

## Finestra d'amicizia 友谊之窗 (Milano, Italia) Sportelli territoriali per migranti di informazione e supporto su temi legati alla scuola

*Monserrate dal 2008 è presente a Milano nelle zone di maggiore concentrazione di immigrazione cinese attraverso la "Finestra d'amicizia 友谊之窗" che supporta il percorso di inclusione sociale di immigrati attraverso l'accompagnamento personalizzato e l'orientamento scolastico, professionale, sociale e della salute. L'attività della "Finestra d'amicizia 友谊之窗" - realizzata grazie al co-finanziamento del Comune di Milano - è in continua espansione, con un incremento medio annuo delle richieste da parte dell'utenza del 150%, a riprova del radicamento e del riconoscimento di fiducia di cui tale servizio gode all'interno della comunità cinese.*

Gli **Sportelli territoriali di informazione e supporto su temi legati alla scuola** si rivolgono a studenti e famiglie per fornire loro orientamento alla conoscenza del sistema scolastico italiano e supporto alla scelta e corretta fruizione dei servizi educativi, a partire da quelli per l'infanzia (nido, scuola materna) fino alla scuola superiore. Negli sportelli territoriali lavora un'équipe di **giovani ragazze cinesi** opportunamente formate da Monserrate che - giunte in Italia in età scolare (compresa tra i 7 e i 16 anni) - hanno acquisito ottima padronanza della lingua italiana mantenendo perfettamente quella d'origine: iscritte all'Università o già laureate, sono un perfetto esempio di inserimento riuscito.

Queste operatrici sono affiancate da diversi **esperti con specifiche competenze** che, data la complessità dei casi intercettati e per rispondere adeguatamente a tutti i bisogni rilevati, fanno anche un intenso lavoro di back-office in stretta connessione con Istituzioni ed Enti territoriali.

L'utilizzo di un **portale interattivo**, di una **banca dati informatica** e di altri semplici ma avanzati sistemi di classificazione, rilevazione statistica e monitoraggio, rendono il lavoro molto rigoroso, ma non rigido, guidato da precise procedure e non affidato all'estemporaneità, questo anche grazie alla collaborazione dei volontari italiani individuati con attenzione in base a specifiche competenze professionali.

Dal 2008 la "Finestra d'amicizia 友谊之窗" ha raggiunto **700 utenti** per almeno **2000 interventi** con il coinvolgimento di **100 enti del territorio** legati all'insegnamento lingua italiana (CTP), sanitari (SERT, UOMPIA, ASL, medici di base, ...), del mondo lavoro, questura.

