

Tab. 5: Principali problemi dei migranti in Alto Adige emersi dalle interviste e proposte di intervento

<i>Ambito: Aspettative prima dell'arrivo</i>	
<i>Problema</i> Idea irrealistica di ciò che li aspetta, spesso alimentata dai media	<i>Proposte di intervento</i> – Diffusione nei paesi o nelle regioni da cui proviene la maggior parte degli immigrati presenti in Alto Adige di informazioni sulle possibilità di lavoro e inserimento in provincia di Bolzano.
<i>Ambito: Burocrazia</i>	
<i>Problema</i> Difficoltà nel seguire l'iter per chiedere e ottenere il permesso di soggiorno e generale disorientamento nell'offerta dei servizi provinciali	<i>Proposte di intervento</i> – Dotare l'unità di coordinamento esistente all'interno della Ripartizione Lavoro della Provincia di Bolzano della capacità, soprattutto in termini di personale, di rapportarsi con le comunità di immigrati per fornire assistenza e consulenza. – Promozione di un servizio <i>online</i> dove ottenere assistenza in modo da ridurre i tempi di acquisizione delle informazioni presso i vari sportelli degli uffici pubblici. Il servizio dev'essere pensato anche per i migranti meno dotati di capitale culturale e sociale. – Aggiornamento del vademecum informativo già esistente ¹ nelle diverse lingue dei migranti.
<i>Problema</i> Scortesia da parte del personale	<i>Proposte di intervento</i> – Dotare gli operatori che interloquiscono con i migranti di competenze interculturali che consentano una migliore interazione. – Aggiornamento del vademecum informativo già esistente ² nelle diverse lingue dei migranti.
<i>Ambito: Lavoro</i>	
<i>Problema</i> Sbandamento iniziale per la difficoltà di trovare lavoro e, nel momento in cui lo si trova, sottoutilizzazione delle competenze con conseguente spreco di capitale umano e formazione di nicchie etniche	<i>Proposte di intervento</i> – Istituire dei corsi che, oltre a favorire l'apprendimento delle lingue, impartiscano formazione professionale e competenze sul funzionamento della società, i servizi ed i suoi valori. – Promozione del CLS (Consorzio Lavoratori Studenti) che organizza, in collaborazione con enti pubblici e privati, corsi mirati all'integrazione e al recupero sociale delle fasce "deboli" nonché, per i migranti, corsi di cultura italiana e tedesca e corsi di informatica, corsi di integrazione sociale per i figli

¹ Provincia Autonoma di Bolzano; Città di Bolzano; Accademia Europea – EURAC, Immigrazione in Alto Adige – Schede informative, 2003, su <http://www.comune.bolzano.it/UploadDocs/2965_immigrazione_in_alto_adige_guida_pratica.pdf>.

² Provincia Autonoma di Bolzano; Città di Bolzano; Accademia Europea – EURAC, Immigrazione in Alto Adige – Schede informative, 2003, su <http://www.comune.bolzano.it/UploadDocs/2965_immigrazione_in_alto_adige_guida_pratica.pdf>.

	<p>dei migranti, corsi per assistenti domiciliari "badanti" ed incontri interculturali nei quartieri della città.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Promuovere e potenziare le reti informali sensibilizzando i migranti a diffondere le informazioni che potrebbero essere utili a chi vive la loro stessa situazione. Ad es. creazione di un servizio informativo via sms o <i>newsletter</i> cui i migranti possono iscriversi al momento dell'arrivo in Alto Adige, che sia gestito e arricchito di informazioni dagli stessi migranti con il sostegno dell'ente pubblico. – Promozione dell'Ufficio per l'Orientamento Scolastico e Professionale della Provincia che si occupa anche di informare sull'iter da seguire per ottenere il riconoscimento del titolo di studio. – Creare una sorta di banca dati, accessibile ai datori di lavoro, in cui ciascun migrante possa inserire il proprio profilo e le competenze possedute.
<p><i>Problema</i> Pluralità di istituzioni pubbliche e di associazioni di volontariato che prestano assistenza agli immigrati alla ricerca di un lavoro in modo non sempre coordinato</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Maggiore connessione tra le istituzioni che prestano assistenza agli immigrati. – Potenziamento e valorizzazione del Servizio Coordinamento Immigrazione (Ripartizione Lavoro). Il servizio dovrebbe fungere da centro di connessione tra le associazioni e gli enti pubblici che si occupano di immigrazione. – Potenziamento dei centri di mediazione al lavoro (Ripartizione Lavoro) e offerta di adeguata formazione per i funzionari, mirata agli utenti.
<p><i>Problema</i> Difficoltà nel trovare lavoro per i pregiudizi e la diffidenza degli autoctoni</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Sensibilizzazione e informazione contro la discriminazione.
<p><i>Problema</i> Problemi relazionali con i colleghi/superiori legati a differenze culturali.</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Valorizzazione del ruolo dei mediatori culturali che illustrano le regole di comportamento. – Promozione del dialogo e tutela della diversità (menù delle mense, festività, spazi di preghiera, ecc.). – Diffusione di corsi di formazione su competenze interculturali e gestione della diversità.
<p><i>Problema</i> Difficoltà di lettura del contratto di lavoro e mancato rispetto dei diritti (retribuzione straordinari, ferie, ecc.) dei lavoratori</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Ulteriore diffusione della conoscenza delle leggi (diritti e doveri) del lavoro: avvalendosi della collaborazione con i sindacati, che hanno ampia esperienza in questo contesto, si potrebbero mettere delle <i>FAQ</i> (risposte a domande ricorrenti) <i>online</i>.
<p><i>Problema</i> Mancato rispetto delle norme di sicurezza e rischio di infortuni</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Ulteriore rafforzamento della cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi e maggiori controlli sul rispetto delle norme di sicurezza.
<p><i>Ambito: Mettersi in proprio</i></p>	

<p><i>Problema</i> Difficoltà nel reperire le informazioni per le procedure e nel preparare la documentazione richiesta.</p>	<p><i>Proposte di intervento</i> Sensibilizzare la Camera di Commercio, il TIS Innovation Park o altro ente competente sulla necessità di fornire ai migranti un kit informativo per mettersi in proprio analogo a quello già pensato per gli autoctoni, nonché, sempre specificamente per i migranti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto nell'iter di avvio dell'impresa; - formazione, aggiornamento e riqualificazione professionale; - formazione per la creazione e gestione amministrativa e fiscale d'impresa; - assistenza tecnica e tutoraggio sulla gestione d'impresa; - formazione e assistenza tecnica per l'internazionalizzazione d'impresa; - formazione e informazioni sulle opportunità di accesso ai finanziamenti agevolati; <p>supporto nell'accesso al credito e finanziamento d'impresa per la fase di <i>start-up</i> e di consolidamento.</p>
<p><i>Ambito: Donne e mamme</i></p>	
<p><i>Problema</i> Difficoltà di inserimento lavorativo</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Promozione di uno sportello mobile – che copra dunque tutti i comuni altoatesini e non solo i centri maggiori - di orientamento e formazione professionale specifici per le donne. - Promozione di iniziative che coinvolgano le donne che per fattori culturali o età sono più isolate, ad es. promozione e vendita di prodotti artigianali e utilizzo degli incassi per finanziare dei progetti sociali.
<p><i>Problema</i> Difficoltà nel conciliare lavoro e famiglia</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Promuovere la sperimentazione di raccordi tra servizi e terzo settore per rafforzare la coesione e riprodurre reti sociali su cui le famiglie possano contare. Ad es. mettere in rete il terzo settore, le scuole e i servizi sociali affinché supportino la genitorialità e le relazioni intrafamiliari o promuovere progetti che sviluppino gruppi di auto-aiuto come le banche del tempo, in cui ciascun membro mette a disposizione degli altri per un certo numero di ore le proprie competenze (es. lavori di giardinaggio, riparazioni, cura dei bambini, ecc.) in cambio delle ore che gli altri sono a loro volta pronti a dedicargli per fornirgli dei servizi.
<p><i>Problema</i> Isolamento sociale</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diffondere le informazioni relative ai corsi di lingua già attivi e alle occasioni di incontro con le mamme autoctone. - Sostegno psicologico affinché non inneschino meccanismi di auto-segregazione e li trasmettano anche alle figlie.
<p><i>Ambito: Conoscenze linguistiche</i></p>	
<p><i>Problema</i></p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p>

<p>Solo poco più di un terzo degli intervistati parla tedesco. La maggior parte di loro prima dell'arrivo non sapeva che in Alto Adige si parlasse tedesco e ha dunque difficoltà a inserirsi nel mercato del lavoro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Introduzione di benefici e/o condizionamento per l'ottenimento di benefici solo per chi frequenta corsi di lingua (di vari livelli) tedesca e italiana e ulteriore promozione delle istituzioni che li impartiscono, il Centro Multilingue, ecc.
<p><i>Problema</i> Timore di non poter sostenere i costi di un corso di lingua</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Introdurre dei corsi con pagamento di una cauzione che viene restituita al termine del corso.
<p><i>Problema</i> Mancanza di tempo per seguire i corsi di lingua</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Promozione di corsi <i>online</i> (la cui frequenza comporta un minor dispendio di tempo) con incontri regolari con un <i>tutor</i>.
<p><i>Problema</i> Difficoltà scolastiche legata alla scarsa conoscenza delle lingua</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Prevedere per i ragazzi migranti delle ore supplementari pomeridiane per impartire loro lezioni delle lingue locali finché non hanno acquisito la piena padronanza. – Diffusione dell'informazione relativa ai corsi di lingua italiana e/o tedesca intensivi prima dell'inizio dell'anno scolastico organizzati dai centri linguistici ed eventuali percorsi di <i>early education</i>, ossia di istruzione precoce per i figli degli immigrati o un sistema di tutoraggio con i bambini autoctoni. – Informare i ragazzi e i loro genitori sui diversi indirizzi scolastici post-obbligo, affinché possano valutare l'intera offerta formativa e non optare necessariamente per i percorsi più professionalizzanti (il CLS fornisce anche questo tipo di servizio e va pubblicizzato).
<p><i>Ambito: Istruzione e Formazione</i></p>	
<p><i>Problema</i> Mancato completamento della scuola dell'obbligo</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Istituire dei percorsi (corsi <i>online</i> con un <i>tutor</i> oppure corsi serali) per facilitare l'ottenimento della licenza media.
<p><i>Problema</i> Non sempre agli immigrati viene impartita sul posto di lavoro la stessa formazione che viene data ai lavoratori autoctoni</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Creare un centro anti-discriminazione indipendente dalla Provincia che monitori le disparità.
<p><i>Ambito: Analfabetismo</i></p>	
<p><i>Problema</i> Isolamento e autoisolamento</p>	<p><i>Proposte di intervento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Promuovere l'iscrizione a corsi di alfabetizzazione con un sistema di incentivi che attirino i migranti.

<i>Ambito: Affitto o acquisto dell'abitazione</i>	
<i>Problema</i> Canoni di locazione troppo elevati	<i>Proposte di intervento</i> – Diffusione dell'informazione della possibilità di ottenere il sussidio per l'alloggio per chi ne ha effettivo bisogno.
<i>Problema</i> Pregiudizi dei proprietari immobiliari nei confronti dei migranti e conflitti col vicinato	<i>Proposte di intervento</i> – Potenziamento dei percorsi di educazione all'abitare per gli immigrati, al fine di favorire una tenuta dell'alloggio più compatibile con le regole locali dell'abitare, tranquillizzare i proprietari e stimolare l'integrazione. Ad es. si può garantire un servizio di mediazione, come fa in alcuni casi la Caritas, fornendo delucidazioni sui regolamenti condominiali ed elaborando un promemoria di agevole comprensione, oltre che garantendo che degli operatori/mediatori visitino periodicamente le abitazioni per verificare il grado di adeguatezza della gestione dell'alloggio e fornire, qualora vi siano delle mancanze, degli strumenti per sopperirle.
<i>Problema</i> Conflitto tra le richieste di garanzie di lungo periodo da parte dei proprietari degli immobili ed i permessi di soggiorno di breve durata, come ad esempio quelli rilasciati sulla base di un contratto di lavoro a termine	<i>Proposte di intervento</i> – Riduzione dell'eccessiva rigidità delle garanzie richieste agli immigrati per quanto riguarda il permesso di soggiorno e il contratto di lavoro magari tramite accordi con le associazioni di proprietari e/o creando una catena di <i>sponsor</i> di connazionali che garantiscano per il pagamento del canone di locazione.
<i>Problema</i> Gli istituti di credito chiedono delle garanzie prima di concedere il mutuo, quali la durata e la tipologia del permesso di soggiorno, nonché il tipo di contratto di lavoro e un garante	<i>Proposte di intervento</i> Creare un servizio di mediazione tra i potenziali acquirenti e gli istituti bancari al fine di facilitare l'accesso alla proprietà, portando a conoscenza gli operatori bancari di quali sono le esigenze dei potenziali clienti stranieri e le strategie che potrebbero permettere un punto di incontro tra gli interessi di entrambe le parti.
<i>Problema</i> Difficoltà nel comprendere il testo dei contratti di affitto o acquisto di un'abitazione	<i>Proposte di intervento</i> – Fornire supporto per la comprensione dei documenti da firmare al momento della stipula dei contratti di affitto e acquisto di un'abitazione.
<i>Problema</i> Speculazione da parte di proprietari/agenzie immobiliari	<i>Proposte di intervento</i> – Diffondere l'informazione dell'esistenza del Centro Casa, che offre consulenze sui contratti di affitto nel cui sito si trovano importanti informazioni – Creare un portale <i>online</i> con una sezione <i>FAQ</i> (risposte alle domande più ricorrenti) e, per le domande che non trovano risposta, istituire una sorta di <i>chat</i> con un esperto in linea. Eventualmente si può prevedere di incaricare anche delle ong per attività di consulenza <i>ad personam</i> . – Invitare i migranti a denunciare frodi e tentativi di speculazione e inasprire le

	sanzioni.
<i>Ambito: Problemi di integrazione</i>	
<i>Problema</i> Pregiudizi e stereotipi degli autoctoni, razzismo	<i>Proposte di intervento</i> <ul style="list-style-type: none"> – Realizzare una campagna di sensibilizzazione che si rivolga a tutta la popolazione con lo scopo di superare gli stereotipi che caratterizzano gli immigrati e la diffidenza che porta al rifiuto dello straniero. – Diffondere la conoscenza sui paesi di provenienza dei migranti, ad es. mediante il <i>role play</i> o organizzando attività teatrali nelle scuole e progetti di educazione ed animazione interculturale.
<i>Problema</i> Esclusione o autoesclusione a scuola	<i>Proposte di intervento</i> <ul style="list-style-type: none"> – Aggiornamento del corpo docente (con corsi la cui frequenza è resa obbligatoria oppure in qualche modo incentivata per gli insegnanti con classi aventi alte percentuali di studenti stranieri) affinché sia preparato alle classi multiethniche e multiculturali. – <i>Cooperative learning</i> (creazione di un clima relazionale positivo trasformando ogni attività di apprendimento in un processo di “<i>problem solving</i> di gruppo”, conseguendo obiettivi la cui realizzazione richiede il contributo personale di tutti), tutoraggio da parte di studenti autoctoni con un sistema di premi o incentivi. – Promozione di momenti di conoscenza delle caratteristiche degli studenti provenienti da altri paesi e delle loro famiglie.



Le seguenti raccomandazioni sono tratte dalla pubblicazione “**La migrazione in Alto Adige e Tirolo. Analisi e prospettive multidisciplinari**“ (a cura di **Roberta Medda-Windischer, Gerhard Hetfleisch, Maren Meyer**).
Le tematiche e le proposte di intervento sono il risultato di interviste realizzate fra giugno e settembre 2009 con

migranti provenienti da Albania, Serbia, Marokko e Pakistan.

Ulteriori informazioni:

<http://www.eurac.edu/en/research/institutes/imr/Projects/ProjectDetails.aspx?pid=6355>

o Roberta Medda-Windischer : Roberta.medda@euarc.edu