

COMMUNITY CENTER

Rete nazionale di sportelli
per la tutela dei diritti



I Community Center della Diaconia Valdese CSD sono degli spazi di incontro in cui gli operatori e le operatrici propongono percorsi di presa in carico dei bisogni delle persone migranti sulle questioni di natura legale, per quanto concerne il diritto di asilo e il diritto dell'immigrazione, e anche delle persone italiane in relazione all'orientamento ai servizi, al lavoro, all'accoglienza, alla casa.

Per le persone straniere, il possesso o meno di un documento o della residenza sul territorio non rappresenta un discrimine all'accesso agli sportelli. Anzi, i Community Center si rivolgono proprio a chi, essendo in posizione di maggior vulnerabilità, necessita di orientamento e supporto ai servizi.

In alcune città è presente un'equipe strutturata con operatori e operatrici che si dividono tra i principali ambiti di intervento. In altre, invece, lo sportello "prende la forma" di un unico operatore o operatrice che offre il supporto tipico del Community Center, beneficiando di un forte lavoro di network con gli altri enti e servizi del territorio, al fine di lavorare in modo il più complementare e multidimensionale possibile.

Il punto di forza è la presenza di una rete di sportelli a livello nazionale che porta con sé il privilegio di un'osservazione e un monitoraggio diffusi sull'accesso al diritto e ai servizi in Italia. Ciò permette di collocare quanto viene osservato su un territorio in una cornice più ampia e di "unire i puntini" rispetto a determinate prassi e a vere e proprie forme di esclusione e marginalità. I Community Center cercano di portare alla luce illegittimità e sfruttamento attraverso la costruzione di una presa in carico che mira all'aumento di consapevolezza da parte delle beneficiarie e dei beneficiari rispetto ai propri diritti; definisce, insieme alla persona, una possibilità di emersione da situazioni di vulnerabilità, favorendo la creazione di una società più giusta per tutti e tutte.

I Community Center sono, inoltre, in stretto contatto con gli sportelli socio-legali che la Diaconia Valdese CSD gestisce in frontiera, al confine italo-francese a Oulx e Ventimiglia e a quello italo-sloveno a Trieste. Spesso, infatti, a causare un movimento secondario intra Unione Europea è il mancato accesso al diritto nelle diverse città italiane, così come la volontà di ricongiungersi a familiari e connazionali il cui supporto è fondamentale per ridurre il grado di solitudine che accompagna i percorsi di integrazione socio-legale, lavorativa e abitativa delle persone migranti.

Apertura e inclusione

I Community Center sono rivolti a tutte e tutti, italiani e stranieri, con e senza documenti

Sportelli su misura

Il servizio si modella sul territorio e sui bisogni delle persone

Flessibilità

Servizi calibrati sulle esigenze individuali

Competenza e relazione

Le necessarie competenze professionali si accompagnano ad una forte disponibilità relazionale

Metodologie creative

Sviluppo di metodi innovativi per raggiungere e coinvolgere le persone

Reti multilivelli

Lavoro con enti pubblici e privati sul territorio e con la rete nazionale dei Community Center

Denuncia di prassi illegittime

Monitoraggio delle irregolarità nelle pratiche burocratiche e amministrative

Antenne contro lo sfruttamento

Rilevazione e denuncia dei fenomeni della tratta e di altre forme di sfruttamento

Responsabilizzazione

Supporto alle persone nei percorsi di esigibilità dei diritti, senza sostituirsi a loro

Protagonismo e cambiamento

Supporto all'autodeterminazione e al cambiamento individuale e comunitario

Generatori di risorse

Molte persone incontrate nei Community Center diventano strumenti di sostegno e cambiamento

Con le chiese

Il servizio con le persone si sviluppa in sinergia con la presenza delle comunità valdesi e metodiste

Apertura e inclusione

I Community Center si rivolgono alla popolazione più vulnerabile del territorio a prescindere dal possesso o meno di un documento o di una residenza che insiste nel comune in cui ha sede lo sportello. Anzi, gli operatori e le operatrici accompagnano le persone straniere proprio nei percorsi di regolarizzazione e di accesso al diritto attraverso la catena di azioni, molto spesso costellate da ostacoli, necessarie alla loro tutela e all'avviamento verso l'autonomia. Talvolta si parte dall'incontro con persone appena arrivate in Italia, ancora prive di documento e disorientate rispetto all'iter necessario per l'accesso ai diritti di base. In altri casi, invece, si interviene in situazioni di forte vulnerabilità in cui, partendo da una richiesta di supporto, per esempio nella ricerca lavorativa, si arriva a costruire una relazione

di fiducia che permette di approfondire meglio il quadro e far emergere possibili condizioni di sfruttamento, violenza, forte precarietà e bisogno di presa in carico. Ancora, i Community Center, nell'impostazione di un supporto anche di lungo periodo, possono accompagnare le persone in pratiche di ricongiungimento familiare, richiesta di cittadinanza, avvio di percorsi di riconoscimento di titoli di studio, iscrizione a cicli di formazione secondaria o universitaria.

Andando a coprire aree quali l'orientamento ai servizi, al lavoro, alla casa e alle pratiche di segretariato sociale, gli sportelli si sono rivelati negli anni anche punti di riferimento per un numero significativo di persone italiane in una condizione di vulnerabilità o disagio socio-economico che hanno, quindi, potuto beneficiare di un luogo aperto a tutte e tutti e capace di rispondere, grazie a una forte messa in rete, a bisogni emergenti e urgenti che prescindono dalla nazionalità di appartenenza.

Sportelli su misura

I Community Center non sono un "format" prestabilito, ovunque uguale a sé stesso, ma si basano sulla conoscenza del contesto, dei bisogni della città e del quartiere in cui esso si inserisce. La specificità territoriale è *conditio sine qua non* per l'apertura dello sportello. La nascita di quest'ultimo in un determinato luogo implica, infatti, un precedente lavoro di mappatura dei bisogni, degli attori pubblici e privati che lavorano su quel territorio e di una conoscenza dei contesti di emarginazione che lo abitano.

Spesso gli sportelli sono stati volutamente aperti nelle zone più periferiche o, comunque, maggiormente abitate o facilmente raggiungibili dalla popolazione più vulnerabile.

Il dispositivo dell'*outreach*, cioè dell'informativa in strada o comunque nei luoghi frequentati dalla popolazione destinataria del supporto, viene utilizzato dai Community Center soprattutto in fase di apertura degli stessi e nel momento in cui, durante il monitoraggio, si osservi l'assenza di un determinato gruppo di persone nelle prese in carico di sportello.

I Community Center possono essere, dunque, sia uno "sportello fisso", aperto ad ospitare i propri servizi ma anche realtà che ne offrano di complementari, al fine di facilitare una presa in carico multidisciplinare, sia uno "sportello mobile", caratterizzato da un approccio "diffuso" che prevede che l'operatore o operatrice si rechi presso spazi, come mense, dormitori, luoghi informali, già frequentati da persone che potrebbero verosimilmente necessitare di supporto.



Flessibilità

Lo “standard” di servizi che ogni Community Center garantisce spazia su tre principali aree di intervento:

1. **legale**, per quanto concerne il diritto di asilo e immigrazione
2. **lavoro**, nei termini di accompagnamento individualizzato a percorsi formativi e di inserimento con conseguente monitoraggio dei percorsi per la tutela dei diritti
3. **segretariato sociale**, per ciò che riguarda il supporto a pratiche burocratiche (residenza anagrafica, iscrizione a SSN, *referral* a servizi e uffici di competenza) e all’orientamento rispetto alle prestazioni sociali.

A queste materie di competenza degli operatori e delle operatrici si aggiungono i temi dell’abitare e dell’orientamento burocratico socio-sanitario. A seconda della strutturazione dell’equipe di riferimento, del contesto in cui lo sportello si inserisce e, soprattutto, dei bisogni intercettati, il Community Center si orienta con flessibilità, dando più spazio al supporto nelle aree di maggiore necessità e carenza a livello territoriale, con lo stile di essere “a servizio” delle persone più vulnerabili.



Competenza e relazione

La competenza degli operatori e delle operatrici che lavorano all’interno dei Community Center rende il servizio offerto professionale e specializzato. Ciò si fonda sulla consapevolezza che lavorare con persone vulnerabili e in un ambito specifico richiede, oltre che esperienza e capacità trasversali, anche un background di studio, formazione mirata e aggiornamento permanente. Tuttavia le competenze non diventano uno strumento per segnare le distanze dall’interlocutore in un gioco asimmetrico di potere, ma richiamano la necessità di costruire

un rapporto empatico con il beneficiario o la beneficiaria. Si tratta di persone che vivono uno stato di privazione, che sperimentano continui lavori saltuari che le pongono in una condizione di sfruttamento e ricatto, che fanno fatica a orientarsi in città e che portano con sé, tutti i giorni, le fatiche e le violenze subite nel viaggio verso l’Europa e le difficoltà in Italia. Questi incontri necessitano di operatori ed operatrici che affianchino i percorsi di accesso ai diritti con un approccio fondato su un rapporto di fiducia paritario costruito per tappe e nel tempo. Gli sportelli mirano dunque ad essere non dei “semplici” uffici, ma piuttosto degli spazi di incontro che favoriscono lo svilupparsi di relazioni e momenti di condivisione formali e informali, generativi in termini di creazione di meccanismi di solidarietà e supporto reciproco.



Metodologie creative

Oltre all'attività di sportello e all'intercettazione dei bisogni sul territorio attraverso l'*outreach*, cioè all'instaurazione di un primo contatto significativo con persone in situazione di marginalità al di fuori di luoghi dedicati, i Community Center utilizzano anche il lavoro in "piccoli gruppi" come momento in cui vengono coinvolti beneficiari e beneficiarie che propongono bisogni simili. In queste occasioni viene effettuata un'informativa "allargata" da parte delle operatrici e degli operatori, oppure da parte di esperti coinvolti per trattare lo specifico tema individuato. Ciò, oltre a rappresentare un momento aperto alla cittadinanza che facilita la condivisione di informazioni in minor tempo con un maggior numero di persone, vuole anche favorire la costruzione di legami di conoscenza e mutuo aiuto tra persone che possono riconoscersi in difficoltà comuni, contribuendo quindi a creare risposte condivise grazie al supporto dell'equipe ed alla raccolta delle domande ed esperienze portate da ciascuno. Il risultato è, in sintesi, l'individuazione e l'offerta di strumenti utili ad affrontare ostacoli e bisogni o ad accrescere determinare competenze e consapevolezze.

Reti multilivelli

L'operatività e l'efficienza dei Community Center si basano sul lavoro in rete con gli altri enti e servizi del territorio, pubblici e privati, per favorire una più efficace presa in carico delle casistiche e garantire un supporto multidimensionale che, molto spesso, richiede una trasversalità di competenze e azioni. La rete è utile anche in termini di scambio di prospettive e competenze che completano il bagaglio cognitivo degli operatori e delle operatrici e la dotazione di risposte per supporti efficaci. Si aggiunge, al network territoriale, il lavoro di confronto, scambio e formazione tra Community Center della Diaconia Valdese presenti in diverse città e regioni italiane. Questo favorisce uno scambio di *expertise*, un confronto circa il monitoraggio di prassi illegittime e, soprattutto, la condivisione di strategie rivelatesi funzionali su un determinato territorio e che possono dunque essere replicate da altri sportelli per un'azione di *advocacy* con uno sguardo non solo locale, ma nazionale. Ad esempio, la possibilità di venire a conoscenza dell'attuazione di comportamenti illegittimi dell'amministrazione in un determinato contesto rispetto all'accesso ai diritti è favorita da un confronto strutturato tra territori, sviluppato attraverso un percorso annuale che prevede riunioni allargate, formazione e momenti di confronto specifici tra i diversi sportelli territoriali.

Denuncia di prassi illegittime

La presenza degli sportelli su varie città del territorio nazionale consente di monitorare che gli uffici che offrono servizi alla cittadinanza non perpetrino delle prassi illegittime negli ambiti di: regolarizzazione, iscrizione anagrafica, accoglienza istituzionale, apertura dei conti bancari, accesso alle procedure. Se i Community Center, diligentemente e rispettosamente, si pongono come intermediazione e facilitazione del lavoro degli uffici nel supportare la popolazione più vulnerabile nell'orientamento e presentazione della corretta documentazione, tuttavia svolgono un ruolo di attenta osservazione e monitoraggio per portare alla luce prassi illegittime



e mancanze che rappresentano delle “lacune” nel sistema o delle vere e proprie strategie di ostruzione ai diritti delle persone. I Community Center provano a ridurre l’asimmetria e la sproporzione tra la persona straniera e l’istituzione a cui quest’ultima si rivolge, non solo favorendo un trattamento giusto, inteso secondo la norma, ma anche proponendosi come spazio dove l’incontro con storie complesse porta a mettersi in gioco in modo creativo, mentre si lavora per districarsi tra le maglie burocratiche che intrappolano. Ciò accade attraverso la proposizione di buone prassi, la sensibilizzazione del territorio e la collaborazione con una rete di attori per il monitoraggio dello “stato di salute” dell’accesso al diritto e per la tutela delle persone.

Antenne contro lo sfruttamento

I Community Center sono antenne per l’emersione di vulnerabilità legate ai fenomeni della tratta e di tutte le forme di sfruttamento, compreso quello lavorativo. Nella presa in carico di lungo periodo e, quindi, nella costruzione di un rapporto di fiducia con le persone che si rivolgono allo sportello, si pone infatti attenzione alle tematiche della violenza di genere e

alla condizione di ricatto e assoggettamento in cui la persona può trovarsi. L’offerta di servizi trasversali che ogni Community Center propone permette, infatti, l’avvicinamento di persone che, dietro una iniziale richiesta di supporto per la ricerca di lavoro o l’ottenimento di un documento, nascondono più o meno consapevolmente, un bisogno più grande. La competenza delle operatrici e degli operatori e il necessario confronto e messa in rete con gli enti preposti ai temi dell’anti-tratta e anti-violenza permettono l’identificazione di queste vulnerabilità e la messa in protezione delle vittime.

Responsabilizzazione

Semplificando molto, la tipologia di intervento rivolta alle beneficiarie e ai beneficiari del Community center può essere:

- A. **informativa**, cioè informazioni utili ad orientarsi rispetto al bisogno espresso;
- B. **referral**, cioè indicazione, accompagnamento, raccomandazione ad altro servizio o ente;
- C. **presa in carico diretta** per i casi più complessi. I Community Center non sostituiscono gli uffici istituzionali preposti a determinate pratiche, ma si prefiggono come obiettivo, quando possibile, di operare la presa in carico del percorso della persona che si rivolge allo sportello, cercando non solo di essere un servizio di orientamento ma, anche e soprattutto, di costruire vere e proprie risposte condivise con l'utenza. Sono sportelli di intermediazione con le istituzioni competenti al rilascio dei permessi di soggiorno, delle residenze, delle tessere sanitarie, dei servizi di presa in carico sociale, sia in termini di collaborazione e confronto che, quando necessario, di pressione per il rispetto dell'accesso al diritto quando questo è illegittimamente negato a causa di prassi perpetrate proprio da queste ultime.

Se, talvolta, i percorsi di presa in carico risultano brevi e il Community Center rappresenta un punto di passaggio per un'informativa/orientamento, nella maggior parte dei casi, invece, si struttura un percorso individualizzato più di lungo periodo che non mira a "soluzioni tampone" ma a una maggiore presa di consapevolezza, *empowerment* e percorso verso l'autonomia.



Protagonismo e cambiamento

I veri protagonisti e le vere protagoniste degli sportelli sono le persone che vi si rivolgono, le quali, nell'acquisire maggiore consapevolezza dei propri diritti, diventano veri e propri motori di giustizia che portano alla luce zone buie della società, in cui si nascondono meccanismi di assoggettamento, sfruttamento e ricatto. Nei percorsi di emersione di queste sofferenze, si crea una relazione che si fonda su un rapporto di fiducia con l'operatore e l'operatrice del Community Center, che diventa testimone di queste storie e lavora in rete con quella parte di territorio che agisce e si mobilita per contrastare una dimensione spesso disumanizzante e svalutativa, a favore di risposte trasformative e collettive. Il supporto agli individui vulnerabili deve sempre porre al centro la dignità, considerandoli non solo persone beneficiarie di supporto ma accompagnandoli con la fiducia che l'aiuto ricevuto possa trasformarsi in azioni generative di una cultura dell'autodeterminazione e della messa in condivisione di risorse. Questo approccio ha ricadute positive sui percorsi delle persone, i quali scardinano stigmi e pregiudizi immobilizzanti, facendo al contempo emergere che non solo è possibile un maggiore accesso al diritto ma che quest'ultimo, se è per uno, diventa anche per tutte e tutti. per tutte e tutti.



Generatori di risorse

L'accompagnamento attraverso la costruzione di un legame di fiducia reciproca ha portato, in alcuni casi, al mantenimento di relazioni oltre il tempo della presa in carico allo sportello. Molte persone si sono rivelate risorse preziose per lo sviluppo del servizio stesso: alcune sono diventate volontarie o tirocinanti del Community Center con un ruolo di *peer tutoring*, altre hanno scelto spontaneamente di continuare a frequentare gli spazi accompagnando persone nuove e offrendo il loro aiuto. In collaborazione con l'equipe dello sportello hanno aiutato nell'orientamento e indirizzamento delle varie casistiche, nell'offrire casa propria per un'accoglienza emergenziale, nella lettura di alcuni fenomeni e casistiche complesse in cui la dimensione culturale svolgeva un ruolo chiave e, infine, nel pensiero di soluzioni creative al supporto. Ciò ha favorito anche l'accoglienza di persone più isolate nell'ambito delle comunità di diaspora presenti sul territorio, lavorando dunque parallelamente alla presa in carico nelle aree di competenza del Community Center e rendendo i percorsi più efficaci. L'idea che le comunità migranti possano lavorare insieme e nella stessa direzione dei Community Center rappresenta un'esperienza innovativa che, dove ha preso piede, ha favorito la creazione di legami positivi, di mutuo aiuto, di orientamento consapevole, di *self-empowerment* e di crescita del territorio nella sua totalità.

Con le chiese

La diaconia ha scelto di aprire i Community Center solo nelle città dove ci sono delle chiese valdesi o metodiste, a volte avvalendosi proprio di spazi attigui alla chiesa stessa. I Community Center sono promossi dalla Diaconia che è parte della Chiesa e rappresentano, anche agli occhi del territorio, una presenza inscindibile. Per le comunità ecclesiariche sono un orecchio attento a cogliere i rumori dei cambiamenti nei territori e un modo concreto per comprendere e conoscere le contraddizioni, le ingiustizie, le disuguaglianze, ma anche per condividere l'accoglienza, la promozione delle persone, il cambiamento, la denuncia sociale. Concretamente sono anche uno strumento a disposizione della comunità ecclesiastica locale per poter offrire risposte a persone che bussano direttamente alle loro porte. I Community Center combinati con la predicazione delle comunità rappresentano plasticamente la testimonianza dell'Evangelo.



**Commissione Sinodale
per la Diaconia - Diaconia Valdese**
Servizi Inclusione

Via Angrogna, 18
10066 Torre Pellice (TO)
Tel. 0121 953122
Email: infoinclusion@diaconiavaldese.org

 Community Center - Diaconia Valdese

 communitycenterdiaconia

Finito di stampare agosto 2025

