani forniscono una normale vita quotidiana ai rifugiati e ai richiedenti asilo in Grecia, facilitano il loro accesso ai servizi, compresa l'istruzione, e l'eventuale integrazione per coloro che rimarranno nel paese. Gli appartamenti rientranti in questo schema sono completamente arredati e dotati di articoli per la casa. L'UNHCR o un'organizzazione partner paga l'affitto e le bollette.
I supervisori assegnati agli alloggi aiutano i residenti ad accedere ai servizi sociali, agli interpreti, alle cure mediche di base e all'assistenza legale.
La popolazione ospitante trae vantaggio anche dall'abbracciare la diversità attraverso la convivenza pacifica e l'affitto dei propri appartamenti.
La Commissione Europea ha approvato il finanziamento del programma "ESTIA 2021: Housing Programme for Applicants for International Protection", che ora è gestito dal Ministero delle Politiche Migratorie. La Commissione Europea ha valutato positivamente il programma, che avrà una durata di 12 mesi e un budget di 91.513.400,03 euro, che sarà interamente coperto dalle risorse del Fondo Asilo, Immigrazione e Integrazione. Il nuovo programma offrirà maggiori servizi sociali, introducendo al contempo una nuova forma di struttura di accoglienza, con capacità limitata, per casi di beneficiari estremamente vulnerabili.

Metodologia della Ricerca di Fattibilità

La metodologia scelta si è concentrata sulla registrazione delle caratteristiche di qualità e meno sull'esplorazione di indicatori quantitativi. Le misure sanitarie dovute al Covid-19 hanno reso difficile la ricerca attraverso un questionario con le popolazioni di richiedenti asilo e popolazioni di rifugiati. Inoltre, precedenti esperienze di ricerca hanno dimostrato che la barriera linguistica, così come il livello di istruzione delle popolazioni di rifugiati, spesso non consente di compilare questionari standard in un numero utile all'analisi statistica.

Abbiamo contattato due gruppi di professionisti che sono direttamente coinvolti nelle procedure di supporto e assistenza alle popolazioni di rifugiati:

Il primo gruppo è costituito da operatori sociali e studiosi del settore sociale che gestiscono casi di rifugiati nei centri, negli alloggi temporanei e nei centri sociali. Si tratta di professionisti che lavorano in Organizzazioni Non Governative, Centri Comunitari Comunali e Programmi Statali di Prima Accoglienza. Sono i professionisti dedicati il cui compito è quello di collegare le popolazioni rifugiate con i servizi pubblici locali, il sistema sanitario nazionale e il sistema educativo. Registrano le richieste e i bisogni dei "beneficiari" e cercano di facilitare la loro vita quotidiana, ma anche di creare le migliori condizioni possibili per una futura inclusione sociale.

Il secondo gruppo è formato da mediatori culturali-interpreti che lavorano a stretto contatto con gli operatori sociali e accompagnano le popolazioni rifugiate in tutti i loro contatti ufficiali con le autorità ei servizi pubblici. La maggior parte dei mediatori interculturali proviene dalle stesse comunità etniche dei rifugiati, ha maturato diversi anni di residenza nel paese ospitante e si presume che sia socialmente e professionalmente integrata. Il loro ruolo non si limita all'interpretazione linguistica. Sono i principali informatori degli operatori sociali sui temi legati alle caratteristiche sociali e culturali dei luoghi di origine e contribuiscono a una migliore comprensione dei bisogni delle popolazioni rifugiate. Inoltre, hanno spesso anche loro un'esperienza da rifugiati e una particolare consapevolezza sviluppata delle difficoltà di integrazione sociale delle popolazioni di rifugiati.

Composizione dei focus group

Si sono formati due gruppi distinti in base alle loro qualità professionali:

Gruppo di assistenti sociali e studiosi del settore sociale che lavorano come case manager al servizio delle popolazioni di rifugiati (11 soggetti)

Gruppo di interpreti-mediatori interculturali operanti in centri di accoglienza, strutture ricettive e centri sociali per popolazioni di rifugiati (11 soggetti)

Le caratteristiche dei componenti di ciascun gruppo sono presentate nelle tabelle seguenti.

Composizione focus group A "assistenti sociali"					
Numero soggetto	Qualifica	sesso	età	Interfaccia	luogo
A1	Assistente sociale	F	28	Centro Sociale	Atene
A 2	Assistente sociale	F	33	Struttura ricettiva	Salonicco, Grecia
A 3	Assistente sociale	F	42	Centro Sociale	Salonicco, Grecia
A 4	Assistente sociale	F	36	Struttura Ricettiva	Atene
A 5	Sociologo	F	27	Centro Sociale	Atene
A 6	Assistente sociale	M	34	Struttura Ricettiva	Isola di Kos
A 7	Assistente sociale	F	36	Struttura Ricettiva	Atene
A 8	Consulente del lavoro	M	27	Centro Sociale	Salonicco, Grecia
A 9	Educatore sociale	F	30	Struttura Ricettiva	Atene
A 10	Assistente sociale	M	44	Struttura Ricettiva	Atene
A 11	Sociologo	F	35	Centro Sociale	Isola di Samo

Tutti gli assistenti sociali partecipanti lavorano per le ONG che attuano programmi a sostegno delle popolazioni di rifugiati con il finanziamento dell'Unione Europea e il Bilancio Ordinario dello Stato.

Composizione focus group B "mediatori culturali-interpreti"					
Numero soggetto	Lingua di interpretazione	sesso	età	Interfaccia	luogo
B 1	Urdu, Pashtu	M	33	Centro Sociale	Atene
B 2	Sorani, Arabo	M	27	Struttura Ricettiva	Salonicco, Grecia
B 3	Arabo	F	46	Centro Sociale	Atene
B 4	Bengalese, Urdu	M	36	Struttura Ricettiva	Atene
B 5	Farsi, Pashtu	M	28	Centro Sociale	Atene
B 6		M	34	Struttura Ricettiva	Isola di Kos
B 7	Francese	M	32	Struttura Ricettiva	Atene
B 8	Urdu, Pashtu	M	28	Centro Sociale	Salonicco, Grecia
B 9	Arabo	F	37	Struttura Ricettiva	Atene

B 10	Farsi, Pashtu	M	62	Centro di accoglienza	Isola di Samo
B 11	Arabo	F	26	Centro Sociale	Isola di Samo

Tutti i partecipanti mediatori interculturali-interpreti lavorano per le ONG che realizzano programmi a sostegno delle popolazioni rifugiate con il finanziamento dell'Unione Europea e il Bilancio Ordinario Statale.

Conduzione e struttura del focus group

Sono state organizzate 3 sessioni della durata di circa 2 ore ciascuna.

la 1ª con un gruppo di assistenti sociali

la 2ª sessione con un gruppo di mediatori interculturali-interpreti

la 3ª sessione con un gruppo misto composto sia da assistenti sociali (soggetti A5, A2, A8, A9) che da interpreti (soggetti B1, B3, B7, B10)

La partecipazione è stata volontaria. I partecipanti potevano abbandonare la ricerca in qualsiasi momento lo desiderassero, mentre si impegnavano a rispettare l'anonimato e la non denuncia dell'organizzazione del datore di lavoro.

La prima sessione (assistenti sociali) ha avuto come assi tematici:

1. Difficoltà di integrazione sociale delle popolazioni di rifugiati
    a. capacità d'inserimento professionale
    b. istruzione
2. Integrazione economica e finanziaria delle popolazioni rifugiate
    a. Emancipazione economica
    b. Economia tipica e informale
    c. cultura
    d. Consumo e gestione del denaro
3. Presentazione della struttura e degli strumenti del progetto INCOME
    a. Sportello
    b. Corsi di formazione
4. Valutazione delle possibilità di programmi a sostegno dell'integrazione economica delle popolazioni rifugiate
    a. Il ruolo delle organizzazioni della società civile
    b. Il ruolo delle politiche nazionali per l'integrazione economica
5. Il ruolo dell'assistente sociale
    a. Possibilità e ostacoli nell'intervento degli assistenti sociali
    b. Il ruolo degli altri professionisti
6. Presentazione delle proposte

La 2ª sessione (mediatori culturali-interpreti) ha avuto come assi tematici:

1. Difficoltà di integrazione sociale delle popolazioni di rifugiati
    a. capacità d'inserimento professionale
    b. istruzione
2. Integrazione economica e finanziaria delle popolazioni rifugiate

    a. Emancipazione economica
    b. Economia tipica e informale
    c. cultura
    d. Consumo e gestione del denaro
3. Presentazione della struttura e degli strumenti del progetto INCOME
    a. Assistenza
    b. Corsi di formazione
4. Valutazione delle possibilità di programmi a sostegno dell'integrazione economica delle popolazioni rifugiate
    a. Il ruolo delle organizzazioni della società civile
    b. Il ruolo delle politiche nazionali per l'integrazione economica
5. Il ruolo dei mediatori interculturali-interpreti
    a. Possibilità e ostacoli nell'intervento dei mediatori interculturali-interpreti
    b. Il ruolo degli altri professionisti
6. Presentazione delle proposte

La 3ª sessione, infine, si è concentrata sui temi della cooperazione tra operatori sociali e mediatori interculturali, ma è stata anche un'occasione per confermare casi e fornire chiarimenti in relazione a quanto detto nella 1ª e 2ª sessione.

Presentazione dei risultati

Difficoltà di integrazione sociale delle popolazioni di rifugiati

La Grecia non ha una politica migratoria coerente per i "cittadini di paesi terzi". La scelta a lungo termine di imporre forti restrizioni alla migrazione economica da paesi extra Unione Europea ha l'effetto di evidenziare la presentazione di una richiesta di protezione internazionale come la principale via di soggiorno legale nel paese. D'altra parte, la distinzione tra rifugiati e migranti non è facile da fare, né risulta appropriata. Il più delle volte le ragioni della fuga dal Paese di origine, anche quando soddisfano i criteri per l'asilo, convivono con ragioni legate al miglioramento del reddito e alla mobilità sociale positiva.

Protezione internazionale non significa garantire un reddito al rifugiato. Il quadro istituzionale europeo garantisce parità di accesso ai mercati del lavoro locali, ad eccezione dell'accesso ai posti di lavoro del settore pubblico. Ciò significa che i rifugiati, dal momento in cui vengono riconosciuti, vengono equiparati alle popolazioni locali socialmente vulnerabili, alle prese con due ulteriori fattori negativi: la barriera delle competenze linguistiche e le reti limitate di solidarietà sociale e sostegno sociale.

La Grecia, come è già stato detto, deve far fronte nel tempo a tassi di disoccupazione particolarmente elevati. L'accesso all'occupazione è legato positivamente ai titoli di studio formali ed è in gran parte legato alla forza della solidarietà sociale e delle reti di sostegno a livello locale. Le popolazioni di rifugiati, anche se provvisti di una formazione e un'esperienza professionale precedenti, incontrano difficoltà nell'essere identificati dai datori di lavoro e dalle autorità ufficiali. La mancanza di un sistema organizzato di insegnamento della lingua greca non consente l'integrazione educativa delle popolazioni adulte di rifugiati. Pertanto, la possibilità di esercitare la professione per la quale sono già stati formati o la loro formazione professionale in nuove competenze professionali è praticamente impossibile. I posti di lavoro disponibili nei mercati del lavoro locali sono quelli che di solito chiamiamo "lavori in 3-D" (sporchi, degradanti e pericolosi). Si tratta di lavori sottopagati e precari che presentano ben poco per fungere da aree di autentica inclusione sociale.

D'altra parte, la Grecia è diventata un paese ospitante relativamente di recente e non ha un passato coloniale che contribuirebbe all'esistenza di comunità di immigrati da paesi terzi non europei già stabilite. Le comunità di immigrati di paesi terzi dall'Asia o dall'Africa si trovano in grandi centri urbani e presentano piccole popolazioni. Di conseguenza, le reti di solidarietà comunitaria sono molto limitate e non possono assorbire le popolazioni appena arrivate. Per questi motivi si crea in Grecia il fenomeno delle popolazioni “chiuse”. Si tratta di popolazioni che vedono la loro permanenza sul territorio greco come un periodo di transizione, alla ricerca di una nuova migrazione dove le possibilità di reinserimento professionale appaiano migliori e le reti di solidarietà comunitaria sono già consolidate.

Integrazione economica e finanziaria delle popolazioni rifugiate

Il movimento dei rifugiati, oltre ai rischi e alle persecuzioni, ha anche un alto costo economico. Il finanziamento dei viaggi dai paesi di origine richiede il risparmio o il prestito di ingenti somme di denaro da coprire con la liquidazione dei beni o del reddito da lavoro. L'assistenza finanziaria fornita ai richiedenti asilo varia da 290€ a 400€ al

mese per una famiglia di quattro persone. Anche se l'alloggio è fornito dal paese ospitante, la copertura dei bisogni primari della famiglia è marginale. Inoltre, l'eventuale esercizio di un'attività professionale da parte dei richiedenti asilo comporta l'esclusione automatica da ogni forma di indennità. Il risultato è che l'integrazione nelle attività economiche informali - legali o addirittura illegali - è l'unica soluzione realistica per la sopravvivenza.

Ciò significa che il richiedente asilo è spesso intrappolato in un sistema finanziario parallelo informale e invisibile, moltiplicando i rapporti di dipendenza economica come il "lavoro nero" illegale, il prestito usurario da parte di altri membri della sua comunità nazionale e la partecipazione a reti parallele e illegali di traffico di prodotti (sigarette, attraversamento transfrontaliero illegale di popolazioni, ecc.).

Per i rifugiati riconosciuti, la situazione è ancora peggiore. Non hanno più diritto all'alloggio gratuito e si candidano al meccanismo nazionale di reddito minimo garantito. Il reddito minimo garantito è un sussidio equivalente a 400€ al mese per una famiglia di quattro persone e non è compatibile con nessun'altra forma di occupazione. È chiaro che i calcoli di tutte queste indennità non corrispondono nemmeno al costo della vita reale e quindi, di fatto, fungono da meccanismi di estrusione nel mercato del lavoro sommerso e nell'economia sommersa.

Questo forma un circolo vizioso che impedisce di fatto l'emancipazione finanziaria ed economica dei nuclei familiari dei rifugiati. Anche se il pagamento dei bonus avviene attraverso il sistema bancario e le condizioni di ammissibilità sono monitorate attraverso i meccanismi fiscali ufficiali, infatti, la maggior parte delle transazioni avviene in contanti e rimane sommersa. La naturale conseguenza di quanto sopra è il continuo allontanamento dal sistema bancario e l'adozione di pratiche di consumo e di gestione finanziaria che li espongono a rischi. Ad esempio, l'invio di rimesse al paese di origine tramite le agenzie Western Union richiede spesso la previa legalizzazione delle entrate.

Le popolazioni rifugiate presentano spesso il loro allontanamento dal sistema bancario e fiscale come parte della cultura del Paese di origine. Il riferimento ai concetti di "onore" e "fiducia" personale funge spesso da pretesto per manifestare sfiducia nei confronti dei meccanismi bancari e fiscali. D'altra parte, sia l'amministrazione fiscale che le istituzioni bancarie non fanno alcuno sforzo per rendere i loro servizi più accessibili alle popolazioni di rifugiati. Solo di recente, infatti, è stata regolamentata la possibilità di ottenere un codice fiscale per i richiedenti asilo, mentre, al contrario, continua ad essere frequente il rifiuto di aprire un conto corrente ai rifugiati.

I partecipanti al focus group hanno espresso grande preoccupazione per la reale possibilità di lasciare queste popolazioni a quella che descrivono come una 'trappola della povertà'. evidenziare la possibilità di formare una sorta di economia circolare tra il paese di origine e il paese ospitante: il poco risparmio di denaro derivante dal lavoro informale in Grecia è stato investito nei paesi di origine fornendo un reddito supplementare che è stato reimportato nel paese ospitante e sostenendo il reddito del migrante.

Il progetto INCOME e la sua possibile implementazione in Grecia

Tutti i partecipanti al focus group hanno assistito con grande interesse alla presentazione del progetto INCOME.

Tutti i dati, così come i riferimenti empirici sul campo, suggeriscono che le popolazioni di rifugiati attualmente sul territorio greco affrontano principalmente un problema di accesso al lavoro. La politica ufficiale di accoglienza dello Stato pone essenzialmente delle restrizioni all'accesso effettivo a un reddito derivante dal lavoro ufficialmente dichiarato. I parametri che sono un prerequisito per l'accesso al lavoro come l'apprendimento della lingua e la formazione professionale non sono oggetto di attenzione per le politiche governative. Così, di fatto, i cittadini di paesi terzi appaiono intrappolati nelle prestazioni sociali senza nemmeno avere accesso al lavoro non qualificato dichiarato. Alti livelli di disoccupazione portano le popolazioni di rifugiati a cercare l'integrazione esclusivamente nei circuiti economici informali e non visibili dell'amministrazione fiscale.

In particolare per quanto riguarda gli assistenti sociali, pur valutando molto positivamente il progetto, ritengono che la sua attuazione in Grecia dovrebbe essere collegata a un approccio più ampio e graduale all'apprendimento sociale e all'acquisizione di abilità sociali.

Evidenziano inoltre la necessità di collegare il progetto a pratiche di economia sociale e solidale che possono rappresentare una grande crescita nei paesi dell'Europa Occidentale, ma in Grecia si è ancora agli inizi: sostenere le imprese di integrazione sociale con micro prestiti o sviluppare pratiche di cooperazione.

I mediatori interculturali, a loro volta, evidenziano gli ostacoli creati dalla cultura del paese di origine, in particolare per le popolazioni rurali che non hanno esperienza sociale nelle operazioni bancarie e legali ufficiali. Sottolineano che una percentuale significativa di richiedenti asilo non è alfabetizzata nella propria lingua madre e incontra difficoltà nelle proprie operazioni quotidiane. A questo proposito, l'istituzione di un help desk specializzato con professionisti della gestione finanziaria, come commercialisti, potrebbe rivelarsi un passo positivo.

Il ruolo dei programmi di integrazione economica e delle politiche nazionali

Il fattore principale per l'integrazione in una società è la lingua. Il questionario trovato. Il denominatore comune, nelle parole degli assistenti sociali e degli interpreti, è che la lingua è una condizione fondamentale per l'ingresso nel mercato del lavoro.

È necessario anche colmare la mancanza di una politica organizzata per le competenze linguistiche di queste popolazioni.

Per quanto riguarda l'istruzione e i titoli e il quadro delle qualifiche dei cittadini di paesi terzi, va notato che finora non esiste un quadro per il riconoscimento delle loro qualifiche educative e professionali. A parte la difficoltà di riconoscere le qualifiche formali, finora non esistono programmi di istruzione e formazione professionale che li includano, quindi non viene data loro l'opportunità di acquisire qualifiche e competenze riconosciute per il mercato greco ed europeo.

Gli elevati tassi di disoccupazione della Grecia comportano pochi posti di lavoro e difficoltà a far corrispondere le qualifiche a quelle dei cittadini di paesi terzi.

Inoltre, la mancanza di informazioni da parte dei datori di lavoro sul quadro giuridico per il lavoro dei cittadini di paesi terzi e sui loro diritti è un problema. Un altro componente è rappresentato dal meccanismo statale. La burocrazia, i frequenti cambiamenti legislativi e le difficoltà nel rilasciare un Numero di Previdenza Sociale (INKA) tolgono la possibilità di occupazione, anche nei casi in cui si trovi un lavoro.

Una constatazione generale dei professionisti coinvolti nei focus group è che le politiche nazionali ed europee si stanno sempre più allontanando dall'obiettivo dichiarato dell'inclusione sociale e stanno adottando politiche e pratiche amministrative volte a fungere da deterrente all'insediamento dei rifugiati nel più ampio contesto economico dell'Eurozona.

La sensazione generale lasciata dalla presentazione del progetto INCOME ai professionisti dell'inclusione sociale in Grecia è che il più ampio contesto sociale, politico ed economico e la mancanza di politiche di adesione non richiedano il semplice trasferimento degli strumenti di integrazione economica alla realtà greca, ma la sua riprogettazione, in modo da includere dimensioni e possibilità che già esistono in Italia, ma in Grecia sono del tutto assenti.

Sottolineano inoltre che può essere importante il contributo delle organizzazioni della società civile che hanno già sviluppato azioni di sostegno sociale per altri gruppi sociali vulnerabili. Citano quindi il ruolo delle organizzazioni dei consumatori che stanno già intervenendo sistematicamente nei casi di conflitto tra consumatori vulnerabili e istituti bancari.

Il ruolo dei mediatori interculturali

Negli ultimi anni il contributo dei mediatori interculturali – interpreti è stato considerato prezioso da tutti i dipendenti nel campo dell'inclusione sociale. Tuttavia, ci sono ancora lacune significative nel dispositivo di mediazione interculturale, in particolare quando si tratta di mediazione con organismi ufficiali e autorità pubbliche. È necessario un lavoro sistematico per sviluppare strumenti di riferimento linguistico per affrontare i problemi di traduzione della terminologia economica e giuridica. Questo obiettivo va oltre i poteri individuali di ciascun interprete individualmente e richiede il coordinamento dell'azione da parte di un ente pubblico con esperienza nelle relazioni interculturali e nella linguistica applicata.

Ricerca ed elaborazione del Rapporto di ricerca : Daniela Bico – CIES Onlus

Un ringraziamento particolare

ai colleghi del progetto con cui, gomito a gomito, abbiamo lavorato in questi anni: Ovidio Marzaioli (Movimento Consumatori), Mariola Grodzka, Rosa Mauriello (Dedalus Cooperativa Sociale) e Priscilla Solis Quinones (CIES Onlus) per il continuo confronto, la collaborazione, il supporto in tutte le fasi di ricerca e senza cui l'elaborazione del presente Rapporto non sarebbe stata possibile

per la ricerca sulla sede di Torino AMMI – Associazione Multietnica di Mediatori Interculturali, in particolare Blenti Shehaj e Ana Ciuban che insieme a me hanno curato ed analizzato le informazioni e i dati per la sede

per l'analisi di fattibilità dell'esperienza InCOME in territorio greco il partner EEKE/Union of Working Consumers of Greece, Konstantinos Markidis, Anastasia Chatzipavlou, George Melissaris

per l'impegno, la passione, le idee e le energie spese, tutti i Mediatori/rici Interculturali CIES e Dedalus cooperativa sociale e gli operatori di Movimento Consumatori, particolarmente quelli che hanno collaborato dall'inizio del progetto e fino alla sua conclusione e senza cui l'esperienza non sarebbe stata possibile: Adel Ben Abdessamia, Blessing Orowe, Doris Ricaldi Mendez, Fatima Ait Souabni, Fabio Scarmozzino, Francesca Ferrarese della Rovere, Giulia Tosatti, Hawa Ali Mohamed, Idoteyin Uyon Innocent, Ines Amer, Lorenzo Terna, Maddalena Uyon Innocent, Maria Cristina Migliorini, Maria Russo, MD Dilal Hossen, Marisela Aurora Rodriguez, Mascia di Gaspare, Nisa Flagiello, Olga Kurdyban, Paolo Minarchi, Papa Sidy Diop, Rachele Aurora Marzaioli, Sabina Darova, Sami Oueriemmi, Tatiana Tocarciuc, Walter Marin, Yumei Wang, Zdenka Kovalova

al Comitato Scientifico di progetto che ha seguito l'esperienza sin dall'inizio, indirizzando sia le attività che la ricerca garantendone scientificità, rigore e qualità: Human Foundation, che ha supervisionato la prima e fondamentale fase di ricerca; CeSPI – Centro Studi di Politica Internazionale, Università Federico II di Napoli, Fondazione Finanza Etica, Feduf (aderenti al progetto);

a tutte le Istituzioni pubbliche e private che innumerevoli hanno partecipato al progetto, hanno ascoltato le nostre idee, seguito la sperimentazione e partecipato con noi al processo di valutazione e di valorizzazione dell'esperienza progettuale:

AMMI – Associazione Multietnica Mediatori Interculturali, Associazione Senegalesi Napoli, Comune di Napoli - Servizi Sociali Unità Intercultura, Programma Integra, Municipio I - Roma, Rete Scuole Migranti Roma, Regione Piemonte, Università Roma – Tor Vergata (aderenti al progetto);

ARCI Salerno, ARCI Torino, ASL RM 1 – Roma, Associazione Cartagine, Associazione Caserta Solidale, Associazione Centro Astalli, Associazione Comunità Donne Somale, Associazione Consumatori Piemonte sportello di Torino, Associazione culturale islamica – Moschea Al Huda di Roma, Associazione genitori scuola Di Donato, Associazione Nero e non solo!, Associazione Comitato per il Centro Sociale, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata – Servizio Stranieri, Banca Etica, GIT Banca Etica (Gruppo Iniziativa Territoriale) Lazio, Biblioteca Valle Aurelia – Roma, CASBA Società cooperativa, Centro per l'Impiego di Torino nord – sud, CGIL Immigrazione – Roma, CGIL Immigrazione Campania, Civico Zero soc. coop., Comunità Ucraina, Cooperativa ERA, CPIA 3 – Roma, Diocesi Torino – Ufficio Pastorale, Educazione Progetto, Federfarma, Filcams CGIL Napoli, FLAI CGIL Campania, GESCO Consorzio di Cooperative sociali, Il Grande Colibrì onlus, INAPP, LabOsProfs - Laboratori e acceleratori occupazionali, Municipio II – Roma, Parsec-progetto prohins, Poste Italiane, Progetto Chairegynai (Benvenuta, donna!)/Associazione scalabriniane con i migranti, progetto NEST - Nido, Educazione, Servizi e territorio/assistenza finanziaria, ReFoodGees, RES – Rete Esquilino Sociale, Tutela Attiva sportello di Torino, Web Radio Vox Mundi

Un ringraziamento anche a Federico Mento e Tina Napoli.

Cura della parte documentale: Centro di Documentazione Interculturale CIES Onlus (Maria Cristina Fernandez Lacret con il supporto della tutor d'aula Irene Desideri)

Progetto co-finanziato dall'Unione Europea

MINISTERO DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

O.S. 2 "Integrazione / Migrazione legale" - Obiettivo nazionale ON 3 - "Capacity building" - "Promozione di Interventi di Inclusione sociale ed economica di Cittadini dei Paesi terzi sviluppati in Italia e in altri Stati Membri"

ISBN 978-88-943185-3-1

InCOME

Inclusione, Cittadinanza economica e nuove Opportunità di integrazione dei Migranti tramite l'Educazione finanziaria

MOVIMENTO CONSUMATORI

CENTRO INFORMAZIONE E EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO ONLUS

dedalus