



Centro immigrazione
Asilo
Cooperazione
internazionale
di Parma e provincia

Progetto:

"Una comunità che accoglie.

Nuovi percorsi per la tutela di rifugiati e titolari di protezione a rischio di esclusione."

PROG 105/2019 Otto per mille a diretta gestione statale anno 2019

Valutazione finale

novembre 2024

A cura di:

Verena Sacconi

| | |
|--|-----------|
| Introduzione..... | 1 |
| 1. Il progetto in sintesi..... | 2 |
| 2. Il processo valutativo..... | 3 |
| 2.1 L'impianto di valutazione..... | 3 |
| 2.3 Indicatori e risultati attesi..... | 4 |
| 2.3 Le attività realizzate..... | 5 |
| 3. Le evidenze emerse..... | 10 |
| 3.1 Il profilo degli accolti e i bisogni specifici..... | 10 |
| 3.2 L'esperienza dei volontari e delle volontarie..... | 14 |
| 3.3. L'equipe di lavoro, le conquiste e le sfide del progetto..... | 17 |

Introduzione

Il seguente report presenta gli esiti del processo valutativo attraverso cui sono state raccolte ed analizzate le esperienze del progetto **"Una comunità che accoglie. Nuovi percorsi per la tutela di rifugiati e titolari di protezione a rischio di esclusione."** PROG 105/2019.

La valutazione è stata condotta ponendo l'attenzione in particolare su 4 domande cardine:

- Quali sono gli elementi caratteristici del progetto e quali sfide o valore hanno generato?
- Qual è stata la qualità dei servizi messi in campo dal progetto?
- Quale impatto ha generato il progetto sui percorsi dei beneficiari?
- Quali sono le indicazioni che si possono trarre dal progetto realizzato per il futuro?

Per la stesura del seguente report sono stati condotti 2 focus group, di cui uno con i volontari dell'associazione, coinvolti nelle attività specifiche inerenti il progetto e uno con gli operatori, referenti delle diverse aree di lavoro dell'associazione; 3 interviste di approfondimento, di cui una con l'operatore responsabile di progetto; sono stati incontrati e intervistati 7 beneficiari diretti del progetto e sono stati analizzati i materiali riassuntivi e i report semestrali di monitoraggio prodotti dall'ente.

Il report non fornisce un'analisi specifica delle singole realizzazioni e degli output prodotti attraverso il progetto ma raccoglie piuttosto i risultati di una valutazione qualitativa partecipata da tutti i principali stakeholder, che si interroga sul valore e sull'efficacia del progetto nella sua reale complessità. I risultati sono organizzati per gruppo di interesse interpellato.

Il report di valutazione si articola in tre parti espositive: la prima, dove si richiamano sinteticamente la descrizione e gli obiettivi del progetto; la seconda, in cui viene illustrato l'impianto metodologico scelto per il processo di valutazione; la terza, dove vengono riportate e analizzate le evidenze scaturite durante il processo di valutazione partecipata, con considerazioni sul contesto in cui si è operato e sui possibili aspetti da prendere in considerazione, frutto dell'apprendimento che il progetto restituisce con la sua realizzazione.

1. Il progetto in sintesi

L'iniziativa "**Una comunità che accoglie. Nuovi percorsi per la tutela di rifugiati e titolari di protezione a rischio di esclusione**", sostenuta attraverso una quota del fondo otto per mille a diretta gestione statale, ha sviluppato e implementato azioni innovative di accoglienza, tutela legale, inclusione socio-economica e rafforzamento dei legami di comunità di rifugiati, richiedenti asilo e titolari di protezione in condizione di particolare vulnerabilità. Fulcro del progetto era l'attivazione di una struttura di accoglienza per persone migranti, di seguito "Wonderful World", in cui promuovere un approccio comunitario all'accoglienza, con la partecipazione di accolti e volontari alla gestione quotidiana della casa. Il progetto ha inoltre contribuito alla nascita del Room&Breakfast "Casa Wonderful World", con la predisposizione di un piano della struttura di accoglienza (5 stanze) per attività di ricezione turistica e connessi inserimenti lavorativi di migranti e persone svantaggiate.

Nello specifico, il progetto ha perseguito i seguenti obiettivi:

- I. Sperimentare un nuovo modello di accoglienza comunitaria integrato nel sistema territoriale per l'assistenza, l'inclusione e l'integrazione di richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione della provincia di Parma.
- II. Contrastare e prevenire forme di esclusione, marginalizzazione socio-economica, esposizione a dinamiche di sfruttamento e illegalità fra richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione presenti nel territorio di Parma.
- III. Incrementare il numero di richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione che beneficiano di percorsi di tutela legale e socio-sanitaria, inclusione economico-lavorativa, inclusione sociale nel territorio di Parma.
- IV. Rafforzare la rete comunitaria territoriale a supporto della costruzione di autonomia, inclusione e integrazione di richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione nel territorio di Parma attraverso azioni generative di welfare di comunità.

L'intervento ha individuato come beneficiari diretti delle azioni **rifugiati, titolari di protezione e richiedenti asilo in condizione di vulnerabilità**, esclusi da altri dispositivi di accoglienza istituzionale (CAS e SAI) e sostenuti a vari livelli attraverso azioni di pronta accoglienza abitativa, tutela legale e socio-sanitaria, percorsi di integrazione socio-lavorativa e inclusione sociale, sessioni *ad hoc* di Promozione della Salute e formazioni per la loro attivazione come Tutor Territoriali per l'Integrazione.

Il progetto, nel suo complesso, ha seguito un piano di azione declinato in 5 fasi:

- > FASE 1 - Coordinamento, Co-progettazione, Monitoraggio
- > FASE 2 - Attivazione pronta accoglienza abitativa - *Accogliere*
- > FASE 3 - Assessment multidimensionale e attivazione percorsi di tutela legale e socio sanitaria - *Tutelare*
- > FASE 4 - Start up e monitoraggio dei percorsi di integrazione socio-lavorativa - *Integrare*
- > FASE 5 - Consolidamento e sperimentazione azione generative di welfare di comunità - *Generare*

Il progetto ha preso avvio l'1 febbraio 2022, con una durata prevista di 14 mesi, poi prorogato 2 volte, per un totale di 30 mesi. Il progetto si è concluso il 30 settembre 2024.

2. Il processo valutativo

2.1 L'impianto di valutazione

Il presente rapporto descrive i risultati e le evidenze del processo valutativo partecipato, attraverso cui sono stati individuati ed analizzati, in chiave qualitativa, gli elementi cardine del progetto, le strategie sviluppate durante la sua implementazione e il loro reale impatto sui beneficiari e sugli altri attori coinvolti, così come i cambiamenti innescati nella comunità di riferimento.

Gli obiettivi perseguiti attraverso il processo valutativo partecipato sono molteplici:

- Valutare l'impatto sui destinatari, a partire dall'ascolto e dalla rilevazione diretta della loro esperienza;
- Individuare e definire le principali criticità delle azioni messe in campo, in particolar modo sul piano progettuale e organizzativo;
- Valorizzare gli elementi di innovazione sperimentati e gli insegnamenti appresi nell'implementazione del progetto;
- Rilevare e comunicare il valore aggiunto per la comunità del progetto Wonderful World;
- Coinvolgere destinatari, operatori e volontari delle azioni progettuali nell'individuazione di eventuali pratiche e strumenti migliorativi per lo sviluppo futuro del progetto.

Per la raccolta dei dati necessari alla valutazione sono state implementate tecniche miste. Parte delle evidenze sono state rilevate mediante l'analisi dei dati, estrapolati dai documenti di monitoraggio e dai report semestrali prodotti dall'ente promotore. Altre informazioni, la parte più consistente di questo report, sono emerse mediante l'utilizzo degli strumenti e dei metodi della valutazione qualitativa, nello specifico attraverso focus group e interviste di approfondimento.

Data l'eterogeneità degli attori coinvolti nel processo valutativo e le caratteristiche specifiche dei beneficiari diretti si è scelto di procedere attraverso focus group come prima esplorazione degli argomenti chiave e di approfondire tematiche più specifiche -emerse anche grazie ai focus group- attraverso interviste sviluppate *ad hoc*.

Il metodo del Focus Group permette di strutturare il meno possibile le domande e mantenere un approccio esplorativo, infatti le tracce riportate in seguito non contengono vere e proprie domande ma "stimoli" e richiami ad argomenti, attraverso cui guidare la discussione aperta. È dalla discussione che scaturiscono i temi più rilevanti per il gruppo e spesso anche il modo in cui questi emergono può essere significativo e diventare oggetto dell'analisi finale, arricchendo il set di dati a disposizione.

La valutazione è stata condotta ponendo l'attenzione in particolare su 4 domande cardine:

- Quali sono gli elementi caratteristici del progetto e quali sfide o valore hanno generato?
- Qual è stata la qualità dei servizi messi in campo dal progetto?
- Quale impatto ha generato il progetto sui percorsi dei beneficiari?
- Quali sono le indicazioni che si possono trarre dal progetto realizzato per il futuro?

L'impianto scelto pone all'attenzione un ulteriore importante focus sulla "valutazione come processo di apprendimento". Questo consente di dare rilievo anche agli insegnamenti che questa esperienza progettuale restituisce ai promotori, agli attuatori, ai beneficiari e a tutti i vari

stakeholder interessati come un'esperienza utile per un miglioramento continuo e fornire elementi da tener conto per possibili azioni future. Inoltre è utile specificare che i contenuti del report partono da un' analisi partecipata che guarda all'esecuzione complessiva del progetto, quindi non specifica sulle singole fasi. I risultati ricavati non sono oggettivi in senso stretto ma rilevanti per gli attori e la comunità su cui le azioni proposte hanno avuto un impatto diretto.

2.3 Indicatori e risultati attesi

La tabella seguente riporta il quadro di sintesi degli strumenti primari e di alcuni indicatori quantitativi previsti in fase ex-ante per il raggiungimento degli obiettivi specifici.

| OBIETTIVI | STRUMENTI | RISULTATI ATTESI |
|---|---|--|
| Sperimentare un nuovo modello di accoglienza comunitaria integrato nel sistema territoriale per l'assistenza, l'inclusione e l'integrazione di rifugiati e titolari di protezione | Attivazione di una struttura di accoglienza comunitaria | Attivazione e implementazione della casa Wonderful World |
| Contrastare e prevenire forme di esclusione, marginalizzazione socio economica, esposizione a dinamiche di sfruttamento e illegalità tra migranti | Attivazione della pronta accoglienza abitativa nella struttura dedicata | n. 30 richiedenti asilo/titolari di protezione internazionale che beneficiano di pronta accoglienza abitativa , tutela legale e socio sanitaria |
| Incrementare il numero di rifugiati che beneficiano di percorsi di tutela legale e socio sanitaria, inclusione economico-lavorativa e sociale | Progettazione individualizzata, partecipazione dei TPI nella definizione degli obiettivi del percorso | n. 30 richiedenti asilo/titolari di protezione internazionale che beneficiano di percorsi di tutela legale e socio sanitaria (vedi percorsi di tutela legale – percorsi di promozione della salute -) , inclusione economico (tirocini formativi) -lavorativa e sociale (partecipazione ad attività socializzanti/tutor) |
| Rafforzare la rete comunitaria territoriale a supporto della costruzione di autonomia, inclusione e integrazione dei TPI attraverso azioni generative di welfare | Partecipazione dei volontari e delle associazioni all'organizzazione e all'implementazione del progetto | n. 1 formazione specifica per l'attivazione dei Tutor Territoriali per l'Integrazione n. 5 rifugiati/titolari di protezione attivati come Tutor Territoriale per l'Integrazione. |

2.3 Le attività realizzate

Le evidenze emerse sono il risultato delle attività di ricerca specifiche che hanno interpellato i principali attori coinvolti nella progettazione, nella realizzazione e nel monitoraggio delle azioni previste dal progetto. Le evidenze riportano quindi le valutazioni soggettive degli operatori e delle operatrici, dei beneficiari accolti nella struttura di riferimento, dei volontari e delle volontarie attivati ai fini del progetto.



Nello specifico sono stati realizzati:

- Un Focus Group con operatori e operatrici attivi sul progetto. Al focus group hanno partecipato 6 persone afferenti ad aree di lavoro diverse all'interno dell'ente, nello specifico: il presidente dell'ente, 1 operatore di "Area Formazione", 1 operatore di "Area Progettazione Ricerca e Comunicazione", 1 operatore di "Area Case e Convivenza", 2 operator* di "Area Comunità e Partecipazione";
- Un Focus Group con volontari e volontarie coinvolti nelle attività socializzanti per l'animazione della casa Wonderful World. Al focus group hanno partecipato 5 persone, coinvolte in attività specifiche diverse e con esperienze di durata eterogenea: 2 dei partecipanti sono attivi nel progetto fin dal suo inizio, mentre gli altri hanno preso parte alle attività solo nell'ultimo anno;
- 3 sessioni di interviste di gruppo con i beneficiari diretti del progetto. Le interviste hanno coinvolto complessivamente 7 beneficiari (2 titolari di protezione e 5 richiedenti asilo) accolti nella casa Wonderful World al momento delle attività di valutazione e provenienti da Pakistan, Bangladesh, Burkina Faso, Guinea e Nigeria;
- Un'intervista di approfondimento con l'Operatore Responsabile di progetto;
- Un'intervista di approfondimento con operatrice di "Area Legale";
- Un'intervista di approfondimento con operatore di "Area Amministrazione";

Di seguito le singole tracce, sviluppate attorno alle domande cardine descritte sopra e declinate a seconda delle specifiche dei gruppi coinvolti.



Traccia - Focus Group operatori e operatrici CIAC (90 min)

Sezione 1

Autopresentazione - Il ruolo degli operatori nel progetto :

1. Il ruolo formale ricoperto nell'ambito del progetto e le attività svolte.
2. Le analogie e le differenze rispetto al proprio ruolo in altri progetti.
3. L'evoluzione del ruolo specifico nel periodo del progetto.

L'esperienza soggettiva:

1. Gli episodi chiave del lavoro svolto nel progetto, in cui vi siete sentiti particolarmente appagati o in cui avete provato frustrazione/delusione:
 - i. Chi sono stati i protagonisti?
 - ii. Quali apprendimenti sono scaturiti da quelle esperienze?
 - iii. Quali effetti hanno avuto nella relazione con l'equipe di lavoro/i beneficiari del progetto/i volontari?

Sezione 2

Gli elementi che caratterizzano il progetto:

1. Rappresentazione grafica: individuare gli elementi cardine del progetto e costruire la mappa delle loro interazioni.
2. Gli attori principali, le peculiarità, le analogie e le differenze rispetto ad altri progetti.
3. I principali punti di forza e gli elementi critici del progetto.
4. Le sinergie con altre progettualità di CIAC.

Sezione 3

Le prospettive future: la convivenza tra ospitalità solidale e accoglienza:

1. Aggiungere alla mappa nuovi elementi strategici, ruoli, canali e luoghi di confronto, ideali o necessari.
 - i. Come interagiscono i volontari nelle nuove prospettive aperte?
 - ii. Come interagiscono gli accolti della casa con le attività e gli obiettivi dell'ospitalità solidale?
2. Osservazioni e raccomandazioni conclusive

Traccia - Focus Group volontari e volontarie (90 min)

Breve introduzione al progetto UCCA e ai suoi obiettivi specifici per esplicitare i confini formali della valutazione.

Sezione 1

Autopresentazione - Il ruolo dei volontari nel progetto :

1. Descrizione del proprio ruolo/funzione nel progetto UCCA e posizionamento rispetto alla casa Wonderful World.
2. Le analogie e le differenze rispetto ad altre esperienze di volontariato (dentro CIAC o altrove)
3. Le modalità di ingaggio e l'evoluzione del proprio coinvolgimento nel periodo del progetto.

L'esperienza soggettiva:

1. Gli episodi chiave della partecipazione nelle attività della casa e del rapporto con gli accolti di Wonderful World e con gli operatori di CIAC (positivi o negativi):
 - i. Chi sono stati i protagonisti?
 - ii. Quali apprendimenti sono scaturiti da quelle esperienze?
 - iii. Quali effetti hanno avuto nella relazione con i beneficiari del progetto/gli operatori di CIAC?

Sezione 2

Gli elementi che caratterizzano il progetto agli occhi dei volontari:

1. I principali punti di forza e gli elementi critici del progetto.
2. Gli elementi utili a favorire la partecipazione dei volontari alla vita della casa.
3. Gli elementi utili a favorire la partecipazione degli accolti alle attività di socializzazione.

Sezione 3

Le prospettive future: la convivenza tra ospitalità solidale e accoglienza:

1. L'evoluzione del ruolo dei volontari nella nuova organizzazione della casa Wonderful World.
2. Osservazioni e raccomandazioni conclusive.

Traccia - Interviste accolti (60 min)

Sezione 1

Autopresentazione

1. Da quanto tempo vivi a Wonderful World?
2. Sei stato in accoglienza in altri posti prima di Wonderful World?
3. Descrivi l'arrivo nella casa Wonderful World: Chi sono le prime persone che hai conosciuto/con cui hai parlato quando sei arrivato nella casa? Chi ti ha *accolto*?

Sezione 2

La vita dentro la casa e la convivenza

1. Immagina che arrivi una persona nuova nella casa e devi dargli il benvenuto, raccontargli Wonderful World e come si vive qui insieme: cosa gli diresti?
2. Puoi cambiare le regole di Wonderful World: Cosa serve per la "buona convivenza"?
 - i. Com'è stato condividere la casa con tante persone, anche di nazionalità diverse?
 - ii. Quali sono le regole più importanti per te?
 - iii. Cosa può cambiare?

*Approfondire: relazione con gli operatori/volontari/altri accolti

Sezione 3

L'impatto del progetto sulle esperienze individuali

1. A partire dalla scelta di tre carte Dixit: descrivi come ti senti dentro questa casa, dentro a questo progetto.
2. Ci racconti un momento bello dentro la casa?
3. E un momento difficile? Come lo hai risolto/a chi ti sei rivolto per un aiuto?

*Approfondire: valore delle attività proposte e degli strumenti specifici del progetto

Interviste di approfondimento (60 min)**1. Operatore responsabile di progetto**

Temi approfonditi: la convivenza e le dinamiche interne alla casa; gli incontri di monitoraggio; la partecipazione degli accolti nella gestione della casa; le sfide future

2. Operatrice di Area Legale

Temi approfonditi: il contesto giuridico di partenza; il profilo degli accolti di Wonderful World; i bisogni emergenti e le sfide del contesto attuale

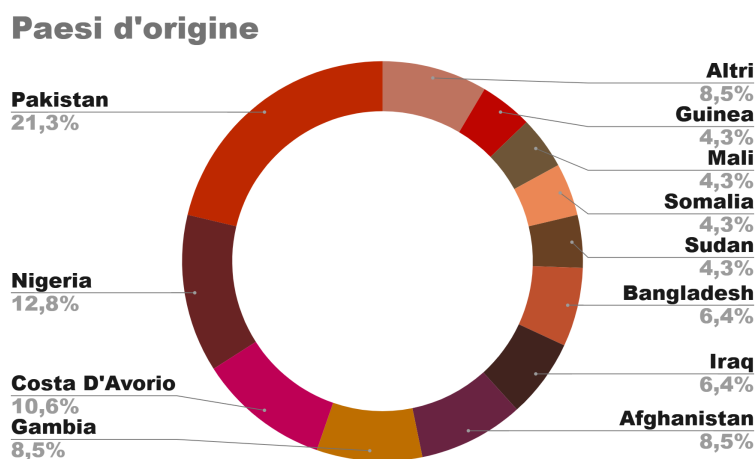
3. Operatore di Area Amministrazione

Temi approfonditi: i processi di monitoraggio e rendicontazione del progetto; le difficoltà e i punti di forza del lavoro iter-area;

3. Le evidenze emerse

3.1 Il profilo degli accolti e i bisogni specifici

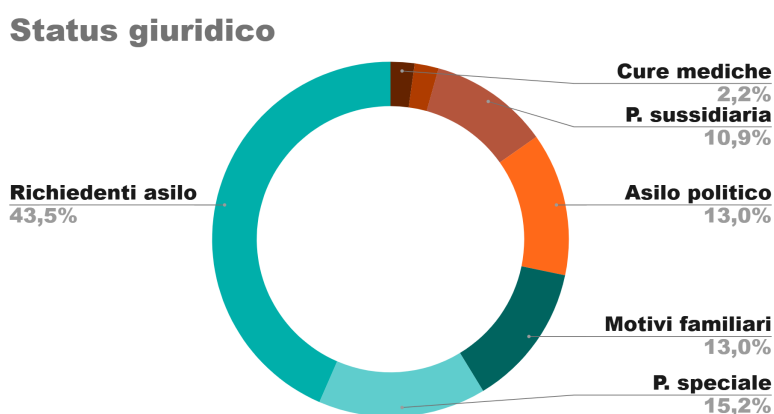
Attraverso il progetto **“Una comunità che accoglie. Nuovi percorsi per la tutela di rifugiati e titolari di protezione a rischio di esclusione”** (di seguito UCCA), tra febbraio 2022 e settembre 2024, hanno avuto accesso alla pronta accoglienza abitativa e a tutti i servizi dedicati e previsti dalla FASE 1 del progetto 46 persone, di cui 38 uomini e 8 donne, inseriti prevalentemente nella struttura di accoglienza a gestione comunitaria “Wonderful World” e in parte in appartamenti di co-housing gestiti da CIAC, attivati quando i percorsi degli accolti hanno richiesto permanenze più lunghe. Nel grafico una riassuntiva dei principali paesi di origine dei beneficiari accolti dall’avvio del progetto.



Sono stati individuati contestualmente 46 “Percorsi Obiettivo” e attivati i relativi percorsi individualizzati per ciascun beneficiario, alcuni dei quali si sono conclusi con lo sblocco della situazione giuridica e con l’inserimento in altri dispositivi di accoglienza gestiti da Ciac e/o presenti sul territorio, mentre 9 beneficiari hanno raggiunto invece un’autonomia socio-economica adeguata e soddisfacente per la conclusione del loro progetto.

Diversamente da percorsi avviati attraverso il sistema di accoglienza istituzionale (progetti SAI), il periodo di permanenza massimo all’interno del progetto UCCA non è stabilito rigidamente da un ente di controllo esterno, ma è stato valutato e concordato sulla base di linee guida interne all’associazione. Questo ha garantito ai beneficiari UCCA progetti “veramente individualizzati” nelle loro tempistiche e ha permesso all’ente di sviluppare e mettere in pratica criteri per la valutazione dei singoli percorsi che fossero più vicini ai bisogni specifici degli accolti. L’operatore responsabile di progetto specifica durante l’intervista che *“abbiamo stabilito tempi definiti perché abbiamo voluto non differenziare in base alla struttura, [abbiamo scelto] di usare lo stesso modello, lo stesso sistema e approccio di lavoro per quanto riguarda ingresso, uscita e progetto in sé [...] ma questo percorso di uscita può cominciare dopo tre mesi in progetto, in base alla rapidità nel raggiungere una situazione di benessere della persona ma può anche avvenire dopo un anno quindi ogni caso è unico: dipende dalla situazione psicosociale della persona; dalla situazione legale e anche dalla situazione socio-economica della persona.”*

I periodi di permanenza a Wonderful World e nelle altre case del progetto UCCA variano, infatti, tra situazioni che potremmo definire emergenziali e/o transitorie di appena 1 mese, a periodi anche più lunghi di un anno: la permanenza più lunga, ma è un'eccezione tra i dati, è di 24 mesi; circa metà dei beneficiari accolti è rimasto in progetto per un tempo maggiore ai 6 mesi (tempo standard previsto nell'accoglienza SAI). Questo dato può essere in parte ricondotto alla maggiore flessibilità e discrezionalità garantita per i motivi sopracitati ma è anche strettamente legato alla specificità della situazione giuridica e delle vulnerabilità degli accolti UCCA. Infatti, altro elemento che ha caratterizzato e valorizzato il progetto UCCA, è stata la possibilità di garantire gli stessi standard di accoglienza sia a rifugiati/titolari di protezione internazionale che a richiedenti asilo.



Dall'inizio del progetto, hanno beneficiato di pronta accoglienza e percorsi di tutela e accompagnamento all'autonomia 20 richiedenti asilo. Questa categoria rappresenta, di fatto, una percentuale critica dei beneficiari diretti del progetto. Si tratta, per lo più, di cittadini pakistani e bengalesi, arrivati sul territorio spesso diversi mesi prima rispetto all'ingresso nel progetto UCCA, senza fissa dimora e privi di altri mezzi di sussistenza, che trovandosi negata la possibilità di accedere al CAS e senza i requisiti per accedere al SAI, in quanto non ancora titolari di protezione, si trovavano in condizioni di estrema precarietà sociale e sanitaria e particolarmente esposti al rischio di trafficking.

C., operatrice dell'Area Legale, chiarisce durante l'intervista che l'esclusione di alcuni richiedenti asilo dal sistema CAS non è dettata da una mancanza di posti ma da una pratica della Prefettura di Parma in aperto contrasto con la normativa italiana ed europea: *"esclusi dai CAS perché trattandosi di richiedenti asilo che si trovano spontaneamente sul territorio e chiedono, con l'assistenza degli sportelli asilo di Ciac, alla prefettura di essere inseriti in un CAS, la prefettura non accoglie questo tipo di richieste in nessun caso, in quanto accoglie sui CAS del territorio solo le persone che vengono segnalate dalle prefetture dei luoghi di sbarco. Questo significa che se un richiedente asilo sfugge al controllo di frontiere -questo succede spesso sulla rotta balcanica perché è più porosa e non è sempre presidiata e molte persone arrivano senza essere intercettate lì- e chiede spontaneamente di essere inserito in un CAS, la prefettura di Parma non li considera e questo succede a partire ormai dalla metà del 2022.[...] come se l'accesso potesse venire solo in frontiera sulla base dell'intercettazione da parte delle polizie e poi delle prefetture.[...] questo è in aperto contrasto sia con la normativa italiana che quella europea, che stabiliscono che il richiedente asilo ha diritto all'accoglienza in un CAS se è privo di mezzi di sussistenza nel momento*

in cui manifesta la volontà di chiedere asilo.” Non accedere all’accoglienza dei CAS crea il cortocircuito per cui, per un migrante arrivato sul territorio non è possibile nemmeno dichiarare un domicilio idoneo per la domanda di asilo, che in assenza non viene formalizzata e questo a sua volta “li espone tantissimo allo sfruttamento, al caporalato dei domicili, perchè quando la magistratura chiede il domicilio per formalizzare in tanti comprano il domicilio”

Anche dai racconti dei 7 accolti a Wonderful World, ascoltati durante il percorso valutativo, emerge in maniera evidente la situazione di vulnerabilità precedente all’entrata in progetto. Molti di loro hanno passato mesi o anni per strada, una volta esaurito il tempo di accoglienza emergenziale all’interno di dormitori o in altre situazioni precarie, come R.: arrivato a Bologna attraverso la rotta balcanica nei primi mesi del 2023, senza essere stato fermato alla frontiera, ed entrato nel progetto UCCA solo a fine ottobre dello stesso anno, dopo aver trascorso 5 mesi tra i parchi di Parma o per strada, anche di fronte agli uffici di CIAC, assieme ad un gruppo numeroso di altri connazionali nella stessa situazione di stallo.¹

La seconda macro-tipologia di accolti comprende invece tutti coloro che sono titolari di una forma di protezione e che avevano già fatto accesso a diversi livelli di accoglienza istituzionale ma che al termine del loro progetto si trovavano ancora in gravi situazioni di vulnerabilità abitativa, sociale ed economica. B., sempre durante uno degli incontri con gli accolti, appartiene a questo gruppo e racconta ad esempio di aver vissuto in precedenza nella casa di un altro progetto SPRAR (ora SAI) ma che una volta finito il progetto non è riuscito a trovare un lavoro stabile. Ha vissuto per diversi anni in una casa abbandonata con condizioni igieniche scarse e degrado che hanno avuto un impatto significativo sulla sua salute. Infatti, dei primi periodi in progetto ricorda principalmente le visite in ospedale e fa riferimento, più volte durante l’incontro, alla calma e all’ordine della casa Wonderful World che apprezza perchè gli hanno permesso di riposare e stare meglio: *“l’ordine è importante per la salute”*.

Se il bisogno iniziale più urgente è quello di un inserimento abitativo adeguato, solo una volta coperto si ha lo spazio per far emergere bisogni specifici “secondari”. Nel caso di B. ad esempio, entrare nella casa gli ha permesso di gestire meglio i problemi di salute e solo ora si sente in grado di pensare al lavoro, di cui ha bisogno non solo per mantenersi ma perchè vuole mandare i suoi figli a scuola: *“Adesso sto bene ma mi manca il mio lavoro, così i bambini vanno in scuola. Adesso i miei bambini non vanno in scuola perché non c’è soldi per pagare le scuole.”*

Il progetto si concentra non solo sull’accoglienza, ma anche sullo sviluppo di competenze e sull’inserimento sociale e lavorativo dei beneficiari, attraverso percorsi di formazione e supporto per l’ottenimento di documenti e lavoro. Anche se i bisogni e le situazioni giuridiche all’interno del progetto UCCA sono molto eterogenee e in alcuni casi più complesse rispetto a quelle delle persone che entrano in progetti di accoglienza SAI, l’approccio alla progettazione individualizzata e i servizi a disposizione degli accolti a Wonderful World sono stati, per scelta, equiparati a quelli garantiti attraverso l’accesso a progetti SAI: sono stati attivati corsi di italiano; corsi di formazione e tirocini; laboratori di orientamento al lavoro; percorsi di tutela della salute psico-fisica e accompagnamento ai servizi del territorio; azioni di informativa legale

1

<https://ciaconlus.org/it/news/dettaglio-news/lettera-aperta-al-prefetto-per-i-migranti-che-dor-mono-in-strada-subito-un-accoglienza-dignitosa>

e supporto nelle preparazione delle pratiche di richiesta/rinnovo/ricorso; attività di gruppo insieme ai volontari per facilitare la costruzione di nuove reti sociali, etc. L'accoglienza a Wonderful World, per A. è stata densa di cambiamenti e di attività che gli hanno permesso di ritrovare speranza dopo un inizio molto difficile: *“Quando sono entrato in questa casa, io ho imparato tante cose. Ho studiato lingua, ho iniziato a lavorare, anche, come ho detto, l'autoscuola, al 90% io sono preparato per dare l'esame di teoria. Poi c'è il Community Matching e le attività, andavamo a giocare anche fuori nel parco e ho fatto tante cose, ho imparato molto e io sono contento [...] prima era una vita buia, adesso c'è luce”*.

Nella casa hanno convissuto in semi-autogestione fino a 15 persone contemporaneamente, condividendo alcuni spazi comuni come la sala da pranzo, i bagni, una piccola sala biblioteca e una stanza attrezzata con frigoriferi, lavello e microonde, mentre la cucina utilizzata per la preparazione delle cene era gestita quasi esclusivamente dagli operatori. In merito alla convivenza tra gli accolti non sono emerse situazioni conflittuali rilevanti, che andassero oltre le naturali difficoltà del condividere spazi privati, come il bagno, insieme ad altre 4 o 5 persone. Alcuni hanno menzionato il fatto che non tutti rispettassero i turni delle pulizie o che seguissero effettivamente le indicazioni ricevute a riguardo. Questo è infatti un tema dibattuto nella maggior parte delle riunioni mensili di monitoraggio con l'operatore responsabile di progetto, anche se agli occhi degli accolti non tutte le questioni appaiono ugualmente affrontabili e risolvibili in quel contesto. Per un accolto in particolare il timore è che esprimendo una lamentela riguardo all'organizzazione della casa, la permanenza nel progetto possa essere messa in discussione.

Per R. questo tipo di convivenza ha significato poter superare con più facilità i momenti di forte depressione, dovuti al vivere per strada e in solitudine, racconta: *“non ero questo tipo di persona in Pakistan, lavoravo molto duro nel mio business, avevo un ristorante, non potevo vivere quella vita, seduto fuori, il mio cuore è andato troppo avanti quindi sono andato in depressione”*. A Wonderful World ha trovato persone “amiche” con cui potersi confrontare sulle difficoltà passate, parlare nella propria lingua o anche semplicemente uscire al parco e potersi distrarre. H. sente di potersi finalmente fidare degli altri e questo lo fa sentire a casa: *“non c'è nessuno che ti prende qualcosa o entra nella tua stanza [senza permesso], la mia stanza è comoda, c'è fiducia tra me e il mio compagno, può andare in bagno e nessuno prende qualcosa, io non posso entrare così quindi prima di entrare tu chiedi, quindi è giusto, è come la mia casa.”*

Dal punto di vista organizzativo è emerso invece in ogni confronto con gli accolti il problema legato alla gestione comunitaria della cena e alle difficoltà di accesso autonomo alla cucina. Il momento della cena è stato immaginato come occasione in cui creare e curare il senso di comunità della casa, un tempo e uno spazio precisi, dedicati alla convivialità e allo scambio tra gli accolti. Purtroppo come riconosce anche P., responsabile di progetto: *“quello spirito della comunità per un po' era difficile anche da mantenere perché alcuni ragazzi hanno trovato lavoro, alcuni tornavano tardi, alcuni per motivi di studio, per andare a lezione di patente, alcuni non erano presenti, c'è stato un momento quando era veramente difficile mantenere quel momento di convivialità della cena perché non c'erano le persone, non c'erano come avremmo voluto.”* Dal lato degli accolti emerge però anche una dimensione critica più semplice, legata alle preferenze individuali sul cibo. Infatti, pur comprendendo la difficoltà di soddisfare tutti, come precisa A.: *“Anche per loro è un po' difficile, io mangio diverso da lui. Vengo da un'altra parte, se è pakistano, se è afgano, se... il cibo è diverso”,* spesso si sceglie di passare anche il momento della cena fuori

dalla casa, alla mensa della Caritas, dove in genere pranzano, o comprandosi il cibo altrove, oppure cucinando per sé in orari diversi con il microonde della seconda cucina.

Su questo punto si è lavorato particolarmente nell'ultimo periodo, soprattutto con la riapertura del momento della cena anche alla partecipazione dei volontari e in futuro a quella degli ospiti del Room&Breakfast. In questo senso sono stati fatti passi avanti nell'apertura della cucina agli accolti, spesso sono loro che aiutano nella preparazione della cena accompagnati da un cuoco e si lavora su un menù che sia più vicino alle cucine degli accolti.

3.2 L'esperienza dei volontari e delle volontarie

Il quarto obiettivo del progetto "Una comunità che accoglie", si concentra sulla ricostruzione della comunità "che accoglie", cittadini e cittadine volontari *"che 'adottano' e supportano i percorsi di integrazione sociale dei rifugiati e titolari di protezione accolti presso la struttura, con una funzione complementare e strettamente connessa di attivatori di comunità e realizzando attività di 'prossimità' non solo presso la struttura, ma nel territorio del quartiere e della città, per favorire la conoscenza del territorio e la moltiplicazione dei legami sociali.*

I volontari e le volontarie di Wonderful World hanno rappresentato, fin dalla nascita della casa (2019), una risorsa essenziale per CIAC e per la riuscita del progetto e negli anni, il loro ruolo ha attraversato grandi modifiche. Si può leggere, nel racconto dei volontari storici, una differenza netta rispetto alla loro presenza e al loro ruolo all'interno della casa, tra la fase pre Covid e quella successiva. Il progetto in analisi prende avvio nel 2022, quando le modalità di partecipazione alla gestione della casa e alla vita degli accolti avevano già subito i cambiamenti necessari dettati dalle limitazioni della pandemia e accusavano anche gli effetti di una naturale riduzione del numero di volontari attivi. Una volontaria storica, attiva come insegnante di italiano dentro la casa, ricorda durante la discussione di gruppo, di una maggiore informalità e spontaneità nella partecipazione alle cene della casa: *"tempo fa si veniva in maniera informale, ti ricordi G.? Nel senso che non occorre prenotarsi in nessun modo e la cosa era che scrivevi nella chat, che ne so: io stasera porto una pizza; oppure un altro: io stasera porto un dolce, e oltre alla cena prevista si condivideva qualcosa portato da fuori, ma non c'era una regola, chi capitava!"* afferma però che la spontaneità di quella partecipazione è un valore che vede *"ampiamente compensato e forse superato da questa attività quotidiana. [...] non vedo delle cesure, vedo un proseguo di attività negli anni e quindi le cose si sviluppano positivamente."*

Oggi i volontari sono elementi cardine delle azioni della FASE 4 e della FASE 5 del progetto. Si occupano dei corsi di italiano per gli accolti; partecipano e animano le attività del laboratorio socializzante aperto ad accolti della casa ed esterni e che ha sede dentro Wonderful World.

Anche G. trova sia diventato più semplice e più appagante partecipare come volontario proprio grazie alla maggiore struttura data ai momenti di incontro tra accolti e volontari: *"Io ho vissuto entrambe le situazioni e per me le cose sono migliorate da quando è iniziata la programmazione, quando l'attività Wonderful World, per quello che riguarda i laboratori appunto, esperienziali e relazionali, sono stati organizzati e strutturati. È stato fatto un salto di qualità nel momento in cui le attività sono state portate al pomeriggio e sono oggetto di programmazione."*

Tra i volontari che si sono attivati più recentemente, il principale strumento di ingaggio è stato il passaparola. G. ricorda con sincera gratitudine il momento in cui ha conosciuto uno dei

volontari: *“Ringrazio ancora, ringrazio Dio quel giorno che ho incontrato G.[...] mi ha detto -sai che c'è una cosa in cui tu andresti bene- e allora mi ha messo in contatto con Ilaria, ho fatto il colloquio e poi ho iniziato qua. E qua sono stato benissimo perché c'è una umanità eccezionale, sono dei ragazzi straordinari per me[...] loro veramente sono forti e mi dà tanto, mi dà molta forza, capito?”* Alcuni arrivano a Wonderful World come *buddies* (evoluzione della figura del Tutor Territoriale per l'Integrazione) del programma “Community Matching”², e restano come volontari assidui della casa: *“mi ero proposta come buddy e tra le possibilità che mi erano state proposte per capire come poterla aiutare ad integrarsi e conoscere anche altre persone mi era stato parlato di questo progetto per cui noi abbiamo iniziato a venire e quindi la mia idea era quella di aiutarla anche a conoscere altre persone al di fuori, insomma, del suo ambiente, stringere nuove amicizie e anche aiutarla un po' nella lingua”.* Oltre ad offrire un supporto nella costruzione della relazione tra volontari e accolti, la casa diventa anche per i volontari un luogo in cui coltivare momenti di benessere: *“Da lì posso dire che ho trovato una comfort zone, cioè un posto che io so che se vengo qui sto bene.”*

Emerge anche chiaramente il tema di una partecipazione guidata dall'adesione ideologica ai principi e al modello di accoglienza messo in atto, per G. partecipare *“fa parte di un impegno molto più ampio”.* Questo modello di accoglienza è anche un modello di società”. Delle attività apprezza il principio di pariteticità alla base, *“un luogo di incontro in cui si supera la dicotomia io tu per dare vita ad un noi.[...] è un momento molto bello, perché si inverte un po' un rapporto di tipo frontale, si eliminano le gerarchie.”*

L'importanza per i volontari di eliminare o ribaltare le gerarchie si legge anche nelle nuove proposte che sono state avanzate durante il focus group, molte delle quali riflettono la curiosità dei volontari verso le tradizioni degli accolti e la responsabilità che sentono verso il renderli protagonisti di un momento di condivisione anche culturale. G. fa eco agli altri volontari e ribadisce che in futuro gli piacerebbe riuscire ad *“organizzare qualcosa a tema sui vari paesi, cogliendo l'occasione appunto di lavorare con gli ospiti per fargli presentare il loro paese, farlo conoscere.”*

In generale, la partecipazione come volontari alle attività del progetto è vista come un'opportunità per apprendere, condividere e contribuire concretamente alla costruzione di una comunità più coesa e inclusiva. Non mancano tuttavia alcuni aspetti critici sul piano organizzativo e pratico. Nello specifico vengono evidenziate le seguenti complessità:

- L'accessibilità degli spazi: i volontari hanno avvertito nel tempo molte resistenze alle proposte di un utilizzo più aperto della cucina della casa, ad esempio anche per attività tra volontari e accolti. *“È successo più volte che arrivasse la proposta o che si proponesse e che la risposta fosse no[...]una volta ci sono riuscita ma questa volta è persa nel tempo. È stata un'occasione molto bella che è piaciuta molto a tutti i ragazzi”* pur comprendendo le difficoltà logistiche di alcune proposte la rigidità con cui queste sono affrontate appare a volte eccessiva e blocca sul nascere idee che potrebbero essere adattate in altro modo: *“Appena pensi ad una cosa, il secondo step è: dunque con quali regole?”*

² Il programma “Community Matching” è un progetto creato da UNHCR insieme ai partner CIAC e Refugees Welcome Italia con il supporto di Soka Gakkai 8 per 1000 nelle città di Bari, Milano, Palermo, Torino, Roma, Napoli, Bergamo, Padova, Bologna e Parma, con l'obiettivo di mettere in contatto rifugiati e rifugiate con volontari e volontarie che possano affiancarli, in un *match* paritario, nel loro percorso di integrazione in Italia.

- La partecipazione degli accolti: a volte risulta complicato motivare gli accolti alla partecipazione alle attività di gruppo o alle lezioni di italiano e per alcuni può essere frustrante investire tempo nell'organizzazione di attività pensate per gli altri quando poi gli accordi presi saltano per motivi difficilmente comprensibili. Ma per L. a un certo punto è necessario accettare i tempi degli accolti: *“io ho rinunciato a sentire queste situazioni come sgradevoli perché tu non puoi, due volte alla settimana, sentirti frustrato. Poi comunque io vedo una circolazione di persone per cui chi entra e chi esce e ciascuno arriva con le proprie modalità e si combina con le esigenze di quegli altri.”*
Sulla motivazione alla partecipazione R. porta nella discussione il punto di vista della sua *buddy*, una ragazza nepalese che per un periodo ha partecipato con lei alle attività di socializzazione: *“per lei è un limite abbastanza grande la lingua, per cui in alcuni momenti ha avuto delle difficoltà e quindi ovviamente questo poi la irrigidisce, rimanere qua e non capire è difficile, si trova in una situazione in cui si dovrebbe partecipare ma c'è questa barriera forte”*

Il tema della partecipazione, in particolare, emerge anche nel confronto tra gli operatori perché li interroga sul significato del lavoro fatto dentro a Wonderful World e sulle contraddizioni e le sfide che un modello di accoglienza come questo porta con sé.

Una delle volontarie condivide infine una riflessione parallela a quella della partecipazione, ovvero la percezione di isolamento che avverte tra gli accolti di Wonderful World. L. spiega: *“ormai forse ci ho fatto l'abitudine ma prima notavo come i ragazzi fossero sempre nelle camere e oltre a qualche passaggio dal cucinino per farsi una cosa non hanno, non si incontrano se non a cena. Negli anni pensavo che questo dà una dimensione non naturale a questa casa. Per me una casa sono degli spazi in cui tu entri e trovi qualcuno seduto là che magari fa qualcosa, legge, fa delle chiacchiere, questa cosa non esiste qui”*. La riflessione sollevata da L. ne alimenta un'altra, più pratica, sugli spazi della casa e nello specifico sulla mancanza di uno spazio comune di relax per momenti tra gli accolti che non siano strutturati da altri, *“in cui ci si incontra anche normalmente a fare niente, che è una roba bellissima quando viene spontanea”*.

Nel corso del focus group sono emerse diverse proposte per il futuro delle attività e la ricostruzione e il consolidamento della rete di volontari, queste le principali:

- rafforzare i legami tra e con gli accolti celebrando con la comunità attorno a Wonderful World i momenti chiave per la vita delle persone accolte, generando nuove occasioni per creare comunità, appartenenza e condivisione;
- ampliare il gruppo di volontari e partecipanti esterni portando anche sui social media la comunicazione delle attività della casa;
- Portare le attività e le persone di Wonderful World all'esterno degli spazi della casa, incontrando altre associazioni e realtà di Parma:

“Il primo gruppo di WhatsApp si chiamava “comunità che accoglie”, adesso potremmo parlare di una comunità che si apre all'esterno e incontra altre comunità, questo potrebbe essere un ulteriore sviluppo.”

3.3. L'equipe di lavoro, le conquiste e le sfide del progetto

L'attivazione di un percorso di accoglienza, che sia dentro a Wonderful World o in altri progetti di accoglienza e integrazione, coinvolge e attiva ogni equipe (Area) di lavoro dentro a CIAC. Nella realizzazione del progetto UCCA sono stati individuati anche altri luoghi e dispositivi di coordinamento, co-progettazione e monitoraggio, nello specifico è stato istituito il Comitato di gestione della struttura, mentre l'analisi delle segnalazioni dal territorio è in carico ad un Equipe Multidisciplinare partecipata dai 4 Comuni Capo distretto, servizi sociali, associazioni della Rete Civiltà per l'Accoglienza, Centro per l'Impiego e coordinata da CIAC.

In sintesi, il progetto "Una comunità che accoglie" si distingue per la sua "autonomia", l'approccio sperimentale alla gestione condivisa della casa di accoglienza, la flessibilità nei tempi di permanenza dei beneficiari, l'attenzione allo sviluppo delle competenze degli accolti e al coinvolgimento della comunità, con l'obiettivo di creare un ambiente più integrato e partecipativo rispetto ad altri progetti di accoglienza. Il focus group con gli operatori ha esplorato le sfide e le possibilità che queste scelte progettuali hanno determinato, sull'organizzazione del lavoro, sulla qualità dell'accoglienza e sul valore della proposta.

Dal dibattito tra gli operatori si possono ricavare, in particolare, due caratteristiche organizzative che distinguono la casa Wonderful World da tutte le altre strutture di accoglienza:

- **L'autogestione e la partecipazione.** Il progetto promuove un modello di autogestione, dove gli ospiti sono coinvolti attivamente nella gestione comunitaria della casa, contribuendo a compiti come la pulizia e l'organizzazione degli spazi. Questo approccio mira a sviluppare un senso di comunità e corresponsabilità tra gli accolti, come chiarisce anche l'operatore responsabile di progetto: *"abbiamo voluto anche noi stessi non lavorare per le persone che sono là ma lavorare con loro, cioè di sperimentare autogestione della struttura con i contributi delle persone accolte nella struttura, cosa pensano dal loro punto di vista, fare le cose insieme, dividersi i compiti: Per la gestione della casa non vado là a fare in modo che può sembrare una modalità depositaria [...] ma è una condivisione".* L'obiettivo dell'autogestione in una struttura complessa come Wonderful World, chiede agli accolti un impegno nella partecipazione diverso rispetto ad altre strutture: *"partecipazione in primo luogo sulla gestione stessa della casa, sui rapporti con le persone ma dopo diventa una partecipazione un po' su tutto il resto, che riguarda loro e che riguarda gli altri"*, spiega il presidente di CIAC.
- **Il presidio della casa.** L'autogestione è un obiettivo della casa ma non è ancora una realtà praticabile senza una supervisione, questo per questioni di numero degli accolti e di caratteristiche della casa. Il secondo elemento organizzativo caratteristico è infatti la presenza quasi continua di un presidio interno, un ruolo che è stato ricoperto per lungo tempo dal presidente di CIAC e da un operatore, ex-accolto, che ha vissuto per diverso tempo dentro la casa e che oggi continua a supervisionare alcuni momenti. Questo elemento non è presente in altre case e appartamenti per l'accoglienza. Nel tempo del progetto la casa di Wonderful World ha assunto però una funzione centrale per molte altre attività e servizi portati avanti dall'associazione e che oggi hanno sede lì. La casa è diventata una quarta sede operativa di CIAC ed è pensiero condiviso da tutti che il presidio della struttura e la cura degli spazi comuni non possano più essere a capo di un operatore e dei soli accolti di Wonderful World. L'evoluzione di questo ruolo è valutata

molto positivamente sia dal presidente dell'associazione che dagli altri operatori presenti. Oggi, le figure che a diverso titolo si alternano nella cura degli spazi e di alcune funzioni essenziali sono triplicate: si aggiungono a quelli già presenti altri due operatori CIAC; due persone con background migratorio, inserite come cuoco e responsabile delle pulizie; un volontario in affiancamento in cucina, tutte figure che vanno a delineare un modello di "presidio multifaccia". Come sottolinea l'operatrice responsabile dell'Area Comunità e Partecipazione, la casa è visitata e abitata da tantissime persone diverse, interne ed esterne all'associazione, per eventi pubblici, formazioni, riunioni, laboratori, colloqui, feste e ora anche per permanenze turistiche, in questo senso *"il presidio multifaccia diventa condizione necessaria all'esistenza poi anche di tutte queste cose"*.

La scelta organizzativa e di senso per l'associazione, di convogliare diverse attività, anche lavorative, dentro a Wonderful World, ha portato alla necessità, fin da subito, di una divisione più strutturata delle mansioni di cura e pulizia e di un'insistenza maggiore sulla definizione di un regolamento più "limitante" verso l'uso degli spazi condivisi, rispetto alle altre strutture di accoglienza in capo a CIAC. Questo elemento trova riscontro anche nelle interviste con gli accolti che, del loro arrivo nella casa, ricordano principalmente il momento in cui sono state spiegate loro le regole della casa mentre non conoscono o non saprebbero raccontare la storia della casa e il senso e gli obiettivi del progetto in cui sono inseriti. Da qui nasce anche tra gli operatori, così come era uscita tra i volontari, una riflessione importante sulla **ricostruzione e protezione della dimensione Casa** per la comunità che dentro la casa vive, gli accolti. L'operatore dell'Area Progettazione commenta: *"questo è un tema sul quale a mio avviso si potrebbe fare qualche cambiamento in positivo perché questa è anche casa per chi ci abita e una casa è anche un luogo che tu fai proprio e quindi un minimo puoi connotare. Quindi la difficoltà è che qui hai un luogo che deve rispondere a degli standard predefiniti perché è una struttura di accoglienza, deve ospitare le attività eccetera, quindi è un po' più ingessata. Però è anche vero che è una struttura che accoglie persone che qui vivono e quindi un po' devono sentirla casa.[...] Mi sembra che questa stanza dove siamo adesso, ma anche l'altra, non sono i luoghi dove chi abita qui si vede. Cioè la gente non si incontra. Allora, bisogna trovare il modo perché chi abita qui possa avere uno spazio e un tempo per stare insieme, se ne hanno voglia."*

Tra le maggiori criticità riscontrate dagli operatori emerge in particolar modo il tema della **partecipazione** che è, come detto sopra, un nodo fondamentale del progetto ma anche estremamente complesso da coltivare e garantire. Questa criticità si è riscontrata sia nella relazione con e tra gli accolti che nel coinvolgimento dei volontari che accompagnano il processo di accoglienza e su cui, il modello stesso di accoglienza, fa affidamento per assicurare una maggiore qualità ed efficacia ai percorsi di integrazione individuali.

Sul lato **accolti** ci si è misurati, soprattutto nell'ultimo periodo del progetto, con la difficoltà di tenere agganciati gli accolti alla partecipazione alle attività di gruppo e al momento della cena, che è stato il principale tempo-luogo dedicato all'incontro degli abitanti della casa: *"abbiamo sempre cercato di promuovere quello spirito della comunità che in realtà per un po' era difficile anche da mantenere perché alcuni ragazzi hanno trovato lavoro, alcuni tornano tardi, alcuni per motivi di studio, per andare a lezione di patente, alcuni non erano presenti, c'è stato un momento quando era veramente difficile mantenere quel momento di convivialità di cena perché non c'erano le persone come avremmo voluto."* Le cause principali di questo distacco sono imputabili a diverse concause. Da un punto di vista pratico, tra le 10-12 persone che vivono nella casa

possono crearsi molte differenze nei ritmi e negli impegni di ciascuno, che possono essere incompatibili con l'orario fisso della cena o dei laboratori di gruppo con i volontari. La seconda motivazione emersa riconosce un'evidente tensione tra l'investimento emotivo richiesto e la consapevolezza della transitorietà della propria permanenza nella casa e nel gruppo: *"gli dai una prospettiva di lavoro molto alta, molto ambiziosa, cioè costruire comunità, interagire con una comunità esterna, però hai poco tempo, nel frattempo succede che la tua vita cambia, per cui non è molto facile."* Infatti, come riconosce anche un altro operatore: *"Il fatto di non ritenere più importante quel momento di convivenza spesso accade quando le persone sono in fase di uscita [...] perché per loro non è più necessario investire il proprio tempo nel creare quel legame [...] o probabilmente perché la loro attenzione è su altro"*. Lo stress oggettivo che deriva dall'avvicinarsi dell'uscita dalla casa, attiva in alcuni accolti meccanismi evitanti, che li portano a cercare un distacco fisico dalla vita della casa e dalle attività, fino ad evitare l'incontro con gli operatori stessi. La terza causa fa riferimento alla qualità delle proposte offerte e all'origine della motivazione alla partecipazione: *"Un po' alla volta si sta arrivando alla consapevolezza che se si vuole un gruppo coeso per quanto possibile, se lo si vuole partecipe alle attività che qui succedono bisogna anche fare sì che questa cosa non sia eterodiretta cioè: partecipi perché te lo dico io, partecipi perché è un'attività che si fa in casa tua. Ma deve essere: partecipi perché veramente ti interessa e se veramente ti interessa deve avere delle caratteristiche per cui ti interessa veramente tra cui può essere una cosa fatta anche da te ad esempio."*

Emerge dunque che, se si vuole coltivare la motivazione degli accolti e di fatto ulteriormente allargare la richiesta di partecipazione al coinvolgimento di ospiti "turisti", diventa necessario lavorare sulla costruzione della comunità interna, con una sua identità, dei suoi momenti e dei suoi spazi, come distinti dai volontari e distinti dagli ospiti esterni: *"c'è il progetto più grande dove la comunità da fuori viene qui, che secondo me in parte interagisce con chi abita e in parte anche no perché questo è anche un luogo pubblico dove se c'è un gruppo di volontari che vuole fare delle cose insieme può venire qui in alcuni momenti e stare insieme e io che abito qui magari posso stare nell'altro tavolo e guardarmi un po' la tv perché ho voglia di far quella roba lì."*

Così come per gli accolti, il tema della partecipazione è centrale anche nel rapporto dei **volontari** con la struttura. L'operatrice responsabile dell'Area Comunità e Partecipazione osserva: *"Servirebbero sicuramente delle persone nuove che siano in questo momento dedicate solo a Wonderful World. [...] Rispetto al totale dei volontari, delle persone con cui mi relaziono, Wonderful è vissuto da una piccola parte delle persone totali [...] è una netta, differenza rispetto invece all'inizio di Wonderful, dove magari mancando altri contesti, altre attività di volontariato, catalizzava molto le figure di volontariato che erano qua. E invece adesso, spingendo anche molto sul Community Matching, c'è stata un po', anche in modo fisiologico, una tendenza a stare in altri contesti oltre quelli diciamo di CIAC ma un po' di soluzioni su questo le stiamo già pensando"*. Si muovono in questa direzione ad esempio lo sforzo fatto negli ultimi mesi del progetto per aprire nuovamente il momento della cena anche alla presenza di alcuni volontari, o la riorganizzazione del calendario delle attività settimanali per includere il pomeriggio del sabato e venire incontro alle esigenze della maggior parte dei lavoratori e degli studenti.

È emersa, inoltre, la necessità di rivedere anche il ruolo e il significato della partecipazione dei volontari. Nello specifico, si è fatto riferimento al corso di italiano interno alla casa gestito da alcune volontarie, perché in contrasto con il corso e i laboratori gestiti dagli operatori di CIAC. Osserva l'operatore di Area Formazione: *"quando è nata [la scuola di italiano interna a*

Wonderful World] non c'erano altre scuole, c'era poi il covid, era un periodo particolare eccetera, c'erano dei volontari che facevano le lezioni italiano in un certo modo. Adesso sono passati degli anni e un po' la cosa è cambiata, quindi il rischio è di rimanere inchiodati a un modello che forse è superato."

Nella ristrutturazione e riassegnazione di senso ai momenti di incontro tra volontari e accolti, si riconosce allo stesso tempo la necessità di tornare ad una partecipazione più libera, non necessariamente spontanea e disorganizzata, ma che identifica piuttosto dei momenti di apertura al pubblico precisi, per frequentare Wonderful World liberamente, senza doversi incastrare in un'attività specifica. Secondo l'operatrice di Area Comunità e Partecipazione la diminuzione fisiologica del numero di volontari sta anche nella struttura determinata e "limitante" data alla partecipazione: *"la grossa differenza, è che i volontari che all'inizio hanno partecipato alla realtà di Wonderful World erano già della rete di CIAC. Se noi consideriamo in questi anni l'avvicinarsi a ciac di persone che non ne facevano già parte, che non hanno dipinto i muri e le cose di Wonderful World e che quindi non conoscono questa casa, al momento non hanno grande accesso per conoscerla se non negli orari di attività.[...] Questo è stato un limite che non ha permesso ad esempio invece a chi fa il community matching, che è andato invece in espansione, di partecipare in modi diversi da quelli che prevedevamo noi alla vita della casa.[...] Ci vogliono calendari, una struttura deve rimanere purché sia una struttura che nel calendario abbia della flessibilità e che siano espliciti i contenitori in cui le persone possono intanto agganciarsi."*

Rispetto al futuro, si aprono diversi scenari che partono dalle esperienze maturate grazie al progetto "Una comunità che accoglie" e che qualificano ulteriormente il modello di accoglienza sviluppato e portato avanti dentro alla casa Wonderful World. Due sono le dimensioni di espansione che interessano particolarmente gli operatori attivi nel contesto di Wonderful World e che dovranno muoversi in sinergia l'una con l'altra: il **laboratorio formativo permanente** e l'**ospitalità turistica e solidale** integrata all'accoglienza. La sinergia voluta tra le due dimensioni sta, secondo l'operatore di Area Formazione anche nella constatazione che *"le fortune, piccole o grandi che siano, della struttura ricettiva andranno in base anche all'aiuto consapevole e accurato, professionalmente accurato, delle persone che qui vivono.[...] si può organizzare in modo da alzare le competenze, alzare il livello della complessità di questa cosa che poi dà anche gratificazione, soddisfazione e poi sono competenze che possono essere spese nel mondo del lavoro."* La presenza di un'attività ricettiva diventa così una palestra per il lavoro, interna a CIAC, che amplia notevolmente le possibilità formative, non solo degli accolti di Wonderful World ma potenzialmente di molti altri beneficiari. Sempre F. : *"L'idea è che le formazioni che sono qua dentro coinvolgano tutta l'utenza possibile. Quindi persone che qui vivono, accolti SAI, accolti esterni da territorio, segnalati dagli sportelli o da colleghi che siano interessati. [...] un polo formativo attivo e appetibile, fruibile per chiunque abbia quella necessità e che abbia le caratteristiche per partecipare al corso."*

Uscendo dall'analisi dei contenuti del progetto e guardando invece alla **cornice formale** del finanziamento, sono state identificate dal gruppo di lavoro alcune rigidità in fase di implementazione e rendicontazione, che hanno in parte ostacolato l'ente promotore nell'efficacia e nella piena realizzazione degli obiettivi previsti. Decisiva in questo è stata, in particolar modo, la difficoltà riscontrata nella possibilità di effettuare adeguamenti e rimodulazioni rispetto all'impianto delle attività presentato in fase di candidatura: *"[c'è stato] un cortocircuito tra le attività che dovevano essere svolte da progetto e il realizzarsi effettivo di queste*

attività qua. [...] è stato particolarmente difficile in questo progetto perché se da un lato offre flessibilità rispetto a magari l'inserimento dei beneficiari, dall'altro mantiene comunque la rigidità rispetto alle attività tanto che infatti abbiamo avuto difficoltà a rimodularlo". Una rigidità che diventa particolarmente rilevante, se si associa alla dilatazione dei tempi di approvazione della proposta. L'impianto progettuale, le attività sviluppate e gli obiettivi del progetto presentato, sono stati definiti a partire dalla rilevazione di bisogni, limiti e possibilità specifiche e contestuali all'anno di presentazione della richiesta. Come esplicita l'operatore di Area Amministrazione: "Le criticità, in questo genere di progetti, nascono già appunto dalla nascita del progetto, nel senso che il progetto UCCA viene scritto per il bando del 2019 con un determinato contesto che poi già l'anno dopo è variato completamente perché c'è stato il Covid e a prescindere da questo il progetto poi è partito a febbraio 22 [...] a progetto inviato tu presenti un budget che fa riferimento alle attività che hai descritto ma magari alcune attività non valgono più", ovvero risultano inapplicabili o non sono più coerenti con le necessità e le possibilità del contesto di implementazione.

In ultima analisi, il progetto "Una comunità che accoglie" resta particolarmente rilevante se si guarda al **contesto attuale**. Le azioni sviluppate e supportate attraverso il progetto risultano tutt'ora indispensabili per rispondere concretamente a bisogni essenziali dei cittadini migranti vulnerabili sul nostro territorio, perché sul piano politico non sono stati sviluppati dispositivi di tutela alternativi. Rianalizzando i cambiamenti del contesto giuridico e sociale, l'operatrice di Area Legale evidenzia che la situazione non sia migliorata rispetto al contesto del 2019, anzi appare oggi ancora più ostile, in particolar modo per i richiedenti asilo e i soggetti fragili: *"La situazione è diciamo migliorata nel 2020 quando, con il decreto Lamorgese, è stata ripristinata la protezione umanitaria e il diritto quindi anche all'accesso nel SAI, ma è di nuovo peggiorata nel maggio 2023 quando con la riforma Piantedosi i richiedenti asilo non sono più titolati a entrare nel SAI, a meno che appunto non siano vulnerabili. Oggi abbiamo una lista di attesa per l'ingresso in accoglienza di più di 100 persone; abbiamo in questi giorni la comunicazione di un CAS che sta per dimettere una cinquantina di richiedenti asilo perché lavorano, quindi hanno raggiunto un reddito di 6.000 euro e la prefettura ha revocato a tutti loro l'accoglienza. Non possono entrare nel SAI perché hanno raggiunto i livelli di autonomia, però non hanno una casa."*