

PERCORSI DI SPERANZA

2025

report di sintesi



esperienze

idee

bisogni

speranze





In collaborazione con



©Caritas Bologna

I testi sono di:

Beatrice Acquaviva

Cristina Campana

Marcello Magliozzi

Il report è stato curato da:

Mariasole Colacresi

Caritas diocesana di Bologna

Via Santa Caterina 8b – 40123 Bologna

tel. 051 221296 – 051 644 7965

www.caritasbologna.it

INDICE

CAPITOLO 1 - FASE PREPARATORIA	7
Introduzione	7
Descrizione del progetto	7
Metodologia	9
Opera segno	10
Azioni	12
Partecipazione alla formazione per i laboratori	13
CAPITOLO 2 - IL PROGETTO	15
Fase operativa - sviluppo delle azioni / La ricerca partecipativa	15
Il percorso di ricerca	16
Il gruppo guida	16
Il primo passo: il questionario	20
Il secondo passo: laboratori di comunità	25
Primo laboratorio di comunità - World Café 23/10	27
Secondo laboratorio di comunità - Photovoice 6/11	29
Terzo laboratorio di comunità - World Café 19/11	34
Quarto laboratorio di comunità - World Café 2/12	41
CAPITOLO 3 - COSTRUIRE ALLEANZE	47
Il lavoro svolto (settembre - novembre 2025)	48
Focus Lab	50
Prospettive di advocacy e lettura dei dati	51
CAPITOLO 4 - RISULTATI E PROSPETTIVE	53
RINGRAZIAMENTI	57

CAPITOLO 1 – FASE PREPARATORIA

Introduzione

Era marzo 2025 quando il direttore della Caritas di Bologna, don Matteo Prosperini, è stato sollecitato da Caritas Italiana a partecipare al progetto giubilare *“Percorsi di speranza”*. Con le idee poco chiare e molta curiosità abbiamo costituito la nostra piccola equipe composta da Beatrice Acquaviva, Cristina Campana e Marcello Magliozzi.

A maggio insieme abbiamo partecipato a un incontro formativo con Caritas Italiana dove abbiamo conosciuto le altre equipe diocesane, le nostre guide di Caritas Italiana, abbiamo scoperto le parole chiave “partecipazione” – “advocacy” e abbiamo iniziato il viaggio.

Descrizione del progetto

Il progetto **“Percorsi di speranza: inclusione e dialogo nelle città metropolitane per il Giubileo 2025”** si svolge nelle 14 città metropolitane italiane (Bari, Napoli, Venezia, Bologna, Roma, Reggio Calabria, Cagliari, Firenze, Catania, Palermo, Milano, Torino, Catania, Genova). Un progetto giubilare si pone come prospettiva il riconoscimento della dignità e della libertà di ogni persona, con uno sguardo particolare ai poveri. Perciò le Caritas diocesane sono state sollecitate con la proposta di alcune iniziative che potessero suscitare nella comunità azioni di liberazione e conversione.

È un progetto azione, concepito per tradurre visioni e analisi in interventi concreti che promuovano l’inclusione sociale e la pacificazione delle aree fragili delle città. Le aree urbane delle città metropolitane, infatti, negli ultimi anni sono interessate dal crescente fenomeno della grave marginalità sociale e da trasformazioni sociali (espulsione di residenti dai centri urbani, aggravarsi della crisi abitativa, offerta carente di servizi pubblici, impoverimento del tessuto sociale).

Due parole chiave fondano le azioni del progetto:

- **advocacy:** sensibilizzare le istituzioni e i decisori per promuovere politiche inclusive e strutturali in risposta alle sfide attuali poste dalla marginalità sociale. Si basa sulla raccolta di dati e buone pratiche con l'obiettivo di proporre interventi sistemici in ambiti come la casa, la salute mentale e i servizi di base, diritti di cittadinanza.
- **partecipazione**, che si sviluppa su quattro livelli:
 - a. istituzionale per rafforzare il dialogo e la collaborazione tra Caritas ed enti pubblici e privati;
 - b. interna alle Caritas per coinvolgere operatori e volontari in percorsi di formazione e co-progettazione;
 - c. cittadinanza per stimolare il coinvolgimento delle comunità e dei singoli;
 - d. dei beneficiari dei servizi.

La ricerca ha una dimensione locale – l'approfondimento del fenomeno e della rete attiva a Bologna – e una dimensione nazionale, risultato delle ricerche delle 14 aree metropolitane che verrà elaborato dal Centro Studi di Caritas Italiana.

Metodologia

Il progetto si basa su un approccio partecipativo di tutti i soggetti coinvolti. Una delle azioni fondamentali del progetto, difatti, è la realizzazione dei laboratori partecipativi di comunità. L'equipe della caritas diocesana è la prima a sperimentare la dimensione partecipativa come modalità di lavoro e l'utilizzo di metodi collaborativi.

I metodi collaborativi sono una modalità di approccio della realtà, in cui sono già naturalmente presenti una serie di processi sociali (comunicazione, ascolto, confronto, ideazione). L'attitudine principale sta nel riconoscere la presenza di processi di collaborazione sociale, nutrendo fiducia nelle capacità del gruppo e nella positività del processo. I metodi collaborativi assecondano processi di crescita di gruppi sociali. Attenzioni specifiche riguardano il perché si utilizzano: occorre essere consapevoli che la complessità della realtà – specialmente se si tratta del fenomeno della grave marginalità adulta – richiede di assumere la molteplicità dei punti di vista per affrontare situazioni in cui nessuno può riuscire da solo e tutti possono portare un contributo alla lettura del fenomeno e all'individuazione di proposte.

L'attitudine fondamentale è la fiducia nell'assecondare processi di crescita di gruppi e comunità che si sviluppino date alcune condizioni:

- facilitare interazioni costruttive in un gruppo a cui partecipano soggetti diversi, con ruoli diversi, portatori di esperienze e pensieri diversi, tollerando e valorizzando anche le divergenze, favorendo l'espressione di tutti e l'espressione di punti di vista diversi;
- stimolare l'immaginazione progettuale, cioè la capacità di tradurre i pensieri in strategia condivisa per affrontare tematiche sociali: occorre partire dalla consapevolezza che ciascuna e ciascuno porta un contributo significativo alla costruzione della visione e alla risoluzione del problema, nessuno da solo può risolvere un problema sociale.
- accompagnare il processo di attuazione della strategia in passi concreti da sperimentare in vista di un obiettivo trasformativo.

I metodi collaborativi tra cui abbiamo potuto scegliere quale utilizzare erano: Photovoice, World Cafè, Dialoghi comunitari di rete e Open Space Technology. Il rigore metodologico nell'utilizzo di questi 4 strumenti è dovuto alla necessità di avere dati confrontabili per produrre un'analisi valida a livello nazionale. Tutti gli incontri sono stati registrati e verbalizzati e inviati al Centro Studi di Caritas Italiana con tutto il materiale prodotto per l'elaborazione del report finale nazionale

Opera segno

La strategia partecipativa si applica concretamente a un'opera segno, cioè a uno o più servizi che la Caritas diocesana offre alle persone in situazione di grave marginalità sociale.

Abbiamo individuato l'opera segno della Caritas di Bologna nel centro di via Santa Caterina n. 8 dove, in collaborazione con la Fondazione San Petronio Onlus, si trova dal 1994 un complesso di servizi dedicati alle persone senza dimora. Il primo e principale nucleo è la Mensa della Fraternità, mensa serale nata nel 1977 aperta tutte le sere 365 giorni all'anno dove accedono con tessera circa 200 persone in media al giorno.

Accanto alla mensa sono sorti nel tempo altri servizi:

Servizi	Descrizione	Aperture	Accesso
Docce	per uomini e donne senza dimora	3 mattine a settimana	su prenotazione
Punto d'incontro	spazio pomeridiano di svago e riposo	3 pomeriggi a settimana (14:30 – 17:00)	accesso libero
Barberia	per uomini e donne senza dimora	1 pomeriggio a settimana	accesso libero
Armadio della fraternità	fornisce abbigliamento per necessità e urgenze	tutti i sabati	accesso libero
Centro d'ascolto	ascolto, rinnovo ed emissione tessere mensa	2 pomeriggi a settimana + 2 mattine a settimana	su appuntamento

Il centro vede la presenza di moltissimi volontari – circa 130 – che si alternano nei vari servizi e soprattutto nella mensa. È anche occasione di servizio per gruppi aziendali e soprattutto tantissimi giovani: gruppi scout, classi, gruppi giovanili, ragazzi in servizio civile e di altre esperienze di impegno giovanili.

Nei servizi di via S. Caterina si vede plasticamente la missione della Caritas mentre incontra e sostiene chi è più in difficoltà, da un lato, accompagna uomini e donne di oggi a dare una testimonianza personale di carità, costruire una società solidale e inclusiva. L'incontro con la persona fragile non lascia nessuno indifferente, è sempre un incontro che – magari a distanza di tempo – lavora dentro rendendo le persone sempre più attente nei confronti degli altri e accoglienti.

La mensa si trova nell'attuale sede di via S. Caterina nel 1993; la strada è molto stretta e, purtroppo, le persone che oggi frequentano la mensa sono molto di più di quelle del 1993. La strada e tutta la zona vive oggi un momento di tensione sociale, di cui ci stiamo facendo carico – assieme alla complessità dei problemi – da 2 anni quando la Caritas di Bologna è intervenuta direttamente nella gestione della Fondazione San Petronio Onlus, e quindi anche della mensa.

Da molto tempo i residenti lamentano problemi di degrado e sicurezza. Li abbiamo ascoltati più volte e abbiamo con loro incontri cadenzati. Abbiamo fatto conoscere i luoghi e i servizi, abbiamo illustrato il lavoro che qui si compie e presentato gli operatori che ci lavorano. Abbiamo fatto nostre le loro istanze e ci siamo adoperati per portarle nelle sedi istituzionali competenti. Il confronto non è sempre sereno: avvertiamo la fatica di stare nella complessità del fenomeno della grave emarginazione, di accettare atteggiamenti e parole di intolleranza nei confronti delle persone povere. Continuiamo a incontrarli con la speranza di coinvolgerli un giorno in una riflessione condivisa.

Azioni

Mantenendo il focus sul fenomeno della grave marginalità, il progetto sviluppa più azioni organiche e complementari:

- laboratori “*Si muove la città*”: analisi delle dimensioni partecipative (istituzionale, cittadinanza, poveri, personale/volontari Caritas) individuando per ciascuna città metropolitana un’opera segno diocesana;
- analisi delle 4 dimensioni di partecipazione: prima ricognizione sulle articolazioni relative ai 4 ambiti della partecipazione presso l’opera segno diocesana individuata;
- lettura delle risorse e dati sulla povertà: Caritas Italiana ha sviluppato la piattaforma OspoRisorse per la registrazione delle risorse, a disposizione di tutte le Caritas diocesane. Si propone l’aggiornamento di questa sezione comprendendo tutti i servizi del territorio
- Inoltre si propone di integrare i dati raccolti da ciascuna Caritas diocesana con quelli relativi alla stessa area territoriale raccolti da altri enti pubblici o privati (ad es. Istat, enti locali, enti di ricerca, università, ...);
- Formazione – aggiornamento – coordinamento: l’equipe diocesana di progetto parteciperà a momenti formativi dedicati sui temi dell’advocacy e della partecipazione. Caritas Italiana assicura il monitoraggio e il coordinamento.



Partecipazione alla formazione per i laboratori

L'equipe di progetto (Beatrice Acquaviva, Cristina Campana e Marcello Magliozzi) ha seguito un percorso insieme alle équipes delle altre 13 caritas di città metropolitane sotto il coordinamento della Caritas Italiana. Grazie a Vera Pellegrino (Caritas Trieste) e Andrea Gollini (Caritas Reggio Emilia) – collaboratori dell'ufficio studi di Caritas Italiana. In presenza a Roma presso la sede della Caritas Italiana abbiamo ricevuto una formazione metodologica rispetto allo sviluppo della collaborazione e della partecipazione nel lavoro sociale di comunità.

Per poter attivare e accompagnare processi partecipativi, cuore del progetto, siamo partiti dall'indagare *cos'è la partecipazione*: il processo di condivisione delle decisioni che incidono nella vita di singoli e comunità.

La partecipazione è l'approccio metodologico di "Percorsi di speranza" vissuto e sperimentato in tutte le sue fasi di lavoro, dalla costituzione e operatività del gruppo guida, è oggetto di indagine nella ricerca, fino alla realizzazione dei laboratori partecipativi.

La formazione ha riguardato anche l'utilizzo di concreti strumenti partecipativi (world café, photovoice, open space technology, dialoghi comunitari di rete) per la realizzazione dei laboratori di comunità.

La formazione dell'equipe di progetto è stata importante per poter realizzare il progetto e soprattutto per poter portare i metodi collaborativi all'interno della prassi del gruppo di lavoro Caritas.



CAPITOLO 2 – IL PROGETTO

FASE OPERATIVA – SVILUPPO DELLE AZIONI

La ricerca partecipativa

“Percorsi di speranza” è un **progetto di ricerca** che Caritas Italiana propone sui servizi della Caritas diocesana per le persone in grave emarginazione sociale (grave esclusione abitativa e persone senza dimora).

Si tratta di una ricerca qualitativa (tende alla valutazione della qualità dei servizi offerti) con spunti di ricerca partecipativa con **2 obiettivi**:

- obiettivo **conoscitivo**: aumentare le conoscenze sul fenomeno grazie a diversi punti di vista;
- obiettivo **trasformativo**: favorire suggerimenti, soluzioni possibili e condivise, sperimentazione di nuove azioni.

La ricerca partecipativa si contraddistingue per avere tra i ricercatori un mix tra competenze tecniche e competenze in base all'esperienza, per cui anche ricercatori non professionisti e principalmente i beneficiari dei servizi stessi, per cui ricerca CON le persone che usufruiscono dei servizi. I ricercatori hanno la funzione di facilitare il processo all'interno dei gruppi, cosicché la ricerca partecipativa è di fatto un processo relazionale. Abbiamo individuato l'opera segno e scelto di focalizzare la ricerca sui servizi offerti dalla Caritas in via S. Caterina: mensa, docce, barberia, punto di incontro, centro di ascolto.

La domanda di ricerca generale, comune a tutte le 14 aree metropolitane partecipanti al progetto, è stata: *le opere segno Caritas che si rivolgono a persone in grave esclusione abitativa sono in grado di attivare processi partecipativi che coinvolgono persone senza dimora, volontari, operatori, comunità civile, istituzioni pubbliche? Questi processi partecipativi contribuiscono al miglioramento delle condizioni di vita delle persone senza dimora? E alla coesione sociale della comunità? Come le nostre opere si sono adeguate al mutamento del fenomeno della grave marginalità adulta nel corso del tempo? Le modalità di intervento sono ancora adeguate ai tempi e ai bisogni?*

Abbiamo declinato la domanda di ricerca adattandola al nostro contesto:

I servizi offerti in via S. Caterina sono adeguati ai tempi e ai bisogni di oggi? Come possiamo fornire servizi per la grave marginalità più efficaci, inclusivi, che riducano le tensioni sociali e promuovano partecipazione comunitaria?

Il percorso di ricerca

Le fasi della ricerca partecipativa prevedono:

- Individuazione di un'opera-segno (che insiste sulla grave emarginazione) e in cui è possibile analizzare il coinvolgimento delle 4 dimensioni individuate (interna, poveri, cittadinanza, istituzionale)
- Analisi di contesto
- Formazione sulla ricerca partecipativa
- Individuazione dei co-ricercatori
- Attivazione dei laboratori

Per sviluppare la ricerca, dopo aver proceduto a

- Individuazione opera segno
- Analisi di contesto
- Formazione sulla ricerca

Il gruppo guida

Abbiamo costituito il gruppo guida, cioè il gruppo di co-ricercatori che insieme all'equipe Caritas di progetto ha avuto il compito di preparare e realizzare i laboratori partecipativi di comunità. Seguendo il metodo partecipativo abbiamo invitato a far parte del gruppo soggetti con provenienze varie, una forte motivazione e che garantissero una molteplicità di punti di vista:

- Referenti del progetto
- Operatori Caritas
- Volontari Caritas
- Rappresentanti delle istituzioni
- Rappresentanti di altre organizzazioni impegnate in ambiti affini
- Beneficiari dei servizi

Nella costituzione del gruppo guida abbiamo incontrato l'unica difficoltà di coinvolgere rappresentanti istituzionali, personale dei servizi sociali e sanitari. Le motivazioni sono probabilmente legate a prassi rigide di autorizzazione del personale a partecipare a incontri al di fuori dello stretto ambito lavorativo. Non esiste una prassi in questo senso e non è facile istituirlo.

L'unica persona che ha partecipato è responsabile per il comune della cooperativa che gestisce alcuni servizi di prossimità in strada. La partecipazione agli incontri del gruppo è stata buona e il gruppo ha lavorato in modo compatto.

Attraverso una serie di 10 incontri il gruppo guida ha affrontato tutti i compiti assegnati:

- Condividere la domanda di ricerca;
- Organizzare i laboratori:
 1. individuare il numero dei laboratori necessari
 2. definire le domande per i laboratori
 3. stabilire le modalità di realizzazione (luogo, orari, setting, materiali)
 4. decidere i soggetti da invitare
 5. scegliere gli strumenti da utilizzare per la realizzazione;
 6. Incontro finale di raccolta dei dati emersi dai laboratori.

Mentre il ruolo dell'equipe di progetto ha previsto:

- Partecipazione agli incontri con Caritas Italiana;
- Coordinamento del progetto e della ricerca convocando il gruppo guida;
- Facilitazione e osservazione durante i laboratori;
- Redazione dei verbali degli incontri del gruppo guida e dei laboratori.

Il **gruppo guida**, composto di 12 persone, è stata un'esperienza molto interessante e arricchente sotto molti profili. Intanto è stata la prima volta che abbiamo costituito un gruppo misto per confrontarci sui servizi offerti dalla Caritas alle persone senza dimora; è stato un valore aggiunto riconosciuto da tutti, soprattutto appartenenti a enti diversi dalla Caritas. Inoltre è stata la prima volta in cui i beneficiari hanno avuto la possibilità di parlare insieme a operatori e volontari. La disponibilità ad accogliere sguardi diversi ci ha permesso di considerare aspetti che prima non avevamo considerato, così come abbiamo avuto la possibilità di spiegare e condividere con altri tante scelte e situazioni.

La presenza assidua e costruttiva di 2 beneficiari (un uomo e una donna) dei servizi – sui 3 individuati – è stata molto preziosa anche umanamente. Abbiamo imparato a dedicare un'attenzione sincera agli altri, e che per fare questo occorre cambiare alcuni schemi. Per esempio: se a una riunione fra soggetti così eterogenei ci si presenta con il ruolo – operatrice Caritas o della coop. – questa modalità mette in difficoltà i beneficiari che dovrebbero presentarsi come tali; se invece ci si presenta come singola persona che – tra le altre cose – lavora alla Caritas, l'approccio è inclusivo. Per favorire la partecipazione al confronto di tutti, è utile adottare un linguaggio semplice e chiaro, senza troppi tecnicismi, che si fondi sull'esperienza piuttosto che sui saperi. L'ascolto diretto delle loro esperienze e percezioni ci pone in discussione, anzi pone in discussione un punto di vista unilaterale.

Il punto più delicato e più discusso all'interno del gruppo guida ha riguardato la ricerca delle modalità più adatte per promuovere la partecipazione dei frequentatori dei servizi di via S. Caterina.



“

In strada il pericolo è ovunque, bisogna essere sempre prudenti e fare attenzione a tanti problemi che ci sono in strada. Bisogna fare attenzione quando si chiede qualcosa alle persone senza dimora: raccontare una cosa può essere buono per me ma può creare danno agli altri. La vita di strada porta la paura di esporsi, è una realtà difficile. Se ne esci fuori, vieni escluso (ora non vivo in strada ma in una comunità). La strada è una realtà comunitaria; ci sono regole implicite: rispetto! Verso tutti: chi è stato in carcere, chi spaccia, chi usa sostanze. Cambiare una cosa per me, può danneggiare gli altri.

Se non ci fosse il rispetto, sarebbe anarchia, caos. La regola del rispetto nasce spontaneamente e ce la passiamo tra chi entra e chi esce. Fate attenzione a invitare tutti, ad ascoltare tutti.

Sta avvenendo un cambiamento in strada: persone che erano ai margini e invisibili, ora si mostrano, prima avevano paura di mostrarsi. In strada abbiamo radio barbonia per passarci le informazioni, c'è aiuto reciproco in strada. Io non do fiducia a nessuno. Rischio la vita sempre, si creano corazze. Girano di tutto. Bisogna essere bravi a creare un ambiente familiare, naturale, per essere più genuini. Non fare le feste solo per le persone senza dimora.

– S., un beneficiario



”

IL PRIMO PASSO: IL QUESTIONARIO

I beneficiari del gruppo guida hanno posto molto l'accento sull'esigenza di stabilire una solida fiducia per poter chiedere ai beneficiari un coinvolgimento nell'esprimersi riguardo i nostri servizi. Abbiamo considerato che in alcuni contesti e con alcune persone c'è già un clima di fiducia che predispone all'apertura e al dialogo: per esempio al Punto di Incontro così come in alcuni progetti specifici e per alcune persone seguite dal centro di ascolto. Quindi c'è un contesto (il Punto di Incontro) con caratteristiche favorevoli (convivialità, spazio non strutturato, relazione alla pari tra volontari e ospiti) alla realizzazione di laboratori partecipativi e attraverso il lavoro delle operatrici del centro di ascolto c'è con alcuni una relazione positiva e consolidata.

Queste sono le basi su cui contare; manca però una prassi in tal senso, mancano spazi dedicati all'ascolto per la valutazione dei servizi.

Per questi motivi è stato deciso di iniziare questo approccio proponendo in una settimana di ottobre 2025 un questionario a tutte le persone che frequentano i servizi.

La somministrazione del questionario è stato un bel lavoro condiviso nella redazione della scheda e soprattutto nel momento di ascolto delle persone.

Il focus dei questionari è stato: quanto l'offerta di Santa Caterina risponde ai bisogni quotidiani?

Il questionario si è caratterizzato per:

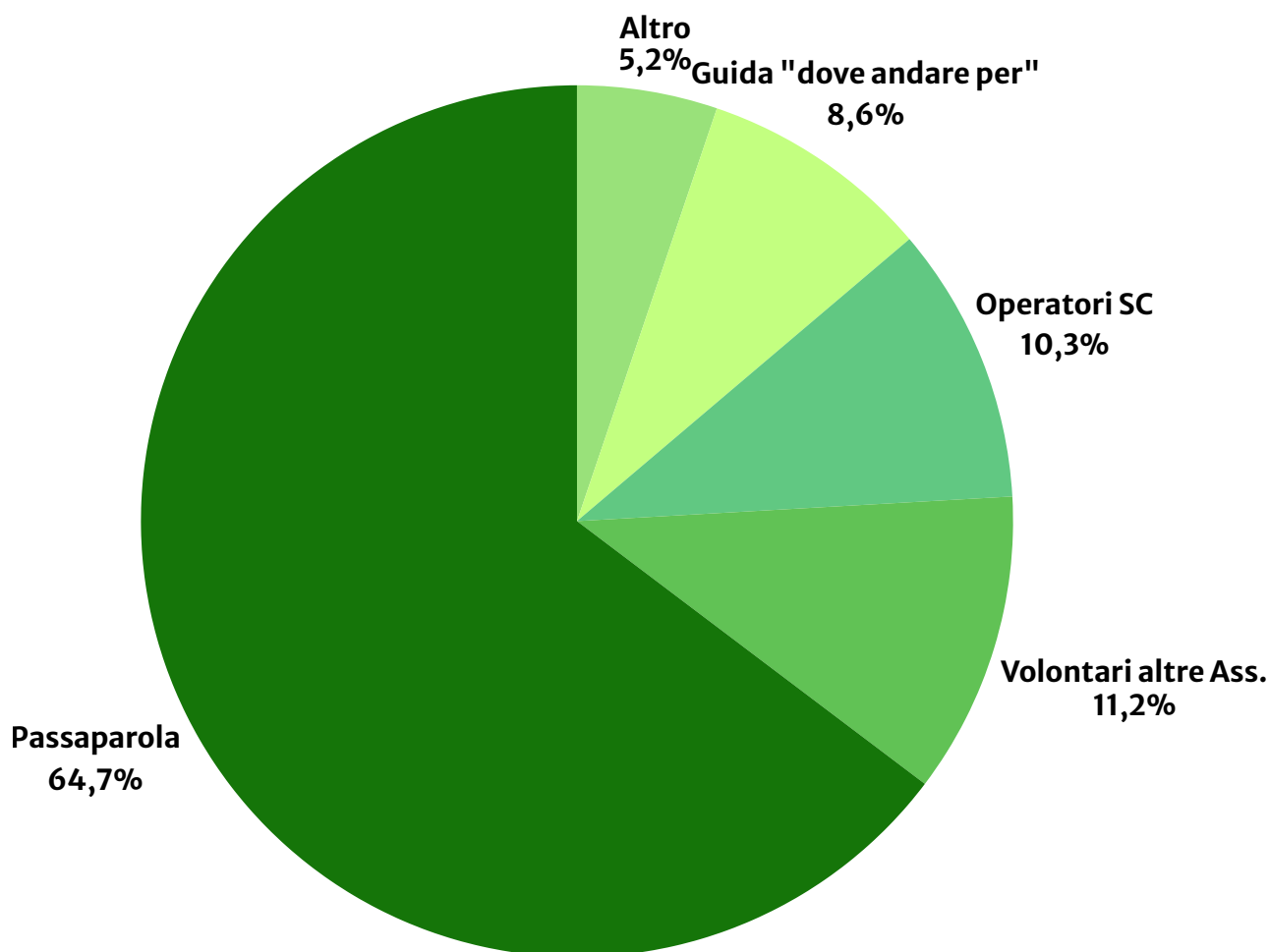
- un blocco di domande per ciascun servizio;
- domande chiuse su orari, accesso, organizzazione e qualità;
- spazio aperto per suggerimenti e proposte
- attenzione alla qualità relazionale
- tre domande generali per capire ed esplorare:
 1. *Tramite quale canale informativo le persone sono arrivate a S. Caterina?;*
 2. *“In generale, quali altri servizi vorresti trovare a S. Caterina per i tuoi bisogni di ogni giorno?”*
 3. *Invito a partecipare al secondo step della ricerca.*

I questionari sono stati somministrati dal 6 al 10 ottobre 2025, in mensa nella serata del 9 ottobre. In mensa 24 volontari in una sola serata sono stati presenti al tavolo con gli ospiti per chiacchierare ed intervistarli; un'esperienza inedita. Abbiamo registrato un clima molto favorevole e disponibile da parte dei beneficiari, grande coinvolgimento da parte di operatori e volontari in tutti i servizi.

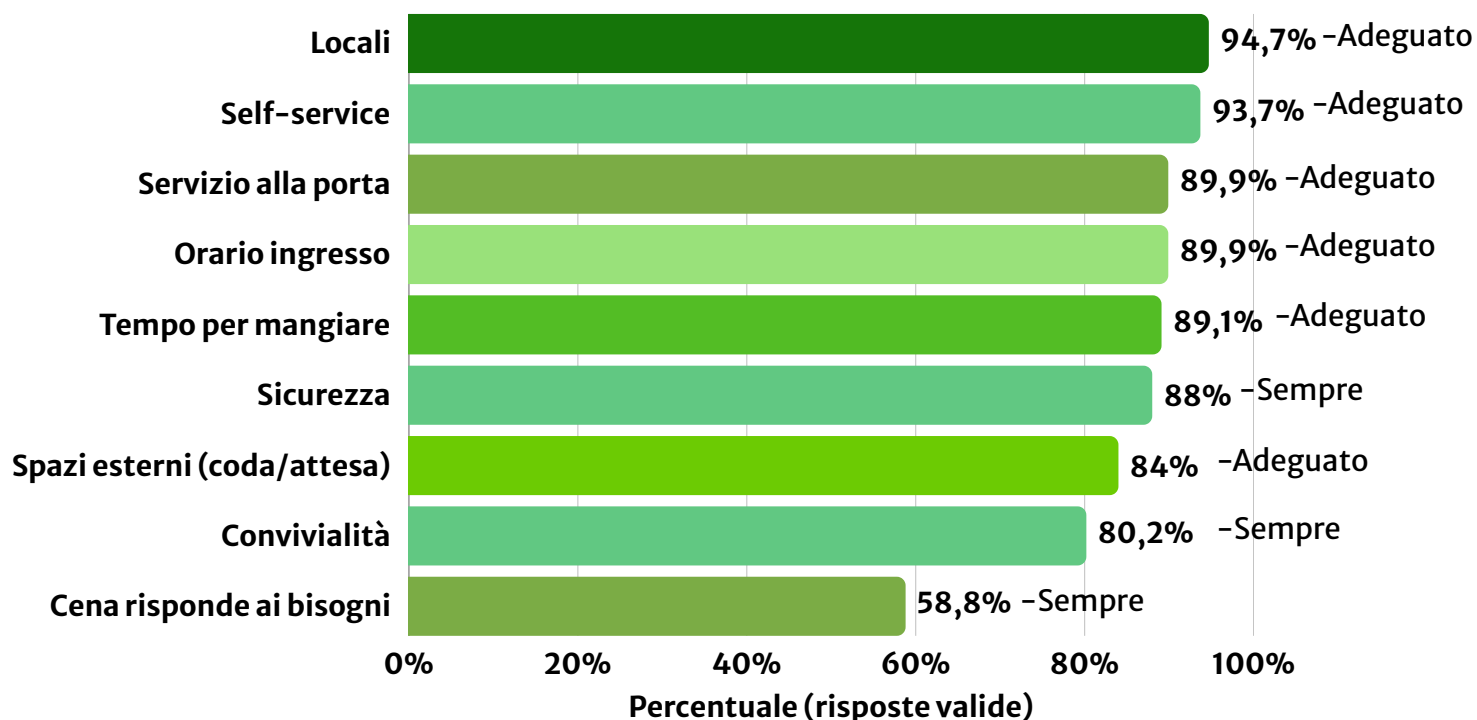
L'analisi dei risultati del questionario è stata oggetto di una riunione del gruppo guida molto vivace e partecipata. Il dataset del questionario comprende 145 risposte valide raccolte in modalità auto-compilata, con il supporto di volontari. Le domande coprono la conoscenza e l'utilizzo dei servizi, nonché la valutazione di aspetti operativi, con campi note per approfondimenti qualitativi.

Ai fini delle elaborazioni, riportiamo le quote sulle sole risposte valide in percentuali relative.

COME HAI SAPUTO DEI SERVIZI?

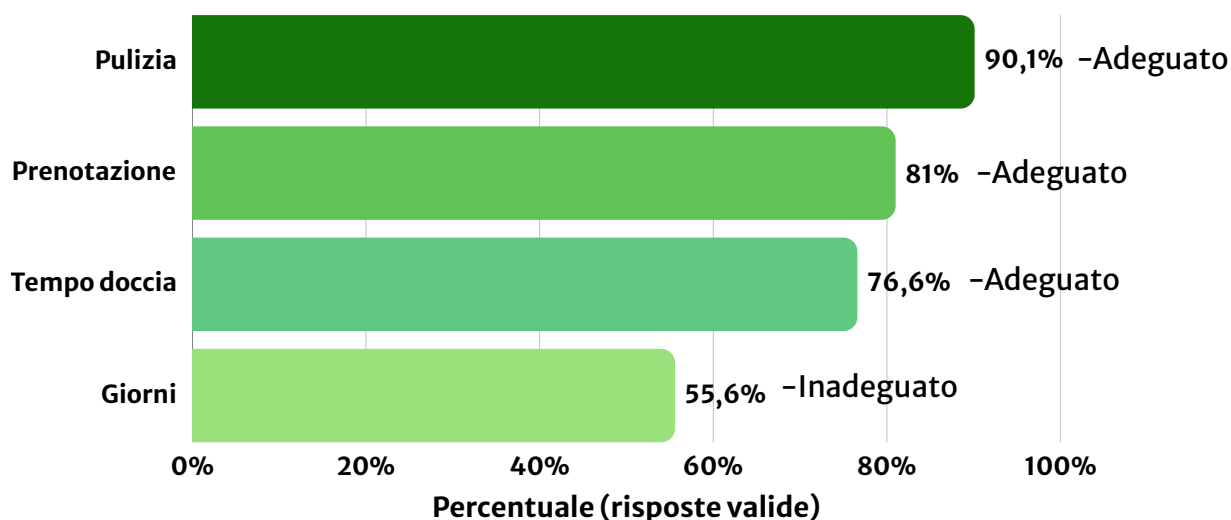


VALUTAZIONE MENSA- RISPOSTA PIÙ COMUNE PER VOCE (solo validi)



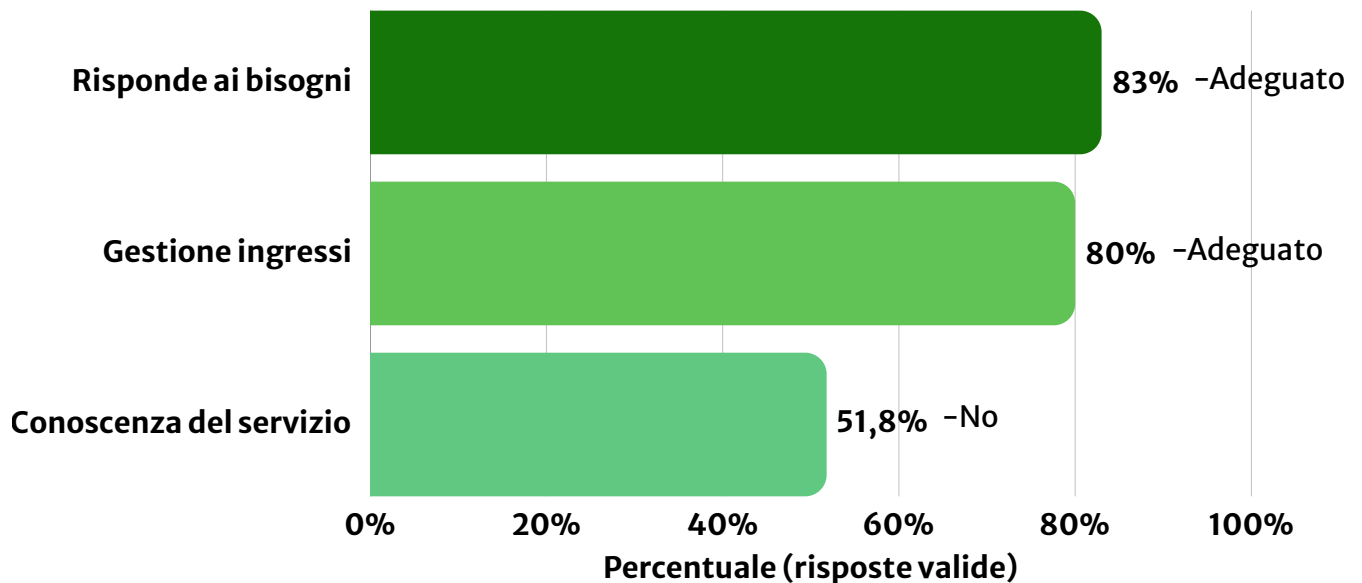
Le osservazioni libere segnalano alcune richieste ricorrenti sui tempi e gli orari. In particolare, compaiono desideri di più tempo per mangiare e fasce orarie più tarde o più flessibili, spesso legate a esigenze lavorative o organizzative. Inoltre, emerge con chiarezza il tema della gestione dell'attesa e dello spazio esterno, in quanto segnalano disagi legati all'attesa esterna e allo spazio limitato fuori.

VALUTAZIONE DOCCE - RISPOSTA PIÙ COMUNE PER VOCE (solo validi)



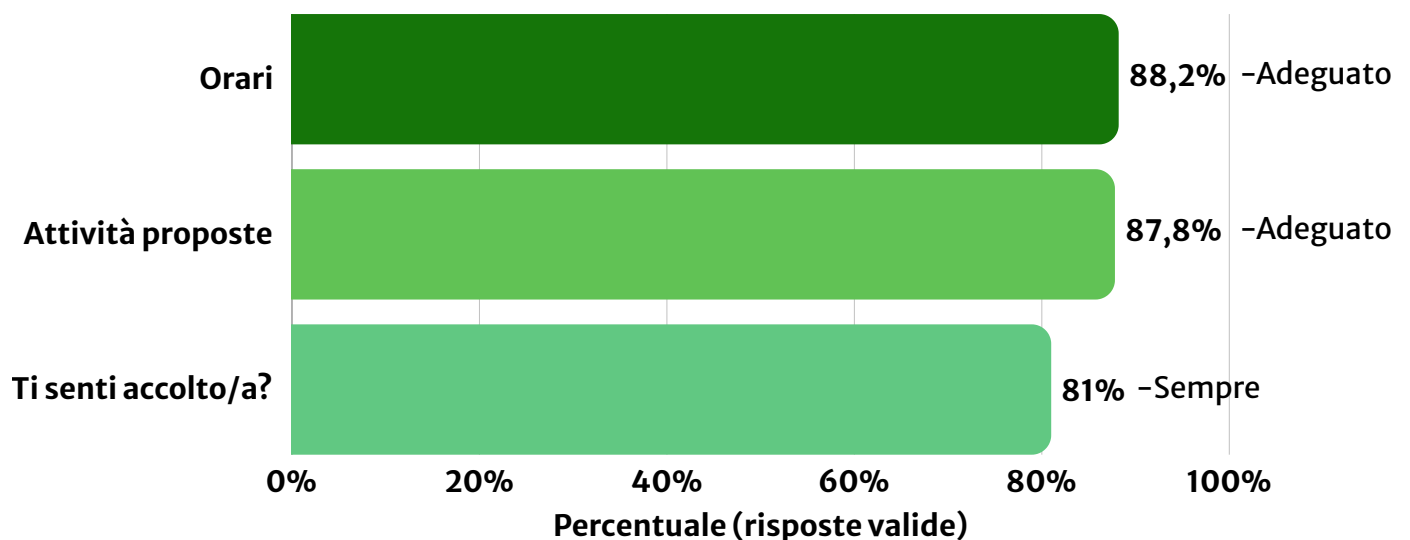
Il quadro è prevalentemente positivo; nel complesso emerge un buon giudizio sul funzionamento quotidiano, con una richiesta specifica legata alla disponibilità di giorni.

VALUTAZIONE BARBERIA – RISPOSTA PIÙ COMUNE PER VOCE (solo validi)



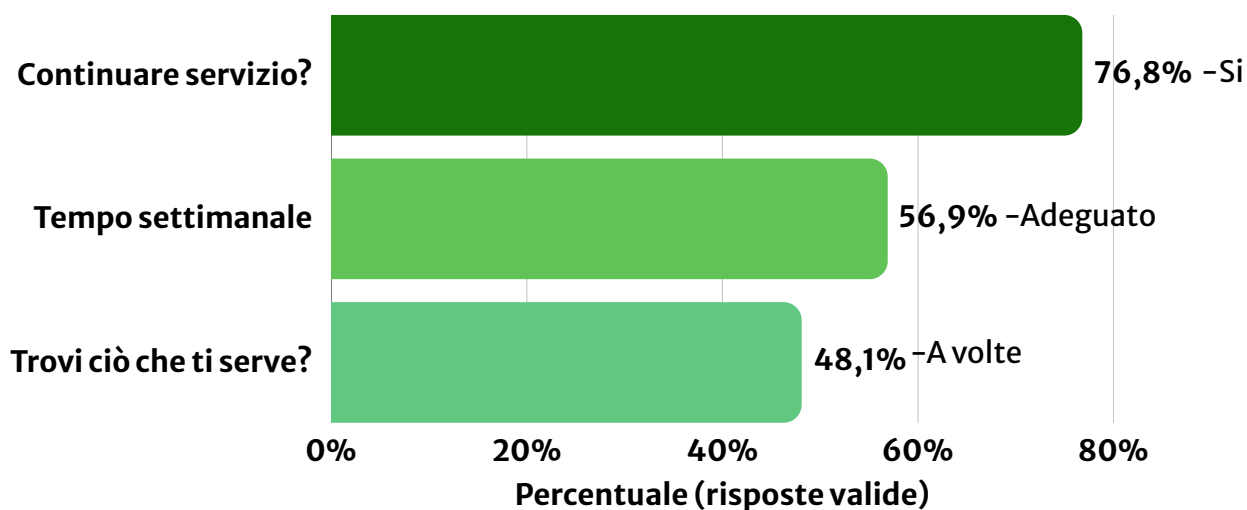
Il servizio è poco conosciuto (oltre metà dei rispondenti dichiara di non conoscerlo). Tra chi lo valuta, prevale un giudizio positivo su risposta ai bisogni e gestione dell'ingresso. Nelle note compaiono richieste ricorrenti su calendario e accesso; si segnalano anche osservazioni igienico-operative puntuali.

VALUTAZIONE PUNTO D'INCONTRO – RISPOSTA PIÙ COMUNE PER VOCE

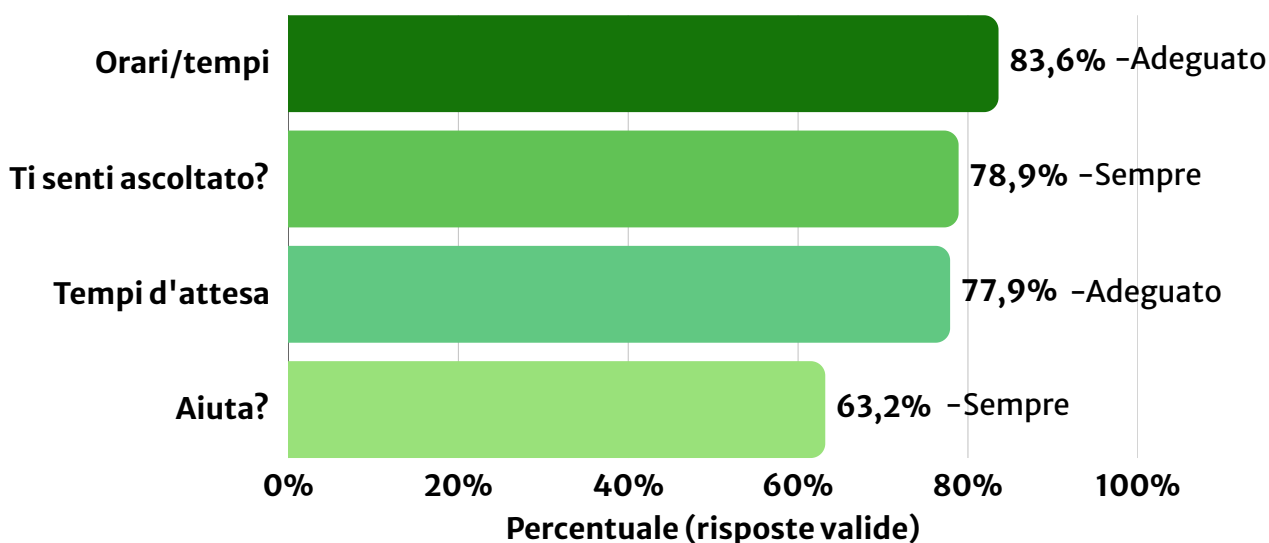


Il quadro è molto positivo su orari, proposte e accoglienza. Nelle note libere emergono alcuni problemi relativi all'orario di apertura da ampliare e a proposte di attività aggiuntive (tv, corsi di italiano).

VALUTAZIONE ARMADIO – RISPOSTA PIÙ COMUNE PER VOCE



VALUTAZIONE CENTRO D'ASCOLTO – RISPOSTA PIÙ COMUNE PER VOCE

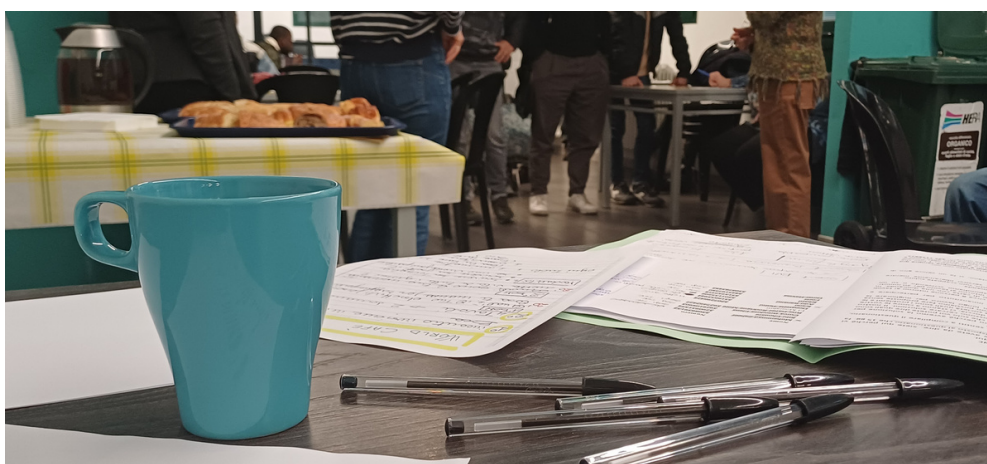


Conclusioni: focus su aspetti da migliorare

Le criticità maggiori riguardano:

- la gestione dell'attesa e dello spazio esterno della Mensa e il prolungamento degli orari;
- la disponibilità/organizzazione delle docce;
- la completezza dell'offerta dell'Armadio (taglie/articoli);
- la attesa per colloquio al Centro di Ascolto;
- le attività al Punto di incontro.

IL SECONDO PASSO: LABORATORI DI COMUNITÀ



Dopo l'approccio del questionario ai beneficiari, il gruppo guida si è confrontato sulla modalità di impostazione della fase di ascolto comunitario attraverso i laboratori partecipativi.

Si è deciso di iniziare dai beneficiari dei servizi di via S. Caterina, riservando per loro due appuntamenti di ascolto attraverso l'utilizzo di due strumenti differenti. La scelta deriva dalla convinzione di avere la necessità di maggior tempo per far comprendere di cosa si tratta e per instaurare una relazione di fiducia, ritenuta da tutte e tutti condizione necessaria per attivare partecipazione e coinvolgimento negli incontri. Inoltre, vista la mancanza di una prassi in questo senso, si ritiene che sia più proficuo non creare situazioni miste da subito, cioè situazioni in cui i beneficiari sono invitati ai laboratori di comunità insieme a operatori e volontari. Il luogo e lo spazio individuato per i laboratori è quello del Punto di Incontro: uno spazio pomeridiano aperto 3 giorni a settimana dalle 14:30 alle 17, prima dell'apertura della mensa, per riposare stando al caldo in inverno e al fresco di estate, scambiare chiacchiere, prendere un caffè, fare una partita a carte o a biliardino. Sono presenti giovani e volontari che animano il pomeriggio in un clima molto amichevole. Lo spazio è frequentato in media da 60 persone ogni pomeriggio.

In seguito un laboratorio di comunità riguarderà l'ascolto di persone che operano, per lavoro o per volontariato, in servizi pubblici o associazioni che si rivolgono a persone senza dimora e che costituiscono una rete già conosciuta e disponibile alla collaborazione.

Infine l'ultimo laboratorio avrà carattere plenario, vedrà insieme soggetti appartenenti alla comunità in senso ampio: operatori e volontari della Caritas, beneficiari dei servizi, persone che operano - per lavoro o per volontariato - in servizi pubblici o associazioni che si rivolgono a persone senza dimora, società civile.

PRIMO LABORATORIO DI COMUNITÀ – World Cafè 23/10

“Buongiorno a tutti, benvenuti e grazie di essere qui. Siamo qui perché vogliamo ascoltare quello che avete da dire. Siete qui perché vi accomunano 2 cose: non avere una casa e aver risposto al questionario che 15 gg. fa vi abbiamo chiesto di compilare in mensa. Cosa ne pensate del questionario? Come vi siete sentiti a compilare il questionario, potendo dare anche suggerimenti per migliorare?”

Vogliamo ascoltare il vostro punto di vista non perché avremo la soluzione per eliminare magicamente tutti i problemi. Crediamo che solo voi potete dire quali sono i problemi che incontrate e che solo insieme si possono cercare soluzioni. Il nostro lavoro va oltre il darvi da mangiare e farvi fare una doccia; ci stanno a cuore le vostre difficoltà. La Caritas ha il compito di dire a tutti quali sono i problemi e le ingiustizie; ha anche il compito di fare proposte. Non possiamo fare proposte senza ascoltare voi, dobbiamo partecipare insieme a un lungo lavoro per migliorare la situazione. Quindi oggi siamo tutti insieme qui per questo, innanzitutto per partecipare e ascoltarci.”

Con questo breve saluto introduttivo giovedì 23 ottobre alle 15 del pomeriggio abbiamo accolto le persone attorno a due tavoli preparati per la realizzazione di un world cafè.

È questa una tecnica per sollecitare e favorire il dialogo sociale utilizzando contesti caratterizzati all’informalità e alla convivialità, come se si trattasse di un gruppo di amici che discute al bar. Si rivela particolarmente adatta in questo genere di ricerche perché facilita la partecipazione, l’emersione di spunti di riflessioni, suggerimenti, idee nuove. Elementi fondamentali sono:

- la creazione di uno spazio accogliente;
- la definizione di domande importanti e chiare;
- incoraggiare il contributo di tutti;
- connettere diverse prospettive;
- raccogliere e condividere intuizioni, scoperte.

Abbiamo allestito una sala della mensa attigua al salone del Punto di Incontro, così da poter avere una continuità spaziale con questo pur garantendo uno spazio riservato e silenzioso. Abbiamo allestito anche tavoli con dolci e the, 2 tavoli avevano fogli con le domande scritte sopra, colori e post it a disposizione di tutti.

Divisi in numero sufficiente tra facilitatori e osservatori – anche interpreti per inglese e francese – abbiamo spiegato lo svolgimento dell’attività. Sono presenti infatti 8 persone del gruppo guida e 10 beneficiari partecipanti, che avevamo invitato nelle settimane precedenti e al momento.

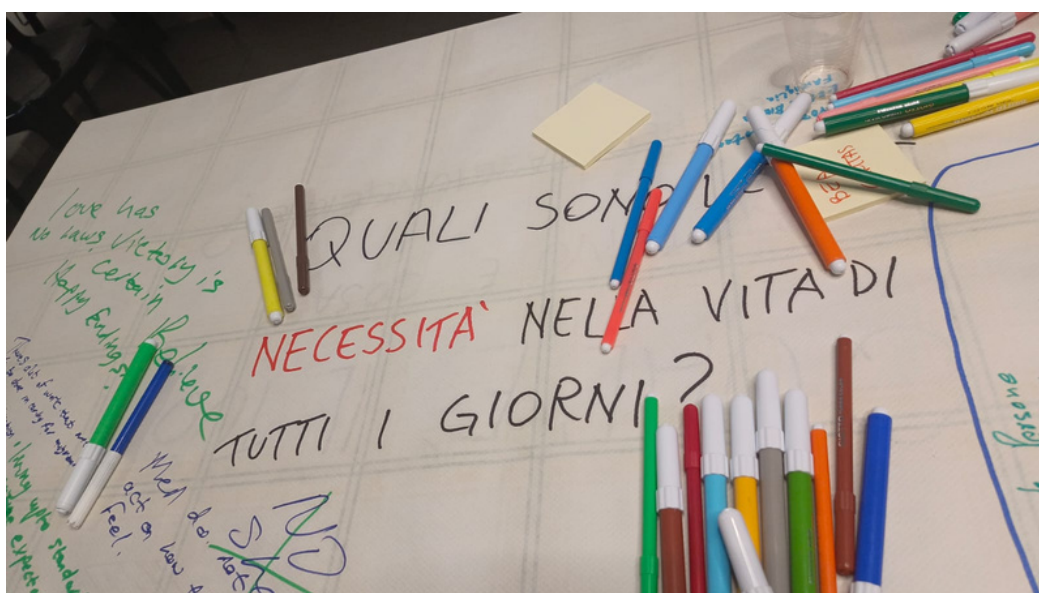
Le domande sui tavoli sono state:

DOMANDA	RISPOSTE RACCOLTE
A. Qual è il tuo obiettivo personale e cosa ti manca per raggiungerlo?	Salute, protesi dentaria, casa , famiglia, amore, fortuna, opportunità, documenti, una vita migliore, lavoro , diventare ricco
B. Quali sono le tue necessità nella vita di tutti i giorni?	Avere qualcuno/a vicino, lavoro , casa , far sentire tutti accolti, senso di comunità, documenti, fiducia in sé, inclusione sociale, avere una buona pensione, la mia famiglia, le piccole cose che rendono serena la vita quotidiana, i buoni sentimenti per rimanere umani, leggere la bibbia, soldi per caricare il telefono, doccia, servizi igienici, presa per ricaricare il telefono, caffè, posto sicuro per borse e valigie, luoghi tranquilli per stare al caldo o al fresco a seconda della stagione, tessera bus, posti per riposare e dormire, ufficio unico dei servizi sociali e servizi vari, medicinali, soldi

È stato un momento molto interessante di ascolto reciproco. Abbiamo notato difficoltà linguistiche e di comprensione, perciò non tutti hanno compreso il significato di “obiettivo” e quindi a rispondere di conseguenza, il significato dato non è stato univoco per tutti, qualcuno/a lo ha inteso in senso molto concreto, altri/e no. Al di là della risposta alla domanda, le persone hanno raccontato le proprie storie; e tutti ci siamo ascoltati in profondità. Non siamo rimasti stupiti di fronte alla necessità di raccontarsi, di far emergere la propria unicità, di richiamare attenzione. È emerso ripetutamente che è difficile trovare il lavoro, che considerano l'elemento per poter inserirsi nella società; si dichiarano tutti disposti a svolgere qualunque lavoro pur di inserirsi nella società.

Sulla partecipazione al questionario registriamo che hanno provato imbarazzo a rispondere alle domande. Abbiamo rilevato un atteggiamento di fondo improntato alla gratitudine per tutto quello che ricevono, come se non fosse bene criticare chi ti dà da mangiare e lavarsi, anche se è proprio lui stesso a chiedertelo. Solo dopo varie sollecitazioni avanzano proposte di miglioramento riferite alla mensa o agli altri servizi. In generale notiamo una certa difficoltà a partecipare e a sentirsi interpellati. Si aspettano risposte concrete immediate; mentre riconoscono a fatica il valore di questo genere di incontri, che richiedono di mettere in moto un processo lungo. Hanno tutti molto chiaro cosa serve: possibilità di regolarizzare i documenti, poter lavorare, avere un alloggio. Chiedono dignità.

Al termine del laboratorio abbiamo lanciato l'invito per il successivo, chiedendo di mandarci una foto che rappresenta quello che più gli sta a cuore rispetto a quanto detto oggi.



SECONDO LABORATORIO DI COMUNITÀ – Photovoice 6/11

Dopo il world caffè abbiamo pensato di stimolare l'espressione di sé attraverso l'utilizzo di un altro metodo: il photovoice.

Attraverso la fotografia le persone possono realizzare un racconto collettivo che rappresenta la comunità, ne mette in risalto i problemi e le risorse, raccogliere sensazioni e impressioni rispetto a un problema identificato per la comunità di riferimento. L'immediatezza della fotografia e delle immagini è un mezzo potente di connessione tra le persone che può superare difficoltà linguistiche o culturali. Si apre, quindi, una sessione fotografica in cui le persone inviano le loro foto con una breve didascalia ai facilitatori del laboratorio.

Per fare fronte alla scarsità di immagini che ci sono pervenute (solo una persona lo ha fatto), abbiamo preparato alcune immagini.

Sempre utilizzando un tavolo molto grande questa volta all'interno del salone del Punto di Incontro, abbiamo proposto il laboratorio con il Photovoice come se fosse un'attività del Punto di Incontro rivolta a tutti. In questo modo diverse persone si sono avvicinate per guardare e dire la loro. Sono presenti 6 persone del gruppo guida (4 animatori e 2 osservatori) e 10 beneficiari dei servizi partecipanti.



*Non è giusto che le persone anziane facciano la fila.
Occorre riservare attenzione alle persone anziane.
Non mi piace vedere in strada persone anziane in fila con i
giovani, dovrebbero passare avanti.*



La comunione che le associazioni fanno con noi.



*Quando vedo gli anziani seduti in mensa penso a mio padre,
che è morto e che era una brava persona.*



C'è bisogno di fare la doccia almeno 2 volte a settimana.



C'è bisogno di cura. Manca la famiglia. Mancano le origini. Innaffiare i fiori fa pensare al futuro. Mancano l'educazione e la cura.



*Senza casa non c'è niente: né speranza, né sicurezza, né dignità, né vita.
Manca lavoro per le persone disabili.*



Fare attenzione alle donne che sono più esposte ai pericoli.



Mancano più case popolari, servono sistemi più intelligenti perché non si investe sulla casa. Vogliono far uscire le persone povere a Bologna. Ci sono tante risorse per sopravvivere ma non per vivere. Ti vedono e ti aiutano. La politica non fa nulla per noi. Ci vorrebbero 2 docce a settimana per le donne. Italiani e stranieri si sentono discriminati avendo le docce separate. Ho bisogno di un salotto, un divano o una panchina per stendermi. Bologna cerca di non spostare le persone senza dimora, è abbastanza comprensiva, però servirebbe avere una zona in cui stare senza paura di essere cacciate. È una brutta sensazione ... non avere neanche dove poter stendere i calzini. Spazi come il punto di incontro aiutano a vincere la solitudine. Il sabato e la domenica sono le giornate più difficili. Di sera i ragazzi ci disturbano.

– Una giovane donna



Abbiamo registrato reazioni di curiosità e sospetto rispetto al laboratorio e all'uso delle immagini. Alcune immagini riscuotono più interesse di altre; i significati attribuiti sono molto diversi da persona a persona, a riprova che anche il linguaggio delle immagini risente dell'unicità insita in ciascuno/a. Emergono grande attenzione per le persone fragili: anziani, donne, malati e disabili; la necessità della cura e di educare al prendersi cura; la mancanza degli affetti. Ascoltiamo un po' sorpresi e accogliamo con grande interesse le loro parole che ci mostrano, tra i tantissimi volti che tutte le sere sfilano in mensa per un pasto, alcuni volti particolari che avrebbero bisogno di uno sguardo più attento: le persone anziane, le persone ammalate, le donne.

TERZO LABORATORIO DI COMUNITA': World Cafè 19/11

Alla fase di ascolto dei beneficiari dei servizi è seguita quella rivolta a operatori e volontari di servizi pubblici e associazioni che operano a favore delle persone senza dimora. In particolare sono stati invitati:

- **Servizi pubblici:** ASP Sportello Protezioni Internazionali ufficio per persone straniere, Servizio Bassa Soglia servizio sociale per persone non residenti a bologna, DSMDP servizio per dipendenze e salute mentale, CSM centro di salute mentale territoriale, Fuori Binario servizio di prossimità e riduzione del danno in convenzione con il comune di bologna, Piazza Grande unità di strada in convenzione con il comune di bologna, CIDAS cooperativa sociale;
- **Associazioni del Terzo Settore:** Antoniano mensa e centro di ascolto, Labas (centro sociale con ambulatori, scuola di italiano per migranti, sportello lavoro, etc), Fratelli Tutti Gaudium volontariato in strada, Comunità S. Egidio, Albero di Cirene centro di ascolto e ronda notturna, Opera Padre Marella accoglienza, Arte Migrante laboratori artistici aperti, Il Ponte accoglienza per stranieri, Ass. Papa Giovanni 23, Sokos ambulatorio medico per persone senza assistenza sanitaria, Biavati ambulatorio medico per persone senza assistenza sanitaria, Infermieri di strada, Laboratorio Salute Popolare.

Accanto al criterio del settore di intervento (area della grave marginalità adulta) abbiamo associato anche quello della competenza ed esperienza personale, spiegano loro che l'invito veniva rivolto personalmente e non per il ruolo ricoperto. Così anche il contributo richiesto al laboratorio è stato personale, frutto della propria sensibilità.



La risposta all'invito è stata molto buona: solo gli uffici prettamente istituzionali non hanno potuto partecipare per motivazioni burocratiche e le persone non hanno scelto di aderire personalmente.

Anche per questo incontro abbiamo utilizzato l'ampio salone del Punto di Incontro, opportunamente preparato con tre tavoli, fogli, pennarelli, buffet di conforto.

L'incontro si apre con la descrizione e il racconto del percorso di progetto; seguono le indicazioni sullo svolgimento del laboratorio secondo la metodologia del World Cafè. Ci dividiamo in tre gruppi e ci disponiamo su tre tavoli; in ogni tavolo ci sono 1 facilitatore e 1 osservatore. Dopo un breve giro di presentazioni intorno al tavolo, ognuna/o risponde alle domande esprimendo il proprio pensiero, facendo attenzione a non ribattere e a non giudicare gli interventi altrui. Il lavoro su ciascun tavolo su ogni domanda è di 15 minuti, al termine dei quali si ruota in un altro tavolo.

Al termine si prevede una rapida restituzione di quanto emerso durante i lavori. Le domande sono:

1. In base alla tua esperienza e alle persone incontrate dal tuo servizio, a quali bisogni occorre rispondere oggi?
2. Indica 3 caratteristiche per offrire servizi alla grave marginalità più efficaci e inclusivi
3. Cosa dovrebbe fare la Caritas oggi?

1. In base alla tua esperienza e alle persone incontrate dal tuo servizio, a quali bisogni occorre rispondere oggi?	
Lavoro	Lavoro povero, formazione e lavoro.
Socialità	Alleviare la solitudine, bisogni relazionali, fare famiglia, ascolto e accompagnamento personalizzato, spazi di riconoscimento ed espressione artistica, possibilità per le persone senza dimora di frequentare posti aperti a tutti.

Bisogno abitativo	Posti letto, case, nuove idee e formule, progetti abitativi con supporto educativo e di rete, alloggi dignitosi, mini appartamenti non isolati.
Servizi	Servizi igienici (docce e lavanderia), deposito bagagli, bisogni legali e sanitari, servizi per tutti e non ghettizzati, servizi e spazi sicuri per donne, prossimità e spazi dignitosi per socialità, coordinamento tra le varie realtà (legale, sanitaria, mensa, ascolto, accoglienza).
Diritti	Accesso al ssn, ottenimento ts, garanzia dei diritti (residenza, bisogni burocratici, dichiarazione di ospitalità).
Altri	rafforzamento della rete, percorsi obbligati per presa in carico, formazione degli operatori: aggiornamento continuo anche sulla normativa per garantire servizi sociali per tutti, coinvolgimento della società, empowerment.

Per quanto riguarda il bisogno abitativo si è ovviamente posto l'accento sulla mancanza di strutture per l'accoglienza, ma anche sull'importanza di un alloggio o di un'ospitalità strettamente legata all'ottenimento di documenti. Si è quindi facilmente passati dalla mancanza di documenti alla tutela legale e sanitaria.

Un altro punto di cui si è ribadita l'importanza è stata la formazione: sia per i beneficiari che ottengono appartamenti, in maniera che riescano a gestire il cambio di vita ed a breve termine non ritornino nelle condizioni iniziali, sia per contrastare l'abbandono scolastico, cercando di insegnare la lingua agli stranieri, ma con particolare attenzione ad un linguaggio che permetta alle persone di comprendere anche le difficoltà linguistiche che incontreranno nel loro percorso burocratico per l'ottenimento dei documenti. In merito alla formazione, è stata proposta una formazione specifica anche per i volontari.

Una segnalazione accolta con interesse, in quanto un po' al di fuori dei bisogni che venivano proposti e ribaditi da varie associazioni, è stata la necessità di spazi sociali ed artistici. Altri accenni sono stati fatti a bisogni primari come servizi igienici in città, lavanderie, posti sicuri e di “decompressione” per le donne, depositi bagagli.

In definitiva è stato proposto un coordinamento tra le varie associazioni per poter dare risposte ai bisogni, che siano puntuali e precise, mettendo a conoscenza tutti dell'ambito in cui si opera, anche per poter sorpassare ostacoli burocratici che molto spesso rallentano le richieste dei beneficiari.

2. Indica tre caratteristiche per offrire servizi alla grave marginalità più efficaci e inclusivi.	
Formazione operatori e volontari	Grande professionalità, personale formato, aumentare il personale e la formazione, professionalità e formazione per i volontari, competenti, formazione unitaria di operatori e volontari di varie realtà.
Rete	Lavoro di rete, fare rete e promuovere le realtà che già esistono, stretta collaborazione fra le associazioni, metterci in rete per poter seguire le persone, associazioni sanitari in rete con i servizi pubblici sanitari (csm, sert, pronto soccorso, ecc), capacità di coordinarsi e cooperare ciascuno secondo lo specifico al servizio della persona, inter e intra connessione, conoscere le risorse, conoscenza dei servizi per indirizzare.
Servizi	Accesso libero ma regolamentato, bassa soglia di accesso, prossimità, integrati e aperti alla comunità, in rete, conoscenza del territorio e delle risorse già presenti, servizi diffusi sul territorio e anche fuori città, accesso diretto ai servizi, orari fissi negli anni, no distinzione per tipologia di persone, accesso a bassissima soglia, in diversi punti della città, accesso diretto nei dormitori (no prenotazioni), presenza sulle strade di un numero sempre maggiore di persone, dare informazioni corrette sui servizi e come agire sull'emergenza, servizi igienici e lavaggio biancheria, continuità, ampi orari di apertura, offrire più corsi di formazione e corsi di italiano.

Gestione spazi	Belli, spazi accoglienti, mediazione culturale, approccio laico, favorire la socialità e l'espressione di sé, maggiori possibilità di scambio fra beneficiari e favorire la creazione di percorsi emancipativi comuni.
Ascolto	Ascolto attivo profondo, ascolto attivo dei bisogni, accompagnamento personalizzato, ascoltare sempre di più le persone emarginate e ascoltare le loro esigenze, conoscenza specifica dei bisogni e dei problemi delle persone, soluzioni concrete a problemi concreti, registrare le richieste che rimangono senza risposta, dare risposte concrete, tempo.
Advocacy	Restituzione pubblica dei dati per advocacy e rivendicazioni, analisi e auto-analisi/impatto.



3. Cosa dovrebbe fare la Caritas oggi?

Advocacy	Sensibilizzare i cittadini e attuazione ottimo welfare italiano, parlare con le istituzioni per portare i diritti delle persone: diritto alla casa, farsi portavoce verso le istituzioni, provocare, fare cultura, responsabilità condivisa con tutti.
Coordinamento	Alla caritas è riconosciuto un ruolo a livello nazionale, essere raccordo tra realtà del territorio, caritas è un punto di riferimento per il territorio, coordinamento per associazioni e servizi per persone senza dimora.
Favorire il lavoro di rete	Creare nuove reti, tessere reti.
Intercettare nuove povertà e lavorare come prevenzione (accorciare il tempo tra l'essere in difficoltà e finire in strada)	Lavorare su più livelli: persone, servizi.
Abitare	Accoglienza diffusa, creare luoghi di accoglienza, contrastare l'emergenza abitativa.
Ascolto	Ascolto e affiancamento per utilizzare i servizi sul territorio, seguire le persone anche quando trovano una soluzione per evitare ricadute e ritorno in strada.
Servizi	Creare servizi e spazi diffusi nella città (mense, docce, ecc), anche in provincia, intercettare nuovi luoghi di accoglienza, incrementare le docce, servizi di strada, gestione emergenze, localizzare i servizi in città per aree, aprire più servizi nelle caritas parrocchiali, offrire servizi per l'igiene personale (lavatrici, cambio biancheria ...), offrire dichiarazioni di ospitalità, spazi sicuri per donne.

Conclusioni

Rispetto allo svolgimento dell'incontro abbiamo osservato generalmente nei tavoli un clima molto collaborativo: tutti manifestano attenzione, interesse per le questioni proposte e preoccupazione rispetto all'aggravarsi delle situazioni di povertà. C'è desiderio di condividere le proprie esperienze e punti di vista sulla questione; lo scambio avviene con toni assertivi, aperti e rispettosi di tutti.

Rispetto ai temi, tornano spesso alcune esigenze: spazi dedicati alle donne, il bisogno di socialità, attenzione ai bisogni sanitari soprattutto legati alla condizione degli stranieri, la necessità di più servizi igienici. Emerge la richiesta di un coordinamento per interagire in modo più semplice e periodico. Si nota che alcuni temi sono ricorrenti nei 3 tavoli, declinati in modi diversi.

Per quanto riguarda le priorità emerse sui temi di confronto, si segnalano:

Bisogni	Socialità (spazi di espressione, per incontrarsi, aperti), diritti (residenza – dichiarazione di ospitalità – tesserino STP), servizi (per donne, aperti a tutti – per l'igiene).
Servizi più efficaci e inclusivi	Formazione operatori e volontari, rete e coordinamento, servizi (accessibili, aperti a tutti, diffusi, più servizi igienici).
Ruolo di Caritas	Advocacy, coordinamento, dichiarazioni di ospitalità, servizi (accessibili, aperti a tutti, diffusi, più servizi igienici).

Il tema dei servizi, come si può notare, è l'unico ricorrente.

QUARTO LABORATORIO DI COMUNITÀ: World Cafè 2/12

L'ultimo laboratorio partecipativo di comunità è stato rivolto a tutti i soggetti coinvolti insieme: tutte le operatrici e gli operatori di Caritas Bologna e Fondazione S. Petronio, le volontarie e i volontari della mensa e dei servizi presenti in via S. Caterina, docenti dell'Università di Bologna, operatori dei servizi pubblici, operatori e volontari di associazioni che operano a favore delle persone senza dimora, beneficiari/e dei servizi presenti in via S. Caterina. Abbiamo riflettuto molto sull'opportunità di invitare anche gli abitanti di via S. Caterina, con cui da diversi mesi intratteniamo degli incontri di ascolto.

La strada in cui si trova la mensa è molto stretta e purtroppo da tempo i residenti lamentano problemi di degrado e sicurezza. Li abbiamo ascoltati, abbiamo fatto conoscere i luoghi e i servizi, abbiamo illustrato il lavoro che qui si compie e presentato gli operatori che ci lavorano.

Il confronto non è sempre stato sereno e abbiamo preferito dare occasione di parola ai beneficiari dei servizi senza timore che potessero essere offesi o messi in difficoltà. Per questo non abbiamo invitato per il momento i "nostri" vicini di casa. Continuiamo a incontrarli con la speranza di coinvolgerli un giorno in una riflessione condivisa.

Abbiamo utilizzato l'ampio salone del Punto di Incontro, opportunamente preparato con tre tavoli, fogli, pennarelli, buffet di conforto. L'incontro si apre con una breve presentazione del progetto e ripercorrendo le tappe svolte fino a questo momento. Seguono le indicazioni sullo svolgimento del laboratorio, ancora una volta secondo la metodologia del World Cafè. L'obiettivo è quello di affrontare in chiave progettuale alcuni ambiti emersi come prioritari nei precedenti laboratori: diritto alla **Socialità e alle relazioni**, diritto all'**Abitare** e diritto alla **Salute e Igiene**. Abbiamo scelto di porre il tema dei "diritti" – che pure è emerso con forza – come trasversale. Ogni tavolo tematico avrà 2 fasi di lavoro:

1. far emergere idee e progettualità concrete su ciascun ambito,
2. individuare elementi necessari e innovativi rispetto a una progettualità scelta tra quelle emerse nel giro precedente.

Suddivisi in tre gruppi ci si dispone su tre tavoli; in ogni tavolo ci sono 1 facilitatore e 1 osservatore. Dopo 20 minuti si cambia tavolo e si passa alla seconda fase di lavoro, sempre di 20 minuti. Al termine si prevede una restituzione delle progettualità presentate e di quelle maggiormente sviluppate.

FASE 1: PROPOSTE

DIRITTO ALLA SOCIALITA' E ALLE RELAZIONI

- Psicoterapia
- Terapia di gruppo
- Incontri di ascolto
- The delle 3: momento importante di ascolto e condivisione
- Condivisione sui giochi
- Organizzazione sociale
- Divertimento insieme
- Socializzare le condivisioni
- Aprirsi con se stessi e far sapere realmente ciò che proviamo (scelta libera)
- Tempo libero vissuto insieme come scelta: una gita, una pizza, qualche giorno di vacanza
- Sviluppare con più tempo le necessità comuni
- Corso di lingua
- Conoscere cosa mangiamo
- Libri da offrire
- Mensa no self service
- Tempo
- Incontri solo donne

DIRITTO ALLA SALUTE E IGIENE

- Prevenzione e vaccini
- Cure dentarie e oculistiche
- Aumentare i giorni delle docce
- Convenzioni con le terme
- Gettoni per lavanderia
- Garantire cure e iscrizioni/accesso al servizio sanitario nazionale
- Orientamento al servizio sanitario nazionale
- Bagni pubblici
- Salute mentale - Servizio gratuito di supporto e sostegno per situazioni pre e post percorsi
- Miglioramento qualità del cibo e adeguata alimentazione
- Percorsi di continuità e mutuo aiuto anche in collaborazione con i servizi (csm, serd)
- Sportello che conosce la normativa, informa, iscrive e connette con i servizi
- Alimentazione equilibrata per malattie e intolleranze

**DIRITTO
ALL'ABITARE**

- Coordinamento tra le varie realtà sul territorio per lo sviluppo di progetti con scopo comune in ambito di aiuto alle fragilità di ogni tipo
- Il Comune deve mettere a disposizione gli alloggi vuoti
- Alloggi accessibili da parte dei privati
- Abitazioni temporanee per senza dimora con facilità di accesso e gestione coerente e competente
- Prefabbricati in aree abitate comunali come approccio all'abitare
- Individuare appartamenti o canoniche libere e creare tanti piccoli appartamenti di accoglienza, evitare l'effetto ghetto, ma come punto di partenza per un percorso di emancipazione
- Utilizzare le caserme vuote che hanno tutte le attrezzature
- Individuare stabili di propria proprietà da destinare all'autorecupero/ristrutturazione affinché siano poi abitabili
- Appartamenti o soluzioni abitative diffuse ma ben collegate a servizi/lavoro con operatori di riferimento e progetti flessibili sul reddito di chi li abita (ad es. prevedere contribuzione alle spese sulla base del reddito) con uscita flessibile dal progetto, senza scadenza
- Quadro generale della disponibilità di luoghi e spazi per l'accoglienza – fare censimento
- Un tetto come condizione primaria di una civiltà che solo così può chiamarsi tale, mettere in secondo piano tutti gli altri problemi
- Rendere conveniente per i privati concedere alloggi con finalità sociali a prezzi onesti

FASE 2: SVILUPPO IDEA PROGETTUALE CON ASPETTI INNOVATIVI E INCLUSIVI

ABITARE	Prefabbricati in aree abitate comunali destinati a famiglie e singoli. Requisiti per l'accesso: no alcol o sostanze, non avere precedenti penali, poter dimostrare negli ultimi 6 mesi di aver cercato casa e lavoro. Tempo di permanenza differenziato, scaglioni di pagamento personalizzati a partire da € 50.
SALUTE E IGIENE	Realizzare un luogo fisico unico condiviso tra varie realtà in rete dove dare precise informazioni burocratiche per l'accesso al SSN, per accogliere la persona e intercettare insieme le problematiche e i vari percorsi (screening, visite, terapia psicologica), con una attenzione alla formazione sull'alimentazione (sia con giornate a tema dedicate e/o materiale cartaceo).
SOCIALITÀ E RELAZIONI	Spazio aperto solo per donne: un giorno a settimana il Punto di Incontro aperto ad attività solo con donne, con incontri a tema e ascolto dedicato. Aggiungere servizi dedicati a loro (parrucchiere, manicure, distribuzione assorbenti durante le docce ecc...).

L'osservazione ai tavoli ha rilevato una buona riuscita del laboratorio: nella prima fase ogni partecipante ha potuto esprimere una proposta progettuale, illustrarla e motivarla in buon clima di ascolto reciproco. I/le beneficiari/e partecipano molto attivamente con considerazioni e suggerimenti pertinenti. Si rileva generalmente il bisogno, da parte di volontari delle associazioni, di raccontare cosa fa l'associazione di appartenenza prima di avanzare proposte. La sensazione è che si cerchino risposte ai propri bisogni e alleanze strategiche, non si è pronti per un'esperienza di co-progettazione.

Nella seconda fase la/il facilitatrice/ore ha aiutato il gruppo a convergere su una proposta, che è stata esplorata in dettaglio.

Nel tavolo sui problemi abitativi, nella seconda fase, tutti i partecipanti, concordano sul fatto che la problematica principale, infatti, riguarda la difficoltà burocratica di individuare ed ottenere permessi dagli enti pubblici, per realizzare questo progetto.

Per non interrompere il flusso della discussione, si decide di partire dal presupposto che i permessi vengono ottenuti.

Nella conversazione una buona partecipazione viene anche dai beneficiari, che esplicitano la necessità di far accedere agli alloggi, solamente persone che “si comportino bene”, di assegnare una tempistica relativamente breve alle presenze delle persone, ed in ultima analisi anche un piccolo compenso che le persone dovranno dare, dopo un determinato lasso di tempo, per poter rimanere all'interno degli alloggi, al fine permettere alle persone di comprendere l'importanza dell'alloggio per poter cercare un lavoro e tornare ad ottenere una loro indipendenza e non considerarlo come un punto di arrivo. Si è molto insistito anche sulla differenziazione degli alloggi, da prevedere sia per madri o donne da sole, anziani, possibilmente personali e non condivisi, ed altri condivisi o in camerate per uomini soli.

Nel tavolo sui problemi di salute e igiene il focus è sulla salute mentale, un aspetto sempre importante nella vita delle persone, basilare anche nel momento in cui cercano di reintegrarsi nella società e strettamente collegato alla socialità. Le persone molte volte non riescono a fare accesso ai soliti canali istituzionali. Si auspica un punto unico, un servizio di consultazione multidisciplinare che possa agire trasversalmente anche con laboratori di arteterapia, musicoterapia..., per indirizzare consapevolmente le persone ad un percorso di cura adeguato pur sapendo che le stesse non possono essere costrette a farlo. Manca la possibilità che le persone possano accedere a degli screening quindi di fare una buona e giusta prevenzione, così che molte malattie si cronicizzano. Non c'è nemmeno una buona informazione sulle vaccinazioni. La salute strettamente legata all'igiene: poche docce, poca possibilità di lavarsi anche per persone che hanno ferite o piaghe, pochi centri di lavaggio vestiti. Il cibo servito nelle mense per lo più non idoneo: molti carboidrati, poche proteine e poche vitamine, la cultura riguardo al cibo va cambiata: per non sprecare si accettano anche pasti dati da associazioni che andrebbero invece rifiutati, è vero che è sempre più difficile fare fronte economicamente al numero sempre crescente delle persone che chiedono di accedere alle mense ma le persone hanno diritto a mangiare bene e sano, serve un lavoro in rete territoriale.

“Non si mangia molto in strada solo per gratificarsi o per noia o per dipendenza, ma anche perché stare in strada vuol dire un grande dispendio di energie per combattere freddo o caldo”.

CAPITOLO 3 – COSTRUIRE ALLEANZE

Un'altra azione del progetto Percorsi di Speranza – Aree Metropolitane nasce con un obiettivo specifico che sembra collaterale rispetto al focus della domanda di ricerca (I servizi per le persone in grave marginalità sono adeguati ai tempi e ai bisogni? Promuovono processi partecipativi e di inclusione sociale?). In realtà ricordiamo che l'obiettivo generale vuole anche aumentare le conoscenze sul fenomeno. L'azione 3 intende rafforzare la capacità delle Caritas coinvolte di leggere i bisogni dei territori mettendoli in relazione con le risorse disponibili, e di farlo in una prospettiva di advocacy, dialogo istituzionale e costruzione di alleanze.

Nel luglio 2025 Caritas Italiana viene a conoscenza dell'avvio della rilevazione nazionale ISTAT–FIOPSD sulle persone senza dimora, prevista per gennaio 2026 e focalizzata sulle 14 città metropolitane. È un'opportunità importante perché le persone senza dimora sono invisibili anche perché difficilmente censibili, molto spesso non hanno documenti e sfuggono a tentativi di conteggio. Considerata la coincidenza con il lavoro già in corso sulle aree metropolitane, questa rilevazione è stata riconosciuta come un'occasione concreta per dare attuazione agli obiettivi di questa azione del progetto Percorsi di speranza, evitando una sperimentazione astratta e lavorando invece su un processo reale, urgente e condiviso a livello nazionale.

L'intento non è stato quello di sovrapporsi alla rilevazione ISTAT–FIOPSD, ma di contribuire in modo qualificato, mettendo a disposizione la conoscenza territoriale maturata dalle Caritas diocesane e dalle reti locali, e rafforzando il lavoro dei coordinatori territoriali coinvolti nel censimento.

La FIOPSD ETS – Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora Ente del Terzo Settore, è una associazione che persegue finalità di solidarietà sociale nell'ambito della grave emarginazione adulta e delle persone senza dimora

Aderiscono alla FIOPSD Enti e/o Organismi, appartenenti sia alla Pubblica amministrazione sia al privato sociale, che si occupano di grave emarginazione adulta e di persone senza dimora, tra cui Caritas.

Il lavoro svolto (settembre – novembre 25)

A partire da settembre 2025, durante gli incontri di progetto tra le 14 Caritas Diocesane e l'ufficio studi di Caritas Italiana sono state chieste alle Caritas aderenti alcune attività comuni da svolgere all'interno di OsPoWeb, data base di raccolta dati nazionale di Caritas, in particolare nella sezione OsPo Risorse.

OsPoWeb (Osservatorio delle Povertà e delle Risorse sul web) è la piattaforma digitale ufficiale di Caritas Italiana utilizzata dai Centri di Ascolto e dai Servizi dalle Caritas diocesane e parrocchiali per archiviare i dati dei beneficiari, tracciare le storie di bisogno, gli interventi messi in campo e mappare le risorse del territorio.

OsPo Risorse è uno strumento utile per supportare l'attività di studio/osservazione delle Caritas e al contempo per orientare sul territorio le persone in stato di bisogno e favorire il lavoro di rete.

La piattaforma OsPoWeb può favorire una lettura incrociata tra bisogni e risorse, evidenziando eventuali carenze e supportando la progettazione sociale.

L'ufficio studi di Caritas Italiana ha messo a fuoco i tipi di servizio da mappare/aggiornare per la grave marginalità. In particolare, sono state identificate 18 voci di attività riconosciute come prioritarie per rispondere alle condizioni di grave marginalità. Queste includono servizi ambulatoriali (studi medici, poliambulatori, ambulatori per SDP), servizi residenziali per immigrati (centri di accoglienza, case-famiglia, centri di emergenza), servizi residenziali e non residenziali per senza dimora (strutture h24, centri di accoglienza notturna/dormitori, semi-autonomia, Housing First, Housing Led, centri diurni), sportelli carcere, mense, docce e lavanderie.

È stato poi chiesto al gruppo di lavoro sull'Azione 3 di avviare un lavoro di aggiornamento/verifica/inserimento dei soli servizi per la grave marginalità nella piattaforma OsPs Risorse, partendo dalla base dati esistente e ampliando lo sguardo a tutte le realtà del territorio (ecclesiali e non), nella prospettiva di migliorare la capacità progettuale di ciascuno e cercare soluzioni innovative.

Connettere il progetto al censimento ISTAT, si è rivelato una ulteriore e grande occasione per valorizzare e mettere a sistema ciò che già facciamo trasformando in un'azione di advocacy concreta che contribuisce a rafforzare la nostra capacità di leggere il territorio e incidere sulle politiche.

La proposta di Caritas Italiana nell'ambito dell'Azione 3a è stata quella favorire la connessione tra la lettura delle risorse del territorio e la statistica pubblica alla base della rilevazione di Istat, contribuendo così a perfezionare gli elenchi dei dormitori notturni e delle strutture residenziali dove intervistare le persone senza dimora, evitando una sottostima della popolazione. Si è trattato di un'opportunità per la rete Caritas di offrire il proprio contributo al miglioramento della statistica pubblica sulla povertà che avrà inevitabili ricadute anche sul piano delle politiche di contrasto.

Fasi del progetto per questa azione sono state:

- aggiornare OsPo Risorse limitatamente ad alcune tipologie di servizi specifiche, individuate come rilevanti per la grave marginalità adulta;
- concentrarsi in particolare su strutture residenziali per persone senza dimora e, in seconda battuta, su alcuni servizi per immigrati;
- includere anche le Unità di Strada, riconosciute come risorse fondamentali per intercettare luoghi e presenze spesso non rilevati dai servizi istituzionali;
- integrare, ove possibile, i servizi Caritas con quelli di altri enti del territorio e con informazioni di fonte pubblica.

Questo lavoro di mappatura non è stato inteso come una semplice raccolta dati, ma come un esercizio di osservazione, rilettura interna e confronto tra servizi, utile anche a far emergere bisogni nuovi o trasformati.

Il passo successivo del progetto, condiviso con FIOPSD e in particolare con il coordinatore nazionale Michele Ferraris, è stato l'invio ai coordinatori territoriali FIOPSD della mappatura delle sole strutture residenziali per la grave marginalità e degli elenchi delle Unità di Strada rilevati dalle Caritas diocesane delle 14 Aree Metropolitane coinvolte nel processo.

Questo passaggio ha avuto un significato che va oltre la trasmissione di dati consentendo di:

- offrire ai coordinatori un supporto informativo qualificato, arricchendo gli elenchi forniti dagli enti locali;
- portare all'attenzione luoghi, servizi e presenze che spesso sfuggono alle rilevazioni istituzionali, ma che sono ben conosciuti da chi opera quotidianamente sul territorio;
- avviare o rafforzare un dialogo diretto tra Caritas e coordinatori della rilevazione, in una logica di collaborazione e non di controllo.

In alcuni contesti questo dialogo è stato facilitato dal fatto che i coordinatori siano stati loro stessi operatori Caritas; in altri casi, ha richiesto uno sforzo maggiore di aggancio e mediazione. In entrambi i casi, il valore del passaggio risiede nella costruzione di una relazione e non solo nell'invio del materiale. Terminato questo lavoro preparatorio il 26 gennaio 2026 si è avviata la conta delle persone senza dimora nelle 14 città metropolitane: Bari, Bologna, Cagliari, Catania, Firenze, Genova, Milano, Messina, Napoli, Palermo, Reggio Calabria, Roma, Torino, Venezia dove hanno partecipato operatori, volontari e cittadini. Il 28 e 29 gennaio sono state somministrati dei questionari alle persone senza dimora per raccogliere maggiori informazioni. È stata un'importante azione collettiva per conoscere, comprendere e costruire politiche più giuste. Nessuno deve essere invisibile.

FOCUS LAB

Per accogliere una valutazione qualitativa dell'esperienza della rilevazione ISTAT-FIOPSD delle persone senza dimora, mettendo a fuoco sia il vissuto dei volontari coinvolti nella “notte della conta”, sia il punto di vista di chi ha avuto un ruolo di responsabilità e coordinamento, Caritas Italiana ha organizzato dei Focus Lab online nei giorni 4, 5 e 6 febbraio 2026 con le 14 Caritas diocesane. Caritas ha proposto questo spazio di approfondimento per andare oltre alla pura raccolta dei dati, con obiettivo di:

- raccogliere un feedback qualitativo sull'esperienza della rilevazione;
- ascoltare in particolare operatori e persone Caritas coinvolte direttamente come volontari o responsabili/coordinatori;
- approfondire temi quali fattibilità, esaustività, scoperte emerse e reazioni delle persone intervistate

Attraverso il confronto sono emergersi elementi di forza, criticità organizzative e apprendimenti utili, anche in vista di una possibile replicabilità e di un miglioramento delle future rilevazioni.

PROSPETTIVE DI ADVOCACY E LETTURA DEI DATI

È emersa con forza la necessità che i dati della rilevazione ISTAT–FIOPSD: non restino una fotografia isolata; vengano letti e reinterpretati alla luce dell’esperienza della Caritas sul territorio; Ora la sfida è trasformare questo lavoro in un apprendimento stabile, diventi base per azioni di advocacy locale e dialogo continuativo con le istituzioni.

Conclusione

Il valore del lavoro svolto in questa azione del Progetto Percorsi di Speranza è stato quello di un percorso di apprendimento condiviso. La rilevazione ISTAT–FIOPSD è stata riconosciuta come un passaggio complesso ma significativo, che offre l’opportunità di rafforzare competenze, relazioni e capacità di advocacy, a condizione di accompagnare i dati con una lettura critica e condivisa.

CAPITOLO 4 – RISULTATI E PROSPETTIVE

Dopo i laboratori di comunità ci siamo incontrati nuovamente con il gruppo guida per rispondere alle domande iniziali del progetto:

I servizi offerti in via S. Caterina sono adeguati ai tempi e ai bisogni di oggi? Come possiamo fornire servizi per la grave marginalità più efficaci, inclusivi, che riducano le tensioni sociali e promuovano partecipazione comunitaria?

Abbiamo riflettuto che i nostri servizi sono pensati per un'idea di persone senza dimora che oggi ha bisogno di essere aggiornata perché sempre meno definisce una categoria di persone. Siamo davanti alla sfida complessa di offrire servizi a persone che hanno storie, bisogni, risorse, culture, desideri molto diversi; è la sfida di **includere** tutte e tutti.

Inoltre abbiamo visto che tanti altri bisogni oggi sono diventati importanti e che non hanno risposta; anche questo ci pone davanti alla sfida di **ampliare** nuovi servizi per dare risposta a nuovi bisogni.

Infine, abbiamo sperimentato la potenzialità di un approccio aperto all'ascolto di tante componenti della comunità e soprattutto dei beneficiari. Questo progetto ci consegna uno **sguardo nuovo** che – auspichiamo – farà nuovi nel tempo il nostro modo di lavorare e di gestire i servizi.

Chi ha partecipato all'equipe di progetto e al gruppo guida ha appreso un approccio metodologico che stiamo già riportando nel contesto lavorativo all'intero gruppo di lavoro. Questo ci consente di rendere effettivo e efficace l'ascolto di tutti attraverso tecniche specifiche, rendendo le riunioni fruttuose. Il confronto aperto ci ha aiutato a condividere ed esplicitare prassi, motivazioni, pensieri senza dare nulla per scontato. Anche i beneficiari progressivamente si allenano a considerare accanto ai propri bisogni anche esigenze organizzative.

Di questi mesi di lavoro in “**Percorsi di Speranza**” restano tanti incontri e tanti pensieri condivisi.

Resta la conoscenza di una rete solida, riconosciuta, varia; rete composta da tante persone competenti e appassionate, resa sempre viva dalle relazioni tra noi; una rete su cui poter fare affidamento.

Resta anche la consapevolezza di un impegno che non si ferma a prestare aiuto a chi è in difficoltà ma che si prefigge di rendere giustizia, riconoscere i diritti, promuovere la conoscenza dei fenomeni legati alla marginalità sociale per costruire una società giusta e solidale.

Al termine di questi mesi di progetto avvertiamo innanzitutto l'esigenza di non fermarci. Intanto perché i laboratori di comunità ci hanno consegnato indicazioni precise sulle piste da seguire per adeguare i servizi ai tempi e ai bisogni di oggi. Le nostre prospettive future su cui desideriamo lavorare sono:

- **Dare più visibilità e spazio alle donne**, con giornate al punto di incontro organizzate e gestite su temi a loro rivolti e attenzione specifica durante il servizio doccia;
- Il punto di incontro caratterizzato con **proposte specifiche**, laboratori, pomeriggi a tema. Le persone potrebbero accedere solo se interessate all'argomento e alla fattiva loro partecipazione. Ci sarebbe un cartellone appeso visibile anche in mensa, con tutti i vari appuntamenti spiegati.
- Realizzare un **deposito bagagli**;
- Fare **convenzioni** con lavanderie con una distribuzione di gettoni;
- Presenza di un **ambulatorio medico**;
- Questionario o **cassetta suggerimenti**: una volta all'anno mettere a disposizione dell'utenza, che nel ricevere nuovamente la proposta fatta durante il progetto, si abitua e si allena ad una forma di partecipazione attiva (da capire come farlo fare senza che si innescano alte aspettative, la risposta ai bisogni le persone la vorrebbero immediata, attenzione a mantenere un clima di fiducia);
- **Giovani coinvolti** a livello organizzativo e non solo di aiuto operativo;
- Distinzione italiani/stranieri **docce**: aumentare le aperture delle docce (pomeriggio, sera) può comportare sicuramente un problema di organizzazione interna (pulizia, igienizzazione...) oltre che un aumento del costo;
- Favorire una **consapevolezza** nelle persone senza dimora di scelte politiche/sociali che determinano la loro situazione di esclusione sociale;
- Necessità di avere **maggiore tempo**, spazi, risorse, competenze, formazione.

RINGRAZIAMENTI

Giunti al termine del percorso che è stato denso di incontri, parole, racconti, sguardi, strette di mano e abbracci, sorrisi e tanto altro, quello che proviamo è gratitudine.

Per questo diciamo semplicemente grazie a:

- **Caritas Italiana** tutta per aver voluto questo progetto e per avervi dedicato persone e tempo; un grazie speciale e di cuore a Caterina Boca che ci ha accompagnato con tanta pazienza e tanta competenza. Quasi sul finale abbiamo conosciuto Beatrice Barile e ringraziamo tanto anche lei. Un ringraziamento sincero è dovuto anche a Vera Pellegrino (Caritas Trieste) e Andrea Gollini (Caritas Reggio Emilia) per la formazione metodologica.
- Le compagne e i compagni di viaggio del **Coordinamento Aree Metropolitane** delle Caritas di Bari, Cagliari, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Reggio Calabria, Roma, Torino e Venezia per i momenti insieme e il confronto: ci siamo portati a casa la ricchezza e la bellezza delle esperienze che ci hanno presentato.
- A tutte le nostre **colleghe e colleghi di Caritas Bologna e Fondazione San Petronio ETS** che si sono lasciati coinvolgere e hanno partecipato attivamente a tutti gli incontri. Insieme abbiamo raggiunto la consapevolezza che questo non è un progetto che si è concluso, ma una strada che si è aperta e che continueremo a percorrere.
- A tutto il **gruppo guida** per il clima di fiducia e di positiva collaborazione con cui ha lavorato, in particolare a Susanna, Francesca, Davide, Carlo per la costante partecipazione agli incontri, la passione e l'ascolto. Un ringraziamento speciale va' a **Samantha e Siro** per aver condiviso la propria esperienza di vita.
- A tutti coloro che sono intervenuti ai **laboratori di comunità**: Dipartimento Salute Mentale – Dipendenze Patologiche; Antoniano; Cidas Cooperativa Sociale; Labas; Avvocato Di Strada; Fratelli Tutti Gaudium; Comunità S. Egidio; Albero di Cirene; Opera Marella; Arte Migrante; Il Ponte; Papa Giovanni 23°; ambulatorio Sokos; ambulatorio Biavati; Piazza Grande; Infermieri di strada per la disponibilità alla partecipazione, per l'impegno quotidiano a fianco delle persone in estrema marginalità e soprattutto per il desiderio di costruire insieme una società più giusta e solidale.

