



**VALUTAZIONE PARTECIPATA
SULL'EMPOWERMENT DI DONNE E GIOVANI
UCRAINI. L'IMPATTO DELLE POLITICHE LOCALI
SUI LORO DIRITTI IN ITALIA**

SWEETIE

Supporting Women and youth in Emergency
with Environment of Trust In Europe.

Numero di progetto: ESF-SI-2024-UA-01-0035LY

Redazione:

Grazia Moschetti, Teresa Cecere, Eleonora Maria Scrivo e Filippo Settanni

Contributi:

Francesco Bucci, Davide Di Muri

Supervisione:

Livia Zoli

Grafica:

Tadzio Malvezzi

Co-finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono tuttavia esclusivamente all'autore o agli autori e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione europea o dell'Agenzia del Fondo sociale europeo. Né l'Unione europea né l'Autorità di gestione possono essere ritenute responsabili delle stesse.

INDICE

Il progetto SWEETIE	3
1 - Metodologia	5
2 - Quadro di contesto	7
3 - Accesso ai servizi e ai diritti: principali barriere	8
4 - Empowerment e capacità di orientamento	10
5 - Il ruolo della leadership, del peer mentoring e degli sportelli di orientamento nell'accesso ai diritti	11

IL PROGETTO SWEETIE

SWEETIE promuove l'inclusione delle donne e dei giovani ucraini, migliorando l'accesso ai diritti, al lavoro e alla formazione e rafforzando i servizi pubblici in Italia, Grecia e Polonia, perché siano sensibili al genere e culturalmente orientati. I meccanismi partecipativi sperimentati nell'ambito del progetto, tra cui i percorsi multi-stakeholder e gli sportelli di orientamento co-gestiti da donne e giovani ucraini, hanno rafforzato il coordinamento e il dialogo tra i nodi della filiera, generando progressi in tre ambiti: empowerment, qualità dei servizi pubblici e partecipazione ai processi decisionali. Il presente rapporto illustra i risultati della valutazione partecipata condotta in Italia nel periodo 2025–2026 nell'ambito del progetto SWEETIE. L'analisi si concentra sull'accesso delle donne e dei giovani ucraini agli sportelli di orientamento e ai servizi locali, nonché sui progressi compiuti in termini di empowerment e capacità di orientarsi all'interno di sistemi di welfare complessi.

Sintesi

L'Italia ospita attualmente quasi 193.000 persone rifugiate ucraine, la maggior parte delle quali sono donne con responsabilità di cura. Sebbene il regime di Protezione Temporanea abbia garantito un rapido accesso giuridico ai diritti, la valutazione conferma il persistere di un divario tra diritti formalmente riconosciuti e accesso effettivo. Barriere strutturali – quali la complessità amministrativa, la frammentazione delle informazioni, le barriere linguistiche e un'attuazione disomogenea della Protezione sul territorio – continuano a limitare l'esercizio concreto dei diritti, in particolare nell'abitare, nel lavoro e nell'accesso a servizi di welfare. In questo contesto, il modello di intervento SWEETIE ha generato un valore aggiunto nel rendere l'erogazione dei servizi pubblici più sensibile alla dimensione di genere e alle differenze culturali. Attraverso sportelli di orientamento co-gestiti da leader di comunità (peer mentors) provenienti dall'Ucraina e dalla diaspora russofona, formate da ActionAid Italia per rappresentare i diritti ai percorsi partecipativi multistakeholder, l'intervento ha garantito un sostegno personalizzato basato sui legami di fiducia, che ha tradotto i diritti formali in percorsi accessibili e concretamente praticabili.

Le evidenze della valutazione indicano progressi tangibili in tre aree chiave:

- » **Miglioramento dell'accesso ai servizi:** 359 persone sono state supportate attraverso gli sportelli di orientamento, con elevati tassi di ritorno che indicano il consolidamento della fiducia. I partecipanti riferiscono una maggiore capacità di individuare e utilizzare i servizi, in particolare nei percorsi relativi alla salute, all'istruzione e al lavoro.
- » **Maggiore consapevolezza dei diritti:** oltre l'80% dei partecipanti dichiara di comprendere meglio i propri diritti e le procedure amministrative, soprattutto nei settori della salute e dell'istruzione.
- » **Rafforzamento della capacità di orientamento e dell'empowerment:** i beneficiari mostrano un progressivo aumento della propria autonomia, inclusa una maggiore capacità di predisporre la documentazione, partecipare autonomamente agli appuntamenti e interagire con le

istituzioni. Tuttavia, persiste un divario tra consapevolezza e piena autoefficacia, soprattutto in ambiti complessi come l'abitare e i diritti del lavoro.

Un punto di forza fondamentale dell'approccio SWEETIE consiste nella combinazione del supporto individuale (sportelli di orientamento) con processi collettivi (workshop e focus group), consentendo sia la risoluzione dei singoli casi sia l'apprendimento a livello sistemico. Il modello di leadership e peer mentoring si è dimostrato particolarmente efficace nel costruire fiducia, facilitare la comunicazione e promuovere il trasferimento di conoscenze tra pari all'interno delle comunità.

Al tempo stesso, i risultati evidenziano che i miglioramenti nell'accesso restano significativamente mediati dal supporto del progetto. I persistenti vincoli strutturali interni ai sistemi dei servizi pubblici – tra cui la frammentazione, il coordinamento limitato e approcci insufficientemente centrati sull'utente – continuano a ostacolare l'accesso autonomo e rischiano di perpetuare la dipendenza da figure specializzate nell'inclusione. Questi risultati indicano una chiara priorità di policy: passare dall'erogazione formale dei servizi alla loro accessibilità effettiva. Ciò richiede la semplificazione delle procedure amministrative, il rafforzamento del coordinamento tra i settori, l'ampliamento della mediazione linguistica e culturale e l'integrazione di approcci centrati sull'utente nella progettazione e nell'erogazione dei servizi.

In questa prospettiva, il modello SWEETIE offre un approccio scalabile e trasferibile per migliorare l'inclusività e l'accessibilità dei sistemi di welfare e del lavoro sensibili alla dimensione di genere nei diversi contesti dell'Unione Europea. Colmando il divario tra istituzioni e persone titolari di diritti in condizioni di temporanea vulnerabilità, il modello contribuisce a servizi pubblici più sensibili alla dimensione di genere e sostiene gli obiettivi più ampi dell'UE in materia di inclusione sociale, parità di genere e integrazione effettiva delle persone rifugiate. Le evidenze prodotte informeranno la fase successiva del progetto, compresi i processi di co-sviluppo con gli stakeholder, finalizzati a tradurre i risultati in raccomandazioni di policy concrete e miglioramenti dei servizi a livello locale ed europeo.

1 - METODOLOGIA

La valutazione partecipata del progetto SWEETIE è stata progettata per produrre una comprensione approfondita dei bisogni, delle barriere e dei percorsi di empowerment delle persone titolari di diritti, con particolare attenzione alla loro capacità di orientarsi sia nei sistemi formali sia in quelli informali di accesso ai servizi. Più nello specifico, SWEETIE ha individuato i seguenti obiettivi specifici e indicatori:

Obiettivi specifici	Indicatori	Fonti di verifica e frequenza della raccolta dati
OS1: Promuovere l'integrazione dei servizi pubblici rivolti ai cittadini ucraini, in particolare alle donne e ai giovani in fuga dalla guerra.	Il 70% delle persone sa a quale ulteriore servizio rivolgersi	- Indagine intermedia ed ex post - Interviste a informatori chiave (KII) al termine del progetto
OS2: Promuovere l'accesso ai diritti da parte delle donne e dei giovani ucraini.	Il 70% delle persone dichiara di essere più consapevole dei propri diritti nel Paese di destinazione	- Indagine intermedia ed ex post - Interviste a informatori chiave (KII) al termine del progetto
OS3: Orientare e sostenere efficacemente le donne e i giovani ucraini nell'accesso ai servizi e nel godimento dei diritti.	Il 70% dei beneficiari dichiara di sapersi orientare meglio nel sistema di welfare	- Strumento di osservazione dei peer mentor - Indagine dopo ogni attività di rafforzamento delle capacità - Indagine ex post
OS4: Migliorare l'inclusività e l'efficacia dei sistemi di welfare e del lavoro in Italia, Grecia e Polonia.	I sistemi locali di welfare e del lavoro in Italia, Grecia e Polonia prevedono di sperimentare una delle soluzioni co-progettate o delle richieste di policy	- Rapporto sulle soluzioni co-progettate o sulle richieste di policy - Interviste a informatori chiave al termine del progetto
OS5: Rafforzare la capacità delle persone ucraine di rispondere ai propri bisogni e generare valore attraverso i servizi pubblici.	Il 60% delle persone dichiara che i servizi ai quali è stato rinviato hanno risposto ai propri bisogni	- Indagine ex post - Interviste a informatori chiave al termine del progetto

Pertanto, le attività connesse al tema affrontato dal presente rapporto per l'Italia sono:

- » Sportelli di informazione, orientamento ai servizi e ai diritti per donne e giovani ucraini in Italia, Grecia e Polonia, inclusi gli sportelli di informazione e orientamento e 2 workshop per ambito realizzati in ciascuna area di intervento.
- » Programma di empowerment rivolto a donne e giovani provenienti da Paesi russofoni residenti in Italia, Grecia e Polonia, in qualità di leader e peer mentors
- » Programma di rafforzamento delle capacità rivolto al personale dei servizi pertinenti (ad esempio personale scolastico, ufficiali di anagrafe, professionisti sanitari) e ai decisori politici

È stato adottato un approccio qualitativo misto, che ha combinato focus group, workshop partecipativi e interviste semi-strutturate. Questi metodi hanno permesso ai partecipanti di esprimere le proprie esperienze vissute e le difficoltà incontrate nell'accesso ai servizi. Ulteriori elementi conoscitivi sono stati raccolti attraverso le attività continuative degli sportelli e le valutazioni approfondite condotte dalle peer mentors. La progettazione partecipata della valutazione ha incluso inoltre workshop, sessioni di dialogo con le istituzioni locali e attività di orientamento, creando spazi di confronto tra persone rifugiate, operatrici e operatori di servizi pubblici, università e attori della società civile. Questo coinvolgimento multi-stakeholder ha garantito che le esperienze vissute dai partecipanti fossero poste al centro dell'analisi e tradotte sistematicamente in conoscenza operativa.

Nel complesso, la valutazione contribuisce a una comprensione più approfondita del modo in cui interventi personalizzati – come lo sportello supportato dalle peer mentors – incidono sulla conoscenza dei servizi disponibili da parte delle persone beneficiarie, sulla loro consapevolezza dei diritti e sulla loro capacità pratica di agire autonomamente. Le evidenze prodotte forniscono una solida base per la co-progettazione di future iniziative basate sulla comunità e per il miglioramento adattivo dei meccanismi di supporto, al fine di massimizzarne l'impatto.

2 - QUADRO DI CONTESTO

Nel 2024, in Italia erano accolte circa 192.760 persone rifugiate ucraine (OCSE), nel quadro di un quadro europeo più ampio che coinvolge oltre 5,9 milioni di persone (UNHCR). Il flusso presenta una forte caratterizzazione di genere: le donne rappresentano oltre il 70% degli arrivi e sono spesso accompagnate da bambini, rendendo necessarie risposte politiche mirate e sensibili alla dimensione di genere.

A seguito dell'attivazione della direttiva sulla Protezione Temporanea (PT) nel marzo 2022, l'Italia ha garantito un accesso immediato alla protezione, al welfare, all'abitare, alla sanità e all'istruzione. Le autorità nazionali hanno ampliato la capacità di accoglienza; tuttavia, la risposta complessiva si è basata in larga misura su meccanismi informali. In particolare, solo circa il 10% dei rifugiati ucraini è stato accolto nel sistema di accoglienza formale, mentre la grande maggioranza dipende dalla diaspora ucraina – la seconda più numerosa in Europa – per l'alloggio e il sostegno iniziale.

Sebbene questa risposta basata sulla comunità abbia garantito un'assistenza rapida e flessibile, ha anche messo in luce carenze strutturali del sistema pubblico. **I rifugiati ucraini incontrano barriere persistenti nell'accesso ai servizi a causa della complessità amministrativa, delle barriere linguistiche, della limitata capacità istituzionale e dell'attuazione disomogenea nei diversi territori.** L'assenza di meccanismi strutturati di feedback e reclamo indebolisce ulteriormente la responsabilità istituzionale e limita la capacità di individuare e affrontare i malfunzionamenti sistemici.

Emergono lacune critiche nell'assistenza sanitaria e nell'integrazione nel mercato del lavoro. Il sistema sanitario italiano, già sottoposto a pressione, non dispone di una mediazione interculturale e di servizi sensibili alla dimensione di genere sufficienti, limitando l'accesso effettivo. Parallelamente, l'integrazione nel mercato del lavoro resta in larga misura segmentata: i rifugiati ucraini, in particolare le donne, sono concentrati in settori a basso salario e bassa qualificazione, come il lavoro domestico e di cura, indipendentemente dal loro livello di istruzione relativamente elevato. Ciò riflette barriere sistemiche nel riconoscimento delle qualifiche e un accesso limitato ai percorsi di aggiornamento delle competenze.

L'abitare rappresenta un'ulteriore vulnerabilità strutturale. La dipendenza da soluzioni abitative informali – spesso prive di contratti formali – limita l'accesso all'iscrizione anagrafica, prerequisito per accedere a servizi essenziali, compresa l'assistenza sanitaria. In combinazione con i bassi salari e le pratiche discriminatorie nel mercato degli affitti, ciò contribuisce a una persistente insicurezza abitativa.

Nel complesso, **la risposta italiana evidenzia una dinamica duplice:** sebbene il quadro della PT abbia garantito un rapido accesso giuridico ai diritti, la sua attuazione è stata disomogenea e non sufficientemente sostenuta da sistemi pubblici dotati di risorse adeguate. La forte dipendenza dalle reti della diaspora rischia di istituzionalizzare l'informalità e di trasferire le vulnerabilità preesistenti sulle persone appena arrivate, perpetuando così cicli di precarietà, sfruttamento lavorativo e accesso limitato ai diritti. Il rafforzamento della capacità istituzionale, il miglioramento dell'accessibilità dei servizi e la formalizzazione dei meccanismi di supporto restano priorità fondamentali per garantire un'inclusione sostenibile.

3 - ACCESSO AI SERVIZI E AI DIRITTI: PRINCIPALI BARRIERE

Le evidenze raccolte nei territori italiani, sulla base di circa 359 persone ucraine, evidenziano un divario strutturale tra l'offerta formale dei servizi pubblici e la loro accessibilità effettiva. Sebbene sia disponibile un'ampia gamma di servizi nei diversi settori, molteplici barriere ricorrenti continuano a limitarne l'utilizzo concreto e il pieno esercizio dei diritti.

Le principali criticità trasversali includono le barriere linguistiche, informazioni frammentate e incoerenti e livelli elevati di complessità amministrativa. A ciò si aggiungono il coordinamento limitato tra le istituzioni e differenze significative tra i sistemi amministrativi italiani e quelli dei Paesi di origine. Di conseguenza, i percorsi di accesso restano difficili da comprendere e seguire, soprattutto per le persone appena arrivate e per quelle con una conoscenza limitata delle istituzioni.

L'analisi settoriale conferma che l'abitare rappresenta l'area di maggiore criticità. Vincoli strutturali – quali costi elevati, disponibilità limitata, requisiti restrittivi imposti dai proprietari e pratiche discriminatorie – ostacolano significativamente l'accesso a sistemazioni stabili. Persistono inoltre lacune nell'accesso all'assistenza legale oltre i permessi di soggiorno e nei servizi per i minori, dove la disponibilità limitata, la scarsa consapevolezza e gli oneri procedurali riducono la copertura effettiva.

Anche nei settori relativamente più funzionali, tra cui l'istruzione, l'assistenza sanitaria e l'assistenza legale connessa alla residenza, persistono inefficienze sistemiche. Tra queste figurano ritardi burocratici, scarsa chiarezza delle procedure e meccanismi di orientamento insufficienti. I servizi legati al lavoro sono ulteriormente condizionati dalla precarietà del mercato del lavoro, dalla scarsa fiducia nelle istituzioni pubbliche e dalla limitata comprensione dei quadri contrattuali. Nel complesso, questi fattori determinano una situazione in cui i diritti sono formalmente garantiti, ma restano solo parzialmente esercitabili nella pratica.

I risultati a livello locale rafforzano queste criticità strutturali. A Napoli, ad esempio, i beneficiari mostrano una consapevolezza generale dei principali servizi pubblici, ma non possiedono una conoscenza dettagliata dei criteri e delle procedure di accesso. I processi amministrativi sono percepiti come complessi e applicati in modo non uniforme, soprattutto in ambiti quali il riconoscimento delle qualifiche e l'accesso ai servizi per l'impiego. Inoltre, le barriere comunicative e l'assenza di approcci culturalmente sensibili e attenti alla dimensione di genere riducono l'efficacia dell'erogazione dei servizi e indeboliscono la fiducia nelle istituzioni. A Reggio Calabria, l'accesso ai servizi di base è generalmente garantito; tuttavia, la conoscenza e l'utilizzo di misure di welfare più complesse – come i contributi familiari, i sussidi abitativi e i servizi sanitari avanzati – restano limitati. Le reti informali della comunità svolgono un ruolo significativo nella diffusione delle informazioni, compensando parzialmente le lacune nelle attività di outreach istituzionale. Le barriere strutturali includono servizi di mediazione limitati, una distanza percepita dalle istituzioni e condizioni di lavoro irregolari che restringono l'accesso ai meccanismi di protezione sociale. A Bari, sebbene l'offerta di servizi sia relativamente articolata, persistono criticità in termini di accessibilità ed efficienza. I servizi sanitari sono ampiamente disponibili, ma caratterizzati da tempi di attesa lunghi, mentre l'accesso all'abitare resta ostacolato dalla carenza strutturale di

alloggi e dai costi elevati. La complessità amministrativa, in particolare nelle procedure relative all'abitare e al lavoro, continua a limitare l'accesso effettivo ai diritti. A Napoli, gli interventi mirati realizzati nell'ambito del progetto – come sportelli, peer mentoring e workshop tematici – hanno dimostrato miglioramenti misurabili nella consapevolezza delle persone rifugiate e nella loro capacità di orientarsi nei servizi pubblici. Questi meccanismi si sono dimostrati efficaci nel rafforzare l'accesso ai percorsi di assistenza sanitaria, istruzione e lavoro, nonché nel facilitare gli invii ai servizi e il rapporto con le istituzioni. Tuttavia, il loro impatto evidenzia anche in quale misura l'accesso dipenda attualmente dal supporto di intermediari, piuttosto che dall'accessibilità del sistema nel suo complesso.

Nonostante questi esiti positivi, permangono significative lacune strutturali. Tra le barriere persistenti figurano procedure amministrative complesse, offerta frammentata dei servizi, coordinamento insufficiente tra le istituzioni e approcci limitatamente centrati sull'utente. Questi fattori continuano a limitare l'utilizzo dei servizi e a ridurre l'efficacia complessiva dei sistemi pubblici di welfare.

Dal punto di vista delle policy, i risultati indicano diverse aree prioritarie di intervento. Tra queste:

- » rafforzare il coordinamento e la condivisione delle informazioni tra istituzioni pubbliche e fornitori di servizi;
- » semplificare le procedure amministrative e chiarire i percorsi di accesso;
- » ampliare i servizi di mediazione linguistica e culturale;
- » migliorare le attività di outreach e la comunicazione sui servizi e sulle misure di welfare disponibili;
- » rafforzare approcci centrati sull'utente e sensibili alla dimensione di genere nell'erogazione dei servizi;
- » affrontare le carenze strutturali nei settori critici, in particolare nell'abitare;
- » e consolidare i meccanismi di supporto basati sulla comunità e guidati da pari, quali strumenti complementari all'offerta istituzionale.

Nel complesso, migliorare l'accesso ai servizi richiede un passaggio dall'offerta formale a un approccio intersezionale orientato all'accessibilità effettiva, garantendo che i diritti non siano soltanto riconosciuti in linea di principio, ma possano essere esercitati nella pratica attraverso sistemi inclusivi, coordinati e orientati alle persone.

4 - EMPOWERMENT E CAPACITÀ DI ORIENTAMENTO

I livelli di autonomia di base sono generalmente adeguati. Tuttavia, quando devono affrontare bisogni più complessi, le persone continuano a fare affidamento su reti informali (in particolare connazionali) o su intermediari privati. La conoscenza del territorio resta limitata – anche tra le persone residenti da più tempo – e la mobilità è in gran parte confinata a percorsi abituali legati al lavoro e alle responsabilità familiari.

I risultati della valutazione partecipativa indicano che l'intervento degli sportelli ha contribuito in modo significativo a migliorare la consapevolezza di donne e giovani ucraini rispetto ai propri diritti in Italia, inclusi quelli relativi allo status giuridico, alla sanità, all'istruzione, al lavoro e alla protezione della famiglia. I feedback di leader e peer mentors confermano progressi misurabili nella comprensione, da parte delle persone beneficiarie, sia dei diritti spettanti sia delle procedure amministrative necessarie per accedervi. Nonostante questi miglioramenti, l'esercizio effettivo dei diritti resta disomogeneo. Sebbene sia aumentata la fiducia nell'accesso ai servizi, persistono ostacoli rilevanti nell'orientamento all'interno di sistemi amministrativi complessi, in particolare negli ambiti dell'abitare e dei diritti del lavoro.

L'autonomia nell'orientamento ai servizi emerge quindi come una questione politica fondamentale. Le evidenze suggeriscono che l'accesso limitato non sia determinato principalmente dalla mancanza di motivazione, ma da vincoli strutturali che ostacolano un rapporto autonomo e consapevole con i servizi pubblici. Affrontare tali vincoli richiede non solo la messa a disposizione di informazioni, ma anche il miglioramento della chiarezza, della continuità e dell'accessibilità dei percorsi istituzionali. Ciò include la garanzia che gli utenti possano comprendere chiaramente il funzionamento dei servizi, i criteri di ammissibilità, i passaggi procedurali e i meccanismi di invio tra i diversi uffici, senza dover affrontare ripetute interruzioni amministrative.

Inoltre, l'erogazione dei servizi dovrebbe adottare un approccio più centrato sull'utente, che riconosca le esperienze pregresse, le qualifiche e i percorsi di vita delle persone. Gli attuali sistemi sono spesso percepiti come opachi, frammentati ed eccessivamente procedurali, limitando la capacità degli utenti di orientarsi autonomamente senza un supporto esterno. Rafforzare la trasparenza e la coerenza del sistema è pertanto essenziale per migliorare l'accesso effettivo.

Nel complesso, l'analisi dei bisogni evidenzia una tensione strutturale tra la volontà dei beneficiari di accedere a diritti e opportunità e le barriere sistemiche che ne limitano l'effettivo utilizzo. Le attività individuali degli sportelli hanno consentito di individuare i bisogni a livello di singolo caso, mentre i focus group ne hanno permesso la validazione e l'aggregazione in tendenze più ampie. I risultati evidenziano la necessità di risposte di policy che affrontino non solo le lacune nelle capacità individuali, ma anche le barriere sistemiche che incidono sull'accesso, sulla comprensione e sull'orientamento autonomo nei servizi pubblici.

5 - IL RUOLO DELLA LEADERSHIP, DEL PEER MENTORING E DEGLI SPORTELLI DI ORIENTAMENTO NELL'ACCESSO AI DIRITTI

Nel contesto italiano, **l'intervento degli sportelli di orientamento e dei peer mentor ha prodotto miglioramenti significativi e osservabili**, soprattutto in termini di autonomia operativa degli utenti, acquisizione di conoscenze e rapporto con i servizi.

Il primo grande miglioramento riguarda l'aumento progressivo dell'autonomia. Le persone rifugiate che inizialmente necessitavano di un supporto intensivo (come l'accompagnamento o la mediazione diretta) sviluppano gradualmente la capacità di orientarsi nei servizi in modo indipendente. Ciò è dimostrato dalla capacità di partecipare autonomamente agli appuntamenti, predisporre la documentazione richiesta e interagire con maggiore sicurezza con i fornitori di servizi.

Un secondo miglioramento fondamentale riguarda la qualità e la profondità della comprensione. Le interazioni ripetute con le peer mentors determinano il passaggio da richieste generiche e spesso confuse a domande più precise e mirate. Le persone coinvolte mostrano una comprensione più chiara delle procedure amministrative, delle tempistiche e dei ruoli istituzionali. Ciò è particolarmente evidente nei servizi per l'impiego, dove l'orientamento passo dopo passo e le spiegazioni comparative tra i sistemi italiano e ucraino aiutano a chiarire percorsi complessi, e nell'istruzione, dove gli utenti partecipano sempre più spesso a percorsi formativi, si iscrivono ai corsi CPIA o avviano il riconoscimento delle qualifiche.

Un terzo livello, più avanzato, di miglioramento si riflette nella capacità delle persone di rielaborare e trasmettere le informazioni. Gli utenti iniziano a spiegare le procedure e a condividere le conoscenze all'interno delle proprie comunità, dimostrando non solo comprensione, ma anche un certo livello di empowerment. Questa diffusione delle informazioni tra pari mitiga parzialmente i rischi associati alla frammentazione della comunicazione ufficiale, pur evidenziando la persistente dipendenza dalle reti informali.

Gli sportelli e i peer mentor svolgono inoltre un ruolo fondamentale nel colmare le lacune sistemiche attraverso un supporto pratico e personalizzato. Ciò include spiegazioni semplificate, strumenti visivi, accompagnamento diretto e mediazione con le istituzioni. Nel settore sanitario, ad esempio, tale supporto riduce l'utilizzo inappropriato dei servizi e migliora l'orientamento nel Servizio sanitario nazionale. Nell'assistenza legale, gli sportelli distinguono efficacemente tra casi semplici e complessi, fornendo supporto diretto ove possibile e garantendo l'invio ai servizi specializzati quando necessario. Nell'abitare, sebbene le barriere strutturali restino in larga misura irrisolte, l'intervento aiuta donne e giovani ad accedere a soluzioni temporanee e a comprendere meglio le opzioni disponibili.

È importante sottolineare che, **il supporto offerto nell'ambito di SWEETIE contribuisce non solo all'accesso ai servizi, ma anche a una maggiore consapevolezza dei diritti in diversi ambiti**. I miglioramenti più significativi si osservano nella consapevolezza relativa alla salute (4,06/5) e all'istruzione (3,91/5), dove le persone sviluppano una comprensione più chiara dei diritti e delle opportunità disponibili. Tuttavia, questa maggiore consapevolezza non si traduce sistematicamente in piena autonomia. La dimensione del "concreto godimento dei diritti" resta relativamente bassa (2,92/5), evidenziando un divario persistente tra conoscenza e autoefficacia effettiva. Molti rifugiati continuano a fare affidamento sugli intermediari a causa dell'insicurezza linguistica, della paura di commettere errori e della limitata fiducia nell'interagire con le istituzioni. Un valore aggiunto particolarmente rilevante del progetto emerge dalla componente dei workshop realizzata a Bari, che ha raggiunto una media eccezionalmente elevata (4,78/5). Queste attività di gruppo integrano il supporto individuale promuovendo apprendimento collettivo, scambio tra pari e riflessione critica sulle barriere sistemiche. I workshop si sono dimostrati efficaci nel rafforzare la comprensione dei diritti del lavoro, dell'accesso alla sanità e del riconoscimento delle qualifiche, nonché nel migliorare la capacità dei partecipanti di interagire con le istituzioni e di percepirsi come stakeholder attivi. L'identificazione collettiva delle criticità riduce ulteriormente l'isolamento e rafforza una comprensione condivisa dei vincoli strutturali.

Nel complesso, **il principale apprendimento per il contesto italiano** è che il progetto SWEETIE affronta con successo una lacuna critica legata alla frammentarietà all'interno dell'ecosistema dei servizi pubblici. Sebbene i servizi siano generalmente disponibili e strutturalmente definiti, la loro accessibilità, accettabilità e inclusività restano limitate per gruppi vulnerabili come le persone rifugiate dall'Ucraina. Gli sportelli di orientamento e le peer mentors agiscono come meccanismi abilitanti che traducono i diritti formali in accesso concreto, migliorando l'orientamento, la comprensione e il primo livello di empowerment.

Il progetto

Supporting Women and youth in Emergency with Environment of Trust In Europe

Il progetto SWEETIE ha l'obiettivo di facilitare l'inclusione sociale delle persone rifugiate in fuga dall'Ucraina, in particolare donne e giovani, e di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi pubblici.

Questo obiettivo viene perseguito attraverso interventi mirati in specifici ambiti dei sistemi di welfare e del lavoro (ad esempio accesso e inclusione lavorativa, istruzione, assistenza sanitaria), affinché tengano conto delle specificità di genere e delle specificità culturali nei diversi Paesi coinvolti nel progetto.

SWEETIE replica un modello di intervento già testato in Italia con il progetto SWEET, trasferendolo in Grecia e Polonia e rafforzandone la dimensione di advocacy e di intervento politico a livello nazionale in Italia.

Numero di progetto: ESF-SI-2024-UA-01-0035

Partner

ActionAid Italia (lead applicant), KMOP - Social Action and Innovation Centre, PMF – Polish Migration Forum

