

#MilanoAiutaUcraina

Una rete integrata di welfare territoriale



#MilanoAiutaUcraina

Una rete integrata di welfare territoriale

Quaderno a cura di: Codici e Fondazione ISMU ETS, con testi di Comune di Milano, Fondazione di Comunità Milano, Associazione Arcobaleno, Fondazione AVSI, Centro Milano Donna, Cooperativa La Cometa, Cooperativa Comunità del Giambellino, Cooperativa Diapason, Fondazione Monserrate, Cooperativa La Cordata, Associazione Mamme a Scuola, Cooperativa Progetto Integrazione, Cooperativa Tempo per l'Infanzia, WeMi, Associazione Villa Pallavicini, Cooperativa Zero5

In copertina una fotografia dell'ingresso dello spazio HelpUkraine attivato da Fondazione AVSI in Viale Monza 79 con il contributo di #MilanoAiutaUcraina - credit: Mattia Marzorati

Layout e impaginazione: Maria Tasca



fondazionecomunitamilano.org



Indice

Premesse	4
1. Quadro di contesto	6
2. Racconto della genesi e dell'architettura del progetto	8
3. Metodologia e strumenti di monitoraggio e valutazione	12
4. Sintesi dei dati del Contact Center	13
4.1 I bisogni	19
4.2 Le risposte	21
5. Sintesi dei dati dai registri delle reti territoriali	26
6. Panoramica sugli interventi di orientamento, formazione professionale e lavoro	35
6.1 Le attività realizzate	35
6.2 Il profilo dei beneficiari coinvolti	37
6.3 I percorsi e gli esiti di inserimento	41
6.4 La valutazione qualitativa: aziende e lavoratori/lavoratrici	42
7. Sintesi dalle schede narrative e dei World Café	46
7.1 Bisogni e fenomeni osservati	46
7.2 Apprendimenti, risorse e sfide da capitalizzare	49
8. #MilanoAiutaUcraina: la comunicazione per tappe	54
Conclusioni	59
Appendice	61

Premesse



*di Lamberto Bertolè,
Assessore al Welfare e Salute del
Comune di Milano*

#MilanoAiutaUcraina nasce dall'esigenza di mettere a terra risposte efficaci in tempi molto rapidi.

Nel sostenere le migliaia di persone - soprattutto donne e minori - che arrivavano in città in fuga da una guerra improvvisa e devastante, non c'era spazio per incertezze o tentennamenti. La scelta è stata, quindi, quella di prendere in prestito un dispositivo che, inaugurato durante la pandemia, da un lato aveva in poco tempo raccolto e messo a sistema l'esperienza delle istituzioni cittadine e delle tante realtà sociali che ogni giorno lavorano sul territorio e, dall'altro, intercettato il desiderio dei milanesi e delle milanesi di mettersi a disposizione e dare una mano, indirizzandolo in modo che la disponibilità di tutti potesse essere valorizzata e massimizzata. Così, in un modo molto naturale e spontaneo, Milano Aiuta è diventato #MilanoAiutaUcraina.

Per interpretare e incanalare lo spirito solidale ambrosiano, è stato immediatamente aperto un Fondo solidale finalizzato alla raccolta di donazioni che in pochi mesi ha raggiunto quasi un milione e mezzo di euro grazie alla generosità di oltre 350 cittadini e cittadine: in diversi casi nomi conosciuti, uno per tutti Andrij Shevchenko, ma, per la maggioranza, donatori di piccole somme desiderosi di contribuire.

Ma #MilanoAiutaUcraina non è stata solamente una raccolta fondi. La forza dell'iniziativa risiede nell'aver saputo mettere in rete tutti i componenti di quel tessuto produttivo e sociale che il

resto d'Italia ci invidia e, contemporaneamente, riorganizzare le risorse a disposizione in maniera integrata.

In altre parole, il dispositivo ha messo a frutto la generosità di tanti donatori e donatrici, la capacità e la rapidità organizzativa di Fondazione di Comunità Milano, l'esperienza sul campo delle reti QuBì e dei tantissimi operatori e operatrici sociali che ogni giorno lavorano nei quartieri, con la regia istituzionale del Comune di Milano. È nata così l'infoline 02.02.05 in lingua ucraina, non solo per dare soluzioni immediate, ma anche per intercettare il bisogno e programmare risposte a medio e lungo periodo, per esempio tenendo conto della necessità di avviare le procedure per ottenere il regolare permesso di soggiorno e di dare continuità ai percorsi scolastici dei bambini e delle bambine, dei ragazzi e delle ragazze. Le operatrici madrelingua - tutte donne - hanno saputo rassicurare, orientare e, a volte, anche solo ascoltare. L'importanza di una voce vicina e amica ha significato molto in un momento di sgomento e smarrimento individuale e collettivo in cui sono venuti meno tanti riferimenti.

Alla raccolta di informazioni è seguita la costruzione delle risposte: flessibili, individuali, integrate, coerenti, adatte a tutti e a ciascuno, calibrate. Un sistema, di cui le istituzioni si sono fatte garanti, capillare ma soprattutto innovativo perché pensato come un puzzle in cui ogni pezzo fosse complementare agli altri. Avviamento al lavoro, supporto psicologico, corsi di lingua, orientamento legale, sostegni economici, opportunità di socialità: #MilanoAiutaUcraina è stato questo e molto altro. Una città intera si è mossa di fronte alle difficoltà di persone che sentivamo e sentiamo vicine e ha dimostrato, ancora una volta, quanto l'inclusione e la solidarietà siano nel dna milanese.



*di Carlo Marchetti, Presidente
Fondazione di Comunità Milano*

Margo, Lesya, Nina e il piccolo Ivan, Nataliya, Olena, Marianna, Anastasya e l'elenco potrebbe continuare arricchendosi di oltre 2.400 nomi e altrettante storie. #MilanoAiutaUcraina è soprattutto questo: il progetto di una comunità, quella milanese, per un'altra comunità composta in larga parte da donne e minori in fuga da una guerra.

Quando nei primi giorni di marzo 2022, di concerto col Comune, viene costituito il fondo solidale dove raccogliere risorse economiche da destinare all'accoglienza e al supporto di profughi in arrivo dall'Ucraina, la macchina operativa parte immediatamente. Il 10 marzo sul nostro sito è già possibile donare, in poche settimane si tocca il mezzo milione di euro. A progetto concluso, la cifra finale raccolta da #MilanoAiutaUcraina grazie alla generosità di 350 tra cittadini, organizzazioni e imprese è pari a oltre un milione e trecentoventi mila euro, risorse che faranno la differenza per 2.415 soggetti, numero che sale a quasi 4.000 persone raggiunte, se consideriamo il nucleo familiare di cui i beneficiari facevano parte.

Se i numeri attestano la pervasività dell'intervento sul territorio cittadino, per comprendere la sua natura innovativa, credo sia utile riportare indietro le lancette del tempo.

Mentre in città affluiscono migliaia di persone il cui identikit differisce dal profilo del rifugiato cui la cronaca ci ha abituati, si fa impellente la necessità di un ecosistema modulare, si potrebbe dire "on demand", capace cioè di rispondere

rapidamente e efficacemente alle esigenze di chi arriva senza mai smarrire il legame con chi, nei Municipi e nei quartieri, già distribuisce vestiti, risponde a domande, vince la diffidenza di chi è comprensibilmente smarrito e arrabbiato. La cabina di regia composta dalla Direzione Welfare del Comune e dalla Direzione della Fondazione di Comunità Milano con Fondazione ISMU costruisce sin da subito una infrastruttura che valorizzi le competenze e le specificità delle realtà del Terzo Settore milanese, costruendo interventi "sartoriali", che ascoltino i bisogni dei nuovi arrivati, tengano conto del Municipio di Milano in cui si trovano a vivere, senza trascurare le passioni e le abitudini che quelle persone avevano prima del conflitto. Le risorse ingenti disponibili sul fondo #MilanoAiutaUcraina consentono di dare solidità a questo impegno.

È così che il progetto costituisce un sistema integrato e coordinato di oltre 30 partner diffusi in ogni Municipio della città che trasformano il denaro donato in progetti concreti, misurabili e rendicontabili ai donatori, come il Quaderno avrà modo di illustrare. Ciò che non si può immaginare in quel momento, e nei successivi ventiquattro mesi, è che per decine di professionisti e professioniste del Terzo Settore milanese esisterà un prima e un dopo #MilanoAiutaUcraina.

La rete cucita nella primavera 2022 si salda nel tempo, rafforzando la conoscenza reciproca tra chi opera in città e mette a fattore comune capacità e esperienze diverse.

Fondazione di Comunità Milano è onorata di aver messo il suo know how filantropico a disposizione di questa esperienza che si è rivelata una sfida riuscita e un'avventura umana ricchissima.

Quadro di contesto

a cura di Maria Rimondi, Ricercatrice sociale - Codici

Secondo i dati forniti dal Ministero dell'Interno, aggiornati al 31 dicembre 2024 (data in cui chiudiamo questo Quaderno), sono 200.331 le persone in fuga dal conflitto in Ucraina giunte in Italia a partire dal 24 febbraio 2022. Sul totale, 140.522 sono femmine (70%) e 59.809 maschi (30%). Del numero complessivo di persone rifugiate, 60.059 (30%) sono minori, maschi e femmine.

Come da Figura 1 in fondo alla pagina, la fascia d'età 30-39 è la più rappresentata con una for-

te preponderanza di femmine, mentre per la fascia 10-17 anni, seconda in ordine di grandezza, la distribuzione per genere è più equilibrata. Interessante vedere come i minori (fasce 10-17 e 5-9) siano ben distribuiti in base al genere, al contrario degli adulti per cui la differenza è netta. I dati dei beneficiari e delle beneficiarie di #MilanoAiutaUcraina confermano in piccolo quanto evidente dai dati raccolti a livello nazionale: sono arrivate principalmente donne adulte con i/le loro figli/e, perlopiù minori.

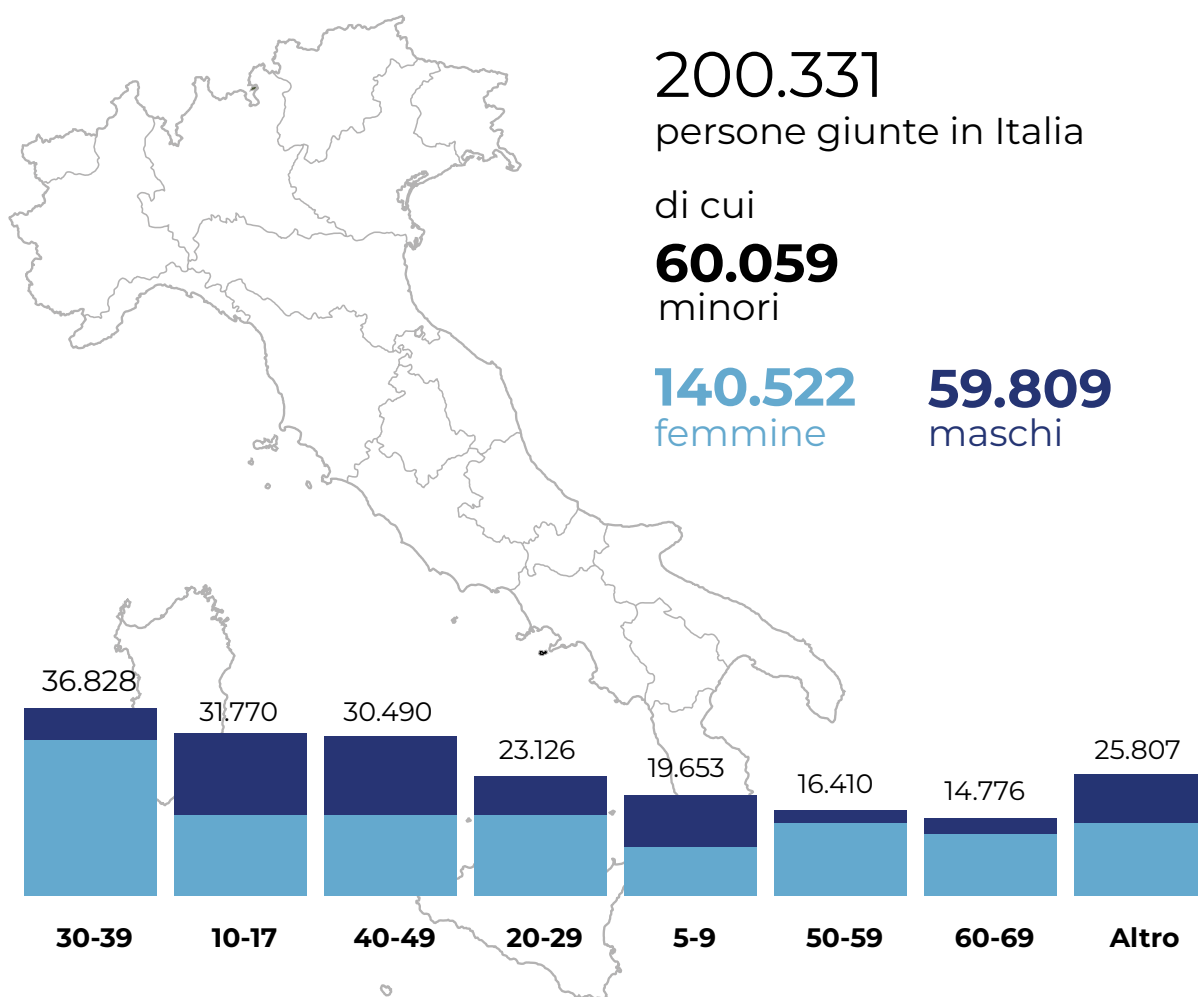


Figura 1 - Richieste di protezione temporanea per genere e fasce d'età, dati del Ministero dell'Interno.
<https://mappe.protezionecivile.gov.it/it/mappe-e-dashboards-emergenze/mappe-e-dashboards-ucraina/richieste-di-protezione-temporanea/>

La localizzazione delle richieste basate sul rilascio della protezione temporanea evidenzia (Figura 2) che oltre il 18% delle domande è stato accolto in Lombardia, seguita da Emilia-Romagna e Campania. Per quanto concerne le province, in testa c'è quella di Roma, seguita da Napoli e Milano al terzo posto con il 5%.

Sono 792 i posti resi disponibili in Lombardia nell'ambito del sistema di accoglienza diffusa gestito da Enti del Terzo Settore che hanno aderito alla manifestazione di interesse ban-

dita dal Dipartimento di Protezione Civile, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, di cui 168 nel territorio della Città Metropolitana di Milano.

I profughi presenti sul territorio in sistemazioni autonome che hanno richiesto il contributo di sostentamento di 300 euro mensili mentre scriviamo sono 30.323 in Lombardia, di cui 8.675 nella città di Milano.

REGIONI		PROVINCE	
Lombardia	18.77%	Roma	6.29%
Emilia Romagna	12.09%	Napoli	5.21%
Campania	10.47%	Milano	4.99%
Lazio	8.82%	Brescia	3.01%
Veneto	8.07%	Caserta	2.27%

Figura 2 - Localizzazione delle richieste di protezione temporanea, dati del Ministero dell'Interno. Sotto l'immagine di una nonna con il nipote a passeggio in un quartiere di Milano.



Racconto della genesi e dell'architettura del progetto

a cura di Erica Colussi, Coordinatrice del Settore Educazione - Fondazione ISMU ETS e Emanuela Losito, Responsabile Unità Supporto Giuridico Amministrativo Area Servizi all'Infanzia Direzione Educazione - Comune di Milano

Il progetto nel quadro “inedito” dell’Emergenza Ucraina

Il progetto #MilanoAiutaUcraina è nato e si è sviluppato sul territorio della città di Milano, all'interno del quadro delle misure emergenziali messe in atto dall'Italia a seguito alla grave crisi internazionale legata all'invasione del territorio ucraino da parte delle forze armate russe. A livello nazionale, per garantire accoglienza e assistenza ai profughi ucraini in fuga dalla guerra, è stata definita una governance istituzionale multilivello (Dipartimento Protezione Civile, Amministrazioni Centrali dello Stato, Regioni, Prefetture – Uffici Territoriali del Governo, Comuni) e sono state previste diverse forme di supporto tra loro complementari che integravano il sistema di accoglienza e integrazione ordinariamente previsto per i richiedenti asilo e i rifugiati.

Le attività di accoglienza e assistenza erano così organizzate:

- **Accoglienza nella rete ordinaria dei CAS-Centri di accoglienza Straordinaria e del SAI-Sistema di accoglienza e integrazione**, ulteriormente potenziata, con 8.000 posti aggiuntivi, di cui 900 sul territorio della Città metropolitana di Milano.
- **Assistenza temporanea in strutture alberghiere o ricettive** individuate dalle Regioni e dalle Province autonome.
- **Accoglienza diffusa** consistente misure di accoglienza in coabitazione presso famiglie o in alloggi messi a disposizione da Enti o altri soggetti privati (700 posti individuati sul territorio della Città metropolitana di Milano a seguito della manifestazione di interesse del Dipartimento di Protezione civile).
- **Il contributo di sostentamento** consistente in una misura che ammontava a 300 euro mensili per ogni cittadino ucraino, titolare di protezione temporanea, che avesse trovato autonoma sistemazione. All'adulto titolare della tutela legale, o affidatario, era ricono-

sciuto anche un contributo di 150 euro al mese per ciascun minore di 18 anni. Il contributo era erogato per un massimo di 90 giorni, a decorrere dalla data di presentazione della richiesta di protezione temporanea.

Fin dalle prime settimane dell'emergenza i flussi di persone sul territorio hanno però mostrato alcune caratteristiche “inedite” che hanno posto molti interrogativi alle città, che si trovavano ad essere la principale meta dei flussi, e agli operatori sociali impegnati nelle attività di accoglienza e assistenza.

Quali risorse attivare per assistere le persone arrivate nelle città dal momento che circa il 90% dei cittadini in fuga dall'Ucraina aveva trovato sistemazione autonoma fuori dal sistema di accoglienza nazionale, appoggiandosi a reti familiari o amicali o a reti sociali legate a cittadini ucraini già presenti in Italia?

Quali risposte allestire dal momento che la maggior parte degli arrivi, a differenza di precedenti flussi emergenziali, era rappresentato non da uomini adulti, ma da donne e minori, madri e figli, ma anche minori affidati a conoscenti o parenti e minori stranieri partiti e arrivati nei Paesi di accoglienza da soli?

Come organizzare le risposte a livello cittadino in assenza di un dato certo sulle presenze sul territorio? Come intercettare persone che, fin dall'inizio dell'emergenza, si muovevano e decidevano dove fermarsi in autonomia e che si trovavano in una situazione di spaesamento, incertezza, confusione e, soprattutto vivevano nell'attesa/speranza di un possibile rientro nel proprio paese con progettualità di permanenza a breve/medio termine?

Come gestire la grande mobilitazione spontanea di cittadini e imprese che, nel contesto di forte emotività dei primi mesi del conflitto, desideravano supportare le istituzioni con donazioni o attività di volontariato dedicate specificamente ai cittadini ucraini? Come gestire queste risorse in un contesto in cui i bisogni sociali legati alla povertà erano in costante au-

mento e le risposte per chi giungeva o era già in Italia attraverso percorsi di richiesta di protezione internazionale apparivano insufficienti? Come ripensare i servizi “tradizionali” di prima accoglienza e integrazione per profughi che, per la prima volta, con l’attivazione del permesso di protezione temporanea, potevano accedere in tempi più rapidi a servizi non sempre capaci di accogliere nuova domanda in tempi brevi?

Il progetto #MilanoAiutaUcraina, avviato a due settimane dall’arrivo dei primi profughi in Italia, si è inserito in questo quadro incerto provando a offrire un supporto sociale e relazionale organizzato alle molte persone presenti in città, ponendosi due obiettivi prioritari:

- **Individuare, in collaborazione con le reti del Terzo Settore, dispositivi** capaci di intercettare e agganciare i cittadini ucraini presenti sul territorio, ascoltare, raccogliere e leggere i loro bisogni per costruire risposte adeguate per una integrazione sociale temporanea/di medio termine in una situazione caratterizzata da spaesamento, incertezza, attesa e bisogni in evoluzione.
- **Organizzare e coordinare risposte flessibili a livello territoriale/cittadino** per supportare i cittadini ucraini presenti sul territorio anche dopo la prima fase emergenziale, in una logica di integrazione delle misure di accoglienza disposte a livello nazionale e di connessione con offerte/servizi/attività rivolti anche ad altri cittadini in situazione di fragilità sociale.

Il progetto ha investito fin dall’inizio su una efficace struttura di governance capace di definire insieme obiettivi e strategie, caratterizzata da un mix di attori del pubblico e del privato sociale che hanno saputo condividere la funzione pubblica del proprio intervento, costruire fiducia a partire dalle diverse appartenenze e mettere a disposizione con generosità le proprie differenti competenze.

La presenza del Comune di Milano ha consentito al progetto di connettersi costantemente con le altre istituzioni coinvolte dal piano emergenziale nazionale, e di mettere a disposizione dei profughi ucraini non intercettati dal sistema di accoglienza ulteriori risorse, cercando di non lasciare solo nessuno. Il progetto, mettendo al centro la capacità di ascolto dei partner progettuali, un ascolto “preoccupato” della ricerca di una risposta, attento non solo ai bisogni delle persone ma anche ai loro desideri, generativo di valore e connessioni tra le persone, è così riuscito a dare risposte concrete e tempe-

stive, anche là dove le misure nazionali non riuscivano ad arrivare, dando prova della capacità della città di mettersi insieme e collaborare per affrontare le emergenze.

La genesi del progetto

“#MilanoAiutaUcraina” è il fondo solidale costituito da Fondazione di Comunità Milano su impulso del Comune di Milano, divenuto poi un progetto di accoglienza e supporto ai minori e alle famiglie ucraine.

Con l’obiettivo di raccogliere e interpretare i bisogni di minori e famiglie in fuga dalla guerra e attivare risposte adeguate a sostenere processi di integrazione sociale temporanea di medio termine in aggiunta alle misure di accoglienza disposte a livello nazionale e ai servizi e attività rivolti anche agli altri cittadini, sono state impiegate le risorse disponibili raccolte con il fondo. Il progetto si è rivolto primariamente ai minori e alle famiglie ucraine neoarrivati nel comune di Milano e in generale nel territorio della città metropolitana, nonché ai cittadini ucraini e di altre nazionalità che li ospitano, con particolare attenzione alle famiglie che avevano trovato accoglienza fuori dal sistema di misure nazionali.

Dall’avvio del progetto #MilanoAiutaUcraina nel marzo 2022, le risorse donate sull’omonimo fondo solidale sono state gestite da una task force che ha visto Fondazione di Comunità Milano e la Direzione Welfare del Comune di Milano impegnate nella regia complessiva di un’ampia rete organizzazioni partner. Capofila è Fondazione ISMU che, in collaborazione con il servizio WeMi Inclusione del Comune di Milano, ha coordinato 30 partner distribuiti su tutti i Municipi della città di Milano già attivi sulle reti per contrastare la povertà infantile, come la rete del progetto QuBi* (11 enti referenti di rete, 11 scuola di italiano L2, 1 ente specializzato in mediazione linguistica-culturale, 4 enti di accoglienza e 2 enti esperti sul tema lavoro); il

*QuBi è un progetto avviato da Fondazione Cariplo con il sostegno di Fondazione Vismara, Intesa Sanpaolo, Fondazione Invernizzi, Fondazione Fiera Milano e Fondazione Snam per contrastare il fenomeno della povertà minorile realizzando interventi mirati a bisogni specifici in 25 quartieri della città di Milano. Maggiori informazioni a <https://ricettaqubi.it>

monitoraggio e la valutazione sono stati affidati a Codici Ricerca e Intervento. Le organizzazioni sul territorio hanno dapprima intercettato persone ucraine rifugiate – compito non facile vista la particolarità di questo flusso migratorio – per poi rilevarne i bisogni e attivare servizi di supporto adeguati. Nel mese di maggio 2022, inoltre, è stato avviato, all'interno del servizio WeMi Inclusione, il Contact Center gratuito 020205 sostenuto da Andrij Shevchenko attivo 5 giorni alla settimana con operatrici di madrelingua ucraina collaboratrici della cooperativa Progetto Integrazione.

Le azioni progettuali

Il progetto #MilanoAiutaUcraina è stato pensato come un sistema integrato e coordinato di risposte tra pubblico, privato e privato sociale per trasformare le risorse donate non in sussidi, ma in progetti concreti.

Grazie alla generosità di oltre 350 donatori, tra cui Fondazione Cariplo, è stato possibile raccogliere oltre 1 milione e 300 mila euro e garantire ai rifugiati ucraini sia servizi a domanda collettiva sia individuale: corsi di italiano come seconda lingua, attività ricreative e sportive per minori anche in centri estivi, tutoraggio educativo e linguistico, mediazione linguistica-culturale, formazione professionale e reskilling. Si è inoltre cercato di lenire i traumi causati dall'esperienza del conflitto offrendo supporto psicologico e favorendo l'integrazione attraverso sostegni economici diretti per l'acquisto di beni primari, materiale scolastico e sportivo, strumenti e beni di carattere artistico-musicale; assistenza domiciliare e sanitaria.

Progetto flessibile capace di dare risposte tempestive e concrete ai bisogni in continuo mutamento per la situazione instabile legata al conflitto in Ucraina.

Grazie al continuo confronto tra i partner, l'ente erogatore e l'amministrazione comunale nei due anni di progetto si sono implementate azioni aggiuntive quali: il supporto alle famiglie accoglienti; gli interventi educativi individuali per bambini e famiglie fragili con l'introduzione del *tutor per l'inserimento scolastico* e del *tutor familiare* (da ottobre 2022); l'inserimento nel partenariato dei CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria) in raccordo con la Prefettura (da dicembre 2022 a aprile 2023). In particolare, l'attività di supporto e integrazione scolastica per i minori e le famiglie (corsi di lingua italiana, laboratori interculturali, orientamento) si è realizzata in collaborazione con i Poli Start

e il Servizio Cerco Offro Scuola della Direzione Educazione del Comune di Milano e con l'Ufficio Scolastico Territoriale e i Centri Territoriali per l'Inclusione.

Con la proroga del sistema di emergenza (31 dicembre 2023), il progetto ha definito ulteriormente le sue azioni per continuare ad assicurare accoglienza e assistenza alla popolazione proveniente dall'Ucraina sul territorio nazionale. L'architettura progettuale si è quindi modificata prevedendo un focus congiunto su due livelli diversi: da un lato sostenere, tramite le azioni già avviate, in particolare i nuclei con maggiore fragilità/vulnerabilità, dall'altro supportare i percorsi di autonomia, soprattutto lavorativa.

Punti di forza del progetto

Dal suo esordio, si caratterizza come intervento che vuole essere **tempestivo, creativo ed efficace** e si struttura attraverso numerosi incontri finalizzati alla co-progettazione del percorso.

- **Il ruolo di Fondazione di Comunità Milano**, detentore ed erogatore delle risorse economiche, che si pone per l'intera durata di progetto in modo trasparente, condividendo i dati sulle risorse disponibili, esplicitando le aspettative dei donatori e giocando in primo piano un ruolo attivo, interlocutorio e di verifica e monitoraggio. La stessa Fondazione, parte integrante della governance del progetto, ha facilitato metodologie, acquisizione di nuove competenze, cambiamenti d'indirizzo, strumenti utili al raggiungimento dello scopo.
- **Il Comune di Milano**, a sua volta **coinvolto direttamente nella governance**, ha messo in campo risorse complementari al Terzo Settore, in un clima di dialogo sempre aperto ed una generale disponibilità al confronto e ai cambi di rotta.
- **Valorizzazione e messa a sistema di una rete preesistente di enti**, già attiva da oltre 4 anni a Milano (rete del progetto QuBi) con finalità il contrasto alla povertà infantile, che, beneficiando già di esperienza e collaborazioni pregresse, ha potuto essere ingaggiata fin da subito apportando all'obiettivo immediatezza nell'agire, personale adeguato e conoscenza del territorio.
- **Il lavoro continuo di coordinamento e confronto** tra operatori a diretto contatto con i beneficiari e ente erogatore.
- La scelta di **destinare buona parte delle risorse a diretto beneficio dei profughi**, qua-

si sempre rappresentati da nuclei composti da donne e bambini, creando una serie di strumenti di aggancio. A titolo di esempio si è compreso che chi aveva dovuto lasciare repentinamente il proprio paese in periodo primaverile, difficilmente avrebbe potuto avere con sé abbigliamento invernale. Si è quindi deciso di offrire buoni spesa per il cambio di stagione, così come all'inizio dell'anno scolastico si sono offerti buoni per l'acquisto di testi scolastici o nei periodi estivi si sono sostenuti costi per attività sportive all'aperto. Questi sostegni tangibili hanno velocemente attratto, attraverso il passa parola e il call center, interi nuclei che hanno visto nel pro-

getto una reale opportunità e, dopo un primo contatto, hanno introdotto nuovi temi ed esigenze favorendo una lettura appropriata dei bisogni.

- Un sistema di erogazione del finanziamento che ha portato ad una disponibilità ed stanziamento quasi in tempo reale delle risorse economiche non esponendo gli enti del terzo settore che hanno potuto a loro volta approvvigionarsi di risorse da distribuire in modo continuativo e sensato e **riducendo formalità e burocrazia** a favore di un intervento tempestivo e adeguato.



Un'immagine del progetto Bambini per la Pace promosso da Ai.Bi. Associazione Amici dei Bambini al confine tra Ucraina e Moldavia. L'attività prevedeva l'assistenza e la distribuzione di beni di prima necessità al confine tra i due paesi. Il progetto è stato arricchito anche da interventi di animazione per bambini e adolescenti del centro profughi MoldExpo di Chişinău e nel centro di accoglienza per minori non accompagnati ad Hincesti. Si è trattato dell'unico intervento fuori dal territorio nazionale finanziato dal progetto #MilanoAiutaUcraina.

Metodologia e strumenti di monitoraggio e valutazione

a cura di *Lorenzo Breveglieri e Maria Rimondi, Ricercatori sociali - Codici*

Per condurre l'azione di monitoraggio su un progetto complesso che ha visto in campo un numero elevato di attori, sull'intero territorio cittadino, con azioni diversificate e necessità di flessibilità e capacità di adattamento nel tempo, Codici ha messo a punto due strumenti, finalizzati sia alla raccolta di dati che di elementi conoscitivi qualitativi rispetto al numero e ad alcune caratteristiche delle famiglie ucraine contattate e prese in carico dal progetto sul territorio milanese. In particolare:

- **Il registro dei beneficiari** è stato pensato per la rilevazione quantitativa dei servizi erogati e dei beneficiari. Ideato per la compilazione sia da parte dei referenti di rete, sia dei coordinatori delle scuole di italiano L2, è stato altresì concepito per una compilazione che tenesse conto di ogni singola persona che usufruiva di uno qualsiasi dei servizi nell'ambito di #MilanoAiutaUcraina (nel caso in cui una persona fosse fruitrice di più di un servizio, essa è stata segnata con lo stesso identificativo, indicando ogni volta il servizio usufruito). Lo strumento presentava una serie di variabili, oltre a quelle tipicamente demografiche, che rilevavano l'esito del contatto (solo contatto, colloquio, orientamento ad un servizio extra progetto, erogazione di un servizio) e il tipo di servizio erogato: i corsi di italiano L2, i centri estivi, la mediazione linguistica, gli interventi educativi, il sostegno psicologico e i sostegni diretti alle famiglie (sotto forma di aiuti concreti). Parallelamente, anche per il progetto sull'inserimento lavorativo è stato compilato un registro delle attività, che ha monitorato i percorsi individuali di tutti i beneficiari nelle differenti azioni proposte dal progetto: la presa in carico, i colloqui di assessment, i percorsi formativi, l'orientamento, il matching e l'accompagnamento con le aziende, l'effettivo inserimento contrattuale.
- **La scheda narrativa** ha svolto la funzione di strumento dedicato al monitoraggio qualitativo sulla complessa e articolata attività svolta dai referenti di rete in collaborazione con le Assistenti sociali di comunità del Comune

di Milano. È stata pensata per dare la possibilità, tramite la compilazione, di tenere traccia del lavoro che queste figure stavano svolgendo come attivatori e attivatrici del territorio. La scheda ha orientato i e le referenti a monitorare i bisogni e i fenomeni osservati, le azioni concretamente apportate volte ad intercettare le famiglie ucraine, l'incontro con soggetti e/o enti utili nel lavoro operativo, l'attività di accompagnamento e orientamento verso l'accesso ad altri servizi o altri soggetti facenti parte della rete e in grado di offrire risposte mirate, oltre a sollecitare il confronto circa gli aspetti positivi o quelli ostacolanti per il lavoro stesso, nell'ottica di migliorare ed efficientare l'attività del progetto nel suo complesso.

Entrambi gli strumenti, sia il registro beneficiari sia la scheda narrativa, sono stati più volte aggiornati e adattati nel tempo, in funzione dei cambiamenti del contesto e delle modifiche apportate al progetto, che è stato progressivamente rimodulato per meglio rispondere ai bisogni che andavano via via mutando.

Inoltre, l'azione di monitoraggio e valutazione specifica sul tema dell'inserimento lavorativo è stata completata anche con un'analisi qualitativa realizzata tramite la somministrazione di un **questionario** a un campione di **aziende** coinvolte che hanno inserito profughi e profughe tramite l'azione di matching del progetto, e un'**intervista** diretta ad alcune **lavoratrici e lavoratori** inseriti.

I **World Café**, invece, sono stati momenti per fermarsi, conoscersi, condividere e confrontarsi tra partner di progetto rispetto a quanto osservato da ciascuno/a nel corso dei mesi e delle varie fasi. Durante i world café si è ragionato in particolare su pratiche specifiche che hanno condotto a buoni risultati, relazioni e scambi informativi tra partner.

Sintesi dei dati del Contact Center

a cura di Maria Rimondi, Ricercatrice sociale Codici

Il Contact Center in lingua ucraina, affidato alla cooperativa Progetto Integrazione e avviato l'11 maggio 2022 presso la sede del Centro Servizi WeMi Inclusion del Comune di Milano, è stato gestito sin dall'inizio attraverso tre postazioni abilitate all'utilizzo di alcuni degli strumenti di ascolto e rilevazione del sistema CRM (Customer Relationship Management) del Comune di Milano (tracciatura della telefonata e produzione di reportistica per l'analisi dei flussi e delle richieste). Il servizio è stato attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18, con la funzione di:

- **intercettare domande e bisogni** delle persone ucraine sul territorio;
- **dare informazioni circa i corsi di italiano** attivati;
- dare informazioni e **accompagnare nell'iscrizione ai servizi per l'infanzia e alla scuola**, in collaborazione con i servizi di orientamento scolastico del Comune di Milano e dell'Ufficio Scolastico Territoriale (ufficio iscrizioni servizi per l'Infanzia, Poli Start, Servizio Cerco Offro Scuola, CTI - Centri Territoriali per l'Integrazione);

- dare informazioni e **orientare ai servizi del territorio**, in connessione con i servizi sociali del Comune di Milano (Assistenti sociali di Comunità) e le reti di associazioni che collaborano con il Comune di Milano;
- dare informazioni e **orientare rispetto ai documenti** in generale e al permesso di soggiorno in particolare, in collaborazione con il servizio di consulenza giuridica del Centro Servizi Inclusion.

Presso il Contact Center lavoravano 6 operatrici di madrelingua ucraina e il servizio era coordinato da un'assistente sociale del Comune di Milano esperta in servizi per l'inclusione di cittadini di Paesi Terzi e da una professionista esterna che collaborava con l'Unità Sviluppo Progetti nel management dei progetti di innovazione della Direzione Welfare e Salute. Queste figure erano inoltre supportate da due consulenti legali del Centro Servizi che garantivano una formazione continua alle operatrici sul percorso di regolarizzazione dei cittadini ucraini in fuga dalla guerra e da due assistenti sociali che



© Giacomo Bolzani

Immagine tratta dal cortometraggio dedicato a 5 storie di altrettante beneficiarie. Nella foto Lesya, già operatrice del Contact Center 020205 oggi stabilizzata.

offrivano una consulenza specialistica per le questioni più complesse che emergevano nel corso delle telefonate (interloquendo, se necessario con Questura e Prefettura). La coordinatrice del servizio di Apprendimento della Lingua Italiana si coordinava con Fondazione ISMU per l'organizzazione dei laboratori linguistici e

la segnalazione delle richieste di corsi che arrivavano al Contact Center. Sono stati attivamente coinvolti nel back office anche i Poli Start e i servizi di Orientamento Scolastico per i ragazzi dai 14 anni. Col tempo, sono stati sperimentati e definiti alcuni processi di segnalazione che facilitassero e velocizzassero lo scambio di in-

Staff WeMi Inclusione - “Dal tuo al nostro, donne insieme”

“Dobryi Deni”, buongiorno in ucraino.

Donne vissute nelle cantine bevendo acqua dalle tubature.

Donne che avevano mariti e figli al fronte.

Donne coraggiose scappate con figli disabili per poterli curare.

Donne arrivate con bambini, donne che hanno visto morire il marito già malato.

Donne che si sono sentite dire di no all'affitto di un alloggio.

Donne che lavoravano fili con l'uncinetto per creare cuori e fiori con i colori della bandiera ucraina e che così riuscivano a sentire ancora vivo l'amore che le legava al loro paese.

Donne sono quelle che, dal Contact Center, le hanno aiutate portando il peso di essere qui, ma con il pensiero, il cuore al fronte o sotto le bombe.

Donne, mamme e nonne, per le quali altre donne hanno cercato soluzioni abitative migliori, aiuti economici, trovato farmaci, garantito consulenza legale, vacanze per i bambini, corsi d'italiano e inserimento nel mondo del lavoro.

Donne, assistenti sociali, legali, operatrici della rete QuBi, che hanno vissuto la fatica di interfacciarsi con un sistema non sempre in grado di rispondere ai bisogni.

Donne che hanno saputo superare le logiche “tuo”, “mio”, relazionandosi con un “nostro”, mettendo a disposizione prossimità, creatività, passione per trovare soluzioni...Insieme.

“Do Pobacennia”, arrivederci in ucraino.

Staff WeMi Inclusione
Comune di Milano



Un gruppo di donne ucraine coinvolte a diverso titolo nel progetto #MilanoAiutaUcraina in visita alla Fondazione di Comunità Milano: a sinistra Lesya Bohdan, una delle operatrici del Contact Center, Filippo Petrolati, direttore della Fondazione, Nina e Olena, due beneficiarie della task force.

formazioni e le comunicazioni con le scuole e i/le referenti delle reti cittadine.

Il Contact Center era un servizio di primo livello, le operatrici offrivano ascolto a chi chiamava e rispondevano alle domande poste con le informazioni di cui disponevano. Qualora non riuscissero a rispondere alle richieste, lasciavano il ticket in sospeso, si confrontavano con le coordinatrici o con le consulenti e richiamavano la persona. Quando il caso risultava troppo complesso, attivavano una consulenza tra la persona e la consulente legale o l'assistente sociale, con la loro mediazione. Presso il Contact Center, infatti, è stato possibile svolgere colloqui di consulenza sociale e legale in presenza su appuntamento.

Quando ricevevano una telefonata, identificavano la persona che stava chiamando e cercavano di capire da dove stava telefonando, anche se non sempre questo dato riusciva ad essere tracciato. Il contenuto delle telefonate veniva registrato quasi simultaneamente all'interno del dataset CRM del Comune di Milano e, inoltre, le operatrici si avvalevano di un file Excel a parte, chiamato File Segnalazioni, in cui annotavano giornalmente i ticket su cui si sarebbe potuto fare un intervento in un secondo momento (ad esempio coloro che esprimevano il bisogno di un corso di lingua italiana e si rendevano disponibili a frequentarlo non ap-

pena sarebbe stato attivato).

Le operatrici hanno ricoperto un ruolo complesso in quanto mediatrici di professione, ma anche direttamente coinvolte e ugualmente colpite dalla guerra in Ucraina. Se, da un lato, la gestione quotidiana di situazioni difficili e potenzialmente sempre riattivatrici di emozioni e vissuti fortemente marcati è stata sicuramente delicata, questo coinvolgimento è stato, dall'altro lato, anche un elemento di forza del servizio, che si è dimostrato molto efficace in una funzione semplice ma essenziale di ascolto delle persone, che spesso chiamavano semplicemente per poter parlare con qualcuno che le capisse. Spesso, infatti, l'ingaggio per l'emersione dei bisogni e della domanda di supporto passava proprio da questo canale.

A partire dal 7 settembre 2023, dato il calo di profughi e profughe in arrivo e, dunque, delle chiamate, il Contact Center è stato attivo nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 13 con una sola postazione.

Grazie al monitoraggio dei dati del Contact Center compiuto da maggio 2022 a dicembre 2023 è stato possibile delineare l'andamento di questo servizio nel tempo, raccontando così il progetto nel suo complesso e ponendo l'attenzione sui cambiamenti verificatisi nel corso del tempo.

Contact Center - "Il racconto di una operatrice"

Il nostro lavoro non è un semplice call center dove rispondiamo a una domanda ben precisa, velocemente e senza nessun coinvolgimento. Quasi ogni chiamata è una pagina, nella maggior parte drammatica, della storia di vita di una persona, di una profuga (di solito ci chiamano le donne) e la sua famiglia, che fino a pochi mesi fa non immaginavano nemmeno di dover scappare e vivere grazie alla Caritas, al buon cuore di sconosciuti e sentirsi un peso per un altro Paese. Rispondiamo non ai semplici utenti, rispondiamo alle persone che oltre alle domande concrete hanno bisogno di essere ascoltate, capite e rassicurate. Le persone che raccontano le loro esperienze umane, non di rado disumane, alle quali non posso dire: "Signora, il tempo a disposizione per la sua chiamata è scaduto". Tante persone raccontano anche le loro esperienze deludenti in Italia: dalle problematiche burocratiche, che non sono in grado di capire e gestire da sole, alle difficoltà con alloggi, lavoro (un sogno!) o, addirittura, non sanno cosa dare

da mangiare ai figli già oggi. Purtroppo, capita anche alcune volte di poter aiutare poco e mi dispiace per questo, però dall'altra parte del telefono mi ringraziano e mi dicono che già così ho aiutato tanto.

Spesso, solo sentendo nominare le città di provenienza, ci si stringe davvero il cuore.

Le chiamate che riceviamo vanno dalle più comuni e "normali", come l'iscrizione dei bambini ai centri estivi o ai corsi di italiano o sportivi, alle più complesse, per esempio legate alla regolarizzazione, per le quali devo chiedere delle consulenze giuridiche, capire bene le problematiche, richiamare, qualche volta più volte, le persone e nei casi più difficili invitarle nel nostro Centro per le consulenze più complesse e più approfondite. Spesso chiedo consulenze nell'ambito sociosanitario per le persone per le quali essere profugo è aggravato dalle malattie e dalle invalidità.

Non tutte le persone che ci chiamano sono "gentili", però io posso solo immaginare cosa loro hanno subito. Soprattutto, all'inizio ci chiamavano da tutta Italia, con le domande più disparate, le persone più anziane mi pregavano

di chiedere ad Andrij Shevchenko di aiutarle... Alcune chiamate colpiscono di più e lasciano un segno per la loro drammaticità: mi ricordo la signora che piangendo mi chiedeva i consigli sulla possibilità di andare in Ucraina con ricevuta di consegna documenti per il Permesso di soggiorno perché voleva andare, anche per un giorno, a trovare suo marito ferito che si trovava in un ospedale e doveva anche trovare a chi affidare i figli piccoli qui in Italia. Un'altra signora ci ha chiamato più volte, lei tutore legale dei minori in Ucraina, non poteva essere loro tutore in Italia in quanto lei è profuga, era preoccupatissima per la sorte dei bambini, raccontava di aver sentito dei casi di presunte sparizioni dei minori ucraini in Italia. Un altro caso, che mi ha toccato molto, è stato quello del signore di 71 anni padre dei due adolescenti, allontanati da

lui per disposizione del giudice del Tribunale per i minori. Il racconto dell'uomo mi ha commosso molto: il povero padre che cerca di salvare i figli dalla guerra e li perde non in guerra, ma non tutto è come sembra... Le storie delle nascite dei bambini in Italia, dove la gioia è stata oscurata dalla preoccupazione per il padre che combatte in Ucraina, per le difficoltà che incontra la madre qui: dai problemi linguistici (di poca importanza) ai problemi di alloggio e al latte in polvere.

Le mie esperienze lavorative pregresse mi hanno insegnato un certo distacco, però, di fronte a queste realtà, a tanta sofferenza, mantenere questo distacco diventa sempre più difficile.

Orysya Maksymyuk



© Mattia Marzorati

Nell'immagine, un'operatrice dell'Hub HelpUkraine, inaugurato il 16 Maggio 2022 in zona Porta Venezia a Milano e aperto al pubblico con servizi su appuntamento.

Nella tabella 1 sono registrate le chiamate che il Contact Center ha ricevuto dall'inizio alla fine del progetto, le chiamate che le operatrici hanno fatto ricontattando le persone laddove la richiesta espressa necessitava di un approfondimento e le richieste (anche più di una) contenute in ogni telefonata.

Rispetto alle chiamate in entrata (figura 4), la progressione mese per mese delle chiamate in arrivo mostra come il servizio sia andato a regime rapidamente, praticamente fin dalle prime settimane di avvio del progetto, subendo poi

alcune oscillazioni fino a una progressiva diminuzione delle telefonate che ha giustificato sul finire del progetto la riduzione delle postazioni, dei giorni e degli orari del servizio.

Quanto alle chiamate in uscita (figura 5), dopo un picco vertiginoso registrato a giugno 2022, come per le chiamate in entrata il dato subisce varie oscillazioni ma decresce costantemente, frutto di un incremento progressivo della capacità del servizio di specializzarsi, gestendo le richieste in autonomia e individuando rapida-

Mese	Chiamate in entrata		Chiamate in uscita		Richieste	
	TOTALE MENSILE	TOTALE CUMULATO	TOTALE MENSILE	TOTALE CUMULATO	TOTALE MENSILE	TOTALE CUMULATO
Maggio 22	393	393	37	37	419	419
Giugno 22	532	925	263	300	593	1.012
Luglio 22	329	1.254	194	494	338	1.350
Agosto 22	435	1.689	142	636	592	1.942
Settembre 22	461	2.150	109	745	552	2.494
Ottobre 22	274	2.424	114	859	348	2.842
Novembre 22	285	2.709	106	965	376	3.218
Dicembre 22	204	2.913	77	1.042	256	3.474
Gennaio 23	257	3.170	69	1.111	306	3.780
Febbraio 23	324	3.494	162	1.273	393	4.173
Marzo 23	327	3.821	19	1.292	386	4.559
Aprile 23	174	3.995	73	1.365	210	4.769
Maggio 23	177	4.172	45*	1.410	190	4.959
Giugno 23	160	4.332	20*	1.430	187	5.146
Luglio 23	123	4.455	15*	1.445	133	5.279
Agosto 23	51**	4.506	18	1.463	63	5.342
Settembre 23	81	4.587	65	1.528	92	5.434
Ottobre 23	49	4.636	66	1.594	53	5.487
Novembre 23	60	4.696	85	1.679	63	5.550
Dicembre 23	50	4.746	46	1.725	57	5.607
Totali complessivi		4.746		1.725		5.607

Tab.1 Il numero di chiamate

* Nel periodo da maggio a luglio 2023, avendo utilizzato la linea del Contact Center anche per altre attività, si riporta qui una stima rispetto al totale rilevato.

** Per una corretta lettura dei dati, si precisa che dal 28 luglio al 20 agosto 2023 il servizio è stato inattivo e ha ripreso regolarmente il 21 agosto.

mente le risposte più adeguate, riducendo così al minimo la necessità di ricorrere a supporti esterni per acquisire ulteriori conoscenze e informazioni, cioè riducendo il numero di passaggi necessari a fornire una risposta esaustiva. Per entrambe le tipologie di chiamata, in entrata e in uscita, è verosimile immaginare che i picchi (giugno 2022, agosto e settembre 2022,

novembre 2022, febbraio e marzo 2023) si siano verificati in corrispondenza di momenti particolari dell'anno, come l'inizio della scuola, l'arrivo della stagione fredda, l'organizzazione in vista dell'estate, così come in corrispondenza delle scadenze dei permessi di soggiorno. Allo stesso modo, in particolare per le chiamate in entrata, il calo drastico delle telefonate a distan-

za di un anno dall'inizio del progetto dimostra quanto i bisogni iniziali di profughi e profughe fossero in gran parte già soddisfatti e quanto le persone si muovessero e si orientassero con più autonomia tra i servizi e sul territorio. Il calo delle telefonate al Contact Center è dovuto anche alla specificità della seconda fase di progetto, iniziata a maggio 2023, il cui focus principale – noto a tutti e tutte – era il supporto a pochi nuclei in particolari condizioni di fragilità, non potendo contare sulla stessa disponibilità di risorse della prima fase. Da allora, le persone che hanno chiamato il Contact Center in cerca di

supporto materiale sono state dunque meno e il servizio ha registrato in particolare richieste di informazioni e orientamento.

Le richieste nel tempo hanno seguito l'andamento delle chiamate in entrata, discostandosi di molto solo in agosto 2022, momento in cui, come vedremo tra poco, la richiesta di attività estive per i/le minori era molto alta e molti nuclei hanno preso consapevolezza del protrarsi della guerra e hanno deciso di iscrivere figli e figlie a scuola in Italia. In particolare, in agosto 2022 a 435 telefonate hanno corrisposto 592 richieste diverse.

Chiamate in entrata nel tempo

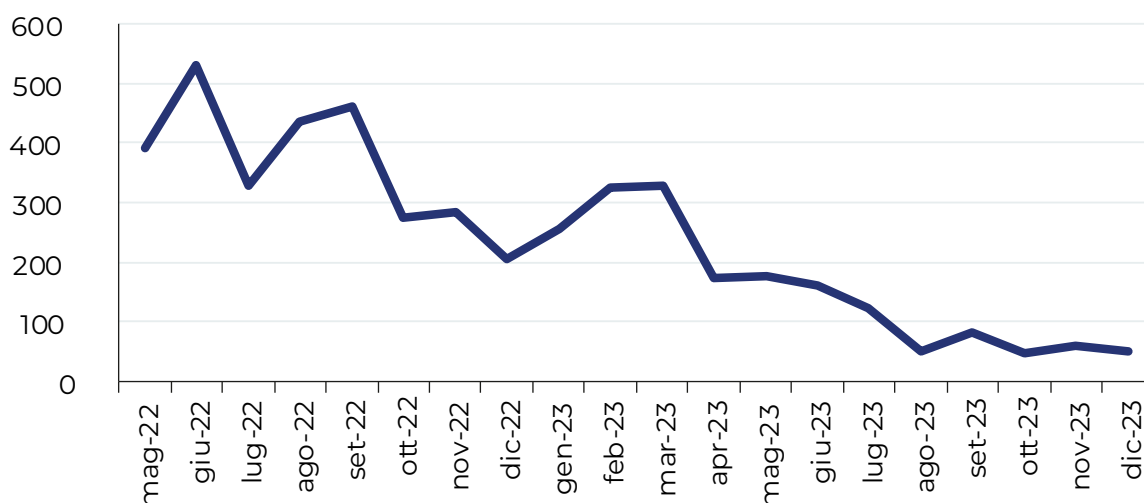


Figura 4 - Le chiamate in entrata nel tempo, dati rielaborati da Codici

Chiamate in uscita nel tempo

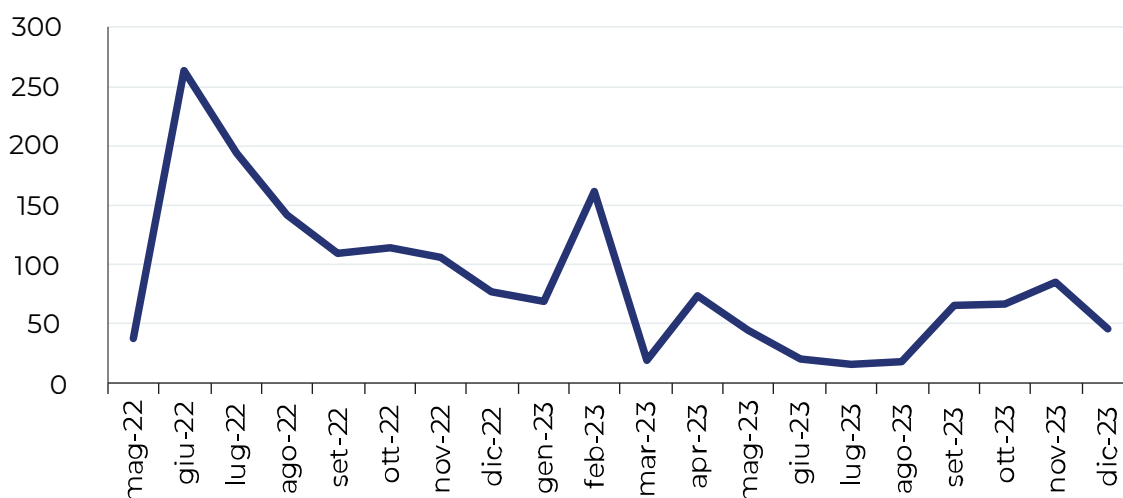


Figura 5 - Le chiamate in uscita nel tempo, dati rielaborati da Codici

4.1 I bisogni

Nei **primi mesi di vita del progetto**, le telefonate al Contact Center sembravano raccogliere soprattutto necessità emergenziali, quali la casa, i documenti, il sostegno economico, l'assistenza sanitaria. Le persone si rivolgevano al Contact Center principalmente quando non trovavano risposte immediate tramite le reti informali o sul territorio. Se la richiesta legata all'inserimento scolastico non era preponderante in quanto l'anno scolastico in corso stava volgendo al termine, lo era quella di attività estive e ricreative, soprattutto per i/le minori. In quel primo periodo, inoltre, la richiesta di apprendimento della lingua italiana è transitata solo in piccola parte dal Contact Center, probabilmente perché su questo fronte le organizzazioni sul territorio hanno offerto risposte molto prontamente, intercettando la domanda di coloro che avendo già risolto le prime problematiche più urgenti hanno cominciato a esplorare

il territorio in cerca di aiuti più strategici, come appunto la lingua.

Durante l'**estate 2022**, è aumentata ancora la richiesta di informazioni circa le attività educative e sportive extrascolastiche per i/le minori. Il Comune di Milano ha riservato dei posti per i/le cittadini/e ucraini/e presso i Centri Estivi e le Case Vacanza e le operatrici del Contact Center hanno supportato la Direzione Educazione - Area Servizi Scolastici ed Educativi compilando per conto delle famiglie il form di iscrizione e raccogliendo la documentazione necessaria per la presentazione della domanda. In quel periodo, erano numerose anche le richieste di assistenza abitativa, di regolarizzazione dello stato di rifugiato, di supporto economico e di informazioni sulla mobilità. Rispetto al tema della mobilità, si chiedevano in particolare informazioni circa la possibilità di rientrare temporaneamente in Ucraina, viaggiare all'estero o trasferirsi definitivamente in un altro paese, ricominciando l'iter dei documenti altrove.

Tipologia di richieste	Progetto complessivo, al 31 dicembre 2023	
	NUMERO	PERCENTUALE
Richiesta per assistenza abitativa	945	16,9%
Regolarizzare stato di rifugiato	605	10,8%
Info su attività educative e sportive extra scolastiche	393	7,0%
Beni di prima necessità	373	6,7%
Richiesta supporto economico	366	6,5%
Richiesta supporto sanitario	333	5,9%
Info offerta posti di lavoro	275	4,9%
Info sui documenti	267	4,8%
Richiesta corsi in lingua italiana	226	4,0%
Iscrizione servizi scolastici	206	3,7%
Secondo contatto per ulteriori chiarimenti/assistenza	186	3,3%
Chiamata non andata buon fine	176	3,1%
Iscrizione centro estivo e casa vacanza	175	3,1%
Info sulla mobilità	168	3,0%
Altro	1.213	21,2%
Totali	5.607	100%

Tab.2 Richieste pervenute tramite le telefonate

Con l'**inizio dell'anno scolastico 2022/2023**, nonostante l'incertezza di moltissime persone rispetto alle scelte future, sono cominciate ad arrivare al Contact Center tante richieste di iscrizione ai servizi scolastici e di supporto economico per materiali scolastici, anche se le richieste principali restavano quelle legate all'assistenza abitativa, al supporto economico, ai corsi di lingua italiana, al lavoro e ai documenti. Con l'arrivo dell'inverno 2022, è rimasta principale la richiesta legata all'assistenza abitativa e allo stesso tempo scalavano la classifica le richieste di supporto sanitario e di beni di prima necessità.

La prima includeva quella di informazione, supporto e accompagnamento rispetto all'ottenimento della tessera sanitaria e del codice STP, alla scelta del medico di base e del pediatra per i e le minori, alle vaccinazioni necessarie per l'iscrizione scolastica, al riconoscimento dell'invalidità, all'esenzione dalle spese mediche, alle visite di base e specialistiche, ecc. La seconda, invece, era coerente con il periodo dell'anno in cui ci si trovava, in quanto includeva principalmente le richieste di abbigliamento pesante, oltre che di prodotti alimentari. In quel periodo, complice l'avvicinarsi dello scadere del permesso di soggiorno, si è registrato un aumento di richieste di informazioni riguardo ai documenti (permesso di soggiorno, tessera sanitaria, esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria

mediante assegnazione del codice X22, ecc.), al loro ottenimento e rinnovo.

Durante la **primavera del 2023**, le principali richieste riguardavano la regolarizzazione dello stato di rifugiato, i beni di prima necessità e l'assistenza abitativa. Quest'ultima è stata una costante sin dalle prime rilevazioni: riguardava la ricerca di una sistemazione all'interno dell'accoglienza governativa – anche se non mancava chi cercava nel mercato privato –, la richiesta di trasferimento se la soluzione trovata non era di gradimento, informazioni rispetto ad affitti agevolati e case popolari. Per quanto riguarda i beni di prima necessità, invece, la richiesta di vestiti estivi ha sostituito in quei mesi quella di abbigliamento pesante, oltre a prodotti alimentari, farmaci e medicinali, pannolini e cibo per neonati/e, occhiali da vista, ecc. Tuttavia, proprio in quei mesi si stavano esaurendo le risorse della prima parte del progetto e le numerose richieste di beni di prima necessità, non potendo essere prese in carico, sono state indirizzate verso i servizi del territorio che disponevano di abbigliamento e prodotti alimentari. Solo nei casi di persone con particolari fragilità le operatrici registravano i loro dati e li segnalavano poi alle assistenti sociali. Infine, l'alto numero di richieste riguardanti la regolarizzazione dello stato di rifugiato era dovuto allo scadere della validità del permesso di



Un beneficiario durante una visita oculistica organizzata grazie al supporto di Equa Cooperativa Sociale, partner del progetto.

soggiorno per protezione temporanea, previsto per il 4 marzo 2023. In mancanza di informazioni certe circa il suo rinnovo – di cui si è saputo solo il 2 marzo –, le operatrici del Contact Center invitavano le persone a ritelefonare nei giorni successivi nella speranza di poter rispondere. La notizia del rinnovo automatico del permesso di soggiorno fino al 31/12/2023 ha attenuato le preoccupazioni legate al mantenimento dei posti di lavoro, ma ha accresciuto quelle legate alla mobilità (in particolare i rientri temporanei in Ucraina) in quanto sui documenti rinnovati automaticamente rimaneva la data di scadenza al 04/03/2023. Sono inoltre aumentate le richieste di supporto sanitario poiché, al contrario del permesso di soggiorno, la tessera sanitaria doveva essere rinnovata tramite appuntamento all'ATS. Le richieste di supporto sanitario, dunque, riguardavano principalmente il supporto nella prenotazione dell'appuntamento. Per quanto riguarda il lavoro, le attività sportive ed extrascolastiche e l'apprendimento dell'italiano, a distanza di un anno si è notato un calo delle richieste e questo dato dimostra con molta probabilità quanto già detto per le chiamate in entrata, e cioè quanto questi bisogni fossero di primaria importanza all'arrivo e quindi, trascorso più di un anno, fossero in gran parte già soddisfatti.

L'incertezza data dalla mancanza di informazioni relative al rinnovo del permesso di soggiorno ha reso ancor più evidente quanto per profughi e profughe ogni bisogno fosse estremamente correlato, quanto cioè un singolo elemento potesse bloccare o sbloccare a cascata tutti gli altri e un problema con anche uno solo di essi determinasse il soddisfacimento degli altri e, dunque, impattasse notevolmente sulla vita della persona. Con il trascorrere dei mesi, il passaggio da una fase emergenziale ad una fase più stabile ci ricorda che i bisogni sono sempre più strettamente correlati e interdipendenti l'uno dall'altro e il loro fronteggiamento necessita di un approccio di sistema che faccia dialogare e interagire al meglio possibile le risorse in campo.

Negli ultimi mesi di progetto, durante l'estate e l'autunno del 2023, le principali richieste sono rimaste quelle legate all'assistenza abitativa e alla regolarizzazione dello stato di rifugiato, con le stesse caratteristiche dei mesi precedenti. Sin dall'inizio è apparso evidente quanto i bisogni espressi evolvessero e mutassero nel tempo, anche rapidamente: la questione più evidente è la consapevolezza di come, in poco tempo, ai bisogni considerati primari sia stata data una risposta (beni di prima e seconda

necessità) e come essi siano stati sostituiti da bisogni di tipo più strutturale. In generale, la complessità dei bisogni espressi ha richiesto un continuo lavoro di (auto)formazione e aggiornamento da parte delle operatrici, le quali si trovavano a dover gestire e rispondere a qualunque tipo di richiesta. Oltre a svolgere la sua funzione informativa e di orientamento, il Contact Center si è trasformato spesso in punto di ascolto a supporto delle persone ucraine arrivate in tutta Italia, a dimostrazione di quanto il "semplice" bisogno di ascolto fosse forte e come il Contact Center costituisse un punto di riferimento anche in tal senso.

La lettura della tipologia di richieste pervenute al Contact Center nel tempo evidenzia una dinamica a doppia traccia: vi sono alcune tematiche che pur di entità complessiva rilevante sono naturalmente legate a momenti specifici dell'anno (giugno-luglio per l'accesso ai centri estivi, ad esempio, o i mesi invernali per la richiesta di vestiario pesante), e altre che sono progressivamente emerse assumendo un peso sempre maggiore e poi si sono mantenute costanti nel tempo: il tema del lavoro, dell'apprendimento della lingua italiana, dei documenti, e naturalmente la richiesta di sostegno economico diretto. Al primo posto c'è sempre stato il tema dell'alloggio, che costituiva una priorità assoluta e che però è stato anche la problematica più difficile da affrontare, sia per chi chiedeva che per chi cercava di offrire soluzioni.

4.2 Le risposte

Le due categorie maggiormente rappresentate trasversalmente a tutte le varie fasi del progetto sono **"fornite informazioni"** e **"indirizzati/e ad altri servizi"**, che rispondevano a molte delle richieste arrivate alle operatrici (tra cui, ad esempio, quella di assistenza abitativa) e confermavano quanto il Contact Center assolvesse quotidianamente al suo compito di informazione e orientamento, fungendo da importante snodo sul territorio. In alcuni periodi, in particolare per tutto il 2023, la categoria "fornite informazioni" ha più che raddoppiato l'altra, a riprova in particolare dell'aumento delle richieste di informazioni circa il rinnovo del permesso di soggiorno e di tutte le problematiche legate ai documenti che, come abbiamo visto, ne sono conseguite.

Segue per ordine numerico e trasversalità, seppure con grande scarto dalle prime due, la categoria **"suggerimento"**, ad indicare quei casi di chi chiamava perché i contributi eco-

Tipologia di risposte	Progetto complessivo, al 31 dicembre 2023	
	NUMERO	PERCENTUALE
Fornite informazioni	1.540	35,9%
Indirizzati/e ad altri servizi	1.119	26,1%
Dati consigli e suggerimenti	257	6,0%
Compilazione scheda richiesta aiuti materiali	178	4,2%
Fornito supporto nella procedura	145	3,4%
Rinvio a successiva chiamata per approfondimenti	139	3,2%
Compilazione file segnalazione lavoro	130	3,0%
Compilazione file segnalazione corso di italiano	102	2,4%
Appuntamento/Consulenza con la legale	99	2,3%
Ricontattati/e dopo aver preso informazioni	76	1,8%
Appuntamento/Consulenza con l'assistente sociale	68	1,6%
Compilazione file segnalazione interessi	55	1,3%
Altro	372	8,8%
Totali	4.280	100%

Tab.3 Risposte fornite dalle operatrici

nomici o alcuni documenti non arrivavano, o ancora perché non aveva ricevuto risposta dagli istituti scolastici, ad esempio. In questi casi, in mancanza di vere e proprie procedure, alle operatrici non restava che dare suggerimenti e consigliare diverse strategie. Questo tipo di risposta è stata adottata fino alla fine del progetto, ma gli ultimi mesi ne hanno registrato un forte calo, a dimostrazione di una formazione e di una specializzazione sempre maggiori delle operatrici.

In alcune fasi del progetto - in particolare l'estate e l'autunno del 2022 e l'inverno successivo - in corrispondenza dell'aumentare delle richieste legate al lavoro, ai corsi di italiano e ai beni di prima necessità, si è registrato un aumento della compilazione da parte delle operatrici delle schede con i dati delle persone, segnalate poi ai e alle referenti delle reti sul territorio e alle agenzie, Fondazione AVSI e Fondazione Cometa, che per il progetto si sono occupate dei percorsi di inserimento lavorativo. Rispetto al totale degli interventi (4.280 nell'arco di tutto il progetto), queste risposte rappresentano un numero esiguo, ma comunque importante perché hanno reso necessario un lavoro di rete

che si è affinato sempre più nel tempo ed hanno consolidato una funzione chiave del Contact Center, cioè quella che ha visto le operatrici in un ruolo da tramite tra i servizi offerti dal progetto e le richieste di chi telefonava. Tuttavia, la maggior parte delle persone che nel corso del progetto ha chiamato il Contact Center ha espresso uno o più bisogni slegati dai territori, a cui le operatrici hanno risposto direttamente. La categoria **“supporto nella procedura”**, infine, ha risposto principalmente ai bisogni di assistenza sanitaria e burocratica, poiché ha riguardato quei casi in cui le operatrici hanno accompagnato passo passo le persone nelle procedure, come quelle di prenotazione online di appuntamenti e visite mediche, di documenti o di iscrizione ai servizi scolastici, seguendo in tal modo il caso e non limitandosi alla sola telefonata informativa. Si è trattato dunque di un approccio consulenziale, che ha goduto del supporto dell'intera équipe del Contact Center, composta da operatrici, coordinatrici e consulenti.

È importante sottolineare come queste categorizzazioni sono “forzature” e semplificano un lavoro molto complesso. Oltre alla grande com-

petenza nel fornire risposte immediate varie e diversificate, le operatrici del Contact Center hanno svolto un lavoro di backoffice importante. Vista la complessità di alcune richieste, infatti, esse hanno avuto spesso bisogno di confrontarsi con le consulenti legali o le assistenti sociali, compiendo così una serie di passaggi prima di riuscire a fornire una risposta adeguata. Per questo motivo è importante evidenziare che, in alcuni periodi più di altri, le chiamate in uscita sono state numerose.

Nonostante siano arrivate fino alla fine del progetto richieste complesse per contenuto e per carico emotivo, dalle risposte delle operatrici è stato evidente quanto col passare dei primi mesi si sia ridotto notevolmente il “semplice” bisogno di ascolto e, dunque, supporto emotivo da parte delle operatrici del Contact Center, lasciando spazio ad una più ampia funzione di orientamento e informazione di cui non ha usufruito solo chi risiedeva nella zona di Milano e della città metropolitana. Infatti, anche laddove le richieste non fossero di stretta competenza del progetto, o non riguardassero la zona di Milano, l'equipe del Contact Center ha proceduto comunque alla presa in carico delle telefonate e si è adoperata per fornire un aiuto, anche se questo ha richiesto un lavoro supplementare di studio e ricerca perché alcune pro-

cedure variavano da territorio a territorio.

L'andamento nel tempo delle risposte riflette quello delle richieste e conferma quanto già commentato: restano costanti nel tempo le due risposte principali, “fornite informazioni” e “indirizzati/e ad altri servizi”, anche se nell'ultimo periodo del progetto la prima è cresciuta di pari passo con le richieste legate alla regolarizzazione dello stato di rifugiato. Sono decresciute invece nel tempo le registrazioni di dati legate al lavoro, all'apprendimento dell'italiano e ai beni di prima necessità, di pari passo con la diminuzione delle richieste in merito. Sono decresciute anche nel tempo le categorie “suggerimento”, “ricontattati/e dopo aver preso informazioni”, “consulenza con la legale” e “consulenza con l'assistente sociale” (che non riconducevano ad appuntamenti coi nuclei, ma indicavano i casi in cui le operatrici avevano bisogno di fare un passaggio di informazioni con legali ed assistenti sociali), segno di una maggiore autonomia e specializzazione delle operatrici e di richieste sempre meno complesse. In generale, dunque, **le principali risposte fornite hanno compiuto a pieno titolo la funzione del Contact Center e lo hanno reso punto di riferimento** per le persone ucraine presenti sul territorio cittadino, metropolitano, regionale e addirittura nazionale.

Esempi di richieste e risposte fornite agli utenti del Contact Center

RICHIESTA

La cittadina chiama per conto dei suoi genitori che sono entrati nel territorio italiano prima della guerra. Fino adesso sono stati sempre ospitati in casa di una loro concittadina che vive in Italia. I genitori hanno chiesto la protezione speciale. Per i motivi famigliari i genitori non possono più restare in casa della figlia e necessitano di un alloggio.

RISPOSTA

Informo la signora, che pur avendo chiesto la protezione speciale, i genitori rientrano nella fattispecie di Emergenza Ucraina, perciò possono recarsi alla Protezione Civile di Milano per l'accoglienza. Riapro il ticket per ricontattare la signora e precisare l'informazione fornita: i genitori potranno essere accolti dalla Protezione Civile solo quando avranno in mano il Permesso di Soggiorno speciale. Su richiesta della signora fisso l'appuntamento con un legale per lunedì 10.10.2022, visto la situazione delicata: la signora ha subito un'aggressione in famiglia, perciò sarà accolta presso un centro per donne che hanno subito violenza. I genitori della signora rischiano di rimanere subito senza dimora.

La cittadina di professione psicologa, chiama molto preoccupata, si trova in gravi difficoltà economiche ed emotive, racconta tanto dei suoi problemi sia qui in Italia che in Ucraina, in particolare chiede:

1. prodotti alimentari
2. vestiario
3. alloggio
4. corso di italiano
5. assistenza lavorativa
6. ritiro del PdS a Lecce, la città non può sostenere il viaggio
7. viaggio andata e ritorno in Ucraina e tornare
8. contributo di sostentamento di 300 euro

Cerco di tranquillizzare la signora e fornisco le seguenti risposte:

1. consiglio di rivolgersi al Pane Quotidiano, fornisco gli indirizzi e gli orari di apertura
 2. consiglio l'Associazione "Rinascita dell'Ucraina", fornisco gli indirizzi e gli orari di apertura
 3. rivolgersi all'hub in via Sammartini 106, spiego le modalità e al Help Ukraine per il settore privato
 4. compilo la scheda di raccolta interesse al corso
 5. compilo la scheda della richiesta dell'orientamento al lavoro e la ricerca del lavoro
 6. chiedo la consulenza e consiglio alla signora di provare a chiedere in Questura di Milano il trasferimento del Permesso di Soggiorno, consigliamo anche il trasporto più economico per andare a ritirarlo
 7. informo la signora dell'esistenza dei pullman gratuiti per l'Ucraina da Torino, consiglio di informarsi anche presso il Consolato d'Ucraina a Milano
 8. purtroppo, il termine per la richiesta del contributo di sostentamento è scaduto il 30/09/2022
- Visto che la signora ci ha chiamato in un momento di grande fragilità emotiva, la chiamata è durata più di 50 minuti.*

La cittadina chiede se sarà prolungato il termine di scadenza del Permesso di Soggiorno Protezione temporanea e se è possibile convertirlo in un permesso per motivi di lavoro.

Inoltre, la cittadina chiede l'assistenza per prendere un appuntamento per richiedere la tessera sanitaria.

La cittadina, profuga ucraina, chiama da Perugia, lei e il figlio minore necessità alloggio, lavoro e scuola.

Fornisco le informazioni in merito, in particolare, lo stato di emergenza Ucraina è stato prolungato fino al marzo del 2024, si aspetta il Decreto di attuazione in Italia. Probabilmente, il Permesso di Soggiorno sarà prolungato in automatico. Attualmente il Permesso di Soggiorno Protezione temporanea attualmente non può essere convertito in un altro tipo di Permesso di soggiorno.

La cittadina profuga ucraina, chiama da Perugia, lei con il figlio minore necessita alloggio, lavoro e scuola per il figlio.

Prenoto un appuntamento all'ATS per chiedere la tessera sanitaria e scegliere il medico di base per il 23.01.2023 ore 10.30 presso ASST Fatebenefratelli Sacco - Ufficio di Scelta e Revoca - Sassi Milano, Via Giuseppe Antonio Sassi, 4, 20123 (Milano) Lombardia. Cerco le informazioni sul sito della Regione Umbria dedicato all'emergenza ucraina e fornisco alla signora il numero indicato sul sito. Nel caso la cittadina volesse trasferirsi a Milano, fornisco tutte le informazioni in merito all'accoglienza profughi locale. Invio alla cittadina anche il riferimento della Caritas di Perugia.

La cittadina ci contatta per chiedere se è possibile andare in Ucraina con il Permesso di Soggiorno Protezione Temporanea e se non avrà problemi a rientrare nella UE. La signora sa che il PdS è stato prorogato automaticamente, per cui il documento resta lo stesso in cui è indicata la data di scadenza il 04.03.2023.

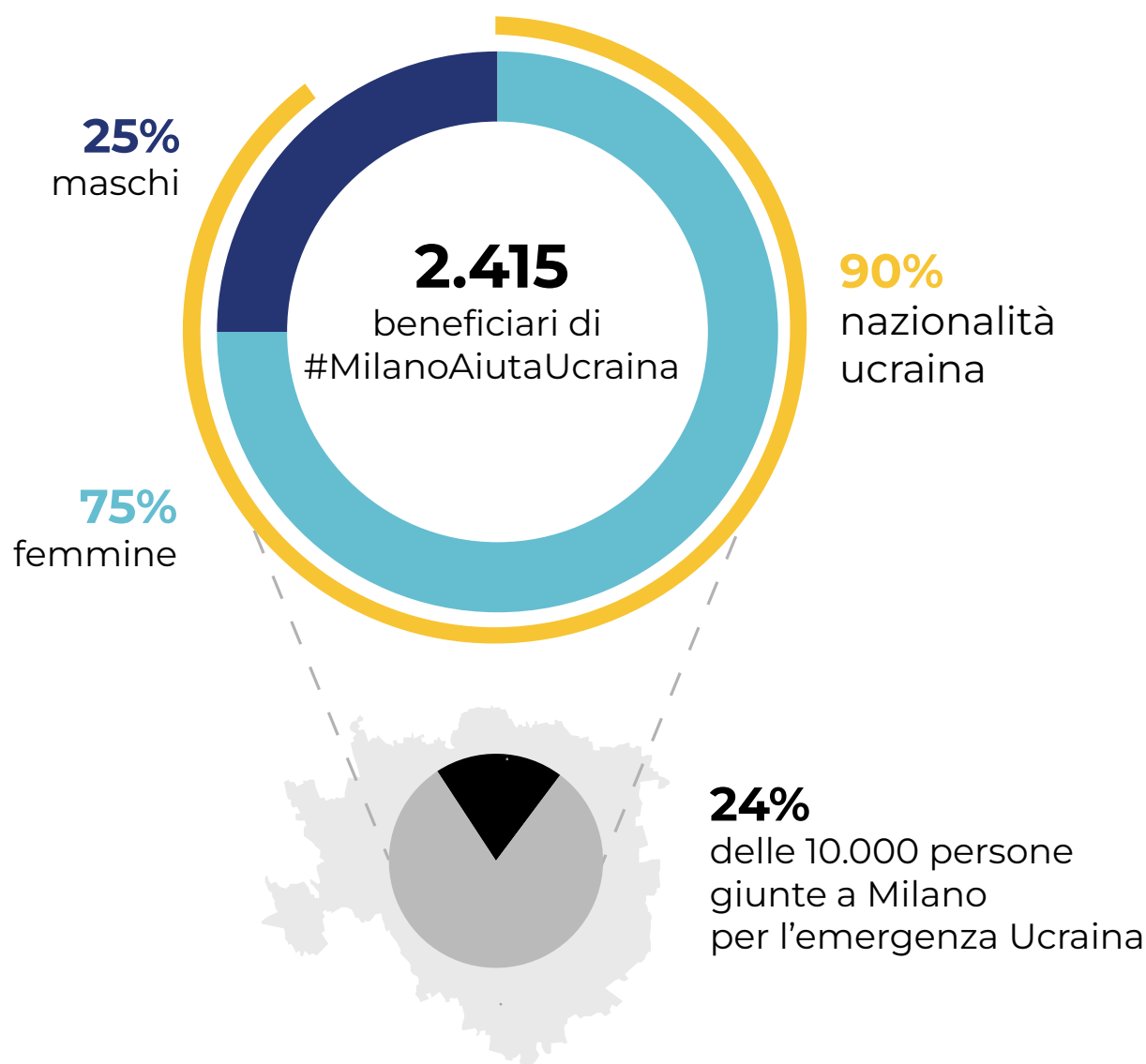
Comunico alla signora che gli enti governativi degli stati membri della UE dovrebbero essere informati sulla modalità di proroga del PdS per protezione temporanea in Italia ed il permesso attuale resta valido.



Tra le richieste giunte al Contact Center, molte erano legate a problemi linguistici: le persone giunte dall'Ucraina non parlavano italiano e riscontravano difficoltà nella compilazione di schede, richieste e segnalazioni. Anche per questo, tra le attività promosse da #MilanoAiutaUcraina, c'erano i corsi di italiano L2 destinati ad adulti. Nella foto una lezione promossa da Associazione Culturale Villa Pallavicini.

Sintesi dei dati dai registri delle reti territoriali

a cura di Lorenzo Breveglieri, Ricercatore sociale - Codici



Le tabelle 4 (pag. 27) e 5 (pag. 28) illustrano il numero dei beneficiari complessivamente afferenti alle varie tipologie di servizi attivati. Nel corso del progetto questi servizi e prestazioni sono stati via via adattati ai bisogni emergenti, e alcune prestazioni si sono aggiunte strada facendo. **Alla chiusura definitiva di tutti gli interventi progettuali, al 31/12/2023, si registrano complessivamente 2.415 cittadini e cittadine** ai quali sono stati resi disponibili servizi e prestazioni di sostegno su molti fron-

ti differenti, per un totale di 3.850 interventi realizzati. Inoltre, poiché le prestazioni erogate hanno avuto in massima parte un impatto non solo sui singoli titolari ma di fatto sui nuclei familiari presenti, possiamo stimare che il progetto abbia avuto un impatto su un totale complessivo di **beneficiari diretti e indiretti pari ad almeno 4.500** persone. Si tratta di fatto dei familiari conviventi in Italia con i destinatari diretti. Il numero dei beneficiari raggiunti è aumentato rapidamente nei primi mesi di

lavoro, ma la crescita si è mantenuta attiva per tutto il periodo, e ha reso necessario più volte rimodulare gli interventi, per far fronte ai bisogni specifici che man mano sono emersi e sono stati intercettati, e per ottimizzare l'impiego delle risorse rispetto alle urgenze e alle priorità individuate.

Poiché ovviamente le persone hanno avuto accesso a una varietà di interventi, servizi e prestazioni, potendo accedere in ragione dell'effettiva necessità manifestata, il numero di beneficiari sommati per tutti i servizi erogati risulta ampiamente maggiore, come da tabella 5.

Una lettura cronologica, su tutto l'arco del progetto, mostra chiaramente l'evoluzione sia dei bisogni, che mutano significativamente fra l'estate e l'inverno, sia dell'efficacia del progetto che dopo una fase iniziale di organizzazione e strutturazione delle reti, ha saputo progressivamente aumentare la sua efficienza e puntualità delle risposte messe in campo. Negli ultimi mesi di progetto (Fase due) l'incremento risulta più contenuto, in parte a seguito di una contrazione strutturale dei flussi di arrivi, in parte perché si è scelto di concentrare gli interventi principalmente sulle persone e famiglie a maggiore rischio di fragilità.

In piena estate, i bisogni maggiormente riscontrati erano relativi ai corsi di italiano e alla ricerca di opportunità ricreative per i propri figli all'interno dei centri estivi. La domanda di corsi di lingua, dopo un parziale rallentamento nel mese di settembre, in concomitanza con l'inizio della scuola, ha successivamente ripreso vigore e si è mantenuta crescente, ed elevata, per tutto il progetto, coinvolgendo tutte le fasce d'età della popolazione ucraina. Sotto molti profili (lo vedremo anche relativamente al tema dell'inserimento lavorativo) l'apprendimento della lingua ha infatti ben presto assunto il carattere di una priorità, parallelamente all'allungamento dei tempi di permanenza in Italia. Complessivamente sono state inserite nei corsi di italiano 623 persone fra adulti e minori e ulteriori 231 minori in centri e attività estive che prevedevano anche interventi di insegnamento della lingua.

SERVIZIO OFFERTO	Fase Uno		Fase Due	
	DATI AL 31/08/2022	DATI AL 30/11/2022	DATI AL 30/04/2023	DATI AL 31/12/2023
Inserimenti in corsi di Italiano L2	221	452	602	623
Di cui anche con attività ricreative (campus)	24	30	41	41
Inserimenti in centri e attività estive	128	174	176	231
Inserimenti in corsi sportivi, artistici, ricreativi		25	28	39
Interventi di mediazione linguistica	13	60	122	175
Interventi di supporto psicologico collettivo		29	64	82
Interventi educativi e psicologici individuali	11	20	48	173
Tutor per inserimento scolastico (+ supporto Italstudio)		4	118	141
Tutor per sostegno familiare		0	35	94
Sostegni diretti alle famiglie (economici e vari)	357	1.113	1.858	2.292
Totale	730	1.877	3.051	3.850

Tab.4 Beneficiari e servizi usufruiti: cronologia

Tipologia di sostegno diretto	Agosto '22	Novembre '22	Aprile '23	Dicembre '23
Acquisto di materiale scolastico e contributi di iscrizione	28	243	268	320
Acquisto di indumenti e altri beni primari	37	236	836	1.070
Contributi per la mobilità (abbonamenti ATM e contributi acquisto bici)	31	38	59	82
Sostegno sanitario e assistenziale (assistenza, visite, dispositivi medici)	18	21	58	130
Sostegno economico alle famiglie accoglienti	0	5	30	39
Contributi per la partecipazione ad attività ed eventi ricreativi o sportivi	243	570	607	651
Totale	357	1.113	1.858	2.292

Tab.5 Gli impieghi delle risorse per sostegni diretti

Mamme a scuola - "Da profuga a maestra"

Sono Nataliya Potapkina, insegnante di lingua italiana per stranieri. Fino al 24 febbraio 2024 lavoravo nella scuola di lingue nella mia città natale Khmelnytsky in Ucraina. In pochissimi giorni la mia vita è cambiata radicalmente, sono diventata una profuga senza casa né lavoro, come milioni dei miei connazionali.

In quel momento, però, sapevo tenermi strette forte mia figlia Vittoria e la nostra cagnolina Luna. Partenza veloce e incredula... Viaggio lunghissimo con la nostra macchina verso il Bel Paese e la speranza. Con arrivo a Milano e due pensieri in testa: devo trovare lavoro e aiutare il mio povero popolo, che nella angoscia e disperazione cerca di sopravvivere e mettere in salvo i propri figli. Poi succede una cosa meravigliosa, la situazione intorno a me si trasforma: dalla disperazione all'amore e l'accettazione verso il prossimo. Il Destino ha voluto farmi un dono e così conosco Mamme a Scuola e un team di insegnanti professionisti che mi hanno proposto un lavoro che in realtà per me era una missione e il salario tutt'uno. Ma soprattutto io personalmente ho continuato a fare ciò che so fare meglio e nello stesso tempo potevo sostenere le mamme ucraine che erano profughe come me. La scuola si è organizzata subito, il progetto #MilanoAiutaUcraina è stato creato e realizzato nel tempo zero. La scuola per le mamme non forniva solo l'istruzione ma anche il sostegno e la speranza

in un domani. Siamo partiti subito con i corsi di lingua italiana, avevamo due classi complete. Sono diventata la loro maestra. La loro guida in questo mondo nuovo. Io ho cercato di trasmettere l'amore che ho per la lingua, per la cultura e per le usanze italiane. Da subito fra gli studenti si percepiva un clima molto amichevole e familiare, innanzitutto perché lì univano due cose: erano tutte mamme con i figli poi anche perché tutti parlavano la stessa lingua. Per loro è diventato un appuntamento da non perdere.

Certamente il fatto che spiegavo in ucraino la grammatica e le regole della lingua faceva sì che presto si cominciavano vedere i primi risultati. La scuola e le mie colleghe sono state sempre al mio fianco: o via telefono, o via email oppure venivano in presenza a trovarci, non ci hanno mai lasciato da soli. In questo modo trasmettevano anche ai nostri studenti questa bellissima sensazione, che non siamo soli e che la città di Milano è accogliente e attenta con loro. Si lavorava molto... Tra le lezioni di italiano, le piccole verifiche e le uscite organizzate da noi nei posti simbolo e di cultura milanese passavano un mese dopo l'altro, un corso dopo l'altro. Nascono amicizie. Le presenze erano fisse, non volevano perdere nulla che gli veniva donato, venivano volentieri e vi posso assicurare che era una cosa reciproca. Ora che il progetto è terminato mi sento di ringraziare a nome delle tutte le alunne e gli alunni, che nel frattempo quasi tutti hanno trovato un lavoro, i ragazzi più piccoli che

continuano il loro percorso scolastico frequentando le scuole locali e i tanti dei ragazzi più grandi che sono riusciti a fare l'ingresso alle università.

Sono molto soddisfatta e fiera di loro, ma soprattutto sono molto grata al Progetto #Mi-

lanoAiutaUcraina per aver dato la possibilità di integrarsi attraverso l'apprendimento della lingua, della città che per tanti è diventata la loro nuova casa.

Nataliya Potapkina



Un affollato corso di italiano L2 destinato a rifugiati e rifugiate impegnate nel reskilling lavorativo nel nostro Paese. A promuoverlo Cometa Formazione, partner di #MilanoAiutaUcraina.

L'evidenza più netta è però la forte prevalenza di interventi di sostegno diretto, sostanzialmente un supporto economico, sebbene ovviamente sempre erogato in termini di beni o servizi forniti ai beneficiari con il tramite dei referenti di rete di progetto, oppure di buoni acquisto specifici, o di copertura di spese necessarie (bollette, affitti, iscrizioni, spese sanitarie, ecc.). I bisogni più significativi coperti da questo intervento sono stati indubbiamente la fornitura di beni di prima necessità, l'acquisto di libri e altro materiale scolastico (con l'inizio della scuola) e i contributi per la partecipazione ad attività ed eventi ricreativi o sportivi (incluso un elevato numero di buoni per l'ingresso in piscina durante l'estate).

Col trascorrere dei mesi, i sostegni per la messa a disposizione di beni primari (principalmente abbigliamento) e per spese necessarie non prorogabili, sono ampiamente diventati l'intervento principale, fino a raggiungere il 46,7% del totale. Sommando anche i sostegni dedicati all'acquisto di materiale scolastico, letteralmente esplosi in concomitanza dell'inizio

dell'anno scolastico, come chiaramente atteso data l'elevata incidenza di minori fra la popolazione di profughi presenti in città, si arriva al 60,6% del totale. Questa progressione, che ha richiesto anche in alcuni momenti azioni di rimodulazione e riorganizzazione del progetto per poter far fronte ai bisogni crescenti, rappresenta un segnale chiaro del progressivo "impoverimento" della popolazione, che col passare dei mesi ha progressivamente visto esaurirsi anche i risparmi o i beni coi quali era giunta in Italia, e solo con notevole difficoltà e in percentuali molto ridotte è riuscita a costruire occasioni di lavoro e guadagno. Ovviamente il protrarsi della crisi in Ucraina ha contribuito a erodere sempre di più le risorse e le opportunità di una fetta importante della popolazione presente in Italia. Le reti di sostegno informale, parentali e amicali, in questo contesto, si sono rivelate estremamente importanti e spesso efficaci di fronte alle emergenze, ma è altrettanto evidente la difficoltà generale di una popolazione che ha visto la propria condizione di fragilità peggiorare nel tempo, oltre ogni previsione.

Associazione Arcobaleno – “In un caldo pomeriggio di inizio estate”

In un caldo pomeriggio di inizio estate, ci diamo appuntamento davanti alla sede dell'Associazione Arcobaleno. Aspettiamo le nostre studentesse ucraine, un gruppo di donne, madri e nonne, con i figli bambini e adolescenti. Due mesi prima, in seguito all'invasione russa, hanno lasciato la loro casa e sono venute a Milano, dove molte di loro hanno contatti: parenti, amici, conoscenti. Visitiamo la bella Chiesa di San Cristoforo, c'è molto interesse, partecipazione. Ci colpiscono una curiosità genuina e un'ammirazione accesa per le cose belle, l'arte, l'architettura, la cultura. Ci incamminiamo lungo il Naviglio Grande, ci fermiamo nel Vicolo dei Lavandai, raccontiamo, proseguiamo fino alla Darsena. Sveliamo le storie nascoste sotto la superficie della città di oggi, sotto le strade che hanno coperto i canali.

È la prima volta che usciamo dalla classe, ma non sarà l'ultima. La scoperta di questa città “temporanea” (aleggia sempre la domanda inespressa “Per quanto tempo?”) continuerà durante altre uscite. Così, la visita alla Basilica di Sant’Ambrogio diventa un’occasione per ricordare il Monastero delle Grotte di Kyiv, per parlare della bella capitale ucraina a chi non la conosce, per ricordarla. L’umore è buono, i

bambini corrono, si divertono, giocano. Al Parco Sempione condividiamo l'emozione della prima salita sull'esile Torre Branca, su, su veloci a vedere la città dall'alto. Un'ultima foto ricordo, ci rivediamo a scuola.

Passano i mesi e le stagioni. I corsi continuano, ai primi studenti se ne aggiungono di nuovi. Donne, bambini, ragazzi, pensionati. Ognuno ha la sua storia, ognuno ha lasciato qualcosa: la propria casa, l'orto, il lavoro, la città, il fiume, il paesaggio dell'infanzia. E gli affetti. Il marito, il fratello, il padre. L'anziana madre. Sono storie che piano piano emergono, vengono condivise. Quietamente. Prevalere, se qualcosa deve prevalere, l'incredulità. Ci si ritrova a condividere l'aula (il destino!) con persone diverse, a volte molto diverse.

Si cerca di imparare a comunicare in questa nuova lingua. Si comincia cercando consonanze materiali, informazioni pratiche: “La grečka è il grano saraceno, la trovi all'Esselunga”. Si cerca casa, lavoro. Questa lingua nessuno l'ha scelta, non a tutti viene facile. Per chi è giovane, conosce altre lingue e aveva, magari, già provato a immaginare altri orizzonti, è più facile. Altri sono silenziosi, bloccati. Alcuni, i più anziani, dopo una vita di studio e di lavoro, talvolta dopo carriere soddisfacenti, non accettano di ritrovarsi a compitare frasi semplici, di non potersi esprimere compiutamente. I



Un momento di divertimento di un bambino beneficiario realizzato da Mitades APS nell'ambito di #Mila-noAiutaUcraina.

bambini e i ragazzi se la cavano, si preparano a cominciare la scuola in Italia. Continueremo a seguire alcuni di loro in appositi progetti di tutorato fino alla vigilia dell'estate successiva con la scuola, i compiti e gli esami.

Il tempo passa, arriva l'inverno. Prima di Natale, con il signor Aldo dei Gatti Spiazzati, organizziamo una visita al Duomo. Ci guida alla scoperta della storia affascinante della cattedrale di Milano. L'architettura slanciata,

le ricchissime decorazioni, le splendide vetrate lasciano ammirati e contenti. Con questa visita salutiamo i nostri studenti. Alcuni andranno per la loro strada, cambieranno città. Altri rimarranno, continueranno a seguire i corsi di italiano dell'Associazione Arcobaleno. Con tutti abbiamo cercato di creare un contatto, un legame, di farli sentire meno soli.

Anita D'Aversa, volontaria

Le conseguenze di tutto ciò sono state particolarmente pesanti in primo luogo per le famiglie e le persone già portatrici di condizioni di fragilità, economiche, sociali, sanitarie, psicologiche, relazionali, ecc. A questo segmento della popolazione si è quindi rivolta espressamente l'ultima fase del progetto. Anche dovendo orientare le risorse residue disponibili, si è quindi scelto di concentrare l'intervento proprio sulle situazioni di maggiore debolezza e fragilità, cioè quelle persone e famiglie che per motivi diversi, interni o esterni, non sono riuscite a riorganizzarsi e a costruirsi condizioni di sussistenza sufficienti, o che sono portatrici effettive di bisogni complessi, difficilmente affrontabili senza un significativo supporto, non solo economico ma anche, o soprattutto, in termini di accesso a servizi e di sostegno di rete.

Tornando alla generalità delle prestazioni, rileviamo ancora che gli interventi di mediazione linguistica, gli interventi educativi per minori fragili o di sostegno psicologico, sono emersi solo lentamente nel tempo, diventando consistenti solo nella seconda metà del progetto.

Questo potrebbe sembrare non coerente con l'idea comune che si può avere circa una popolazione rifugiata che fugge da una guerra. Tuttavia, sappiamo, anche dall'attività di contatto sul territorio dei referenti di rete, che **la presenza di forti e diffuse reti di supporto interno è stata fin da subito un elemento caratterizzante** specifico della presenza dei profughi ucraini in città, e che ha probabilmente contribuito a tamponare questi bisogni, e forse anche a frenarne l'emersione.

Nell'ottica di prevenire possibili emergenze sotto il profilo non solo didattico ma anche psicologico con l'inserimento scolastico che coinvolge una quota significativa dei beneficiari (i minori sono ovviamente soggetti a obbligo scolastico), è stato avviato un intervento, in collaborazione con i Poli Start del Comune di Milano, il Servizio Cerco Offro Scuola della Direzione Educazione del Comune di Milano, l'Ufficio Scolastico Territoriale, i Centri Territoriali per l'Inclusione e

gli istituti scolastici della città, per mettere a disposizione un servizio di tutoraggio individuale a sostegno sia di generiche difficoltà di inserimento, sia specifiche esigenze di supporto didattico, principalmente linguistico. Il servizio, che si è avvalso delle professionalità attivabili nell'ambito della rete dei partner di progetto, **ha totalizzato 141 interventi diretti.**

Rispetto alla capacità delle reti coinvolte nel progetto di raggiungere la popolazione e intercettare i bisogni effettivi, rileviamo una buona efficacia nella traduzione dei contatti in effettive fruizioni dei servizi. Sono stati solo 357 i casi di contatti o richieste che non hanno condotto a un'erogazione concreta di un aiuto o un servizio da parte del progetto #MilanoAiutaUcraina (tabella 6, pag. 32). Inoltre, di questi, 197 sono stati comunque ri-orientati a servizi o enti esterni al progetto, in grado di offrire risposte differenti e coerenti con specifici bisogni particolari. Buona parte di questi fanno riferimento a problematiche di carattere legale/burocratico, ma soprattutto legati a problematiche abitative, tema che oltre al lavoro e al reddito ha rappresentato effettivamente l'urgenza più complessa da affrontare, anche a livello istituzionale.

È importante ricordare la formazione della voce "Cittadini inseriti in corsi italiano L2". Il **numero totale delle partecipazioni risulta essere 623**, dato dalla somma dei cittadini inseriti tramite l'attività dei referenti di rete (341) e dei cittadini inseriti direttamente dalle scuole partner che hanno erogato i corsi (282), senza la mediazione delle reti (tabella 6, pag. 32).

È stata monitorata anche la condizione abitativa delle famiglie intercettate (tabella 7, pag. 33), che fa luce in modo chiaro su una criticità importante: ben il 44,1% delle persone risultano infatti accolte da altre famiglie nelle proprie abitazioni, sia italiane che ucraine o di altre nazionalità. L'accoglienza diffusa è infatti stata molto importante per gestire l'emergenza abitativa del rilevante flusso in arrivo nei primi mesi di crisi, ma ha anche mostrato col tem-

Reti di Municipio^a	Mun 1,3^a	Mun 2	Mun 4	Mun 5	Mun 6a^a	Mun 6b^a	Mun 7	Mun 8	Mun 9	Altri enti	Tot
Cittadini inseriti in corsi di Italiano	29	52	10	117	28	4	16	21	64	282 ^b	623
<i>Di cui anche con attività ricreative (campus)</i>	1	5	0	25	0	0	1	9	0		41
Cittadini inseriti in centri e attività estive	49	48	23	21	15	18	11	17	29		231
Cittadini inseriti in corsi sportivi e/o artistici	2	0	0	16	12	0	3	4	2		39
Interventi di mediazione linguistica	0	2	36	53	0	8	2	6	31	37 ^b	175
Servizio di sostegno psicologico collettivo	37	0	0	18	19	0	8	0	0		82
Interventi educativi e psicologici individuali	0	2	2	16	58	5	6	84	0		173
Tutor per inserimento scolastico (+ italstudio)	6		6	21	0	2	3	4	0	99 ^b	141
Tutor familiare	0	0	2	31	10	17	26	8	0		94
Sostegni diretti (economici e aiuti diversi)	211	291	238	299	293	244	233	203	134	146 ^c	2.292
Totale beneficiari dei servizi	334	395	317	592	435	298	308	347	260	564	3.850
Contatti riorientati ad altri servizi esterni al progetto	1	7	20	59	37	9	32	31	1	--	197
Contatti senza alcun esito (non più rintracciabili, trasferiti, ecc.)	9	8	49	9	3	13	16	31	22	--	160
Totale contatti (compresi quelli non diventati beneficiari)	344	410	386	660	475	320	356	409	283	564	4.207

Tab.6 Servizi e interventi effettuati, disaggregati per reti.

a) I Municipi 1 e 3 sono coperti dallo stesso referente. Il Municipio 6 è diviso in due aree, con due referenti.

b) Altri Enti del Terzo Settore inclusi nel progetto come partner indipendenti

c) Sostegni erogati da enti che svolgono attività di accoglienza abitativa organizzata

Condizione abitativa	Agosto '22	Novembre '22	Dicembre '23	% a Dicembre '23
In accoglienza strutturata	336	436	605	32,1
In una abitazione da soli	143	261	448	23,8
Accolti da una famiglia italiana	134	183	334	17,8
Accolti da parenti	136	167	285	15,2
Accolti da amici o conoscenti ucraini	56	79	190	10,1
Accolti da amici/conoscenti stranieri (non ucraini)	--	--	18	1,0
Totale (dato disponibile solo per parte dei beneficiari)	805	1.126	1.880	100,0

Tab.7 Condizione abitativa

po i limiti naturali di questo modello, allorché scarsamente supportato da interventi strutturali pubblici. Così col passare dei mesi il tema dell'abitazione è diventato sempre più urgente, ed ancora oggi gli enti e gli operatori e le operatrici attivi sul territorio lo riportano come il tema veramente cruciale, affianco a quello dell'inserimento nel mercato del lavoro al quale è in buona parte collegato. Infatti, **solo il 23,8% dei beneficiari del progetto risultano vivere in una abitazione autonoma, e il restante 32,1% in accoglienza strutturata**, cioè posti riservati ai profughi ucraini all'interno dei centri di accoglienza destinati in generale all'accoglienza dei richiedenti asilo, o in altre strutture collettive dedicate all'accoglienza di profughi in abitazioni sul territorio gestite da Enti del Terzo Settore.

L'ospitalità in famiglia ha continuato ad essere quindi un pilastro fondamentale del sistema. E ciò riguarda in misura sostanzialmente simile sia l'ospitalità in famiglie ucraine (prevalentemente parenti ma anche amici/conoscenti) che in famiglie italiane: complessivamente rispettivamente ben 475 e 334 beneficiari sull'intero progetto. In una grave carenza di supporto, sia economico che logistico, da parte delle istituzioni, la tenuta nel tempo della risorsa volontaristica rappresentata dalle famiglie accoglienti, siano esse ucraine o italiane, è oggi una "scommessa" molto rischiosa, che rischia di lasciare ampie fasce di bisogno ulteriormente scoperte. Oltre alla condizione abitativa, come già accennato, anche l'accesso al lavoro è stato un tema centrale per indagare le prospettive di medio periodo della permanenza in Italia delle famiglie di profughi ucraini. Ovviamente, in una situazione di massima incertezza qual è stata

- ed è ancora oggi - quella ucraina, è estremamente difficile qualunque previsione: le stesse aspettative e progettualità della popolazione sono state in questi due anni profondamente incerte e in continuo divenire. È tuttavia evidente che la sostenibilità di una presenza massiccia di profughi senza una soluzione abitativa stabile e senza un reddito, è fortemente compromessa.

Fra i beneficiari del progetto (ricordiamo in tutto 2.415 persone) quasi un terzo ha dichiarato al momento dell'accesso al progetto di essere interessato a lavorare in Italia, non disponendo di risorse economiche sufficienti per l'autonomia propria e della propria famiglia (tabella 7). Tuttavia, solo il 14,7% aveva effettivamente un lavoro (spesso saltuario). Questo dato non è sostanzialmente cambiato nel tempo, come pure è rimasto stabile il rapporto fra persone occupate e in cerca di occupazione, e segnala chiaramente una problematica complessa e urgente.

Nel seguito del quaderno affronteremo più in dettaglio l'argomento, in relazione alle azioni messe in campo in modo specifico per supportare l'accesso al lavoro.

Fondazione Monserrate – “Ritorno in Italia”

Sono una ragazza ucraina e sono arrivata in Italia per la guerra. Io avevo 14 anni quando sono venuta qui, però non è la prima volta. Io sono venuta a vivere in Italia quando avevo un anno a [omissis]. Sono stata lì fino a 5 anni e poi sono tornata in Ucraina, ma mia mamma è rimasta a [omissis]. per guadagnare i soldi. Dopo qualche anno lei è andata a vivere a Milano e io venivo sempre a visitare mia mamma e la città.

Nel 2022 sono venuta a Milano con mia zia e i miei cugini per la guerra. Prima non sapevamo parlare italiano quindi il Comune ci ha iscritto a un corso di lingua italiana. Il corso durava un mese e alla fine del corso io non sapevo dove potevo studiare la lingua, perché mi è piaciuta molto. Dopo 3 mesi mia mamma ha trovato il corso di Fondazione Monserrate a Milano, il corso è cominciato prima della scuola, quindi sono andata a imparare le nuove parole. Quando sono venuta a Monserrate, io avevo l'ansia, però dopo un po' mi sono abituata a imparare le cose nuove.

Nel settembre del 2022 ho cominciato a frequentare un istituto tecnico con indirizzo relazioni internazionali e marketing. Nella scuola gli studenti studiano diverse lingue, ma io non avevo paura perché prima in Ucraina facevo il liceo linguistico. Nella mia classe ho trovato nuovi amici italiani ma ho fatto amicizia anche con ragazzi e ragazze ucraini che ho conosciuto online.

Appena sono arrivata, Milano mi è sembrata una città grande e comoda ma dopo 2 anni che vivo qui penso che Milano è una città turistica e non si può stare calmi nemmeno per un minuto; quindi, adesso io consiglierei Milano solo per turismo.

Comunque sono molto contenta di essere venuta in Italia perché così ho imparato a non avere paura di tutto, ho trovato nuovi amici e ho imparato la lingua italiana che all'inizio mi sembrava tanto difficile.

Testo firmato



Come scrive la giovane beneficiaria, che ha preferito restare anonima, fra le attività di #MilanoAiutaUcraina si è distinta quella legata al consolidamento di competenze linguistiche fra ragazzi e ragazze, giunti nel nostro Paese a causa della guerra. Nella foto un momento delle attività gestite da Fondazione Monserrate.

Panoramica sugli interventi di orientamento, formazione professionale e lavoro

a cura di Lorenzo Breveglieri, Ricercatore sociale - Codici

L'attività di monitoraggio e valutazione si è estesa anche ai progetti specifici sul tema dell'inserimento lavorativo dei profughi ucraini, realizzati da AVSI e da Coop. Cometa in parallelo alle attività delle reti territoriali e del Contact Center. Questi progetti hanno avuto l'obiettivo di **testare dei percorsi di selezione, formazione e accompagnamento all'inserimento lavorativo**, e si sono basati sull'esperienza dei due enti attuatori, i quali hanno introdotto alcune metodologie operative consolidate, adattandole alla specificità del fenomeno ucraino. L'azione di monitoraggio e valutazione in questo caso è stata orientata all'esplorazione analitica dei risultati raggiunti, e a un'azione di valutazione qualitativa mediante interviste, al fine di individuare i possibili fattori di efficacia di tale metodologia.

La costruzione degli strumenti di analisi è avvenuta in sinergia con le realtà interessate, in modo da garantire uno scambio di visioni e condividere le strategie migliori per fare emergere gli elementi d'interesse comune. È stata quindi approfondita la descrizione e l'analisi delle caratteristiche dei partecipanti e delle fasi del percorso seguito da ogni persona contattata. Le variabili che descrivono i percorsi attuabili sono: la presa in carico, la realizzazione di un colloquio conoscitivo, l'accesso ai percorsi di formazione sia tecnica che linguistica, l'eventuale interruzione del percorso e i motivi di questa, la compilazione del curriculum vitae e del profilo professionale e le azioni di matching tra aziende del territorio e i potenziali beneficiari, fino all'inserimento operativo in una posizione lavorativa.

Infine, è stata svolta un'azione di valutazione a carattere qualitativo, che ha coinvolto direttamente alcune aziende che hanno effettuato inserimenti lavorativi nell'ambito del progetto (mediante un questionario strutturato) e alcune persone beneficiarie di inserimento (mediante interviste).

Anche in questo caso l'azione si è svolta in **due fasi**: una prima progettazione sperimentale, realizzata nel periodo **da luglio 2022 a marzo**

2023, e una seconda progettazione (progetto Heroy) consolidata **da maggio a dicembre 2023**.

6.1 Le attività realizzate

Complessivamente, **l'attività svolta con questi progetti ha interessato 885 persone ucraine**, intercettate e prese in carico a diversi livelli. Sono infatti state offerte ai beneficiari diverse modalità di partecipazione, in base sia alle caratteristiche che alle aspettative e alla disponibilità all'ingaggio di ognuno.

La tabella 8 (pag. 36) mostra la sintesi delle azioni progettuali. Degli 885 contatti complessivi, **658 hanno portato a termine i percorsi proposti**, mentre 227 hanno interrotto la loro partecipazione.

Come si è visto in diverse circostanze, la popolazione rifugiata ucraina ha movimenti altamente dinamici che non sempre permettono di mettere in atto delle progettualità a medio-lungo termine. Questo è avvenuto anche nel caso dell'inserimento nel mondo lavorativo, dove quasi la metà delle persone che hanno abbandonato il progetto dopo il primo ingaggio (tabella 9, pag. 36), hanno dichiarato di non essere più interessate ai percorsi a cui in precedenza avevano chiesto di partecipare (48,9%), oppure si sono rivelate effettivamente non più rintracciabili (18,5%).

È altresì vero che questi continui cambiamenti di progettualità portano le comunità ucraine a muoversi su diversi canali, arrivando a volte a una soluzione ai problemi in autonomia, o tramite altre reti informali. Almeno il 6,6% ad esempio delle persone che hanno abbandonato il percorso ha nel frattempo trovato un'occupazione (più o meno stabile) per altri canali. Il quadro che emerge sembra fotografare puntualmente un fenomeno migratorio dettato dall'emergenza con la conseguente richiesta di far fronte a bisogni tempestivi ma molto varia-

bili nel tempo, che cambiano con il modificarsi delle priorità.

Tornando alla tabella 9, le diverse azioni proposte sono state: colloqui di assessment e costruzione di CV, orientamento, corsi di italiano L2, moduli formativi in soft & life skill, corsi di formazione professionale, e infine matching

domanda-offerta e accompagnamento all'inserimento in azienda.

Non tutti i beneficiari che hanno effettivamente trovato un'occupazione sono stati inseriti tramite l'azione diretta di matching del progetto; in realtà una quota rilevante ha potuto trovare un'occasione di inserimento in modo auton-

Attività di progetto		Prima fase sperimentale	Progetto Heroy	TOTALE
Recruitment ^a	Prese in carico e inseriti in un'attività di progetto	673	212	885
	Persone che hanno abbandonato il percorso	187	40	227
Formazione ^b	Colloquio di orientamento	440	150	590
	Formazione linguistica	209 ^e	89	298^e
	Formazione Soft & Life Skills	195	97	292
	Formazione Professionale	42	--	42
Inserimento lavorativo ^c	Contrattualizzati tramite il progetto	34 ^f	32	66^f
	Hanno trovato occupazione autonomamente	85	74	159
Totale inserimenti		119	106	225^d

Tab. 8 Attività di progetto e target raggiunti

a) Recruitment – la sezione recruitment si legge in senso orizzontale

b) Formazione – la sezione formazione si legge in senso orizzontale

c) Inserimento lavorativo – la sezione inserimento lavorativo si legge in senso orizzontale

d) Totale Inserimenti – il totale dei soggetti inseriti (225) è dato dalla somma tra coloro che hanno trovato occupazione nella prima fase sperimentale (119) e coloro che hanno ottenuto inserimento lavorativo attraverso il progetto Heroy (106). Questi due totali sommano i soggetti contrattualizzati tramite il progetto e coloro che hanno trovato occupazione autonomamente

e) di cui 30 che hanno partecipato soltanto alla formazione, rinunciando invece al percorso di orientamento e ricerca di lavoro.

f) di cui 8 in tirocinio.

Motivo dell'abbandono	Numero	Percentuale
Hanno trovato occupazione autonomamente	15	6,6 %
Trasferiti in altra città	19	8,4 %
Ritornati in Ucraina	40	17,6 %
Non più ritracciabili	42	18,5 %
Non più interessati per motivi personali non dichiarati	111	48,9 %
Totali	227	100%

Tab.9 Motivazioni dell'abbandono del progetto

mo, cioè attraverso canali estranei alle attività del progetto e alle reti degli enti attuatori AVSI e Coop. Cometa. Inoltre, non tutti i beneficiari hanno fruito delle medesime prestazioni del progetto: abbiamo quindi la possibilità di osservare l'impatto avuto dal progetto, nelle sue diverse azioni.

6.2 Il profilo dei beneficiari coinvolti

Le informazioni raccolte permettono non solo di ricostruire gli elementi di base dei profili dei beneficiari ma anche di individuare elementi utili per comprendere in quali condizioni e con quali scelte di percorso è stato possibile ottenere risultati positivi. In particolare, attraverso l'analisi dei dati si è cercato di delineare le combinazioni di percorsi che si sono rivelate più efficaci nel perseguire l'obiettivo finale del progetto: l'inserimento lavorativo.

Fonte delle segnalazioni	Numero	Percentuale
Promozione propria del progetto	71	8,0
Passaparola e reti informali ucraine	443	50,0
Associazioni e enti del territorio	168	19,0
Contact Center	150	16,9
Social network	35	4,0
Reti di progetto	13	1,5
Istituzioni ucraine sul territorio	5	0,6
Totale	885	100%

Tab.10 Le fonti delle segnalazioni (tutti i contatti)



Una beneficiaria si muove per le strade di Milano. La progressiva familiarità con la città ha facilitato il processo di integrazione. In questa traiettoria #MilanoAiutaUcraina ha promosso l'acquisto di abbonamento di mezzi pubblici. L'immagine è tratta dal video realizzato da Fondazione di Comunità nel marzo 2023 (pag. 57)

La fonte di segnalazione primaria attraverso la quale le persone sono arrivate a conoscere il progetto (tabella 10, pag. 37) **è il passaparola** (443 persone), a testimonianza della fluidità del passaggio di informazioni che avviene nelle reti interne delle comunità ucraine sparse sul territorio. Un altro elemento importante che ha facilitato l'invio di persone ai progetti è stato il rapporto pregresso che le organizzazioni AVSI e Cometa hanno con le associazioni e enti del territorio che si occupano di accoglienza: 168 segnalazioni, infatti, arrivano da associazioni e enti che si occupano di presa in cura e accoglienza di persone rifugiate o immigrate in genere.

Il **Contact Center istituito presso il Comune di Milano**, con 150 segnalazioni, **è il terzo canale principale**, col quale si è sviluppata una stretta cooperazione. Infine, nella seconda fase del progetto, ha avuto un ruolo importante anche l'attività di autopromozione fatta da AVSI e

Cometa stesse nell'ambito del progetto, realizzando open day e momenti pubblici di informazione.

I settori economici di provenienza dei candidati sono estremamente vari (tabella 15, pag. 40). Considerando solo quelli con una numerosità totale non inferiore a 20, per ragioni di significatività del dato, quelli che hanno mostrato di poter garantire più chance corrispondono chiaramente a quelli in cui i vincoli all'ingresso sono più bassi: ristorazione, servizi alla persona moda e abbigliamento, trasporti e logistica. Si tratta comunque di differenze piuttosto contenute, in parte (per le persone inserite tramite il matching del progetto) influenzate anche dalla composizione della rete di aziende coinvolte da AVSI e Cometa. Si può quindi affermare che l'esperienza specifica pregressa non risulta essere un elemento davvero discriminante: lo è stato maggiormente il fatto di avere o meno esperienza di lavoro in generale, infatti fra colo-

Titolo di studio	Numero	Percentuale
Dottorato	8	1,0 %
Laurea	532	64,3%
Diploma di scuola secondaria di secondo grado	261	31,6%
Attestato di scuola secondaria di primo grado	22	2,7%
Nessun titolo	4	0,5%
Totale	827	100,0 %
<i>Dato mancante (beneficiari per cui l'informazione non è pervenuta)</i>	58	--

Tab.11 Titolo di studio comprensiva di tutti i contatti

Anzianità lavorativa	Numero	Percentuale
Più di 20 anni	186	25,0%
Dagli 11 ai 20 anni	208	28,0%
Dai 4 ai 10 anni	212	28,5%
Fino a 3 anni	90	12,1%
Nessuna esperienza	47	6,3%
Totale	743	100,0 %
<i>Dato mancante (beneficiari per cui l'informazione non è pervenuta)</i>	142	--

Tab.12 Anzianità lavorativa comprensiva di tutti i contatti

ro che non avevano nessuna esperienza lavorativa pregressa la % di inserimenti è meno della metà rispetto al totale (10,2% contro 23,8%). Questo aspetto è confermato peraltro anche dall'opinione raccolta con il questionario ai datori di lavoro (vedi par. 6.4.) ed è spiegabile soprattutto con il livello medio-basso di qualifica professionale richiesta per le opportunità lavorative a cui i profughi ucraini hanno avuto accesso in questi due anni.

È evidente, in sintesi, che i fattori decisivi vanno cercati quindi non tanto nelle condizioni di partenza delle persone, quanto nei percorsi attuati, oltre che certamente nelle motivazioni e nelle vicende personali contingenti della condizione di migranti profughi, che però ovviamente non possono rientrare in questa

analisi. Si tratta quindi una popolazione potenzialmente caratterizzata da elementi di forza significativi. Tuttavia, né l'elevata istruzione media, né l'anzianità lavorativa sembrano essere stati elementi determinanti per il successo dei percorsi individuali. La percentuale di inserimenti effettuati è infatti inferiore fra le persone con più alto titolo di studio rispetto a quelle con un livello medio, e anche medio-basso (tabella 13). E l'anzianità di esperienza lavorativa non risulta determinante in alcun modo nemmeno considerando coloro che non avevano alcuna esperienza pregressa (tabella 14).

Ancor più, nel corso dei vari momenti di confronto con i diversi attori del progetto è emerso più volte come l'elevata scolarità e l'esperienza lavorativa siano stati anche un elemento di difficoltà, poiché spesso si è creato uno iato si-

Titolo di studio per esito del percorso	Totale beneficiari	Solo i beneficiari inseriti
Dottorato	8	1
Laurea	532	128
Diploma di scuola secondaria di secondo grado	261	90
Attestato di scuola secondaria di primo grado	22	6
Nessun titolo	4	0
Totale	827	225 (pari al 27,2% sul totale)
<i>Dato mancante (beneficiari per cui l'informazione non è pervenuta)</i>	58	-

Tab.13 Titolo di studio per esito del percorso

Anzianità lavorativa per esito del percorso	Totale beneficiari	Solo i beneficiari inseriti
Più di 20 anni	186	41
Dagli 11 ai 20 anni	208	57
Dai 4 ai 10 anni	212	50
Fino a 3 anni	90	29
Nessuna esperienza	47	11
Totale	743	225 (pari al 30,3% sul totale)
<i>Dato mancante (beneficiari per cui l'informazione non è pervenuta)</i>	142	37

Tab.14 Anzianità lavorativa per esito del percorso

gnificativo fra l'effettiva tipologia delle offerte di occupazioni e le aspettative di una popolazione che ha dovuto intraprendere una scelta migratoria improvvisa, non cercata né mai ipotizzata prima dell'esplosione della crisi e del conflitto e, come già detto, anche incerta nella sua durata.

Ha contribuito in questo senso anche lo svanaggio della lingua italiana, molto poco conosciuta dalle persone coinvolte nel progetto e invece, come ovvio, fortemente richiesta quale requisito indispensabile, soprattutto per le posizioni lavorative più qualificate.

I canali dei social network, attivati per cercare di espandere la capacità di raggiungere potenziali beneficiari non intercettati dai canali tradizionali, non hanno invece fornito risultati rilevanti. Il dato, tuttavia, va letto unitamente a quello delle reti informali ucraine, le quali già utilizzano spesso gli stessi canali dei social network: le due fonti tendono quindi a sovrapporsi.

Ovviamente in ampia maggioranza sono donne (85,1%), ma ciò è legato alle caratteristiche

intrinseche del flusso migratorio.

Circa il profilo generale dei candidati, il primo e significativo dato è l'alto livello di istruzione. Come già individuato dai referenti di rete nelle schede narrative, uno degli aspetti che differisce tra le comunità che storicamente sono fuggite dalle guerre e quella ucraina è l'istruzione media, che si attesta a livelli di gran lunga superiori a quelli che si è in precedenza osservato. I laureati corrispondono al 65,4% (540) delle ucraine e degli ucraini intercettati dal progetto, e solo il 3,1% circa non possiede alcuna istruzione di secondo grado. Quasi inesistente l'assenza di alcun titolo di studio.

Oltre all'istruzione, l'anzianità lavorativa è ovviamente un altro elemento chiave da considerare. Nel complesso, mediamente le persone ucraine coinvolte hanno un'esperienza lavorativa per lo più consolidata. Più del 50% ha un'esperienza lavorativa almeno decennale, a fronte di un 6,3% che non presenta alcuna esperienza.

Settore di provenienza	Inseriti		Non Inseriti		Tutti	
Commercio, retail e GDO	32	24,4%	99	75,6%	131	100%
Economia e management	16	24,6%	49	75,4%	65	100%
Ristorazione e alimentazione	18	34,6%	34	65,4%	52	100%
Servizi sanitari	13	25,0%	39	75,0%	52	100%
Servizi sociali e alla persona	16	34,0%	31	66,0%	47	100%
Educazione e formazione	5	10,9%	41	89,1%	46	100%
Turismo e tempo libero	10	24,4%	31	75,6%	41	100%
Edilizia	7	20,0%	28	80,0%	35	100%
Impiegatizio	2	5,9%	32	94,1%	34	100%
Manifatturiero	8	23,5%	26	76,5%	34	100%
Lavoro domestico	6	20,0%	24	80,0%	30	100%
Moda e abbigliamento	7	29,2%	17	70,8%	24	100%
Trasporti e logistica	6	27,3%	16	72,7%	22	100%
Nessun impiego precedente	5	10,2%	44	89,8%	49	100%
Totale	186	23,8%	595	76,2%	781*	100%

* dati mancanti=104

Tab.15 Settore di provenienza dei partecipanti al percorso di formazione-lavoro.

6.3 I percorsi e gli esiti di inserimento

L'inserimento in contesti lavorativi è avvenuto attraverso le due modalità suddette: tramite l'azione di matching svolta da AVSI e Cometa fra domanda e offerta di lavoro, l'invio del curriculum vitae e l'accompagnamento al colloquio in azienda e all'inserimento operativo, oppure in maniera autonoma dalle persone, senza usufruire della segnalazione a un datore di lavoro e dell'accompagnamento da parte di AVSI e Cometa. In questi casi il progetto ha svolto soltanto una funzione di empowerment attraverso l'erogazione di formazione e/o orientamento.

Per comprendere quali siano state le differenze negli esiti dei percorsi individuali, e quanto possano aver effettivamente inciso sulle possibilità di successo nella ricerca del lavoro, osserviamo in dettaglio la tabella 16.

Essa riporta la percentuale di persone che hanno ottenuto un inserimento lavorativo, indipendentemente che sia avvenuto tramite il matching di progetto o in modo autonomo. **In media, sul totale degli 885 beneficiari, la percentuale di successo è pari al 25,4%.** Osservando i differenti percorsi formativi e di accompagnamento, emerge chiaramente come tutte le attività a carattere formativo o di orientamento siano in grado di aumentare significativamente la percentuale di successo, che è solo del 15,6% per coloro che hanno effettuato solo il colloquio iniziale. In particolare, la formazione professionale è stata l'offerta con più alta percentuale di inserimenti effettuati. Si nota però anche come il solo lavoro di orientamento sia già un'attività di sicura utilità, garantendo

addirittura una percentuale di inserimenti superiore ai corsi di formazione linguistica, quando essi non siano accompagnati anche dalla funzione di orientamento. Sebbene quindi, come è ovvio e come dimostrano anche diversi altri risultati del progetto, **l'apprendimento della lingua italiana sia una risorsa importantissima per la ricerca di un lavoro**, essa sviluppa appieno il suo potenziale quando è sostenuta anche da un buon lavoro di orientamento e accompagnamento, che sembra quindi essere stata la seconda gamba necessaria per realizzare un effettivo empowerment dei profughi ucraini.

Ne è un'ulteriore conferma la tabella 17 (pag. 42), che mostra la differente composizione di attività a cui hanno partecipato i due differenti gruppi di persone inserite. Ci si riferisce qui solo alle persone che hanno avuto un inserimento lavorativo. **Chi ha trovato lavoro autonomamente, ha usufruito nel 50,5% dei casi soltanto della funzione di orientamento, e nel 36,1% di orientamento unitamente a un corso di italiano L2**, mentre soltanto l'8,2% ha frequentato solo il corso di italiano, senza altri supporti. Lo schema è simile per chi ha trovato lavoro tramite il matching del progetto, con l'evidente differenza della formazione professionale, dovuta soprattutto al fatto che essa è stata realizzata in diretta connessione ai fabbisogni espressi da alcune delle aziende contattate, e quindi con un'elevata possibilità di matching positivi.

Attività di progetto	Hanno avuto un inserimento lavorativo	NON hanno avuto nessun inserimento lavorativo	
Solo orientamento	24,4 %	75,6 %	100%
Solo corso Italiano L2	22,2 %	77,8 %	100%
Orientamento + Italiano L2	34,4 %	65,6 %	100%
Orientamento + Form. professionale	52,4 %	47,6 %	100%
Solo modulo Soft & Life Skills	4,3 %	95,7 %	100%
Solo colloquio di accesso	15,6 %	84,4 %	100%
Totale	25,4 %	74,6 %	100%

Tab.16 Percentuale di ottenimento di un lavoro in base ai differenti percorsi di progetto seguiti (tutti i beneficiari)

Attività di progetto	Hanno avuto un inserimento lavorativo	NON hanno avuto nessun inserimento lavorativo
Solo orientamento	34,0 %	50,5 %
Solo corso Italiano L2	3,8 %	8,2 %
Orientamento + Italiano L2	26,4 %	36,1 %
Orientamento + Form. professionale	35,8 %	5,2 %
	100 %	100 %

Tab.17 *Differenti percorsi di progetto per modalità di inserimento lavorativo*

Il dato conferma anche alcune delle criticità espresse dagli stessi soggetti attuatori del progetto in fase di monitoraggio, circa il ruolo della formazione. Le difficoltà legate alla costruzione di percorsi formativi efficaci, e soprattutto al coinvolgimento dei beneficiari, hanno origine nella percezione di forte precarietà dei profughi ucraini giunti in Italia, dipendente, come già detto, dalla profonda incertezza sul futuro sia del conflitto e del Paese in generale, sia della propria traiettoria di vita individuale. La conseguenza è stata soprattutto un freno, un rallentamento, nelle scelte di investimento su di sé che avrebbero potuto ampliare i propri orizzonti progettuali, fra cui sicuramente l'apprendimento della lingua. In particolare, il primo anno di permanenza in Italia è stato per molti un periodo di latenza, vissuto soprattutto nel tentativo di investire su azioni spendibili nell'immediato, per poter sfruttare al meglio i presunti pochi mesi di permanenza, a discapito di altre scelte che avrebbero permesso un approccio più armonico al mercato del lavoro. D'altro canto, la conoscenza della lingua è una richiesta molto pressante, e spesso dirimente da parte delle aziende, e rappresenta sicuramente un ostacolo forte nella ricerca del lavoro. Tuttavia, va evidenziato anche che una conoscenza solo di livello base (A1, ad esempio) non sembra dare grande vantaggio. Molto spesso è indispensabile un livello più avanzato, che però non è ovviamente raggiungibile in un solo corso della durata di poche settimane.

Tutto questo si collega infine a quanto emerso dai colloqui di valutazione effettuati con i responsabili dei progetti anche riguardo l'attività specifica di matching con le aziende. Si può affermare che nel processo di inserimento nel mondo del lavoro le richieste che avanzano le aziende non sono sempre chiare e definite, ma sono spesso soggette a variazioni, affinamenti. Le aziende spesso non chiariscono pienamente le caratteristiche dei profili del proprio fab-

bisogno, propongono colloqui conoscitivi con obiettivi non specifici, e questo allunga il processo ed espone a passaggi a vuoto dispendiosi di tempo e risorse, e che generano inoltre ulteriore insicurezza e precarietà. In questo contesto l'azione di orientamento e accompagnamento assume ancor più rilevanza, facilitando un processo di reciproco avvicinamento e riconoscimento dei bisogni e delle competenze reali, da entrambe le parti.

6.4 La valutazione qualitativa: aziende e lavoratori/lavoratrici

Oltre all'analisi sui dati di monitoraggio, l'azione di valutazione è stata arricchita da un questionario rivolto alle aziende che hanno assunto persone ucraine a seguito dello scoppio della guerra e dell'arrivo di profughi e profughe in Italia e delle interviste a beneficiari e beneficiarie del progetto. L'obiettivo del questionario era raccogliere il punto di vista delle aziende sul processo di inserimento lavorativo delle persone che beneficiano o hanno beneficiato del progetto #MilanoAiutaUcraina; quello delle interviste era analizzare in profondità il percorso effettuato da ognuno/a nel progetto, allo scopo di individuare gli ostacoli incontrati e comprendere quali siano stati gli elementi che hanno costituito fattori di rischio o opportunità di successo di tali percorsi.

In questa fase **sono state intercettate 15 aziende e sono state intervistate 7 persone.**

Dalle risposte al questionario emerge che due terzi delle aziende intercettate conta più di 250 dipendenti, che hanno conosciuto il progetto principalmente perché contattate direttamente da AVSI e Cometa (10), qualcuna grazie al passaparola (2) e da internet e social network (1). Hanno deciso di assumere personale ucraino principalmente per esprimere solidarietà a profughi e profughe e per aiutare il progetto,

ma anche perché avevano bisogno di personale, senza fare preferenze rispetto alla nazionalità. Nella maggior parte dei casi hanno proposto alle persone neoassunte contratti a tempo determinato con mansioni operative.

Quanto alle persone intervistate, 5 donne e 2 uomini, avevano dai 18 ai 62 anni, arrivate in Italia tra la primavera e l'autunno del 2022. In Ucraina avevano lavorato come cameriere, hostess, babysitter, meccanico, allenatrice di nuoto, addetta/o alle vendite e logopedista. Due persone sono arrivate in Italia da sole, le altre con membri della famiglia, o hanno raggiunto parenti che abitavano già qui. Le situazioni abitative sono varie: ospite da parenti, in una stanza in affitto, in alloggi CAS. Delle persone intervistate, solo una è attualmente disoccupata, le altre lavorano nei settori dell'ospitalità, della raccolta rifiuti, della vendita, della ristorazione e della pasticceria, con contratti a tempo determinato, indeterminato e a chiamata e con mansioni operative. Prima del lavoro attuale, in Italia avevano trovato qualche occupazione saltuaria principalmente come babysitter e cameriere, tramite passaparola, chat ucraine, social network, e Randstad.

L'accesso al mondo del lavoro

Per le aziende intercettate il requisito principale dichiarato era sicuramente la **conoscenza dell'italiano**, almeno al livello di base, anche se non è comunque mancato chi ha riferito di aver richiesto un livello di italiano più avanzato. Un altro requisito indicato come importante era l'**avere esperienza lavorativa pregressa**, nello stesso settore o in un altro. Otto aziende hanno comunque riferito di aver previsto una formazione specifica legata alla professione per le persone neoassunte e un affiancamento iniziale da parte di personale più esperto. A questo proposito si noti come l'importanza data dalle aziende in fase di ricerca e selezione al requisito dell'esperienza non si rispecchia in modo esatto nei risultati osservati nel progetto: come abbiamo visto in precedenza, sul complesso dei numeri finali l'esperienza pregressa si è dimostrata sì un fattore di vantaggio piuttosto debole. In generale, le persone intervistate confermano quanto riportato dalle aziende: anche per loro la conoscenza dell'italiano e l'esperienza erano i requisiti più considerati, cui hanno aggiunto la flessibilità e la disponibilità a lavorare la sera, durante il fine settimana e le festività. Interessante anche il punto di vista di una persona intervistata che ha lamentato quanto l'essere considerata una persona con troppa esperienza lavorativa l'abbia in realtà



© Giacomo Bolzani

Una giovane donna beneficiaria serve la colazione in un hotel del centro di Milano. È tra le partecipanti alle attività di orientamento e formazione professionale di Cometa.

I pensieri dei beneficiari

R: Io sono una persona aperta, sono una persona con cui si può parlare molto, aperta con tutti i tipi di persone. Al colloquio il mio livello di italiano era più basso ma ho parlato molto, ho provato a parlare molto e l'hanno visto.

ostacolata nella ricerca di un lavoro. Secondo le persone intervistate, inoltre, alcune caratteristiche personali hanno giocato un ruolo determinante rispetto alla loro assunzione. La giovane età è stata senza dubbio una risorsa, così come, per alcune persone intervistate, sono stati apprezzati la motivazione, l'impegno e l'entusiasmo che hanno dimostrato verso l'apprendimento di un nuovo lavoro. Per alcune tipologie di lavori, in particolare quelli che prevedono la relazione con la clientela, è stato sicuramente apprezzato chi ha dimostrato di saper accogliere e comunicare. Di contro, l'età è stata un ostacolo per le persone più adulte, così come la presenza di figli e figlie, che comporta necessità inderogabili di conciliazione. Altri ostacoli rispetto all'ottenimento di un lavoro sono stati i problemi fisici e di salute, l'incompatibilità degli orari di lavoro con quelli di rientro nelle strutture di accoglienza e la lontananza delle stesse. E, infine, le persone intervistate segnalano anche alcuni ostacoli strutturali del sistema, come il pregiudizio interiorizzato di natura razzista che esclude gli stranieri soprattutto quando al centro c'è il "valore" del Made in Italy, o il problema già citato del rinnovo sempre all'ultimo del permesso di soggiorno e della data di scadenza riportata sullo stesso.

L'incontro con il mondo del lavoro

Alle aziende è stato chiesto quali fossero, secondo loro, le aspettative delle persone ucraine rispetto al lavoro. Per la maggior parte l'aspettativa principale era legata a un desiderio di stabilità economica, ma è stata citata anche l'integrazione, la crescita professionale e il tema più ampio della ricerca, attraverso il lavoro, di un nuovo equilibrio di vita. Quanto alle aspettative delle aziende stesse, invece, il desiderio più manifesto era quello di contribuire all'integrazione di queste persone offrendo un aiuto concreto e favorendo un inserimento umano e professionale sereno, aspettandosi al contempo che le persone fossero ben motivate verso il lavoro e l'apprendimento, disponibili ad un'assunzione a lungo termine, a lavorare su turni e, più in

generale, a mettersi pienamente in gioco. Si tratta di attese in qualche modo naturali per un datore di lavoro, sebbene, per le specifiche condizioni dell'esperienza vissuta dai profughi ucraini, non sempre così ovvie.

La valutazione dell'esperienza fatta col progetto da parte delle aziende è molto positiva, in particolare rispetto alle dimensioni della puntualità e della precisione, della disponibilità e spirito collaborativo e delle relazioni con i colleghi e le colleghe. In generale sono state molto evidenziate le categorie della "dedizione al lavoro" e del "senso di responsabilità". Positive anche le dimensioni dell'integrazione nell'organizzazione del lavoro e dello sviluppo di giuste competenze sebbene con qualche eccezione, mentre più moderato il dato legato all'apporto di nuovi spunti all'azienda.

Dal lato opposto, le esperienze con colleghi, colleghe e datori/rici di lavoro raccontate dalle persone intervistate parlano di gentilezza, accoglienza, clima familiare, dialogo, pur riconoscendo che le relazioni costruite sono in generale rimaste confinate al contesto di lavoro.

Alcune aziende hanno avuto modo di supportare i/le neoassunti/e ucraini/e su questioni extra lavorative, in particolare rispetto ai documenti, a problemi sanitari e, in qualche rara occasione, anche rispetto alla casa, mentre le esigenze

I pensieri dei beneficiari

M: Il lavoro mi ha dato molto, ho migliorato il mio inglese, ho imparato a comunicare con la gente in italiano, ho imparato a non aver paura perché avevo preoccupazioni che qualcosa andasse storto, mi ha dato integrazione nella società. Mi sono adattata molto, non mi sento come proprio a casa mia, però questa è una bella esperienza nella mia vita. Per me è molto stressante cominciare qualcosa di nuovo, invece qua tutto è stato nuovo. Adesso mi sento molto di conforto.

A: Sono molto bravi, mi hanno accolta subito, tutti salutano in camerino, vogliono conoscermi, se vedono in sala che faccio qualcosa mi danno consigli in modo gentile. Non ho trovato in questi quattro giorni nessuna persona che mi ha detto qualcosa di sbagliato, comunque sono adulta, se capiterà qualcosa... però comunque vedo come politica dentro l'azienda che sono molto bravi e ci tengono al personale e ai clienti. Questo è importante, perché si vede dalla cultura, dai valori. È un'azienda con dei valori e questo è importante.

di conciliazione portate sono state in generale accolte senza impedimenti. A tal proposito, le persone intervistate hanno raccontato di aver dovuto affrontare problematiche di salute, per sé o per i/le figli/e, esigenze legate allo studio o agli appuntamenti per i documenti, e di aver sempre incontrato ampia disponibilità, rispetto e flessibilità da parte delle aziende.

Il percorso con AVSI e Cometa

Il ruolo di intermediazione che AVSI e Cometa hanno avuto nella fase iniziale di matching con la persona è stato valutato positivamente dalle aziende intercettate: sono state apprezzate in particolare la chiarezza e la trasparenza della comunicazione e la coerenza tra i requisiti richiesti e la persona proposta; solo la rapidità del processo di selezione è stata citata da qualcuno come elemento migliorabile. Per le aziende, anche il ruolo ricoperto da AVSI e Cometa di accompagnamento e riferimento in itinere è stato valutato molto positivamente.

Quanto alle persone intervistate, hanno raccontato di essere arrivate ad AVSI e Cometa tramite passaparola e chat ucraine e di aver fatto con gli operatori il bilancio di competenze, il curriculum, corsi su come affrontare al meglio i colloqui e simulazioni degli stessi, corsi di italiano, corsi sulle soft skills, corsi di formazione sala bar. Secondo le persone intervistate, le organizzazioni che hanno gestito il progetto sono state particolarmente d'aiuto rispetto alla costruzione di curriculum adeguati, la gestione dei colloqui e la comprensione dei contratti. Le interviste hanno ben evidenziato, con immagini molto efficaci, il valore dell'effetto catalizzatore, di concreto empowerment, che la presa in carico e l'accompagnamento del progetto hanno avuto, permettendo di fare un salto di qualità nella ricerca di un lavoro e poter far valere le proprie potenzialità per adattarsi e accedere a un mondo del lavoro altrimenti percepito e vissuto come estremamente difficoltoso.

In conclusione, sia per le aziende intercettate che per le persone intervistate, il percorso di inserimento lavorativo fatto con il progetto è stato un'esperienza molto positiva, tanto che tutte le aziende la ripeterebbero. Una sola azienda esprime una perplessità, sottolineando quanto la lingua sia stata un ostacolo. Per le persone intervistate, invece, ogni cosa fatta è stata importante e di grande aiuto, rendendo di fatto possibile la loro permanenza in Italia in una condizione dignitosa. Suggestiscono al progetto di offrire corsi di lingua più avanzati perché desiderano poter parlare meglio e di immagi-

nare percorsi di inserimento lavorativo diversi, orientati a ruoli e posizioni più elevate, per le persone che sono in Italia da più tempo o hanno livelli di lingua e istruzione più elevati.

I pensieri dei beneficiari

E: Loro mi chiamano sempre, com'è andata il lavoro? Come va? Io dico che tutto va bene, mi è piaciuto. Loro son venuti al lavoro, fatto qualche foto, mi hanno salutata, parlato con il capo, chiesto com'ero, come andava. Se avevo bisogno di qualcosa tipo la traduzione o così mi hanno aiutato, ma a me non servivano traduzioni perché io capivo tutto.

M: Quando ho iniziato a fare corso di formazione, non sapevo dove lasciare mia figlia ma volevo fare il corso. Mi ha aiutato Cometa ad inserire la bambina in un asilo privato per 1 mese. [...] Io in Cometa ho trovato professionisti che hanno reso possibile tutto ciò e la generosità personale, le persone hanno a cuore la mia vita, il mio successo, la mia crescita. [...] Se Cometa non ci fosse stata, sarei tornata indietro.

A: Avevo bisogno del lavoro, perciò sono contentissima di avere avuto questa molla fatta da Cometa che mi ha fatto fare un grande salto perché io ho trovato lavoro e per me il lavoro è fondamentale, era la cosa più importante dove volevo arrivare perché senza il lavoro tu non sei nessuno qua.

R: Finito il corso di italiano avevamo l'altro piccolo corso che erano tre giorni con A., lui ha spiegato come dobbiamo scrivere il nostro curriculum, ha spiegato come possiamo trovare il lavoro, che tipi di lavoro ci sono. Secondo me questa è più utile perché ho imparato molto da questo corso, ho imparato come posso trovare lavoro in Italia, ho imparato cosa devo scrivere io nel mio curriculum, cosa non devo scrivere, cosa invece devo scrivere, eccetera. Anche secondo me è più utile l'aiuto di A. rispetto al mio curriculum, lui ha scritto tutto e il curriculum è importante ed è difficile. [...] Io so che qua loro mi aiutano se ho bisogno, il contatto con A. è sempre nel mio telefono, se è successo qualcosa io scrivo, chiamo, lo so, lo so.

Sintesi delle schede narrative e dei World Café

a cura di Maria Rimondi, Ricercatrice sociale - Codici

7.1 Bisogni e fenomeni osservati

Dalle schede narrative riferite alle diverse fasi del progetto e dai World Café cui hanno partecipato tutti i partner del progetto sono emersi i seguenti bisogni riferiti a profughi e profughe – che specificano ancora meglio le richieste arrivate al Contact Center:

- **L'apprendimento della lingua italiana** è stato sin da subito per profughi e profughe – sia adulti che minori – una priorità, la condizione senza la quale non sarebbe stato possibile raggiungere una reale comprensione reciproca né una piena autonomia e integrazione (economica, abitativa, sociale, ...). La richiesta legata all'apprendimento della lingua è cresciuta nel tempo, si sono resi sempre più necessari corsi di italiano di livello avanzato e più tecnici (ad es. italiano per il lavoro, italiano per la patente, ...) e sono aumentate le richieste di supporto per pagare il costo delle certificazioni linguistiche (in particolare A1 e A2).
- **Le attività estive per bambini e bambine** (centri estivi, case vacanza, attività educative e sportive come la piscina) si sono rivelate essenziali per alleggerire gli adulti del carico di cura e per permettere loro di muoversi più agilmente verso una piena autonomia, attraverso l'apprendimento della lingua italiana, la ricerca del lavoro, la ricerca di un'abitazione, ecc. Inoltre, vi era anche un bisogno espresso di occasioni di svago familiare, che dessero il senso di piccola vacanza in cui adulti e minori potessero ritrovare distrazione e riposo.
- **La dimensione dello svago, della distrazione e della socialità** attraverso le attività sportive, culturali, aggregative, ricreative, oltre ad essere strumento privilegiato per l'apprendimento della lingua italiana, era prioritaria per favorire l'inserimento nel tessuto sociale e prevenire situazioni di solitudine e isolamento.
- **Il bisogno di supporto all'inserimento scolastico** ha riguardato l'orientamento rispetto all'iter di iscrizione scolastica e, da

Cooperativa Diapason – “Ricostruire legami”

Verso ottobre 2022, durante uno dei colloqui per raccogliere le necessità e i bisogni delle famiglie ucraine, una mamma, O., ci ha confidato di avere un desiderio, qualcosa di meno tangibile e di non acquistabile: il desiderio di stare insieme con altre donne ucraine, di ritrovarsi, di poter avere momenti di chiacchiere che potessero rendere più condivise le paure, le distanze, le difficoltà; un modo per fare incontrare anche i propri figli, per ricostruire legami nella propria lingua madre. Si è pensato subito di progettare ciò che, effettivamente, era una richiesta forte e utile, pensando di individuare anche dei luoghi che, poi, potessero rimanere come punti di riferimento per le famiglie e i bambini.

Creata un gruppo WhatsApp, si è dato inizio agli incontri, dedicando un appuntamento al mese al gruppo “MilanoUcraina”. A dicembre 2022, gennaio e febbraio 2023 siamo state accolte dal bar-libreria Mamusca, a Dergano, dove abbiamo condiviso alcune letture ad alta voce, tradotte, a turno, dalle varie signore presenti; a marzo 2023 abbiamo fatto una cena presso il Centro Socializzazione Adulti di Via Ornato, 7, uno dei servizi della Cooperativa Sociale Diapason, dove abbiamo proposto diversi piatti italiani e, chi voleva, ha contribuito con piatti ucraini; ad aprile 2023, infine, ci siamo trovate presso la gelateria sociale Artis per salutarci ma anche per rinforzare l'idea di continuare a sentirsi e supportarsi a vicenda.

Staff

Sono L. e ho passato più di un anno a Bresso trascorrendo bellissimi momenti in ottima compagnia, oltre ad aver imparato abbastanza bene l'italiano grazie alle tante persone che mi hanno aiutato. Ricordo in particolare le uscite in compagnia per l'aperitivo: erano bellissime serate in cui ci si divertiva e si facevano nuove amicizie; un solo difetto, se posso: da bere c'era poco, scherzo! GRAZIE, GRAZIE E GRAZIE ANCORA DI TUTTO!

L.

parte delle scuole, la mediazione linguistica, il potenziamento degli sportelli psicologici, il supporto di insegnanti di italiano L2 e di educatrici ed educatori che accompagnassero e sostenessero l'inserimento scolastico nella sua interezza. Con l'avanzare del progetto è emersa nuova la domanda di informazione e orientamento rispetto al funzionamento del sistema scolastico in occasione di un trasferimento di scuola e di un passaggio alla scuola di ordine successivo. È un bisogno che è diminuito col tempo: la maggior parte dei minori è stata inserita nei primi mesi di progetto e, nel caso di nuovi inserimenti, si sono messe in atto prassi ormai consolidate.

- In un primo periodo è stato essenziale poter garantire un adeguato **supporto psicologico** a chi era arrivato dall'Ucraina e veniva descritto come “diviso a metà”, tra il desiderio di rientrare a casa e l'importanza di essere in un luogo sicuro per sé e per i/le propri/e figli/e. Emergeva la necessità di un supporto psicologico in lingua, per adulti e minori, che li aiutasse ad elaborare i traumi vissuti, a capire cosa volevano fare e che aiutasse di conseguenza le organizzazioni a capire come stavano queste persone, ma anche a capire cosa offrire e quali percorsi programmare in funzione delle più probabili scelte future.
- La richiesta di **beni di prima e seconda necessità** è stata sempre presente e costante. Si trattava in particolare di bisogno di alimenti e indumenti ma anche di mobilio, prodotti per la cura e il benessere personale, biglietti dei mezzi di trasporto pubblici, ricariche telefoniche che consentissero anche l'accesso a Internet e strumenti informatici che permettesse di studiare e lavorare a distanza. Rispetto ai beni di prima necessità c'è stato un sostegno molto ampio da parte delle realtà interpellate, le quali a tal proposito hanno sollevato la questione dell'autonomia di gestione delle spese come prioritaria per la popolazione ucraina. La soluzione che hanno adottato molte organizzazioni è stata l'acquisto di buoni spesa e tessere prepagate affinché le persone potessero organizzarsi autonomamente. Per i nuclei fragili, in particolare, è rimasto sempre forte il bisogno legato alla sussistenza alimentare mentre è diminuito col tempo il bisogno di capi di abbigliamento, essendo ormai trascorse tutte le stagioni dal loro arrivo in Italia e, dunque, il loro guardaroba approvvigionato per ogni necessità climatica.
- Grande la richiesta anche di **contributi economici** destinati a profughi e profughe in primis, ma anche a sostegno di famiglie ospitanti e organizzazioni formali e non formali che hanno investito tempo e risorse per rispondere ai bisogni della popolazione ucraina. Le richieste di sostegno economico “puro” sono poi diminuite col tempo poiché, con molta probabilità, soddisfatte dal contributo di sostentamento della Protezione Civile.
- A proposito di sostegno economico, se **il lavoro** all'inizio non costituiva una priorità assoluta, con il tempo si è fatta sempre più forte la necessità di un'autonomia economica. Si trattava di un bisogno fortemente correlato all'ottenimento dei documenti e all'apprendimento della lingua italiana, così come indispensabile per l'affitto di una casa. Con il passare del tempo, poi, è aumentato il volume di persone, soprattutto donne, che, se in una prima fase erano maggiormente concentrate sul benessere e l'inserimento dei/le figli/e, hanno avuto poi l'urgenza di trovare un lavoro (o più di uno). Inizialmente le ricerche del lavoro miravano a una certa continuità con quanto si faceva in Ucraina, ma passati alcuni mesi dall'arrivo dei primi flussi di profughi e profughe si è cominciato ad assistere alla **de-professionalizzazione dei profili lavorativi**. Parallelamente, è cominciato ad emergere il bisogno di favorire la **conciliazione**, il sostegno alle funzionalità genitoriali e l'alleggerimento del carico (temporale e mentale) di cura che le donne ucraine sostenevano nei confronti di figli, figlie e genitori.
- A proposito di **documenti**, c'è stato inizialmente un grandissimo bisogno di informazioni che fossero univoche, organizzate, complete, a disposizione di profughe e profughi così come di operatrici e operatori. Le richieste arrivate al Contact Center e alle reti riguardavano soprattutto l'affido e la tutela dei minori, le traduzioni dei documenti, il titolo di soggiorno, la regolarizzazione dello status di rifugiato, la protezione temporanea, la dichiarazione di ospitalità. Su questi temi c'era inizialmente poca chiarezza nell'individuazione e comunicazione di quali istituzioni, uffici e servizi fossero responsabili per ciascuna pratica e quindi a chi ci si dovesse rivolgere, oltre al fatto che i diversi aggiornamenti normativi che definivano sempre più nel dettaglio le procedure richiedevano un costante aggiornamento da parte di chi offriva orientamento e consulenza. Col tempo sono aumentate le domande di informazione e consulenza legale rispetto a documenti e diritti legati allo status di rifugiato: uno dei problemi riscontrati, infatti, ha riguarda-

to la disinformazione di molti uffici rispetto al rinnovo dei permessi di soggiorno fino a dicembre 2023, che ha portato a cascata diversi problemi legati ai documenti, come la richiesta di residenza, la scelta o il cambio del medico di base, la richiesta di rinnovo della tessera sanitaria, lo Spid e, di conseguenza, una serie di altre misure. Il bisogno legato ai documenti si è dunque trasformato col tempo in richieste di **supporto burocratico e amministrativo** che consentissero l'accesso a servizi e misure di sostegno (ad es. invalidità, SPID, residenza, dote scuola, mensa, dote sport, graduatorie Erp, WeMi, nidi, etc., ...), garantendo in questo modo i diritti di ognuno/a.

- Rispetto all'**assistenza sanitaria**, invece, essa riguardava soprattutto le vaccinazioni di base per i minori, la vaccinazione Anti-Covid 19, la salute mentale, le disabilità, le protesi, le visite di base e specialistiche per minori e adulti, gli interventi e le cure oncologiche, la richiesta di supporto economico per l'acquisto di medicinali. Questi bisogni erano subordinati all'ottenimento della tessera sanitaria che dipendeva a sua volta dall'ottenimento dei documenti. Questi bisogni erano rilevanti e frequenti in ragione del fatto che sono state le categorie più fragili (tra cui appunto le persone malate) le prime ad essere scappate dall'Ucraina ed essere arrivate in Italia. Con il passare dei mesi è aumentata la competenza organizzativa e di interazione dei nuclei con il Sistema Sanitario Nazionale, permettendo un accesso stabile e un maggiore investimento verso la relazione continuativa con medici di base e pediatri, maggiori e migliori attività in ottica preventiva e richieste di presa in carico a specialisti/terapeuti di riferimento.
- In generale, col tempo è diminuito il bisogno dei nuclei di **orientamento ai servizi del territorio** (sanitari, socioculturali, scolastici, ...): le famiglie, anche le più fragili, hanno iniziato a muoversi meglio nel mondo dei servizi e della burocrazia, i minori sono stati ben inseriti nel sistema scolastico e in attività extrascolastiche. Si è notata in generale una maggiore autonomia. Parallelamente, si è notato un consolidamento dell'**integrazione** e dell'**interazione** dei nuclei **con il tessuto sociale cittadino**: si sono consolidate relazioni che hanno permesso una partecipazione più attiva alla vita scolastica ed extrascolastica, si sono attivate ed estese reti di mutuo aiuto e supporto informale per l'accesso ad opportunità culturali

e del tempo libero per adulti e minori e per bisogni di conciliazione vita-lavoro, rafforzando in questo modo i legami amicali.

Col passare dei mesi si è posta sempre più attenzione nei confronti delle **persone più fragili**, di coloro che avevano bisogno di un sostegno continuativo e mirato, tanto che, nella seconda fase del progetto (da maggio 2023 alla fine dello stesso anno) le reti si sono focalizzate in particolar modo sui nuclei con particolari situazioni di fragilità, individuando nuclei già conosciuti (perlopiù nuclei in cui era presente un soggetto affetto da patologie invalidanti, nuclei monoparentali con più figli e persone anziane sole) e accogliendo nuovi nuclei fragili, segnalati direttamente dai servizi sociali o dal Contact Center. Rispetto al totale, comunque, le nuove prese in carico sono state in numero ridotto.

Da maggio 2023 alla fine dell'anno, dunque, i e le referenti delle reti hanno innanzitutto **contattato tutte le famiglie** che sapevano essere **in difficoltà** per approfondire le biografie personali, far emergere le problematiche e precisare i bisogni, condividere con loro le opportunità offerte dal progetto e individuare insieme il percorso di sostegno più adatto. Sono stati compiuti diversi **colloqui di ascolto e monitoraggio** con i/le beneficiari/e, congiuntamente a soggetti di rete formali e informali attivi, così come si sono allargate le collaborazioni tra soggetti della rete cittadina per rispondere ad alcuni bisogni nuovi o particolarmente complessi (in particolare ambito sanitario/diagnostico, legale, scolastico ed extrascolastico, supporto psicologico). Si è investito molto **sull'accompagnamento a servizi e progetti territoriali** e cittadini e sull'attivazione delle persone in carico verso la **costruzione di relazioni e interazioni** più significative nei principali contesti di vita quotidiana (medici, specialisti, scuola, famiglie e cittadini, lavoro, sport) anche in vista della chiusura del progetto. Le operatrici di prossimità (tutor) hanno **costruito ponti** e accompagnato le famiglie ad approfondire la conoscenza dei sistemi di funzionamento/competenza specifici, a rivolgere domande verso i contesti/soggetti/reti adeguati, ad assumere maggiore consapevolezza delle risorse presenti e a sperimentare agiti autonomi, ruoli attivi per la risoluzione dei problemi e la soddisfazione dei bisogni. L'attività fondamentale è stata dunque quella di **continuo orientamento alle opportunità del territorio**, facendo tutoraggio delle famiglie più fragili per capire quali agganciare al servizio di tutoring QuBi in vista

della chiusura del progetto e quali ad altri enti, servizi o associazioni che potessero continuare una **relazione di vicinanza e creare una rete di sostegno duratura nel tempo**.

Un argomento che ha accomunato dati del Contact Center, schede narrative e World Café è quello che riguarda la **stabilità abitativa**, ritenuta fondamentale per il raggiungimento dell'autonomia ed espressa sia come bisogno di supporto per la collocazione alloggiativa, sia come spartiacque per la progettualità futura. Seppur fosse ben chiaro che le risorse messe a disposizione e il focus progettuale stesso non andavano a prendere direttamente in considerazione il tema casa, è stato sottolineato come l'impossibilità di percepire una sicurezza dal punto di vista della casa aggiungesse incertezza ad un contesto già di per sé precario. In merito alla casa, allo scoppio del conflitto il territorio ha risposto prontamente attivando una prima accoglienza abitativa rapida, spontanea e significativa, rispondendo così ad un bisogno emergenziale; in un secondo momento, tuttavia, è stato sempre più forte il bisogno di una maggiore autonomia e stabilità abitativa e sempre più difficile una risposta adeguata.

Le difficoltà più grandi sono rimaste legate alla ricerca di sistemazioni stabili e autonome e alla disponibilità economica per far fronte alle spese - specialmente in una città come Milano. Questo è un elemento, secondo operatori e operatrici, su cui ci si dovrebbe soffermare a livello istituzionale e non solo: perché l'instabilità alloggiativa porta all'impossibilità di avere un contratto lavorativo stabile e, di contro, un contratto lavorativo non in regola non permette di finalizzare un contratto alloggiativo sul lungo periodo.

7.2 Apprendimenti, risorse e sfide da capitalizzare

Questo paragrafo si configura come la sintesi di quanto emerso nel corso dei World Café e dalle schede provando a declinare, nel modo più efficace a beneficio del lettore, elementi positivi e di successo nonché sfide affrontate lungo il percorso.

Sono molti gli elementi costruiti sin dall'inizio del progetto #MilanoAiutaUcraina che hanno reso efficace il sostegno, il supporto e l'accom-



© Mattia Marzorati

Tra i risultati positivi di #MilanoAiutaUcraina c'è senz'altro la percentuale di persone che hanno ottenuto un inserimento lavorativo tramite il progetto o in modo autonomo. Sul totale degli 885 beneficiari degli interventi promossi da AVSI e Cometa la percentuale di successo è pari al 25,4%.

pagnamento dei nuclei in carico. Il più citato e condiviso dai/le referenti riguardava **la ricchezza delle reti e delle opportunità cittadine** che ha permesso di dare risposte adeguate, rapide ed efficaci e fornire punti di riferimento alle persone. La costruzione di reti formali e informali e l'accompagnamento verso reti specialistiche qualificate ha contribuito a soddisfare i diversi bisogni delle persone. Tanti sono gli elementi individuati come risorsa:

- **Incontri periodici tra tutti i soggetti della rete** che hanno accompagnato e facilitato la relazione tra attori del progetto. Allo stesso modo, gli incontri plenari in presenza hanno favorito pratiche di condivisione, risoluzione di problematiche e una lettura del fenomeno a livello cittadino.
- **Coordinamento efficace a livello centrale e operatività della rete veloce e tempestiva.** La rete territoriale, pronta ad accogliere e proporre sempre nuove possibilità, è stata vista come la chiave attraverso cui è stato possibile velocizzare la rilevazione/progettazione di risposte territoriali e offrire orientamento rispetto a servizi utili.
- **Presenza capillare della rete sul territorio** che ha permesso alle persone beneficiarie di trovare facilmente un punto di riferimento con una presa in carico integrata delle stesse. Il progetto ha contribuito al consolidamento di una rete che in parte coincideva con quella già esistente di QuBi, rinforzando le

relazioni tra i soggetti, la condivisione di pratiche, la collaborazione, elementi che hanno permesso con più facilità una presa in carico in senso ampio, non solo legata alla richiesta puntuale di aiuto ma in qualche modo collettiva.

- **Contact Center**, quale riferimento per tutte le informazioni e per l'intercettazione dei bisogni. Si è sottolineata, in particolare, l'importanza di mediatrici di nazionalità ucraina che condividessero, oltre alla lingua, la cultura delle persone beneficiarie e che con la loro sensibilità potessero creare un primo legame tra loro e la rete. Si è evidenziato, inoltre, quanto la relazione con il Contact Center abbia ridotto notevolmente i tempi di attesa tra la domanda e l'offerta, dirigendo gli aiuti nel modo migliore. Se, inizialmente, era il canale principale di contatto e accesso al progetto per i/le beneficiari/e, nel tempo il Contact Center ha svolto un ruolo più specializzato, quello di selezione e ricomposizione delle richieste, consulenza e orientamento verso l'attivazione di interventi mirati.

Di seguito presentiamo alcuni esempi di attività e gruppi di mutuo aiuto che si sono rivelati particolarmente efficaci e trasformativi.

Centro Milano Donna – “Una piccola famiglia”

Il Centro Milano Donna 6 è uno spazio in Municipio 6 gestito da Telefono Donna dedicato alle donne, alle ragazze e alle bambine. Grazie a un primo finanziamento del Municipio 6, non appena è scoppiata la guerra, e successivamente del progetto #MilanoAiutaUcraina, il Centro ha potuto dedicarsi anche a donne e famiglie ucraine rifugiate in Italia. Ha offerto presso i propri spazi supporto psicologico, medico, linguistico e orientamento ai servizi territoriali a 203 famiglie. Grazie alla collaborazione con la rete territoriale, ha potuto offrire loro anche opportunità culturali, ricreative, sportive e supporto per necessità primarie (cibo, vestiario, materiale scolastico, farmaci).

Avere uno spazio fisico a disposizione del progetto con servizi essenziali come la scuola di italiano e il supporto psicologico è stato essenziale durante il primo anno della guerra per-

ché ha permesso di agganciare con continuità persone e famiglie che non erano preparate a pensarsi lontane dall'Ucraina per un periodo prolungato e che, comprensibilmente, erano talvolta sfuggenti con la rete territoriale. È diventato nel tempo un asset di grandissimo valore in termini di aggregazione, socializzazione e supporto a 360 gradi quando le beneficiarie hanno accettato, dati i tempi della guerra, di ricostruirsi una vita in Italia.

Ecco le parole di alcune donne: .

Sono venuta a Milano con mia figlia V. due anni fa. Viviamo con un uomo italiano si chiama M., sempre a casa di lui. La mia amica ha detto che c'è un centro che aiuta gli ucraini. Io con mia figlia abbiamo iniziato a frequentare i corsi di lingua italiana in questo centro. A noi è piaciuto molto perché l'insegnante parlava italiano in modo molto accessibile, comprensibile, facile e semplice. Abbiamo ricevuto anche

assistenza in ambito burocratico e legale, oltre alle cure di un medico e all'aiuto di uno psicologo. Grazie alla rete territoriale del progetto #MilanoAiutaUcraina abbiamo ricevuto aiuto: buoni per vestiti e libri, pagamento per bollette, biglietti per concerti. Mia figlia V. ha giocato a tennis professionale in Ucraina e continua anche in Italia. Ha fatto sette tornei di tennis e ne ha vinti quattro.

Ringraziamo il centro e i suoi dipendenti per il loro sostegno, perché grazie al centro, al progetto #MilanoAiutaUcraina e al Telefono Donna, abbiamo trovato nuovi amici, mentori. E tutto ciò è stato accompagnato dai festeggiamenti di ucraini e italiani insieme. Siamo diventati una famiglia amichevole.

Lavoro come governante. Voglio imparare meglio l'italiano per cambiare lavoro. A me e a mia figlia piace molto l'Italia, vogliamo restare in Italia.

D. L.

Il centro ci ha aiutato fin dai primi giorni a Milano, con il corso di lingua italiana che aiuta nella comunicazione e nell'integrazione qui in Italia, assistenza psicologica sia per me che per mia figlia adolescente, e supporto nelle questioni relative ai documenti e alle informazioni importanti riguardanti la burocrazia e altro ancora. Per esempio, è qui che ho scoperto la possibilità di ricevere l'assegno unico e l'assegno scolastico; mi hanno anche aiutato a fissare appuntamenti medici e a trovare lavoro. Sono soprattutto grata per l'aiuto ricevuto per mia figlia: vestiti, attività sportive, materiale scolastico e altri primi soccorsi. Vorrei inoltre sottolineare che i buoni per la spesa e i biglietti per musei e teatri ci hanno offerto una distrazione dalle notizie legate alla guerra, permettendoci al contempo di immergerci nella cultura del Paese che ora ci ospita.

Ogni volta che arriviamo al centro veniamo accolti con un sorriso ed è molto bello, sono sempre felici di aiutarci e, quindi, sappiamo che non siamo soli. In una parola: sostegno e aiuto. Vedete, noi veniamo qui non perché riceviamo dell'aiuto, ma perché c'è sostegno emotivo per noi, c'è comunicazione.

Il percorso che ho fatto con mia figlia è stato molto difficile, ma sono molto grata a tutti coloro che ci hanno dato una mano e grazie a queste persone siamo sempre andate avanti e ora siamo qui in Italia, e questo percorso sta diventando più facile: parlo meglio l'italiano, ho trovato lavoro, mia figlia frequenta la scuola.

O. P.

Sindrome Italia, una canzone composta dall'Unità di Musica di Spazio Arteducazione

Scrivere questa canzone è stato importante perché è stato un modo per farci conoscere meglio anche dai nostri compagni dell'Unità di Musica. Eravamo le ragazze scappate dalla guerra e, dopo la canzone, hanno capito meglio chi siamo e come ci sentiamo.

Vlada, Ruslana e Yasha

**усі балакають про закордон
що там так гарно та чудково
насправді все це, ще та брехня
проста омана, ілюзія
ку-ди вте-кти?**

**їм не пізнати наших труднощів
де іноземці кажуть "ви не вдома"
реалі відрізняються від мрій
ти не там де є твоя душа
тво-я ду-ша**

**хочу спитати я для чого це?
для кращих подруг чи для ма-ми з та-том?
для тих грошей та кращого життя?
не цього ж так хотіла я
мо-є бу-ття...**

Tutti parlano dell'estero

Dicono che tutto è bello e meraviglioso
Ma in realtà è tutta una farsa
una semplice illusione
Dove posso scappare?

Nessuno conosce le nostre difficoltà
ci dicono "non siete a casa vostra"
La realtà è diversa dai sogni
Non sei dove è la tua anima
La tua anima

Voglio chiedere: a cosa serve tutto ciò?
Per le migliori amiche o per mamma e papà?
Per pochi centesimi e una vita migliore?
Non è quello che volevo io
Quello che desideravo nel profondo.

Gruppo di auto mutuo aiuto (A.M.A.) – “laboratorio di socialità”

Il gruppo di auto mutuo aiuto (A.M.A.) #MilanoAiutaUcraina è nato quando dal Contact Center cominciarono ad arrivare nominativi di donne e minori in cerca di orientamento per i medesimi bisogni, primi tra tutti, comprendere i propri diritti, conoscere le procedure per ottenere i documenti di soggiorno, accedere al sistema di accoglienza strutturata. Per economia del sistema di progetto, e nel rispetto dell'urgenza delle persone beneficiarie, optammo per l'organizzazione di riunioni plenarie in cui, con il supporto della mediazione linguistica e la partecipazione di enti esperti di accoglienza rifugiati, potessimo approfondire la qualità dei problemi incontrati dalle famiglie, offrire un ulteriore approdo, così come le prime risposte. Ciò che ingenuamente abbiamo accolto, ci ha investite: uno sferzante urto emotivo, un ingaggio immediato a cui reagimmo attingendo a risorse professionali connaturate quali l'ascolto, la solidarietà, l'empatia. Provate ad immedesimarsi nella condizione di persone in fuga per proteggere la vita, dopo settimane trascorse nelle cantine a distrarre i bambini come Guido faceva con Giosuè ne “La Vita è bella”.

Ci siamo ritrovate immerse nel trauma di chi, minacciato da un pericolo vicino, reboante, incontrollabile, ha scelto la sopravvivenza abbandonando affetti, casa, effetti personali, occupazioni, abitudini, progetti. Immaginatevi anche la precarietà di un'illusione spezzata dalla sirena, l'angoscia che abita e offusca, che dai confini varca nel profondo, interrompe il presente, lascia spazio alla consapevolezza che l'invasione incubo non è, spezza il futuro. Abbiamo incontrato donne, madri e figli che solo con questi ruoli e affidandosi all'ignoto, si sono messi in viaggio. Riuniti in cerchio nella grande sala della biblioteca, lingue distanti, voci sommesse e sguardi opachi, ci consegnarono diffidenza, urgenza, senso di colpa, senso del dovere, una miscela articolata di percezioni e sentimenti di chi si sente oppresso e oltraggiato. Così, dopo poche riunioni, nacque l'intuizione di introdurre nel progetto la formula del gruppo di auto mutuo aiuto, talvolta affiancato dallo spazio bimbi e inserito in una cornice con valenza pedagogica attenta alla cura, alle relazioni di prossimità, allo sviluppo di formule di proattività e partecipazione.

L'orientamento del gruppo A.M.A. #MilanoAiutaUcraina è stato rivolto all'azione, all'e-

splorazione: dalla iniziale fase in cui ciascuna partecipante era chiamata a familiarizzare con la dimensione di gruppo e le sue regole (rinunciando alle istanze squisitamente personali), si sviluppò un'adesione partecipata come membri di una piccola collettività. Una seconda tappa fu conoscersi più a fondo mediante la socializzazione in gruppo delle purtroppo numerose problematiche ed esperienze assonanti, entrare in risonanza, accettare e adeguarsi a una condizione di sospensione e vulnerabilità quotidiana che paralizzava le più, non permetteva di rispecchiarsi nella propria mutata identità a molte, impediva di attingere alle risorse a tutte, con pochissime eccezioni. Quella che abbiamo toccato è una condizione di disagio profondo, un ostacolo invisibile, credo fatto di una materia melliflua: scorre inesorabile e scoraggia rialimentando più volte al giorno l'allarme e l'angoscia, il senso di colpa per la famiglia assediata lasciata in Ucraina, al fronte, per la libertà e il destino del proprio Paese e che al contempo punzecchia, richiama al compito di racimolare motivazione, coraggio, intraprendenza, gestire la disperazione e occuparsi di ricostruire una vita dignitosa con una temporanea parvenza di normalità per sé e per i propri figli, in un contesto in cui molto della città restituisce senso di inadeguatezza, fallimento e lascia in preda alla frustrazione.

La collaborazione nel gruppo ha quindi dolcemente consolato e confinato il primo soffocante e solitario procedere isolato, ha fatto riemergere sguardi vividi, voci squillanti; dalla solidarietà sono germogliate nuove consapevolezze, abbiamo osservato diversi indicatori di miglioramento dei livelli di autostima, complici anche i corsi di italiano L2 si è progressivamente fondato un terreno di scambio spontaneo, aperto, reciproco in cui il senso di auto-determinazione e di autoefficacia presero forma, si rafforzò l'idea che ognuna, ristabilito il contatto con le risorse per reagire, operasse scelte, modificasse/migliorasse la realtà in base ai propri obiettivi (nei limiti che la realtà stessa impone, nella certezza che la guerra non si risolverà nel breve periodo). Infine, il gruppo A.M.A. ha rappresentato anche un laboratorio di socialità, ritrovo prima, chat di sostegno durante, comitiva rumorosa poi, ha inciso sulla nascita di nuove relazioni significative per costruire una rete sociale che oggi è ricca, estesa ed arricchente.

Staff

Non sono mancate alcune sfide che costituiscono elementi di riflessione e valutazione, nonché possibilità di prevenire o mitigare le stesse dinamiche in successivi interventi. Anche in questo caso riteniamo efficace presentarle sotto forma di elenco per facilitare la lettura:

- **Risorse economiche**, pur fondamentali nel sostegno alle persone rifugiate, talvolta si sono rivelate “un problema” in quanto considerate infinite agli occhi di beneficiari e beneficiarie e/o destinate solo ad alcuni/e nella seconda fase del progetto. In generale, ogni rete ha allocato le risorse a sua disposizione sulla base del bisogno portato dai/lle beneficiari/e, apprezzando questa forma di distribuzione delle risorse poco burocratizzata che si snodava in parallelo ad un’accurata analisi dei bisogni delle persone e delle azioni di progetto. La sensazione di qualcuno/a è stata che il budget fosse uno strumento condiviso da tutta la rete, oltre che con l’erogatore, e prendesse forma in rapporto concreto con l’emergere dei bisogni. I criteri di attribuzione delle risorse, infatti, sono sempre stati condivisi e messi in discussione nel corso delle riunioni tra partner.
- **Carattere sperimentale**, l’architettura scelta per l’intervento, basata su procedure snelle e dirette che tanti frutti ha portato, ha anche fatto emergere qualche insofferenza da parte di beneficiari/e- e talvolta anche da parte di chi all’interno della rete opera professionalmente - rispetto a percorsi facilitati per i/lle beneficiari ucraini rispetto a soggetti seguiti da task force diverse. Si è evidenziato come questo percepito possa creare sofferenza e dinamiche di razzismo e di rivalsa che costituiscono un ostacolo per la creazione di reti di solidarietà e di supporto trasversali e reciproche.
- **Gestione dei casi**. I referenti hanno riportato innanzitutto la difficoltà, per la maggioranza delle famiglie, di non essere in una situazione di piena autonomia economica, soprattutto in termini di casa e lavoro. Rispetto al lavoro, ci sono state alcune opportunità grazie al Bando 57¹ promosso da Fondazione di Comunità Milano e altre si sono riuscite ad attivare territorialmente. Più complicato si è rivelato invece il tema casa, per aspetti intrinseci alla città di Milano o, comunque, alla vita cittadina, vale a dire i prezzi proibitivi delle case e la difficoltà di conciliare vita familiare e vita lavorativa (soprattutto per le mamme sole) quando gli spostamenti tra casa e lavoro sono molto lunghi. Data la tipologia di beneficiari della seconda fase di progetto, inoltre, alcune situazioni avevano poche

prospettive (è il caso, ad esempio, dell’inserimento lavorativo di caregiver di persone molto malate o con gravi disabilità). In questi casi si è lavorato per giungere ad una diagnosi e produrre la documentazione utile che permettesse al caregiver di avere un aiuto strutturato e continuativo e quindi essere nelle condizioni di cercare un’occupazione. Un grande ostacolo, in generale, sono state le procedure burocratiche (bandi per le case popolari, documenti, assegno inclusione, ...) che hanno frenato i percorsi non permettendo l’accesso a molte opportunità istituzionali e, dunque, all’autonomia.

- **Relazioni con i soggetti esterni alla rete**: è stata riportata la mancanza di riferimenti chiari per le necessità sanitarie, la mancanza di un tavolo interistituzionale di dialogo sul tema dell’abitare e la fatica nel raccordo con le scuole. Inoltre, qualcuno/a ha raccontato dell’incapacità dei servizi della rete di essere presidi territoriali per chi portava un bisogno prevalentemente di tipo economico per cui spesso non avveniva un aggancio reale e continuativo ai servizi del territorio.

¹ Bando 57 è il principale strumento erogativo di Fondazione di Comunità Milano. Sostiene progetti di utilità sociale realizzati nell’area milanese da organizzazioni non profit in diversi settori: Assistenza sociale e socio-sanitaria, istruzione e formazione; Promozione della cultura e del patrimonio storico-artistico; Tutela della natura e dell’ambiente. <https://www.fondazionecomunitamilano.org/bando-57/>

#MilanoAiutaUcraina: la comunicazione per tappe

a cura di Lorenza Delucchi, Responsabile Comunicazione - Fondazione di Comunità Milano

“Ciò che è importante raramente è urgente e ciò che è urgente raramente è importante”. A dirlo (pare) era Dwight Eisenhower, due volte presidente degli Stati Uniti d'America, da cui prende il nome una matrice di gestione efficace del tempo. Matrice che ha trovato in #MilanoAiutaUcraina l'applicazione più estrema, quella che combina urgenza e importanza.

Come bene è emerso nelle pagine di questo quaderno, chi operava per il progetto si è trovato immerso in una situazione inedita e in continua evoluzione. Cabina di regia, struttura, processi, referenti, l'intero apparato ha consolidato la sua forma in itinere. La comunicazione ha seguito l'andamento del progetto “coagulando”, con il passare dei mesi, know-how e strumenti a partire dai bisogni espressi dalla rete.

Le pagine che seguono delineano alcune tappe emblematiche e le relative azioni di comunicazione.

Marzo-giugno 2022

A pochi giorni dall'invasione russa, su impulso del Comune, viene costituito in Fondazione di Comunità Milano (FCM) il fondo solidale #MilanoAiutaUcraina. Il “battito della generosità” è già forte e occorre non disperdere risorse preziose. Lo strumento del fondo solidale, attivato dal privato sociale sotto l'egida dell'amministrazione locale, consente di muoversi in modo trasparente e puntuale, come dimostrato in occasione dell'emergenza Covid-19.

Il fondo intende “sostenere progetti di aiuto ed accoglienza della popolazione ucraina promossi da organizzazioni pubbliche e/o del privato sociale presenti nel territorio di riferimento della Fondazione”. E in questo perimetro – territoriale quanto lessicale – si muoverà l'azione comunicativa dei promotori dell'intervento.

La creazione del logo è altrettanto urgente, non c'è tempo per approfondite riflessioni. Serve un'immagine auto-esplicativa con una grammatica agile che tenga conto della visibi-

lità scarsa sulle successive declinazioni di utilizzo. Pare utile che il logo sia anche un hashtag che le persone possano riprendere e utilizzare anche sui social.

La scelta di semplicità si rivela azzeccata. Il logo, raffigurato nella pagina accanto, trova da subito ampio utilizzo in forma grafica, ma pure come “slogan” in materiali istituzionali che valorizzano l'abbraccio della comunità milanese alle persone rifugiate. Se il logo si fa strada senza difficoltà, il suo uso e le relative gerarchie vivranno un iter più tortuoso.

Fra aprile e maggio, la struttura della rete inizia a prendere forma. Si vive uno “stato nascente” che aggrega enti molto diversi. Soggetti che, già impegnati in attività di prima accoglienza a donne e minori scappati dalla guerra, devono comprendere l'architettura di un dispositivo “innovativo” operando sotto l'egida dei promotori, ovvero Comune e Fondazione di Comunità Milano, con il coordinamento di Fondazione ISMU.

Una simile configurazione richiede una cabina di regia anche per la comunicazione: vi partecipano FCM, la Direzione Comunicazione del Comune di Milano e Fondazione ISMU. Le sue finalità sono stabilire gli assi cartesiani attorno a cui muoversi ed elaborare testi e layout semplificati, in italiano e in ucraino, che diventino volantini e locandine diffusi nelle Anagrafi e nelle Biblioteche municipali.

Contestualmente, FCM promuove un gruppo di referenti comunicazione delle organizzazioni aderenti alla rete per chiarire il wording con cui presentare il progetto #MilanoAiutaUcraina e stimolare azioni di promozione sui canali dei singoli enti (sito, newsletter, social).

Luglio-settembre 2022

Nel mese di luglio partono diverse azioni di comunicazione esterna, come la diffusione di

card sui social in doppia lingua, a cui si affianca un video con protagonista Andrey Shevchenko su testo prodotto dalla cabina di regia Comunicazione di #MilanoAiutaUcraina. Nella clip, in lingua ucraina e sottotitolata in italiano, Shevchenko presenta il Contact Center di cui è finanziatore e promotore. Questo contenuto viene pubblicato sulla pagina Facebook del Comune di Milano con sponsorizzazione dedicata per circa due settimane e anche sui canali dell'ex calciatore.

Nel mese di agosto viene elaborata e diffusa una nota stampa con i primi dati del monitoraggio di #MilanoAiutaUcraina a cura di Codici, contenente numero di chiamate al Contact Center; persone intercettate dal progetto; bisogni dei beneficiari.

Questa azione, coordinata dalla Fondazione di Comunità Milano, porta ad un servizio tv dedicato, andato in onda a SkyTg24, in prime time.

A settembre viene diffuso ai partner territoriali un agile manuale di comunicazione con note esplicative sull'uso del logo del progetto, accompagnato dalla richiesta di produrre e condividere materiali iconografici (foto e video) per testimoniare la pluralità degli interventi posti in essere. Alcune delle foto riprodotte in questo Quaderno sono il frutto di questa attivazione, che si rivela utile anche nel rapporto con i giornalisti.

Conclude il trimestre, un incontro ospitato da FCM con i referenti delle Associazioni ucraine attive sul territorio di Milano.

L'obiettivo è presentare le opportunità che #MilanoAiutaUcraina mette a disposizione tanto delle persone rifugiate quanto di eventuali

congiunti domiciliati in città. Durante l'incontro si fa inoltre richiesta ai referenti delle organizzazioni di veicolare tali informazioni sui canali "d'elezione" della comunità ucraina a Milano.

Ottobre-dicembre 2022

Mentre cresce la fiducia della comunità ucraina verso la rete e i suoi promotori, emerge una modalità "bottom up" che vede le organizzazioni e gli stessi beneficiari alimentare la comunicazione del progetto. Il risultato è uno spostamento nel racconto di #MilanoAiutaUcraina che consente di valorizzare le proposte a carattere socio-culturale attivate dall'intervento e uscire dal perimetro dei soli servizi di prima necessità.

Grazie all'impegno dei partner territoriali crescono le occasioni di incontro rivolte alla popolazione locale che coinvolgono persone ucraine beneficiarie nel tentativo di costruire relazioni tra "nuovi e vecchi milanesi".

In data 6 novembre, durante l'inaugurazione del parco giochi accessibile Chiesa Rossa, realizzato dalla Fondazione di Comunità Milano con il Comune nel Municipio 5, due giovani mamme arrivate a Milano con i loro bambini si attivano per "restituire la generosità": mettono a disposizione le proprie competenze da balloon artist e realizzano un elaborato allestimento nel porticato dell'area gioco, arrivando ad offrire palloncini di colori e forme diverse alle famiglie del quartiere.

#MilanoAiuta

Ucraina



A sinistra, il logo del progetto creato nel Marzo 2022. A destra, uno scatto dalla presentazione pubblica di #MilanoAiutaUcraina con il sindaco Sala e Andrey Shevchenko.

Gennaio-febbraio 2023

Il 22 febbraio 2023, ad un anno esatto dallo scoppio del conflitto ucraino, donatori, stampa, cittadine e cittadini, sono invitati nella Sala Alessi di Palazzo Marino per condividere gli avanzamenti del progetto.

Alla presenza del Sindaco di Milano Giuseppe Sala, dell'Assessore a Welfare e Salute del comune Lamberto Bertolé, del Presidente di Fondazione di Comunità Milano Carlo Marchetti e di Andriy Shevchenko in rappresentanza dei donatori, si presentano numeri e azioni dell'intervento.

In una sala gremita di donne e bambini che indossano abiti tradizionali ucraini, alcune beneficiarie raccontano il loro vissuto prima della guerra e la loro vita nella nostra città, inscindibile dal sostegno di #MilanoAiutaUcraina.

Si tratta di un momento particolarmente commovente, che ottiene una notevole eco, non solo per la solidità dei dati diffuso, ma soprattutto per il livello di coinvolgimento delle per-

sone cui l'accompagnamento è stato garantito. Fondazione di Comunità Milano, di concerto con l'Assessorato a Welfare e Salute, promuove "il modello #MilanoAiutaUcraina" attraverso la voce e i volti di beneficiarie diverse. Articoli, servizi e interviste trovano spazio sui principali quotidiani – Corriere, Repubblica su tutti – e sulle televisioni. Sono proprio le testate televisive come RaiNews e Skytg24 a valorizzare il percorso di integrazione delle persone rifugiate nella trama comunitaria locale.

Marzo-dicembre 2023

Proseguendo in coerenza con lo "story angle" dei mesi precedenti, Fondazione di Comunità Milano delibera la realizzazione di un cortometraggio in doppia lingua dedicato a #MilanoAiutaUcraina, affidandolo al videomaker Giacomo Bolzani. Il contenuto presenta cinque storie di altrettante donne ucraine rifugiate a Milano e ne fa "le ambasciatrici" dell'intervento solida-



La fotografia immortalava il bellissimo allestimento, creato in occasione dell'inaugurazione del Parco Giochi accessibile e inclusivo Chiesa Rossa, realizzato da due mamme ucraine rifugiate nel nostro territorio. Nello scatto una di loro posa sorridente davanti alla sua opera.



A sinistra, la giornalista Rai Valentina Fizzotti intervista una beneficiaria di #MilanoAiutaUcraina: la signora racconta del suo arrivo a Milano e del sostegno economico ricevuto che si è concretizzato anche nell'acquisto di una bicicletta che le consente di muoversi in autonomia in città.

A destra, uno scatto del "dietro le quinte" del video realizzato da Giacomo Bolzani.

le. Lungo l'arco di sei giorni di riprese, la troupe partecipa alla loro vita quotidiana a Milano, quasi sempre segnata da aneddoti dolciamari, e riesce a documentare "schegge" del passato in patria con delicatezza e garbo.

Il video, della durata di dodici minuti, viene successivamente "segmentato" in cinque clip, divenute altrettanti contenuti social a disposizione dei promotori.

È possibile vedere il video inquadrando il QR code:



Il sindaco Sala saluta i partecipanti alla presentazione dei risultati di #MilanoAiutaUcraina ad un anno dallo scoppio della guerra.

La storia di Margo

Questa è la storia di una giovanissima beneficiaria diventata “emblema” del progetto. Una case history possibile grazie a due elementi paradigmatici di #MilanoAiutaUcraina: la cura dei rapporti con i beneficiari e il continuo scambio di informazioni tra professionisti del network con competenze diverse.

Margo ha 13 anni, è originaria di Kyiv dove frequentava con profitto un noto Liceo d'Arte. È la madre fuggita con lei a ripercorrere, in una lunga mail in lingua ucraina indirizzata al Contact Center, la loro storia.

La donna racconta che Margo è da sempre appassionata di disegno e usa carta e colori per raccontare i suoi stati d'animo. Grazie all'accoglienza di una famiglia milanese, la ragazzina e la madre sono al sicuro dopo un viaggio difficile, ma il disagio dell'adolescente non accenna a diminuire. Solo il disegno sembra fornire una valvola di sfogo, quasi una catarsi. Margo rivive momenti di paura – dai bombardamenti alla morte osservata per le strade prima della fuga – e li trasforma in mostri o, al contrario, tratteggia con forme e colori delicati la nostalgia del suo paese e la speranza nel futuro.

Nella mail, sua madre chiede un supporto economico per l'acquisto di strumenti per la pittura, così da non gravare sulla famiglia ospitante. Dal canto suo, la donna ha trovato un generoso gallerista disponibile ad ospitare una mostra di Margo nei suoi spazi.

Letto lo scambio, la macchina di #MilanoAiutaUcraina si attiva in modo duplice: da un lato, il Contact Center verifica le informazioni e organizza un appuntamento dedicato con una mediatrice. Dall'altro, il team Comunicazione di #MilanoAiutaUcraina, raccoglie la disponibilità di Margo e di sua madre a raccontarsi così da proporla ai giornalisti.

La stampa accoglie bene la storia che trova spazio sul Corriere della Sera e arriva il giorno dell'inaugurazione della mostra, intitolata “Sfidando i mostri”. Contestualmente all'opening, il team di #MilanoAiutaUcraina realizza un'infografica in italiano e in ucraino destinata ai visitatori per informarli sui risultati del progetto e stimolare il loro sostegno.

Oggi Margo è tornata a Kyiv e sta proseguendo gli studi al liceo d'arte. Non ha mai smesso di disegnare.



In alto, “Ucraina”, una delle opere presentate in mostra e realizzate da Margo durante la sua permanenza a Milano. In basso, un ritratto della giovanissima artista.

Conclusioni

a cura di Fondazione di Comunità Milano

Rete, monitoraggio, rendicontazione. Per Fondazione di Comunità Milano sono questi i tre pilastri dell'azione filantropica a favore del territorio. Nel DNA della Fondazione è iscritta la missione di raccogliere e distribuire risorse economiche nell'area milanese. Siamo chiamati a farlo con trasparenza, collaborando con gli attori del territorio e informando i donatori sui frutti della loro generosità così da alimentare la "cultura del dono".

Nella nostra giovane storia - iniziata nel 2018 - abbiamo avuto l'opportunità e la responsabilità di essere in prima linea durante due grandi emergenze che hanno mobilitato raccolte fondi importanti: una è stata il Covid-19, l'altra è senz'altro la crisi ucraina. Da entrambe abbiamo imparato moltissimo.

Questo Quaderno ha tratteggiato come si è agito per attivare in breve tempo azioni di risposta e sostegno ai bisogni delle persone che, scappate dalla guerra, speravano di trovare a Milano un luogo sicuro.

Si è partiti dalla progettazione del dispositivo per arrivare agli apprendimenti capitalizzati a intervento concluso.

Senza l'ambizione di giungere a conclusioni assiomatiche, proviamo di seguito a enucleare alcune riflessioni che speriamo siano "enzima" per altre buone pratiche di welfare territoriale.

La consuetudine con le istituzioni pubbliche locali e con le organizzazioni che operano nei diversi Municipi è stato un ingrediente determinante, almeno quanto il riconoscimento - tutt'altro che scontato - delle reciproche competenze. Potremmo dire che, dalle relazioni umane e di stima professionale, sia partito il progetto #MilanoAiutaUcraina.

Vogliamo sottolinearlo perché il modello della filantropia "a chilometro zero" si fonda sulla capacità di coagulare risorse economiche da fonti diverse e riversarle in modo rapido e coordinato là dove ce n'è bisogno. In un simile meccanismo quasi "idraulico" di scambio, basta un blocco per inceppare il sistema. E il blocco può essere proprio la fiducia. Così non è stato.

La funzionalità del dispositivo è stata facilitata e irrobustita da una leadership condivisa tra istituzione pubblica e privato sociale. Al contempo, non si è mai perso di vista il legame con decine di preziose "antenne", gli enti del Terzo Settore che, per primi, hanno accolto, rassicurato e sostenuto le donne e i minori ucraini arrivati nel capoluogo lombardo.

Proprio questa solidarietà immediata, vero gioiello del civismo milanese, ha indicato la rotta: in quel momento serviva consolidare i legami appena allacciati con i *new comers* attraverso le reti distribuite nei Municipi.

Così si è progettata un'architettura flessibile che fosse capace di integrare via via nuove organizzazioni, garantendo l'efficienza del dispositivo e il suo controllo.

A livello amministrativo e burocratico si è trattato di una scelta sfidante. Un bando avrebbe facilitato il lavoro della cabina di regia affidando agli operatori il lavoro di accoglienza e supporto in toto. La scelta è invece caduta su un'azione di coordinamento che facilitasse le mansioni di chi era "su strada" e misurasse in modo preciso l'andamento globale delle attività grazie a un monitoraggio capillare.

Avere il polso della situazione ha consentito, a un anno esatto dall'invasione russa dell'Ucraina, di presentare pubblicamente i risultati alla città. Non solo, è stato possibile restituire una fotografia unitaria della trama del Terzo Settore milanese che ha potenziato relazioni, scambi, nuove consuetudini proprio grazie a #MilanoAiutaUcraina.

L'onestà intellettuale impone di ricordare quanto la crisi ucraina abbia avuto tratti di unicità rispetto ai numeri, alle modalità e persino all'identikit delle persone accompagnate. Se #MilanoAiutaUcraina può dirsi un modello di successo è anche perché, già a livello nazionale, i poteri legislativo, esecutivo e giudiziario hanno agito in modo allineato, facilitando il lavoro locale.

La "modularità" del dispositivo, la sua capacità di incidere sulle vite di alcuni nuclei con interventi "tailor-made" è il suo fiore all'occhiello.

lo. Tanto che molti operatori hanno segnalato l'opportunità di "istituzionalizzare" tali buone pratiche, renderle consuetudini negli interventi di welfare territoriale.

È possibile? E se sì, come? Fondazione di Comunità Milano è disponibile a farsi piattaforma di confronto nella convinzione che l'infrastruttura del bene comune richieda una mobilità da "ballerini", più che la rigidità dell'ingranaggio. Fuori di metafora, occorre superare ruoli preordinati per acquisire la capacità di muoversi dentro a geometrie variabili.

Crediamo che la sperimentazione di assetti e alleanze inedite con cui danzare sulla complessità del presente sia la sfida a cui tutti siamo chiamati, non solo nell'emergenza – in cui abbiamo dimostrato di dare il meglio, come da tradizione italiana – ma nella quotidianità.

Ne saremo capaci?



Nell'immagine, il momento della consegna di una batteria destinata a un ragazzino ucraino giunto a Milano con la madre. Informata della sua passione per lo strumento, un'operatrice della Cooperativa Diapason si è attivata per reperire le risorse attraverso il progetto #MilanoAiutaUcraina. L'adolescente ha così ripreso ad esercitarsi, come era solito fare in patria. L'attenzione "a 360 gradi" verso le persone accompagnate – che coniuga risposte efficaci a bisogni primari e cura verso le diverse sensibilità o propensioni – è stato uno degli elementi chiave del dispositivo a cui questo quaderno è dedicato.

Appendice

Tipologia di richiesta	Totali da inizio progetto	Distribuzione percentuale per ogni periodo di rilevazione									
		2022						2022/ 2023	2023		
		16/05 – 24/05	25/05 – 24/06	27/06 – 28/07	29/07 – 20/09	21/09 – 21/11	16/01 – 28/04		01/05 – 17/09	18/09 – 27/12	
Altro	267	28,20%	3,70%	20,30%	2,50%	0,50%	4,20%	2,70%	1,50%	0,90%	
Info su attività educative e sportive extra scolastiche	393	25,60%	21,60%	22,00%	4,10%	1,60%	2,70%	1,90%	1,20%	-	
Regolarizzare stato di rifugiato	605	16,00%	9,40%	8,30%	7,50%	7,50%	4,00%	20,80%	9,10%	6,50%	
Richiesta assistenza abitativa	945	10,90%	12,80%	20,30%	18,60%	19,80%	20,40%	13,00%	18,60%	19,00%	
Chiamata non andata a buon fine	176	5,90%	4,00%	3,90%	1,90%	2,30%	1,90%	3,40%	4,00%	3,90%	
Richiesta supporto economico	366	4,60%	6,20%	6,40%	9,30%	7,00%	8,10%	4,50%	5,90%	5,60%	
Richiesta supporto sanitario	333	2,90%	3,70%	5,60%	5,00%	10,10%	9,60%	4,60%	5,70%	5,60%	
Richiesta corsi in lingua italiana	226	1,70%	1,00%	2,20%	8,10%	6,20%	4,40%	2,60%	2,60%	4,30%	
Disponibilità a collaborare in favore di ucraini	18	1,30%	0,10%	0,20%	0,70%	0,10%	0,60%	0,10%	0,20%	-	
Info offerta posti di lavoro	275	0,80%	3,50%	4,40%	8,00%	7,70%	5,00%	4,00%	2,60%	1,70%	
Iscrizione servizi scolastici	206	0,80%	1,80%	4,60%	7,80%	2,00%	3,10%	3,50%	2,60%	3,00%	
Regolarizzare ospitalità di un rifugiato	48	0,80%	0,70%	0,20%	1,10%	0,90%	0,40%	1,30%	0,30%	1,30%	
Chiamata di prova	17	0,40%	-	-	-	0,40%	1,30%	0,20%	0,20%	1,70%	
(vuoto)	1	0,00%	-	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%	-	-	-	
Iscrizione centro estivo e casa vacanza	175	-	16,70%	-	0,20%	-	-	1,00%	7,80%	-	

Info sulla mobilità	103	-	4,40%	0,20%	2,20%	1,40%	0,80%	2,10%	1,60%	-
Info sui documenti	267	-	2,80%	0,20%	4,40%	4,20%	7,10%	4,50%	6,10%	20,30%
Info varie e generali	69	-	2,50%	-	1,50%	1,10%	0,40%	1,30%	1,00%	2,20%
Affido minori	34	-	1,20%	-	0,40%	1,00%	0,80%	0,40%	0,80%	-
Beni di prima necessità	373	-	1,00%	-	3,00%	8,10%	16,90%	14,10%	3,00%	2,60%
Trasporti	65	-	0,70%	-	1,00%	2,40%	0,20%	1,50%	1,20%	2,20%
Traduttori giurati	26	-	0,70%	-	0,80%	0,30%	0,60%	0,20%	1,00%	-
Richiesta supporto psicologico	27	-	0,60%	-	0,60%	0,30%	0,6%	0,70%	0,70%	-
Titoli di studio	12	-	0,30%	-	0,10%	0,50%	-	0,10%	0,50%	0,40%
Conto corrente	8	-	0,30%	-	-	0,40%	-	0,30%	-	-
Chiamata fuori tema	74	-	0,10%	-	0,10%	0,80%	1,50%	1,00%	5,10%	6,90%
Violenza	5	-	0,10%	-	-	-	0,20%	0,10%	0,30%	-
Richiesta supporto economico a chi ospita	13	-	0,10%	-	0,20%	0,30%	0,20%	-	0,70%	1,30%
Richiesta informazioni stradali	29	-	-	0,50%	0,70%	1,40%	0,60%	0,30%	0,30%	-
Richiesta supporto economico per mensa scolastica	14	-	-	0,20%	0,30%	0,60%	0,20%	0,20%	0,20%	0,40%
Richiama per chiarimenti	99	-	-	0,20%	1,50%	4,20%	1,00%	2,10%	2,80%	1,30%
Richiama per assistenza	50	-	-	-	1,50%	1,10%	-	1,20%	1,50%	1,30%
Richiama per avvisare	34	-	-	-	-	-	-	1,40%	2,60%	0,40%
Richiama per ringraziare	3	-	-	-	-	-	-	0,10%	0,30%	-
Richiesta supporto economico per materiale scolastico	83	-	-	-	4,90%	2,50%	0,60%	0,30%	1,30%	0,40%

Richiesta di contatti	24	-	-	-	0,50%	1,40%	-	0,30%	0,30%	0,90%
Richiesta assistenza linguistica	36	-	-	-	0,50%	-	1,30%	0,80%	2,10%	1,30%
Richiesta assistenza legale	46	-	-	-	0,40%	1,40%	0,40%	1,20%	2,50%	-
Doposcuola	3	-	-	-	0,30%	-	-	-	-	-
Chiama referente di rete	9	-	-	-	-	0,40%	0,80%	0,10%	0,20%	-
Scelta operatore telefonico	1	-	-	-	-	0,10%	-	-	-	-
Richiesta assistenza burocratica	47	-	-	-	-	-	-	2,30%	1,60%	4,30%
Ritorno in Ucraina	1	-	-	-	-	-	-	0,10%	-	-
Certificazioni linguistiche	1	-	-	-	-	-	-	0,10%	-	-
Totale	5.607	100%	100%	100%	100%	100%	100 %	100%	100%	100%

Tipologia di risposta	Totali da inizio progetto	Distribuzione percentuale per ogni periodo di rilevazione								
		2022					2022/ 2023	2023		
		16/05 – 24/05	25/05 – 24/06	27/06 – 28/07	29/07 – 20/09	21/09 – 21/11	22/11 – 13/01	16/01 – 28/04	01/05 – 17/09	18/09 – 27/12
Indirizza- ti/e ad altri servizi	1.080	-	-	-	30,20%	26,70%	29,00%	21,50%	21,30%	21,20%
Fornite in- formazioni	1.540	-	-	-	29,90%	28,50%	27,30%	43,80%	40,70%	53,20%
Suggeri- mento	257	-	-	-	10,30%	8,20%	5,60%	2,50%	4,30%	3,50%
Compi- lazione file segnalazi- one lavoro	130	-	-	-	5,10%	4,40%	2,30%	1,80%	1,80%	0,90%
Compi- lazione file segnalazi- one corso di italiano	102	-	-	-	4,10%	3,40%	2,30%	1,00%	1,00%	2,60%
(vuoto)	223	-	-	-	3,70%	3,40%	5,20%	5,20%	9,40%	6,90%
Si chiede di richiamare	139	-	-	-	3,50%	4,40%	3,50%	2,50%	3,30%	1,30%
Compilazi- one file seg- nalazione interessi	55	-	-	-	2,20%	1,50%	1,50%	0,80%	0,80%	-
Compilazi- one modu- lo richiesta testi scolas- tici	33	-	-	-	1,90%	1,50%	-	-	0,30%	-
Supporto nella proce- dura	145	-	-	-	1,70%	3,30%	4,40%	3,40%	5,40%	3,00%
Ricontat- tati/e dopo aver preso informa- zioni	25	-	-	-	1,40%	0,30%	0,20%	0,50%	0,30%	-
Consulen- za con la legale	29	-	-	-	1,20%	0,50%	0,20%	0,60%	0,80%	-
Consu- lenza con l'assistente sociale	25	-	-	-	0,90%	0,80%	-	0,50%	0,70%	-
Appunta- mento con la legale	70	-	-	-	0,90%	2,80%	1,00%	1,90%	1,60%	0,90%
Altro	33	-	-	-	1,60%	-	0,60%	1,00%	0,40%	-

Compilazio- ne modulo richiesta biglietti piscina	3	-	-	-	0,30%	-	-	-	-	-
Rimandia- mo ad altra telefonata dopo aver preso infor- mazioni	39	-	-	-	0,30%	0,60%	0,80%	1,10%	1,80%	1,30%
Appunta- mento con l'assistente sociale	42	-	-	-	0,20%	1,10%	0,20%	1,00%	3,00%	-
Compilazio- ne scheda richiesta materna	3	-	-	-	0,20%	0,10%	-	-	-	-
Compilazio- ne scheda richiesta aiuti mate- riali	178	-	-	-	0,10%	5,90%	10,00%	6,90%	-	-
Registrazio- ne dati	24	-	-	-	0,10%	0,30%	0,60%	0,80%	1,50%	-
Compilazio- ne scheda richiesta asilo nido	2	-	-	-	0,10%	0,10%	-	-	-	-
Risolto	28	-	-	-	-	0,60%	0,80%	0,30%	0,80%	3,50%
Si chiede di mandare una mail	26	-	-	-	-	0,60%	1,30%	0,50%	0,80%	1,70%
Inoltro del bisogno al municipio	38	-	-	-	-	0,50%	3,10%	1,60%	-	-
Appunta- mento con l'assistente sociale e la legale	1	-	-	-	-	0,10%	-	-	-	-
Inoltro del bisogno a Cometa	1	-	-	-	-	0,10%	-	-	-	-
Appunta- mento per iscrizione scolastica	8	-	-	-	-	-	-	0,70%	-	-
Ricontat- tati/e dopo giro di tele- fonate per capire la situazione	1	-	-	-	-	-	-	0,10%	-	-
Totale	4.278				100%	100%	100 %	100%	100%	100%



DONARE PER, DONARE COME

Fondazione di Comunità Milano è
un **riferimento sicuro ed affidabile**
per chi vuole donare e contribuire
al bene della propria comunità.

DONA ORA

Con carta di credito attraverso il sito
www.fondazionecomunitamilano.org



Con bonifico sul conto corrente
intestato a:

Fondazione di Comunità Milano - Città, Sud Ovest,
Sud Est e Adda Martesana Ente Filantropico - ETS
Banca Intesa Sanpaolo, Filiale di Largo Belotti 20121 (MI)

IBAN: IT18 Y03O 6909 6061 0000 0162 571

Restiamo in contatto

Fondazione di Comunità Milano

via Zenale 8, 20123 Milano

Telefono

02 37902520

Sito

www.fondazionecomunitamilano.org

Email

segreteria@fcmilano.org

Social

 [@fondazionecomunitamilano](https://www.facebook.com/fondazionecomunitamilano)

 [@fondazionecomunitamilano](https://www.instagram.com/fondazionecomunitamilano)

 [@fondazione-di-comunità-milano](https://www.linkedin.com/company/fondazione-di-comunità-milano)

 [@fondazionedicomunitamilano](https://www.youtube.com/fondazionedicomunitamilano)

Un progetto di



Coordinamento di progetto a cura di



Monitoraggio e valutazione a cura di



Partner

Associazione Amici di Emmaus
Associazione Arcobaleno
Associazione Comunità Nuova
Associazione Franco Verga
Associazione Mamme a Scuola
Associazione Mitades
Associazione Villa Pallavicini
CAM Pusiano (Centro Assistenza Minori)
CAS Centro il Pavone (Centro Accoglienza Servizi)
Centro Milano Donna
Cooperativa A.ME.LIN.C
Cooperativa Cascina Biblioteca
Cooperativa Comunità del Giambellino
Cooperativa Diapason
Cooperativa Equa
Cooperativa Farsi Prossimo
Cooperativa La Cometa
Cooperativa La Cordata
Cooperativa La Strada
Cooperativa Progetto Integrazione
Cooperativa Spazio Aperto Servizi
Cooperativa Tempo per l'infanzia
Cooperativa Zero5
Fondazione AVSI
Fondazione Francesca Rava
Fondazione Monserrate
Refugees Welcome Italia
Telefono Donna Italia



Fondazione di Comunità Milano
via Bernardino Zenale 8 - 20123
Milano

fondazionecomunitamilano.org

