

NESSUNO ESCLUSO

Report attività Luglio 2021



PERCHÉ LAVORIAMO CONTRO LE DISUGUAGLIANZE

La **crisi causata dall'emergenza coronavirus**, che ha investito violentemente l'Italia dal febbraio 2020 per poi raggiungere tutto il mondo, sta avendo e avrà un **impatto particolarmente forte e prolungato nel tempo sulle fasce più deboli e fragili della nostra società**. Le persone già povere, e chi è a rischio povertà ed esclusione, sono le più vulnerabili in questa emergenza: la mancanza di meccanismi di protezione sociale ed economica, la scarsa resilienza, la difficoltà di accedere ai servizi, alle informazioni e a fonti di reddito sono fattori che le relegano ai margini della società, da cui sarà sempre più difficile riemergere.

La crisi acuisce le disuguaglianze.

Organizzazioni come Caritas, che forniscono aiuto alimentare o economico alle famiglie in difficoltà, hanno segnalato **un aumento nelle richieste di aiuto pari al 50%**. Richieste provenienti, fanno notare, da persone che non si erano mai rivolte a servizi assistenziali (circa il 30%). Gli ultimi [dati ISTAT](#) evidenziano come nel 2020 la pandemia abbia avuto un evidente effetto sulle condizioni economiche delle famiglie. La condizione di **povertà assoluta** ha riguardato oltre 5,6 milioni di individui, **1 milione in più rispetto al 2019**.

Da [un'analisi condotta a fine 2020](#) nei Community Center di Oxfam e Diaconia Valdese di Arezzo, Bologna, Campi Bisenzio, Catania, Empoli, Firenze, Milano, Napoli, Prato, e Torino, **si evidenzia come in ogni centro sia siano aggravate le condizioni delle persone vulnerabili sotto molte dimensioni**: dalla sospensione o dalla

notevole riduzione dell'attività lavorativa, dalla maggiore incidenza di abusi da parte del datore di lavoro, al rischio di perdita dell'abitazione per incapacità di saldare l'affitto.

La pandemia ha inoltre incrementato le dinamiche di esclusione e dispersione scolastica causate dalla mancanza di mezzi per la formazione a distanza in molte famiglie e dalla demotivazione allo studio dei ragazzi maggiormente in difficoltà. Allo svantaggio materiale si è sommata la minore capacità di utilizzo degli strumenti digitali da parte delle famiglie con minore capitale culturale, le difficoltà di comprensione della lingua delle famiglie straniere, la demotivazione e isolamento di molti ragazzi e ragazze più fragili e i limiti della scuola nel riaggregare i giovani dispersi.

“La pandemia ci ha mostrato che dobbiamo lavorare per l'inclusione, per combattere la povertà e per dei servizi sociali migliori” Nicolas Schmit, Commissario europeo al Lavoro e ai diritti sociali, 16 ottobre 2020

COSA FACCIAMO PER L'INCLUSIONE: IL PROGRAMMA NESSUNO ESCLUSO

Oxfam è nel mondo l'**organizzazione che lotta contro le disuguaglianze** per sconfiggere la povertà. Mettiamo i diritti delle persone al centro di tutto ciò che facciamo. Sosteniamo i più poveri e vulnerabili in percorsi di empowerment e di inclusione, affinché abbiano pari accesso ai servizi e alle opportunità lavorative ed educative e possano far sentire la propria voce sulle questioni che li riguardano. **Forte della propria esperienza nei contesti più vulnerabili del mondo, Oxfam si adopera per farlo anche in Italia**, lavorando concretamente per favorire l'inclusione sociale contro le disuguaglianze con programmi che rispondano ai bisogni di tutte le fasce deboli, e **portando il punto di vista e la voce dei più poveri e vulnerabili all'interno dei dibattiti internazionali e nazionali**.

Sin dall'inizio della pandemia, Oxfam Italia si è **attivata** per fronteggiare l'emergenza Coronavirus, in particolare in Toscana dove l'organizzazione ha il suo principale focus di attività oltre che la sede nazionale.

L'azione di Oxfam si è **incentrata sull'assistenza e la tutela dei soggetti più vulnerabili della popolazione** per garantire l'accesso ai servizi anche a chi rischiava di esserne escluso perché già ai margini e in situazioni di fragilità. In particolare, abbiamo **potenziato il servizio di mediazione linguistico culturale** che realizziamo in collaborazione con la ASL Sud-Est Toscana, abbiamo **riprogrammato le attività negli sportelli dei Community Center, rafforzando il servizio di ascolto e di orientamento a distanza degli operatori e dei facilitatori di comunità** e abbiamo voluto **sostenere la continuità didattica affinché tutti**, anche i più fragili e a rischio dispersione, **non fossero lasciati indietro** in questo difficile periodo.

Vista la gravità della situazione, i bisogni crescenti e le ricadute nel medio e lungo periodo, Oxfam, in collaborazione con le istituzioni e partner nel territorio, ha deciso di **dare vita ad un programma di più ampio respiro, con il preciso obiettivo di favorire il community empowerment e aumentare l'inclusione sociale, economica ed educativa** di chi è in situazione di fragilità (in particolare giovani a rischio dispersione scolastica, NEET, donne, stranieri e famiglie italiane a rischio povertà) e quindi ad alto rischio di esclusione: perché nessuno rimanga indietro.

L'obiettivo del programma **Nessuno Escluso** è quello di rafforzare le esperienze di inclusione sociale ed economica già attive sul territorio nazionale per **rispondere anche ai nuovi disagi** che la situazione emergenziale ha fatto emergere, per poter lavorare sulla modellizzazione di un intervento che permetta ad Oxfam (insieme ai partner nei vari territori) di **scalare la propria presenza in altre città** nel lungo periodo, e poter così rispondere alle numerose sollecitazioni che riceviamo con efficacia e generando un impatto su un numero sempre più ampio di beneficiari.

COSA ABBIAMO FATTO NELL'ULTIMO ANNO

Grazie al sostegno ricevuto da donatori istituzionali e da aziende private, nell'ultimo anno abbiamo raggiunto quasi **7.200 persone** (di cui il 59% donne e 41% uomini, metà italiane e metà straniere) nei territori di Firenze, Prato, Empoli, Campi Bisenzio e Arezzo, dove lavoriamo con le istituzioni e numerosi partner locali (Associazione Piccolo Principe ed ASEV a Empoli, Cooperativa Macramé a Campi Bisenzio, Associazione Cieli Aperti e Pane e Rose a Prato, Centro Metropolis a Firenze). Abbiamo scelto di concentrare i nostri sforzi sul **territorio toscano**, dove storicamente siamo presenti con i nostri programmi e, grazie al lavoro di valutazione e modellizzazione degli interventi che stiamo portando avanti, potremo scalare il nostro sostegno a partire dal prossimo anno nelle altre città italiane dove sono presenti i Community Center.

In quest'anno caratterizzato dalla pandemia Covid-19, i nostri servizi offerti sui territori dai **Community Center** e dai **Community Facilitator** sono stati ripensati per poter rispondere ai numerosi nuovi bisogni emergenti e adattati alle restrizioni imposte dal governo per affrontare l'emergenza. La maggior parte delle attività sono continuate anche **a distanza**, tramite telefono, piattaforme di videochiamata online e chat; **da settembre 2020 sono state reintrodotte le attività in presenza**, aumentando le ore degli operatori per poter rispondere a tutte le richieste e rispettare le regole di sicurezza con un numero ridotto di utenti.



In quest'anno così difficile per i giovani, i Community Center hanno concentrato sempre di più il proprio lavoro sulla **componente educativa**, per far fronte a quella che rappresenta una delle emergenze attuali più importanti: arginare il più possibile la dispersione scolastica coinvolgendo i ragazzi in attività di relazione e in processi di apprendimento efficaci. I CC hanno rafforzato le relazioni con le scuole, con cui collaborano per favorire un'educazione di ampio respiro volta a rendere **la scuola e l'extra scuola un'unica e continua proposta educativa**. Conoscono bene i servizi sociali, che hanno spesso in

carico i ragazzi che frequentano i centri, il privato sociale, le associazioni sportive, le istituzioni, e hanno sempre più relazioni con il settore privato. Per offrire ai bambini e ai ragazzi adeguate opportunità di realizzazione, i CC intervengono su una dimensione individuale, di gruppo, comunitaria e familiare. I **principali servizi offerti** ai giovani dai Community Center sono stati:

ACCOMPAGNAMENTO ALLO STUDIO 	Percorsi mirati in cui si tiene in considerazione la situazione di partenza dei bambini e ragazzi più che il livello standard da raggiungere. Gli educatori lavorano sulla motivazione allo studio e sul far appassionare i ragazzi alla scoperta e conoscenza, rendendo lo studio più agevole ed efficace anche nel medio periodo. Vengono usati molteplici approcci e strumenti come i video, teatro, storytelling, arte, peer education, scrittura. Nell'accompagnamento allo studio si tiene in considerazione sempre il funzionamento del processo di apprendimento cercando di generare le emozioni che ne determinano l'efficacia. Il doposcuola in presenza è stato molto ridotto nel 2020/21 ma gli educatori dei centri hanno assicurato il servizio anche a distanza, garantendo comunque una media di 160 accessi a settimana anche in presenza.
CORSI DI ITALIANO 	I ragazzi che non sono madrelingua italiana partecipano a percorsi di italiano L2 secondo il loro livello di competenza. Vengono proposti anche percorsi più mirati di italiano per lo studio, realizzati individualmente o in piccoli gruppi.
CAMPI ESTIVI EDUCATIVA DI STRADA	Con la pandemia, grazie a una lunga esperienza sull'educativa di strada dei Centri, si è sviluppata una modalità di promozione di attività estive particolarmente inclusive. Tali attività, riunite nel progetto "Naso all'Insù" vengono organizzate negli spazi pubblici frequentati dai bambini la

	mattina e la sera dagli adolescenti. Chiunque si trovi in quel luogo può liberamente accedere alle attività animate dagli educatori senza preiscriversi e senza bisogno di pagare alcuna quota. Nell'estate del 2020 questa attività ha coinvolto 1031 bambini e ragazzi nelle periferie di Firenze, Prato, Empoli e Campi Bisenzio. I campi estivi inclusivi sono stati riproposti anche nell'estate 2021, con grande successo.
SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ 	I genitori dei ragazzi che frequentano i centri comunitari, che per vari motivi hanno difficoltà nello svolgere il proprio ruolo di genitore, vengono accompagnati attraverso colloqui individuali o attività di gruppo. Si tratta principalmente di madri non nate in Italia con figli nati in Italia. Il lavoro sinergico tra Centri e genitori è fondamentale per offrire un'educazione stabile e completa ai ragazzi.

“Gli operatori del Community Center ci sono sempre per noi, io ho 18 anni e vengo qui dal 2010: ho conosciuto qui le mie amiche, abbiamo fatto compleanni, feste, ci riuniamo qui... siamo come una grande famiglia.”

Ragazza utente del Community Center Metropolis – Le Piagge, Firenze

Abbiamo inoltre continuato a collaborare con le scuole partner sui territori **potenziando l'offerta formativa** con un ventaglio di **attività online** tra cui l'attivazione di classi di insegnamento di italiano L2 e la condivisione di materiale didattico per insegnanti di italiano L2, uno sportello psicologico per docenti e studenti e l'attivazione di un laboratorio delle relazioni e del confronto all'interno del gruppo. Ad Arezzo abbiamo rafforzato le attività di sostegno allo studio a distanza, con un focus in particolare sul recupero delle competenze di base non acquisite da alcuni studenti più fragili e sulla rimotivazione allo studio.

I CC sono **continuamente in ascolto rispetto ai bisogni** delle persone e delle famiglie più vulnerabili. Il rilevamento dei bisogni avviene principalmente tramite gli sportelli, l'osservazione dei ragazzi e delle famiglie da parte degli educatori e grazie alla relazione di fiducia che permette un dialogo profondo. Questo lavoro ha dimostrato la sua **efficacia** durante la pandemia e ha permesso di comprendere chi era a maggior rischio di esclusione e di intervenire tempestivamente. Si è dato molto spazio al lavoro sul digitale, rafforzando tutti i servizi online esistenti per informare e orientare i cittadini verso i servizi e avviando una intensa campagna social di promozione di **video tutorial informativi** in più lingue, per accompagnare gli utenti più vulnerabili nel disbrigo di alcune pratiche digitali divenute fondamentali, come la creazione dell'identità SPID (che ha ricevuto più di 800.000 visualizzazioni), le iscrizioni scolastiche online o la compilazione del modello 730 per la dichiarazione dei redditi. Dotare le persone più vulnerabili delle **competenze informatiche** di base perché non restino escluse costituisce una priorità per i CC.

“87 famiglie sono venute allo sportello per le iscrizioni scolastiche dei figli; sono poi tornate le settimane successive per chiederci come iscriversi a una piattaforma per trovare un lavoro, iscriversi a un concorso, attivare lo SPID per accedere ai bonus... Secondo me è lì il nodo centrale, non rispondere solo al bisogno specifico ma capire, per ognuno, quali sono tutti i suoi bisogni e della sua famiglia.”

Operatore CC – Centro Giovani Avane

Alcuni CC (a Campi Bisenzio, Firenze, Prato ed Empoli) si avvalgono inoltre del lavoro prezioso di team di **Community Facilitator**, professionisti che hanno le competenze per intercettare negli spazi pubblici le persone a rischio di esclusione sociale, rilevarne i bisogni e orientarle verso i servizi e le opportunità a cui hanno diritto. Nell'anno 20/21 i Community Facilitator hanno continuato ad essere attivi principalmente attraverso canali Whatsapp, We Chat e telefonici (oltre che presso gli sportelli) per supportare le comunità che accompagnano abitualmente, raggiungendo **2.885 persone**.

“Con il progetto Naso all’insù (ndr. Campi estivi) siamo andati nei giardini non solo per dare una risposta ai bisogni dei ragazzi, ma anche per raccogliere i bisogni delle famiglie di questi ragazzi, tramite i Community Facilitator. Alla fine dell’estate abbiamo messo insieme tutti i dati raccolti e ci siamo resi conto che era una mappa da seguire se volevamo dare risposta ai reali bisogni sociali; per questo durante l’inverno abbiamo attivato laboratori, corsi, microservizi che andassero proprio in questa direzione.”

Educatore – Cooperativa Macramé



Gli **sportelli dei Community Center** hanno inoltre continuato ad offrire i loro servizi di supporto e orientamento, sia in presenza che online, per **facilitare l’accesso ai servizi** pubblici del territorio e semplificare la gestione di casi più complessi da parte delle istituzioni: le persone che vengono informate e orientate ai servizi da parte degli operatori dei Community Center sono più consapevoli e preparati rispetto alle pratiche e documentazioni che devono presentare presso le istituzioni, facilitando il lavoro dei funzionari pubblici, prevenendo disagi per la mancanza di documenti e difficoltà di comunicazione con lingue straniere. I **servizi erogati** dai CC sono in particolare:

- Orientamento ai servizi sanitari, educativi, sociali, formativi, culturali, di ricerca lavoro e alle opportunità offerte da istituzioni, dal settore privato e dal terzo settore (bandi, bonus, etc...);
- Facilitazione dell’accesso ai servizi attraverso l’accompagnamento ai cittadini di pratiche complesse: cittadinanza, ricongiungimento familiare, iscrizioni scolastiche, rinnovo del permesso di soggiorno, tessera sanitaria, creazione di identità digitale, richieste di varie prestazioni sociali;
- Facilitazione all’accesso ai servizi sul web tramite SPID;
- Servizi di ascolto e supporto psicologico;
- Servizio CAF.

Durante l’ultimo anno si sono registrati **4.334 accessi** agli sportelli da parte di persone vulnerabili, sia italiane che straniere.

La valutazione realizzata sul programma toscano è molto positiva: è stato valutato come **molto rilevante** per il contesto locale, in quanto le attività rispondono realmente ai bisogni dei beneficiari; inoltre, l’approccio “bottom-up” e l’**approccio partecipativo** utilizzato sta assicurando una forte **appropriazione del programma** da parte dei partner, delle istituzioni e di tutti gli stakeholder coinvolti.

“Siete la cosa più bella che mi sia successa nel 2020”
 Utente di un Community Center a un’operatrice

I partner privati hanno una leva di competenze e risorse che può fare la differenza, per creare un network italiano per l'inclusione sociale, per sostenere le famiglie italiane e ripartire dalla dimensione di Comunità come luogo di solidarietà e sostegno, perché nessuno rimanga indietro.

Crediamo fortemente nella necessità di portare soluzioni concrete ed efficaci. La nostra esperienza diretta ci dice che gli strumenti e le soluzioni ci sono, le competenze anche, e l'impatto sociale è evidente. Le aziende che sono al nostro fianco adesso sono pronte ad accompagnarci in questa crescita, le istituzioni sono tra i beneficiari diretti di questa iniziativa e ci danno molto supporto: abbiamo bisogno di altri partner ambiziosi che vogliano fare la differenza insieme ad Oxfam.

GRAZIE PER IL VOSTRO SOSTEGNO.