

# MIGLIORARE L'ACCESSO AI SERVIZI PER I GRUPPI EMARGINATI

---

## TOOLKIT PER L'UGUALIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO

---

European  
Coalition  
of Cities



against Racism

European Training and Research Centre  
for Human Rights and Democracy



ETC  
GRAZ



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization

International Coalition  
of Inclusive and  
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by  
the European Union

Perché è necessario?

Fondamento

Messa in pratica

Follow-up

---

# TOOLKIT PER L'UGUALIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO

---

## MIGLIORARE L'ACCESSO AI SERVIZI PER I GRUPPI EMARGINATI

### LA CITTÀ SI ATTIVA NELLE SUE FUNZIONI DI:

- istituzione democratica
- organo normativo
- datore di lavoro
- **fornitore di servizi**
- appaltatore

### PIANO DI AZIONE IN 10 PUNTI DELL'ECCAR

- 1 Maggiore Vigilanza contro il Razzismo
- 2 Analisi del Razzismo e della Discriminazione e Monitoraggio delle Politiche Comunali
- 3 Maggiore supporto alle Vittime del Razzismo e della Discriminazione
- 4 Abitanti della città più partecipativi e meglio informati
- 5 La Città sostiene attivamente le pratiche di Pari opportunità**
- 6 La Città dà lavoro rispettando le Pari Opportunità e in qualità di Fornitore di Servizi**
- 7 Equo accesso agli alloggi
- 8 Sfida al Razzismo e alla Discriminazione attraverso l'Educazione
- 9 Promozione della Diversità Culturale
- 10 Gestione dei crimini e dei conflitti generati dall'odio

Il progetto è stato coordinato dall'ETC di Graz, e realizzato con i seguenti partner:

Università di Stoccolma – SU (Svezia)

Università degli Studi di Padova – Centro Diritti Umani – Padova (Italia)

Centre for European Constitutional Law – CECL (Greece)

Otherness Foundation - NEKI (Ungheria)

Cidalia (Spagna)

Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR e.V.)

UNESCO come membro dell'ICCAR

Editori: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Pubblicazione 2.0 Febbraio 2017, Graz – Stoccolma – Potsdam

Il Toolkit per L'Uguaglianza è stato realizzato col supporto della Commissione Europea, dell'UNESCO, della Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR), dell'Open Society Foundation - At Home in Europe, dall'ETC di Graz, e dalle città di Berna, Bologna, Esch-sur-Alzette, Ghent, Graz, Potsdam, Rotterdam, Vienna, e Zurigo.

*La presente pubblicazione è stata realizzata con il supporto finanziario del Programma REC (Rights, Equality and Citizenship) dell'Unione Europea (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). I contenuti della presente pubblicazione sono di esclusiva responsabilità dell'ETC di Graz e dei suoi partner, e non possono essere in nessun modo considerati espressione della visione della Commissione Europea.*

---

# INTRODUZIONE

---

Il Toolkit per l'Uguaglianza rappresenta un manuale che supporta le città nella realizzazione di politiche locali che contrastino con successo il razzismo e la discriminazione razziale, o nell'adattamento di politiche già esistenti. Il Toolkit fornisce delle istruzioni progressive e basate sull'esperienza per la realizzazione di politiche concrete, partendo dalla concettualizzazione e concludendo con la valutazione del loro impatto. Tutto il contenuto si basa sulle competenze condivise da funzionari pubblici esperti impiegati nelle città Europee.

Il nostro scopo è quello di dare suggerimenti che siano più concreti possibile. Vi invitiamo a leggere il Toolkit come una combinazione di conoscenze condivise da colleghi di altre città, e a usare qualsiasi cosa vi sembri utile per la vostra situazione.

La realizzazione di questo Toolkit per l'Uguaglianza non sarebbe stata possibile senza il supporto delle città e degli impiegati pubblici che hanno condiviso il proprio tempo, le proprie esperienze, e conoscenze. L'ECCAR e gli editori desiderano quindi ringraziare tutte le città partecipanti per il loro contributo e la loro ospitalità, in particolare:

Agia Varvara (Grecia)	Madrid (Spagna)
Athens (Grecia)	Malmö (Svezia)
Barcelona (Spagna)	Nantes (Francia)
Berlin (Germania)	Pecs (Ungheria)
Bern (Svizzera)	Potsdam (Germania)
Bilbao (Spagna)	Rotterdam (Olanda)
Bologna (Italia)	Santa Cruz (Spagna)
Botkyrka (Svezia)	Sevilla (Spagna)
Budapest (Ungheria)	Toulouse (Francia)
Castilla-La Mancha (Spagna)	Turin (Italia)
Esch-sur-Alzette (Lussemburgo)	Valencia (Spagna)
Ghent (Belgio)	Vienna (Austria)
Graz (Austria)	Zurich (Svizzera)

# MIGLIORARE L'ACCESSO AI SERVIZI PER I GRUPPI EMARGINATI

## PERCHÈ È NECESSARIO? 10

## FONDAMENTO 11

### PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI SOGGETTI INTERESSATI 11

<b>Fase</b> Assicurare la titolarità del progetto	11
<b>Fase</b> Formazione di un gruppo direttivo centrale	11
<b>Fase</b> Coinvolgere tutti i dipartimenti del comune	11
<b>Fase</b> Coinvolgere membri del gruppo target	11

### PREPARAZIONE DELL'IDEA DI BASE 12

<b>Fase</b> Realizzare un studio/una valutazione delle necessità	12
<b>Fase</b> Invitare i membri del gruppo target a partecipare alla progettazione	12
<b>Fase</b> Motivare i volontari	12
<b>Fase</b> Definizione degli obiettivi e dell'approccio	13
<b>Fase</b> Staff e pianificazione delle spese	13

## MESSA IN PRATICA 16

<b>Fase</b> Fondare uno sportello unico	16
<b>Fase</b> Predisporre delle infrastrutture per i servizi di volontariato	16
<b>Fase</b> Organizzare gli orari di apertura e le disponibilità dei servizi di volontariato	16
<b>Fase</b> Relazioni Pubbliche e raggiungimento il gruppo target	16

### SOSTENIBILITÀ 17

<b>Fase</b> Consolidare il servizio tramite una decisione del consiglio comunale	17
<b>Fase</b> Fondare una rete di comuni che ospitano popolazioni emarginate	17
<b>Fase</b> Cooperare con degli scienziati	17

### TRASFERIBILITÀ 19

<b>LAVORO QUOTIDIANO</b>	19
<b>Fase</b> Cooperazione e coordinamento	19
<b>Fase</b> Coinvolgere costantemente la comunità nelle attività quotidiane	19
<hr/>	
<b>FOLLOW-UP</b>	<b>21</b>
<hr/>	
<b>Fase</b> Follow-up sull'implementazione	21
<b>FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO</b>	21
<b>IMPATTO E RISULTATO</b>	22
<b>RISORSE ED ESEMPI</b>	23

## MIGLIORARE L'ACCESSO AI SERVIZI PER I GRUPPI EMARGINATI

Questo modello di politica tratta dell'erogazione di servizi comunali, in aggiunta ai servizi regolari, nell'istruzione, nella sanità e nell'assistenza sociale, oltre a facilitare le offerte per accedere meglio ai servizi regolari. Questi servizi speciali hanno lo scopo di facilitare l'accesso ai servizi comunali regolari per i gruppi emarginati. Esempi concreti comprendono: scuole di formazione (coaching), programmi di istruzione prescolastica, screening della salute con unità mobili e servizi di sostegno familiare.

Questi servizi mirano a stabilire le pari opportunità e sono sostanzialmente aperti a tutti. Tuttavia, essi sono stati concepiti per rivolgersi ai gruppi socio-economicamente svantaggiati o considerati emarginati, poiché il loro scopo è quello di favorire e migliorare l'accessibilità ai servizi regolari. L'idea di base si fonda sulle esigenze invece che sulle caratteristiche personali, quali l'etnia, il genere o l'età. Questi servizi sono solitamente accompagnati da programmi di mentoring e coaching.

Una caratteristica comune di alcune politiche cittadine rientranti in questo modello è che esse erano inizialmente pensate e organizzate per rivolgersi specificamente alla popolazione Rom. Tuttavia, l'accettazione di tali servizi restava bassa tra gli utenti e anche tra i comuni. Hanno avuto poi un grande successo quando, nell'erogazione dei servizi, il gruppo target è stato ampliato e si è cominciato a seguire un approccio fondato sulle esigenze e non più sulle caratteristiche di un solo gruppo. Di conseguenza, nel progettare e implementare tali politiche l'attenzione dovrebbe esser posta sulla garanzia di pari opportunità e sull'inclusione di tutti.

La Convenzione Internazionale sull'eliminazione di ogni forma di Discriminazione Razziale (CERD) stabilisce che **“l'espressione discriminazione razziale sta ad indicare ogni distinzione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, l'ascendenza o l'origine nazionale o etnica [...]”**.

Per **“Distinzione”** si intende definire una persona diversa sulla base della “razza”, del colore, dell'etnia, dell'ascendenza, della nascita, della religione, della lingua (ricorrendo a fattori biologici o culturali) giustificando la differenziazione dei diritti su un piano strutturale. L'opposto di distinzione è uguaglianza. L'uguaglianza è intesa sia come status che come processo.

Per **“Esclusione”** si intende la negazione dell'accesso e del godimento dei diritti umani. L'Unione Europea ha adottato il termine esclusione sociale definito dall' Organizzazione Internazionale del Lavoro, ma ha ampliato la definizione sottolineando che l'esclusione



sociale si verifica quando le persone non riescono a partecipare o a contribuire pienamente alla società a causa della “*negazione dei diritti civili, politici, sociali, economici e culturali*”. Le definizioni indicano che l’esclusione è il risultato di “*una combinazione di problemi collegati, come la disoccupazione, le scarse capacità, il reddito basso, gli alloggi precari, le cattive condizioni di salute e lo smembramento del nucleo familiare*.” La partecipazione rappresenta un prerequisito e, allo stesso tempo, un obiettivo dei diritti umani. L’opposto di esclusione è inclusione.

Per “*Restrizione*” si intende la limitazione del godimento dei diritti umani nella pratica. La controparte positiva è avere “*pari opportunità*”.

La “*Preferenza*” favorisce una persona rispetto ad un’altra sulla base di “*razza*”, colore, etnia, ascendenza, nascita, religione o lingua. In modo corrispondente, la preferenza svantaggia una persona rispetto ad un’altra. La risposta positiva a questo modo di intendere formale è il “*trattamento egualitario*”.

Le politiche volte a contrastare con successo la discriminazione razziale devono quindi contribuire alle controparti positive delle quattro dimensioni della discriminazione.

**Contrastare la discriminazione significa dunque sviluppare l’uguaglianza, l’inclusione, le pari opportunità e/o il pari trattamento.**

→ Le politiche volte a **MIGLIORARE L’ACCESSO AI SERVIZI PER I GRUPPI EMARGINATI** come descritte nel presente capitolo sostengono le **pari opportunità** al fine di **prevenire** ed **eliminare** i limiti nel godimento dei diritti umani, quali l’istruzione, i servizi sociali o l’assistenza sanitaria.

## INFORMAZIONI DI CONTESTO

Il materiale del presente capitolo si basa su informazioni fornite da diverse città di: Grecia, Ungheria, Spagna, Italia, Svizzera e Svezia. Le parti essenziali provengono da una città ungherese e da Agia Varvara (Grecia).

Nella maggior parte delle città esistono quartieri o gruppi fisicamente o socialmente segregati. Le politiche proposte in questo capitolo affrontano la segregazione cercando di migliorare l’accessibilità ai servizi. In questo modo, esse rappresentano degli esempi trasferibili su come vincere l’emarginazione e la privazione nelle aree più svantaggiate.

---

## PERCHÈ È NECESSARIO?

---

### Come ne beneficia l'amministrazione cittadina?

- Lotta o prevenzione dei problemi sociali causati dall'esclusione e dalla privazione (ad esempio dipendenza da droghe, violenza);
- Le politiche sono in grado di affrontare i problemi / le scarse opportunità con cui gruppi emarginati hanno a che fare in città e che non è possibile affrontare con i servizi regolari;
- Le politiche instaurano fiducia, comunicazione e una stretta relazione tra i residenti della città e il comune;
- Queste politiche assumono un approccio olistico e si fondano sulla parità, sulla cittadinanza e sull'integrazione – le azioni di advocacy, quindi di tutela, qui non implicano un trattamento speciale, ma solo pari diritti e opportunità.
- Le politiche sono state ideate per affrontare delle esigenze, senza però stigmatizzare gli utenti di tali servizi o perpetuare delle differenze socialmente costruite;

Le scuole di formazione (coaching) in particolare:

- Prevengono i comportamenti scorretti dei giovani disagiati, come l'abuso di droga, la violenza, l'abbandono degli studi;
- È più probabile che degli abitanti bene istruiti partecipino alla vita della città, abbiano più successo nella vita e trovino lavoro più facilmente.

### Come ne beneficia il gruppo target?

- I membri del gruppo target sanno che è possibile per loro recarsi in comune per fare domande, sentono quindi di far parte della vita della città, anche se sono membri di un gruppo emarginato;
- Il senso di partecipazione nella comunità che sentono, previene comportamenti scorretti e criminali;
- Gli si offre supporto nell'accesso all'educazione e ricevono una formazione sulla cittadinanza attiva;

Le scuole di formazione (coaching) in particolare:

- Rendono possibile lo sviluppo e si occupano della gestione del talento in modi unici;
- Questi servizi favoriscono la tolleranza e combattono la discriminazione e i pregiudizi tra persone emarginate e quelle non emarginate;
- Fanno in modo di far apprendere la lingua locale più velocemente ai gruppi emarginati con scarse abilità linguistiche.

## LIMITI

Un cambiamento della situazione richiede tempo: non aspettarsi dei cambiamenti veloci e un impatto immediato. In particolare, le misure nel campo dell'istruzione e del lavoro si sono rivelate difficili da implementare, a causa di resistenze e pregiudizi insiti nella maggioranza della popolazione che ostacolano l'integrazione in queste zone. Anche i fattori relativi al contesto, quali la crisi economica e l'aumento delle idee estremiste e delle politiche di segregazione in Europa, intralciano la buona riuscita di questi programmi. In particolare, dato che queste situazioni di crisi portano e dei programmi di austerità, l'integrazione economica dei gruppi emarginati diventa ancora più difficile da raggiungere.

---

## FONDAMENTO

---

# PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI SOGGETTI INTERESSATI

### 1 FASE Assicurare la titolarità del progetto

Per ottenere una decisione politica sullo sviluppo e l'implementazione dei servizi speciali per i gruppi emarginati, è necessario ottenere il supporto del sindaco e del consiglio comunale (presieduto dal sindaco). Questa è la preconditione principale per l'erogazione dei finanziamenti necessari e per facilitare l'approvazione di questi servizi in città.

### 2 FASE Formazione di un gruppo direttivo centrale

A questo gruppo è assegnato l'incarico di gestire e coordinare lo sviluppo, l'implementazione e la documentazione. I membri del gruppo possono essere selezionati tra il personale pubblico già presente con conoscenze dei gruppi emarginati, oppure è possibile selezionare staff esterno specificamente per queste misure. Si raccomanda che il gruppo direttivo sia composto indicativamente da 4 persone.

### 3 FASE Coinvolgere tutti i dipartimenti del comune

L'integrazione rappresenta una visione generale, anche se questo tema è formalmente assegnato ad un'unità particolare. Di conseguenza tutti i dipartimenti devono essere inclusi. C'è bisogno della cooperazione e di un approccio comune da parte di tutti i dipartimenti. Eventuali dipartimenti che non sono direttamente coinvolti devono essere informati e preparati ad un impegno temporaneo, seguendo un sistema ad hoc e orientato alla mansione da svolgere. Esempi di questo impegno diretto e temporaneo sono: l'unità tecnica per il controllo dei dati dei beni immobili usati per questa politica, l'ufficio finanziario per alcune transazioni o l'ufficio del sindaco per gli eventi di protocollo.

### 4 FASE Coinvolgere membri del gruppo target

È essenziale per il successo di queste politiche che nella loro fase di progettazione vengano coinvolti i gruppi target.

**Consiglio!** Evitare di includere i rappresentanti dei gruppi target (ad esempio le ONG) solo in qualità di consulenti esterni, ma cercare di dargli il ruolo di "membri ordinari". Non agire nei confronti dei membri dei gruppi target come se fossero bisognosi o vulnerabili, ma come esperti della propria situazione e del proprio ambiente quotidiano e – ovviamente – come cittadini alla pari nell'ambito della comunità.

Le strutture in cui è possibile entrare in contatto con i gruppi target sono chiese e scuole: queste funzionano da importanti intermediari tra il comune e la sua popolazione. I genitori rappresentano il più importante gruppo target a cui si rivolgono le misure nel settore dell'educazione, dato che la loro cooperazione è fondamentale per l'esistenza di tali misure. Il sostegno dalle famiglie è quindi essenziale per il successo dell'implementazione di queste politiche.

Parlando a livello più generale, anche i cittadini possono essere considerati soggetti interessati.

## PREPARAZIONE DELL'IDEA DI BASE

5

### FASE Realizzare uno studio/una valutazione delle necessità

Alcune città hanno realizzato una valutazione delle necessità, mentre altre non l'hanno fatto. Si consiglia comunque di realizzare uno studio o qualsiasi altro sistema scientifico per supportare con delle prove lo sviluppo delle politiche. Il lavoro sul campo e i questionari riguardanti il gruppo target sono importanti per costituire una base fondata su prove empiriche per l'idea di progetto della politica, e per guadagnarsi l'approvazione per la realizzazione di questa politica.

Dovrebbe trattarsi di una ricerca attiva sulle necessità e sulla creazione di misure di intervento basate sulle necessità, che includa un forte stimolo all'inclusione. Investire nella conoscenza dei bisogni locali e impegnarsi nella buona cooperazione con esperti in scienze sociali.

6

### FASE Invitare i membri del gruppo target a partecipare alla progettazione

I membri del gruppo target non dovrebbero solo essere invitati a partecipare alla valutazione delle necessità, ma anche a partecipare attivamente nel processo di progettazione del programma. Cercare di instaurare con loro un rapporto aperto e onesto senza manipolarli per farli sostenere le proprie opinioni. Considerarli dei partner e dei moltiplicatori. La loro partecipazione porta fin dall'inizio ad un contatto più approfondito tra gli utenti del servizio e i fornitori del servizio.

Organizzare ad esempio delle conferenze insieme alle associazioni che si occupano dei gruppi emarginati o delle minoranze etniche e creare delle conoscenze sulle ragioni dell'esclusione sociale e su problematiche ed esigenze specifiche. Invitare i membri del gruppo target, politici e personale comunale a sedersi attorno a un tavolo al fine di analizzare le condizioni presenti in città.

Questa partecipazione non deve necessariamente avere luogo a livello formale, ma si devono predisporre delle condizioni tali da consentire una partecipazione significativa.

7

### FASE Motivare i volontari

Si raccomanda inoltre di motivare dei volontari ad aiutare ad avviare questi servizi. È importante che i volontari appartengano a gruppi diversi (non solo membri provenienti da gruppi emarginati/

gruppi target) al fine di promuovere l'inclusione di tutti fin dall'inizio. L'aiuto volontario è un valore aggiunto per l'esperienza e le competenze professionali dei volontari. Utilizzare le norme già presenti, come l'obbligo di un periodo di servizio civile per i giovani, o altre forme di assistenza o servizi alla persona.

Cercare di stabilire dei contatti con la popolazione, questo consente di essere immediatamente informati circa i problemi presenti o le questioni in sospeso, e se possibile tentare di prevenirle. Ad esempio, alcuni insegnanti o medici in pensione possono aiutare temporaneamente nell'insegnamento e nell'assistenza sanitaria.

## 8

### FASE Definizione degli obiettivi e dell'approccio

I gruppi emarginati richiedono particolare supporto nelle aree di: educazione/corsi di formazione, titoli necessari e integrazione nel mercato del lavoro. Nel caso in cui le scuole di formazione (coaching) siano parte dell'idea di progetto: concentrarsi sull'insegnamento vero e proprio e non su altre attività di assistenza o relative al tempo libero. Riflettere sempre sulla discriminazione e sul razzismo con gli allievi.

Inoltre si consiglia l'organizzazione di servizi volti a raggiungere una partecipazione politica e sociale. Questo funziona anche attraverso l'avvio di contatti tra i gruppi emarginati e non emarginati. Un obiettivo importante è quello di sviluppare un senso di cittadinanza e di appartenenza alla comunità. Procedere quindi alla progettazione di servizi che facciano sentire ai membri dei gruppi emarginati che vivono nella stessa città come cittadini alla pari, con gli stessi diritti e doveri come chiunque altro. I servizi comunali devono provare che l'amministrazione locale lavora per tutti i cittadini allo stesso modo e che tutti sono i benvenuti alla sede del comune per esprimere le proprie preoccupazioni. In particolare questi interventi partecipativi si sono rivelati i più sostenibili per quanto riguarda la creazione di fiducia.

Ad ogni modo, è fondamentale progettare e dedicare i servizi ad un gruppo sulla base delle esigenze e non sulla base di caratteristiche sociali, come l'origine etnica, la religione o il genere. Ad esempio dei servizi speciali solo per i rom non saranno ugualmente accettati e non avranno successo. Si dovrebbe poi evitare di perpetrare la stigmatizzazione di alcuni gruppi tramite l'erogazione di servizi esclusivi per loro.

## 9

### FASE Staff e pianificazione delle spese

Come minimo c'è bisogno di almeno cinque impiegati provenienti dai servizi sociali, 2-3 mediatori, molti volontari e il vicesindaco.

Esaminare possibili opzioni di finanziamenti esterni, ad esempio i fondi strutturali dell'UE.

La scuola di formazione (coaching) di cui si parla nel presente capitolo si rivolge ad una popolazione di 28.000 persone. Il suo staff è composto da 1 direttore esecutivo (part-time), 4-5 relatori, 3 insegnanti volontari ufficiali e 12 volontari provenienti da scuole superiori o università/insegnanti in pensione.

Infrastrutture: dovrebbero consistere in 1 edificio pubblico con a disposizione 3 stanze per l'insegnamento (di cui una può servire anche da centro amministrativo) e un numero adeguato di computer.

**Consiglio!** Erogare tutti i servizi rivolgendosi a tutti i residenti, e non progettarne di aggiuntivi e specifici per un gruppo in particolare. Se si fa diversamente, i servizi non saranno accettati né dai gruppi emarginati né da quelli non emarginati, in particolare non dai politici. Sviluppare dei programmi specializzati giustificandoli solo su delle esigenze specifiche e individuali. Seguire un approccio basato quindi sulle esigenze e non sulle caratteristiche quando si procede alla progettazione di questi programmi.

## RISCHI, DIFFICOLTÀ

## MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Mancanza di volontà da parte dei soggetti coinvolti di sostenere questo modello di politica.

Fare riferimento alle norme sui diritti umani, dato che sono accettate e obbligatorie per le politiche in tutte le aree.

Le misure sono state sviluppate e implementate grazie a dei finanziamenti dell'UE e altri finanziamenti. Queste sovvenzioni finiscono e la continuazione del servizio è a rischio.

Integrare i servizi relativi ai gruppi emarginati all'interno dei servizi comunali centrali.

Pregiudizi tra gruppi emarginati e quelli non emarginati.

Educazione sulla cittadinanza basata su diritti e doveri, coinvolgimento di membri sia da gruppi emarginati che da quelli non emarginati.

Divergenze all'interno dei gruppi emarginati.

Servizi sociali e cooperazione attiva e coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

Convincere chi insisteva sul fatto di realizzare servizi separati specifici per i gruppi emarginati.

Il comune ha indirizzato tutte le sue iniziative a tutti i residenti coinvolgendo sia i membri dei gruppi emarginati e che gli altri.

Rendere il lavoro visibile in modo che le persone vengano coinvolte.

Individuare il migliore moltiplicatore per ogni tema specifico, ad esempio delle figure pubbliche che siano pubblicamente accettate e quindi in grado di coinvolgere le persone.

## RISCHI, DIFFICOLTÀ

Reazioni problematiche: tutto ciò che è nuovo può creare tensioni.

## MISURE PER MITIGARE I RISCHI

È importante segnalare che i servizi speciali non sono in competizione con quelli regolari. Essi mirano invece a fare da supporto ai servizi regolari.

**Consiglio!** Se possibile, approfittare di conoscenze, studi, programmi, reti di servizi di volontariato, servizi di assistenza di vicinato già presenti nel comune. L'avvio di reti di contatti può fornire dei servizi complementari o aggiuntivi a quanto è già all'opera. Ad esempio, se i gruppi emarginati non hanno accesso ai servizi di assistenza sanitaria, il comune potrebbe aderire a delle convenzioni con dei centri medici locali e ospedali della comunità, e in questo modo potrebbe coprire un bisogno concreto attraverso la creazione di reti di contatti.

---

## MESSA IN PRATICA

---

### 10 FASE Fondare uno sportello unico

Trovare un posto da usare come punto centrale per i servizi, dove i membri dei gruppi emarginati e gli altri possono recarsi per fare domande e informarsi sui servizi cittadini, sulle procedure e sui loro diritti. Dovrebbe essere progettato come sportello unico.

Il personale direttivo permanente dovrebbe essere di base qui. Dovrebbe essere informato sulle esigenze e sulle preoccupazioni che possono avere i membri del gruppo target ed essere in grado di comunicare loro quali diritti e doveri hanno, oltre ad aiutarli a capire e a conoscere bene i servizi pubblici. È inoltre importante che tra lo staff ci siano gli stessi membri dei gruppi emarginati, al fine di instaurare un clima di fiducia e avere a disposizione delle competenze specifiche.

### 11 FASE Predisporre delle infrastrutture per i servizi di volontariato

Fornire delle infrastrutture di supporto per il lavoro dei volontari, assistendoli nelle questioni amministrative e organizzative. Sostenere i dottori che offrono visite mediche gratuite alle persone emarginate, provvedere a delle attrezzature utili per i volontari che si occupano di accudire i bambini mentre i genitori stanno seguendo dei corsi di formazione o stanno imparando a leggere e scrivere, cooperare con delle imprese locali e motivarle a fare da sponsor, o spingere i supermercati e ristoranti locali a condividere le eccedenze alimentari.

### 12 FASE Organizzare gli orari di apertura e le disponibilità dei servizi di volontariato

Se si tratta di una scuola di formazione (coaching) o di un'unità mobile per servizi sanitari, chiarire subito le disponibilità dei professionisti volontari (ovvero insegnanti, staff medico). Si potrebbe fare come segue: ogni volontario comunica in quale fascia oraria durante la settimana è disponibile. Gli utenti dei servizi (bambini, persone che necessitano di cure mediche) possono poi iscriversi a seconda di ciò di cui hanno bisogno.

### 13 FASE Relazioni Pubbliche e raggiungimento il gruppo target

Lo staff operativo deve informare i beneficiari delle attività comunali. Oltre a fornire delle informazioni scritte via internet o attraverso i media, è importante farlo tramite attività di sensibilizzazione nelle comunità. Se i media locali si dimostrano disponibili, farne uso per presentarsi ai festival di comunità e altri eventi e promuovere le politiche cercando nuovi volontari e partecipanti.



# SOSTENIBILITÀ

## 14 FASE Consolidare il servizio tramite una decisione del consiglio comunale

Cercare di ottenere una decisione del consiglio comunale per tutte le questioni relative al finanziamento e al rilascio di fondi per le attività specifiche. Il servizio dovrebbe avere un nome relativo alle sue attività e non ad un gruppo specifico di utenti, come ad esempio i Rom. Non fare differenze tra i diversi gruppi della popolazione. Assicurarsi che questi servizi siano visibili nella pianificazione del budget e in quella del programma tecnico della giunta comunale. Integrare questa politica all'interno dei regolari servizi del comune. Il testo relativo alla decisione del consiglio comunale può essere redatto dal responsabile dei servizi sociali in collaborazione con altri dirigenti comunali.

## 15 FASE Fondare una rete di comuni che ospitano popolazioni emarginate

Una rete (nazionale) di comuni che ospitano popolazioni emarginate può risultare utile per diverse ragioni. Stabilire un centro intercomunale. È possibile ottenere in maniera sostenibile un miglioramento positivo della situazione dei gruppi emarginati soltanto con un approccio sovralocale.

Impegnarsi attivamente a creare reti di contatti con varie minoranze etniche e con associazioni di gruppi vulnerabili presenti nel paese per stabilire una rete a livello nazionale, la quale può partecipare alla realizzazione delle politiche: questa è stata segnalata come una strategia utile ad estendere questo modello di politica. A questo scopo, un gruppo di persone si è incaricato di viaggiare in tutto il paese per incontrare le comunità locali e conoscere le loro associazioni. Questo ha aiutato a stabilire un'associazione di gruppi emarginati su scala nazionale, permettendo così di analizzare l'esclusione sociale, ottenere conoscenze, assumere il ruolo di moltiplicatore, sensibilizzare, offrire risorse umane, e fondare una rete di punti di contatto.

## 16 FASE Cooperare con degli scienziati

L'implementazione e la continuazione a lungo termine di una politica dipende da una serie di fattori: un fattore importante sta nel lavorare insieme a scienziati che possono analizzare e registrare le esigenze e individuare gli andamenti; questi esperti possono fornire conoscenze e feedback scientifici ai politici, i quali a loro volta possono sintetizzare questi dati in una prospettiva di ciò che dovrebbe accadere e di quello di cui la società ha bisogno. I risultati di questa collaborazione tra scienziati e politici dovrebbe dare vita ai passi successivi per un ulteriore sviluppo, e rendere possibile un'implementazione sostenibile delle politiche.

**RISCHI, DIFFICOLTÀ****MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Le misure sono state sviluppate e implementate grazie a dei finanziamenti dell'UE e altri finanziamenti. Queste sovvenzioni finiscono e la continuazione del servizio è a rischio.

Integrare i servizi relativi ai gruppi emarginati all'interno dei servizi comunali centrali.

Divergenze all'interno dei gruppi emarginati

Servizi sociali e cooperazione attiva e coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

I gruppi emarginati non conoscono bene le autorità pubbliche e i servizi pubblici.

Cercare di convincerli che i servizi comunali sono una cosa buona per loro (ad esempio parlando loro dei benefici derivanti dall'istruzione e dal rispetto nella società).

I gruppi target sono difficili da raggiungere.

Anche se sembra stancante: andare dalle persone porta a porta è la cosa che funziona di più.

I problemi sociali, quali povertà, droga, uso eccessivo di televisione e internet condizionano il successo delle politiche e influenzano l'uso che il gruppo target fa dei servizi.

Cercare il supporto degli assistenti sociali e dei professionisti nei rispettivi campi.

Una difficoltà segnalata sta nel cambiamento di potere delle varie giunte locali attraverso le politiche nazionali, il che potrebbe portare alla limitazione dei poteri governativi autonomi.

Fondare le politiche su diversi pilastri di finanziamento al fine di guadagnare l'indipendenza (almeno in termini di budget) dalla città.

## TRASFERIBILITÀ

I principali elementi di questa politica sono trasferibili ad ogni altro comune: partecipazione, disponibilità ad adattare la pianificazione alle esigenze reali, accettazione, utilizzo di fondi e risorse come investimento con effetti di moltiplicazione e una visione chiara e realistica. È importante assicurare degli obiettivi comuni, dei canali di comunicazione e dei valori comuni.

## LAVORO QUOTIDIANO

17

### FASE Cooperazione e coordinamento

Gli incontri quotidiani, la cooperazione e il coordinamento sono aspetti fondamentali di questa politica. La cooperazione e gli incontri con tutti i servizi e i soggetti coinvolti costituiscono la parte più importante delle attività quotidiane. Il coordinamento e la cooperazione aiutano anche a monitorare il raggiungimento degli obiettivi. Alcune città segnalano tuttavia che degli incontri ad hoc da tenersi alcune volte al mese con i soggetti coinvolti siano sufficienti a raggiungere gli obiettivi. Questo dipende dalle misure concrete. Si consiglia inoltre di invitare i soggetti coinvolti centrali alle riunioni del consiglio comunale per riferire dei successi e dei risultati ottenuti. Questo può motivare i personaggi politici che non sono ancora coinvolti direttamente a fornire un ulteriore supporto alla politica.

18

### FASE Coinvolgere costantemente la comunità nelle attività quotidiane.

Invest in measures which build the trust of the local population in this policy. This is a difficult  
Investire in misure che possano ottenere la fiducia della popolazione locale nei confronti di questa politica. Si tratta di un processo abbastanza difficile, che richiede la presenza in loco e la continua comunicazione con la gente, ascoltando le loro preoccupazioni, annotando le loro esigenze e formulando misure di intervento. Anche se si ha un'idea precisa, c'è sempre bisogno di far diventare i beneficiari dei partner di questa idea. Una cosa che può aiutare ad ottenere un impegno a lungo termine da parte del gruppo target, è disporre di mezzi per delle piccole ricompense (come dolci, libri per esercizi, penne, ecc.). Anche la partecipazione agli eventi della comunità aiuta molto, ad esempio partecipare alla giornata degli insegnanti, ai festival, o parlare alla radio o alla televisione locale.

Ulteriori misure di accompagnamento suggerite dalle città:

- Ridurre il tasso di abbandono degli studi nelle scuole  
Queste misure comprendono: programmi di alfabetizzazione che fanno parte di attività coordinate nell'istruzione. Una stretta cooperazione con le scuole che comprenda il coinvolgimento dei

beneficiari. Una misura importante per la riduzione del tasso di abbandono degli studi è stata l'organizzazione di discussioni porta a porta con i genitori sull'importanza di andare a scuola. Una scuola di formazione (coaching) per bambini emarginati gestita da una fondazione, in aggiunta al "normale sistema educativo" aiuta a contrastare l'abbandono degli studi nelle scuole. Le scuole sono in questo modo responsabili dello sviluppo parallelo delle scuole di formazione (coaching), mantenendo dei contatti quotidiani con loro e facendole riconoscere ufficialmente. I rapporti con le scuole locali devono essere mantenuti attraverso delle visite regolari e l'organizzazione congiunta di eventi nel periodo natalizio o di altro tipo.

- **Affrontare la povertà e la disoccupazione**  
Volontariato, interventi personalizzati da parte dei servizi sociali, misure che forniscano nuove competenze. Mantenere un approccio realistico, riconoscendo e considerando gli eventuali pregiudizi dei datori di lavoro che potrebbe essere necessario sconfiggere.
- **Consulenza di supporto**  
Consulenza di supporto alle famiglie (per tutti i residenti) con un chiaro obiettivo di sviluppo, che comprendano iniziative per la promozione della salute e la prevenzione di malattie, visite e analisi mediche, esami preventivi per bambini, protezione civile, e supporto personalizzato.
- **Sviluppo di infrastrutture dedicate all'arte**  
Supportare gli eventi culturali, la fondazione di associazioni artistiche, dare supporto a festival ed eventi che trattano di culture diverse e minoranze etniche; mobilitare le persone della comunità che hanno qualcosa da offrire.

## FOLLOW-UP

19

### FASE Follow-up sull'implementazione

Valutare l'andamento della politica ogni giorno in via informale attraverso delle riunioni regolari e dei metodi di valutazione riflessivi. Valutare la politica in modo formale con cadenza annuale sulla base di contatti regolari tra tutte le autorità designate (i diversi dipartimenti del comune). Sulla base dei risultati ottenuti è possibile modificare la politica. Le circostanze possono infatti cambiare dopo un po' di tempo, e le priorità devono essere adattate di conseguenza. È importante rimanere sempre flessibili e non dare niente per scontato. Le esigenze dei residenti potrebbero cambiare all'interno del quadro dell'integrazione. I risultati di questo monitoraggio dovrebbero far parte del rapporto annuale. Le modifiche importanti dovrebbero essere incluse nella progettazione del piano annuale per l'anno successivo.

## FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO

- Si tratta di una politica di integrazione, che per definizione respinge l'erogazione di servizi di supporto aggiuntivi basati sulle caratteristiche. Soltanto un'erogazione di servizi basati sulle esigenze è in linea con questo approccio..
- Collaborazione di tutti i soggetti interessati e coinvolgimento del gruppo target (non in qualità di esperti esterni ma proprio di impiegati interni).
- Rispetto della diversità.
- Creazione di reti di contatti all'interno del comune e svolgimento di tutti i servizi con la stessa filosofia.
- Flessibilità da parte di tutti.
- Provare a trovare e a trarre vantaggio da ogni possibile fonte di finanziamento.
- Senso di partecipazione delle persone e processi decisionali dal basso (bottom up).
- Tutte le parti sono legate da uno scopo comune ma ognuno fa la sua parte del lavoro in egual misura.

## IMPATTO E RISULTATO

Indicatori per misurare il risultato:

- Il numero di bambini emarginati nelle scuole che poi ottengono un'istruzione superiore dopo aver ricevuto il supporto.
- Il rendimento (voti) degli studenti di scuola normale che aumenta da quando frequentano anche le scuole di formazione (coaching).
- Riduzione dell'abbandono degli studi nelle scuole (disaggregato per gruppi interessati).
- Il comportamento dei bambini a scuola migliora (migliore concentrazione, più bassa aggressività).
- I membri dei gruppi emarginati che svolgono professioni come avvocati, medici, tecnici, partecipano in numero sempre maggiore.
- Diversità nelle occupazioni all'interno dei gruppi emarginati.
- I membri dei gruppi emarginati si iscrivono ai servizi sociali; diversi tipi di richieste da parte di membri dei gruppi emarginati.
- Aumentato numero di candidature per posizioni nella pubblica amministrazione da parte dei gruppi target.
- Cambiamento dell'immagine della città/della popolazione da parte dei gruppi.
- I genitori sperimentano un accrescimento di autonomia nel supportare i propri figli e il rapporto genitori figli migliora.
- I genitori sono meglio connessi gli uni con gli altri e hanno una più stretta relazione nel proprio quartiere.

Metodi suggeriti per la valutazione dell'impatto:

- Usare le statistiche, essendo queste dei risultati non negoziabili.
- I dati raccolti dai servizi sociali permettono di calcolare l'impatto personalizzato e capire in che misura è stato fornito aiuto alle persone in difficoltà

## RISORSE ED ESEMPI

**B. (HU): Scuola di B.** La Scuola di B. è un istituto scolastico che esiste dal 1998. Aiuta e promuovere le pari opportunità per bambini e ragazzi che affrontano delle difficoltà nel loro rendimento scolastico, oltre a organizzare attività culturali e all'aperto rivolte agli studenti. L'amministrazione comunale di B., che conta circa 28.000 abitanti compresa una considerevole percentuale di rom, è stata tra le più ferventi promotrici della Scuola a partire dalla sua nascita. Il comune non ha solo il ruolo di benefattore, erogatore di servizi e pubblicità dell'istituto, ma fa anche parte di una grande colazione di entità/soggetti interessati la cui missione comune è di portare avanti questo progetto. Fin dall'inizio la Scuola è stata gestita e finanziata principalmente dall'amministrazione comunale, sebbene abbia anche richiesto e ottenuto fondi dalle Open Society Foundations, da altre realtà private e anche dall'allora Ministero dell'Istruzione. Nel settembre 2004, su suggerimento dall'amministrazione comunale, è stata istituita una fondazione con il preciso scopo di creare delle condizioni più favorevoli che permettessero al comune di sostenere il progetto. Sempre nel 2004, la Fondazione ha anche firmato un accordo con l'amministrazione comunale sull'erogazione di servizi che, tra le altre cose, comprende gli stipendi degli insegnanti pagati e i costi per utenze e pulizie, raggiungendo 19.920.000 fiorini ungheresi nel 2016.

**Attika (GR): Integrazione di servizi sociali per rispondere alle esigenze dei Rom (CECL)**

Questa politica riguarda la città come fornitore di servizi e tratta dell'integrazione di servizi sociali per rispondere alle esigenze della popolazione Rom. Un comune che fa parte dell'ampia regione dell'Attika ospita una grande percentuale di Rom, i quali sono bene integrati nel tessuto sociale locale (cosa abbastanza rara).

<http://www.agiavarvara.gr/portal/page/portal/ab/>

Rete dei Rom: <http://www.oikokoinonia.gr/en/action.asp>

<http://budaorsitanoda.webs.com/>

