

progetto cofinanziato dall'Unione Europea



UNIONE EUROPEA



Direzione generale dell'immigrazione
e delle politiche di integrazione
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

#IOPARTECIPO

Evento istituzionale: Crowdlab

Mercoledì 12 dicembre 2018

Sala Pegaso, Palazzo Strozzi, Piazza Duomo, Firenze

Introduzione

L'appuntamento conclusivo del progetto #IOPARTECIPO è stato organizzato come **evento di incontro e confronto pubblico con i soggetti istituzionali per la presentazione dei risultati** emersi dal percorso.

Nello specifico si è scelto di utilizzare il metodo Crowdlab®, appositamente disegnato e sperimentato da Sociolab per **favorire l'ispirazione e il coinvolgimento strutturato e interattivo** di una vasta platea di partecipanti e rendere così più coinvolgente il modello del convegno tradizionale.

Il metodo Crowdlab® coniuga, infatti, la presenza di uno o più relatori che offrono una prospettiva di alto profilo su un determinato argomento attraverso una sintetica presentazione, con il confronto diretto fra i partecipanti che, invece di limitarsi ad ascoltare, sono chiamati a discutere in piccoli gruppi per formulare osservazioni e domande condivise. Sui principali contenuti, criticità, proposte e soluzioni emerse durante il percorso sono dunque intervenuti soggetti istituzionali e, in tre round distinti, coppie di relatori composte da attori del progetto e "ispiratori", nuovi cittadini con esperienze di partecipazione e cittadinanza attiva.

La mattinata di lavoro si è così strutturata:

- 10.00 **Saluti** - *Sebastiano Faro*, Direttore ITTIG-CNR
- 10.15 **Introduzione** – *Alessandro Salvi*, Settore Innovazione Sociale Regione Toscana
- 10.30 **Come lavoreremo oggi** - *Maria Fabbri* - Sociolab
- 10.45 **Rafforzare le competenze** con *Tiziana Chiappelli* - Associazione Progetto Arcobaleno / *Diana Kapo* - Comune di Sesto Fiorentino
- 11.00 Discussione in gruppi e condivisione risultati
- 11.40 **Semplificare la comunicazione** con *Francesco Romano* e *Chiara Fioravanti* – ITTIG-CNR / *Simoahamed Kaabor* - COONGI
- 11.55 Discussione in gruppi e condivisione risultati
- 12.35 **Innovare i servizi** con *Margherita Mugnai* – Sociolab / *Abderrahmane Amajou* – Comune di Bra
- 12.50 Discussione in gruppi e condivisione risultati
- 13.30 **Conclusioni** - Assessore *Vittorio Bugli*, Regione Toscana



Saluti di apertura - *Sebastiano Faro*, Direttore ITTIG-CNR



Buongiorno a tutti, prendo la parola per portare i saluti dell'Istituto di Teorie e Tecniche dell'Informazione Giuridica- ITTIG, del CNR, per ringraziare, innanzitutto, coloro che hanno lavorato al progetto e voi che oggi siete qui per quest'ultima sezione di lavoro del progetto che ne rappresenta la fase conclusiva. Rispetto alla partecipazione di ITTIG a questo progetto, vorrei in

particolare sottolinearne due aspetti particolari

Il primo riguarda il **rapporto di ITTIG con Regione Toscana**.

Questo progetto è, infatti, una **conferma di una collaborazione** che ormai dura da molti anni e che risale alla rete telematica della Regione Toscana, soprattutto per i temi che più ci interessano. Il **portale PAeSi** è una tra le iniziative più significative frutto di questa collaborazione, proseguita in parallelo al progetto #IOPARTECIPO e destinata anche ad andare avanti con altri progetti.

Questa forma di collaborazione su progetti, che vede coinvolti soggetti pubblici, privati, Amministrazioni ed enti di ricerca è lo strumento attraverso cui adesso si riesce a portare avanti attività in settori che sono fondamentali, come quello della partecipazione: tema che ci riguarda particolarmente oggi. Nel sociale la strada è, quindi, quella del **fare e dell'immaginare progetti sia per mantenere in vita delle attività che per farle evolvere**.

Il secondo aspetto che vorrei, poi, sottolineare è che #IOPARTECIPO è un buon esempio di un approccio progettuale, tipico del CNR: un approccio alla **ricerca che non è soltanto avanzamento di conoscenza**, nobilissima attività, ma anche **applicazione a situazioni concrete**.

Questo è quello che abbiamo cercato di fare nell'ambito di #IOPARTECIPO su un particolare settore che è quello della semplificazione del linguaggio dell'Amministrazione e delle comunicazioni che l'Amministrazione rivolge cittadini, di cui parleranno in maniera più approfondita in seguito i ricercatori di ITTIG che oggi interverranno.

Questa **attività di semplificazione è stata pensata, nel caso specifico, rispetto agli stranieri immigrati anche di seconda generazione ma ha di fatto ricadute positive non soltanto per chi ha una minore conoscenza della lingua italiana ma anche per gli italiani stessi**, per chi quindi ha l'italiano come lingua madre ma poi ha difficoltà a confrontarsi con il linguaggio della burocrazia delle Amministrazioni.

Io mi fermerei qui, perché questo mio intervento era inteso solo come un saluto e soprattutto per lasciare spazio al lavoro di questa mattinata

Grazie a tutti voi!

Introduzione – Alessandro Salvi, Settore Innovazione Sociale Regione Toscana



Buongiorno a tutti, sono qui a introdurre questa mattinata di lavoro in quanto responsabile di Regione Toscana del progetto #IOPARTECIPO, che è inserito dentro il programma 2014-2020 del Fondo Asilo Migrazione Integrazione, cosiddetto FAMI. Il progetto sta all'interno di un sistema coordinato di interventi per i cittadini stranieri di paesi terzi, che ha visto la Regione Toscana capofila accanto a enti locali, ITTIG e tanti soggetti che

hanno collaborato per portare avanti iniziative finalizzate a sostenere l'integrazione delle persone straniere e la coesione sociale all'interno dei nostri territori. **#IOPARTECIPO fa parte dell'unico filone di interventi che si rivolgono alle persone straniere direttamente e non attraverso gli addetti ai lavori, gli operatori e le operatrici, in un rapporto diretto con le persone destinatarie dell'intervento stesso.** Grazie a questa attività abbiamo potuto apprezzare il **confronto con i diretti destinatari** delle principali politiche di intervento per la salute, la formazione, il servizio sociale, il lavoro, andando a definire un termometro significativo di come le persone valutano la qualità e il rendimento dei servizi territoriali. Del resto, **aprirsi a una dimensione di confronto è fondamentale:** troppo frequentemente i seminari, le iniziative, i convegni sono limitati ai soli addetti ai lavori; mentre è necessario che il sistema dei servizi territoriali preveda sempre più spesso il rapporto con gli utenti, non tanto per un problema di correttezza politica dell'intervento ma proprio perché i servizi alla

persona si giovano di una valutazione dell'impatto che i diretti destinatari hanno di questi: approccio attualmente non molto diffuso in Italia. Molto raramente si discute, infatti, se i servizi, oltre a esserci, oltre a essere erogati, oltre a essere realizzati in termini di processi di lavoro, hanno anche un impatto significativo sulla vita delle persone.

Ecco, questa è stata una bella occasione per argomentare sull'impatto, sul fatto che voi possiate esservi accorti positivamente o negativamente di quello che il sistema dei servizi propone ed è una cosa che fa la differenza, perchè non ci dobbiamo limitare solo a una valutazione dell'impatto dal punto di vista degli operatori nell'erogazione dei servizi alla persona ma è importante che si dia sempre **spazio da protagonista al soggetto destinatario degli interventi, affinché il sistema migliori e tenga presente il risultato in itinere delle attività, capendo se gli obiettivi preposti siano stati raggiunti.**

Questo progetto è stato un laboratorio: le cose hanno complessivamente funzionato ma dovrete essere comunque sempre voi a testimoniare il risultato, affinché rimanga traccia degli esiti nella futura programmazione.

Per fortuna, **il filo della continuità non si interrompe**, perché anche nella prossima stagione avremo la possibilità di proseguire queste attività rivolte ai cittadini e alle cittadine stranieri all'interno di un nuovo progetto che il Ministero ha finanziato a Regione Toscana e che darà modo di consolidare questo approccio. Regione Toscana ha avuto la possibilità di collegare le attività svolte con quelle future, provando ad avviare le prime a partire dai risultati precedenti, come quelli di questo progetto. Pertanto, anche nel futuro ci sarà spazio per una relazione diretta, spazio per un ascolto e per un confronto sulle politiche.

Introduzione – *Alessandro Salvi*, Settore Innovazione Sociale Regione Toscana

Altro elemento da sottolineare è che **#IOPARTECIPO** è un **progetto trasversale**, che non riguarda solo il tema dei servizi sociali alle persone in condizione di difficoltà, e quindi ha costituito un interessante occasione per confrontarsi su servizi e opportunità a livello generale, anche grazie a un pregevole confronto tra diverse azioni dei progetti FAMI. All'interno del percorso c'è stata, infatti, anche la possibilità di un'incursione, coordinata insieme a ITTIG, relativa, ad esempio, all'analisi di come enti pubblici e privati comunicano ai cittadini stranieri via web, analizzando pregi e difetti di tali modalità comunicative: un'attività molto importante, dato che sempre più frequentemente, in nome della digitalizzazione e della promozione dei sistemi telematici, molti procedimenti amministrativi passano attraverso questo tipo di canali.

Oggi si concludono le azioni del progetto ma, in realtà, noi abbiamo **previsto che esso possa proseguire in un'altra veste all'interno di un'altra progettualità, sempre finanziata dal FAMI**. È, quindi, una storia che non si interrompe completamente ma, anzi, prosegue, in un momento in cui è **importante dare spazio ed essere attenti al confronto con le comunità italiane di stranieri, in nome del principio di coesione sociale**. Tale principio permette che si possa essere tutti cittadini di un sistema territoriale che funzioni per tutti, ponendo attenzione alle diversità e alle differenze, con la certezza che l'integrazione sia possibile solo attraverso il riconoscimento delle differenze. Quindi, è necessario porre attenzione alle culture, agli stili di vita e alle diverse appartenenze sotto tutti i profili. Questi sono i concetti con cui abbiamo cercato di progettare tutte le attività che abbiamo avuto la possibilità di realizzare grazie al fondo FAMI e alle politiche regionali e, quale migliore occasione di oggi, per capire insieme se abbiamo centrato o meno gli obiettivi?! Grazie a tutti e buon lavoro!



Rafforzare le competenze con *Tiziana Chiappelli* - Associazione Progetto Arcobaleno



Buongiorno, mi presento: sono Tiziana Chiappelli, Associazione Progetto Arcobaleno e ho coordinato gli **incontri formativi che comprendevano non solo rafforzamento delle competenze ma anche gli scambi di buone pratiche**, adottando modalità altamente partecipative. Quando ho riguardato gli appunti presi durante il percorso formativo e gli scambi di buone pratiche, solo segnando alcune note, ho scritto

ben 38 pagine: una densità di informazione e di scambi molto particolare. Non è quindi semplice rendere conto di quanto è successo ma mi sembra opportuno **partire da tutti gli attori che sono stati coinvolti** durante il percorso:

- ❖ ragazzi delle nuove generazioni, come hanno chiesto di essere chiamati, in alcuni casi purtroppo “cittadini senza cittadinanza”;
- ❖ ragazzi italiani, come, ad esempio, alcuni studenti di un corso dell'Università che hanno deciso di partecipare ai nostri incontri, perché ritenevano di non avere ricevuto dalla scuola e dai percorsi che avevano fatto fino a quel momento le necessarie informazioni sui temi delle migrazioni, delle nuove generazioni, della partecipazione e della coesione sociale;
- ❖ rappresentanti sia di associazioni di migranti sia di associazioni che lavorano con i migranti che di associazioni in generale,

interessate al tema della partecipazione e della rete sul territorio, perché si rendono sempre più conto che per lavorare sulla coesione sociale è importante abbattere le categorie e le barriere;

- ❖ associazioni di secondo livello, per noi fondamentali, cioè “associazioni di associazioni”, che spesso coordinano le associazioni che lavorano sui territori, fra le quali spicca il Coordinamento Nazionale Nuove Generazioni (CoONGI);
- ❖ reti quali il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA) e l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI), che di volta in volta hanno promosso la partecipazione agli eventi sul territorio;
- ❖ enti pubblici, identificabili sia nei promotori ma anche in altri soggetti, come l'Università Cattedra Unesco.

La prima indicazione che è emersa è che **dovremmo sempre più pensare a percorsi che permettano di incrociare i beneficiari e che siano in grado di creare un mix sociale**, già presente nelle nostre città ma che manca di una vera forma di relazione e di una comunicazione attiva. La partecipazione agli eventi finali dei percorsi formativi, finalizzati allo scambio di buone pratiche, non ha mai raggiunto numeri troppo elevati (il massimo raggiunto sono stati i 90 partecipanti all'iniziativa di San Rossore) ma ciascun partecipante è stato portatore di punti di vista diversi e questo ha permesso di mostrare come, incrociando competenze, strati generazionali, provenienze e formazioni professionali sia possibile creare un dialogo veramente molto produttivo.

Rafforzare le competenze con *Tiziana Chiappelli* - Associazione Progetto Arcobaleno

Durante tutto il progetto è stato possibile confrontarsi su come migliorare i servizi, da una parte, raccogliendo le voci direttamente degli utenti e tenendo in considerazione i nuovi target, i nuovi beneficiari che si affacciano sulla scena dei servizi e che comprendono anche persone neo immigrate, le quali portano tutta una serie di esigenze, ad esempio legate alla scarsa conoscenza della lingua, al fatto di doversi orientare su un territorio e fra servizi che non conoscono, al doversi confrontare con un'eccessiva e farraginoso burocrazia.

D'altra parte, però, **il nuovo target fortemente emergente è stato quello delle seconde e delle terze generazioni**, la cui voce è stata fino ad ora ascoltata molto poco sia perché molti di loro sono estremamente giovani sia perché, per qualche motivo, l'interazione non è stata mai forte.

Noi, però, abbiamo dialogato con questi nuovi beneficiari, con i ragazzi delle nuove generazioni che hanno dimostrato una volontà di partecipare fortissima, una capacità di auto-organizzare il proprio tempo, spesso suddiviso tra studio e lavoro anche per contribuire al percorso della famiglia, in modo da potersi impegnare in ambito sociale all'interno di associazioni o anche in maniera informale.

È emerso che **questi ragazzi presentano una forte resilienza rispetto ai propri obiettivi, nonostante tutta una serie di difficoltà**, spesso collegate al problema del riconoscimento della cittadinanza, e una grande volontà di restituire in forma di impegno sociale, contribuendo alla crescita della società, ciò che sentono di avere ricevuto dal territorio, non solo dagli italiani ma anche da altre persone con background migratorio, come i propri genitori.



Tale restituzione avviene in termini di coesione, di dialogo, di conoscenza di culture, religioni, stili di vita differenti ma anche in termini di contribuire alla crescita della cultura italiana in senso meritocratico. Quest'ultimo, in particolare, è un aspetto che è tornato fuori continuamente: probabilmente un tasto su cui tanti sono sensibili e che è più sentito da coloro che non possono contare su reti familiari di rapporti consolidati magari da generazioni, e che quindi combattono ogni giorno per crearsi quei nodi di relazione, anche per un buon inserimento lavorativo e per farsi riconoscere competenze.

Quindi, sicuramente miglioramento dei servizi esistenti ma anche **nuovi servizi, intesi come nuove modalità per stare insieme, per costruire o per cucire e ricucire i nodi della rete sociale sono visti proprio come la base per un buon inserimento nella società**, non solo in termini di costruzione di relazioni interpersonali ma proprio per trovare casa e lavoro e per avere un orientamento.

Rafforzare le competenze con *Tiziana Chiappelli* - Associazione Progetto Arcobaleno

Secondo i ragazzi, sarebbe importante individuare nuove modalità per stare insieme, anche tramite eventi partecipativi in cui gli stessi professionisti del settore possano imparare a relazionarsi con l'utenza, spesso pensata come un elemento esterno e non parte del circuito del proprio lavoro. Questi ragazzi hanno, inoltre, molto sottolineato, ovviamente anche per ragioni anagrafiche, la dimensione del rapporto con il settore educativo-scolastico, rispetto a cui sono emersi tutta una serie di elementi positivi ma anche di criticità su cui lavorare. Il settore educativo è, dunque, un settore strategico, in quanto potenzialmente potrebbe sia coinvolgere e supportare le famiglie che si trovano in difficoltà sia proporre una narrazione diversa delle migrazioni e degli altri popoli, recuperandone il grande contributo culturale e ripensando in maniera seria il passato coloniale che ci portiamo dietro.

Perché è importante questo? Perché **nuove narrazioni ci fanno interpretare tutto quello che ci succede attorno con occhi diversi**, filtrando e approcciando i contenuti che i media veicolano con una coscienza più critica.

Vado a chiudere, quindi, riportando l'idea di creare una città, una comunità locale che sia veramente più coesa, con un taglio interculturale, inteso proprio a partire dalle relazioni interpersonali, per scambiarsi punti di vista e conoscenze, riconoscendo nelle migrazioni non solo un contributo economico, riconoscimento già importante, ma anche un contributo culturale.

In questo quadro, **i servizi andrebbero ripensati in modo da essere sempre più aperti, mostrando sensibilità ai problemi specifici che tipologie diverse di utenti possono incontrare quando vi si relazionano.**



Rafforzare le competenze con *Diana Kapo* - Comune Sesto Fiorentino



Buongiorno a tutti, mi chiamo Diana Kapo, sono assessore a mobilità, viabilità e protezione civile del Comune di Sesto Fiorentino. Sono albanese di origine, vivo in Italia da 26 anni, ho 32 anni: quindi, sono arrivata in Italia molto piccola, come tanti di noi, come tante storie di nuovi italiani, di “nuove generazioni di italiani”, come ci piace chiamarci. Vi ringrazio per l'invito, ringrazio Sociolab, Progetto Arcobaleno,

Ittig e la Regione Toscana per avere creato, dato vita e creduto in questo progetto e penso che, in un momento politico e storico come quello che stiamo attraversando, credere in progetti come questo sia assolutamente lungimirante e coraggioso, perché la chiave, secondo me, è proprio quella che stiamo sviluppando e che avete trattato in questi mesi di lavoro.

Perché la partecipazione è importante? È importante perché **laddove i nuovi italiani non hanno cittadinanza vi è mancanza di diritti**; finché non hai la cittadinanza non hai gli stessi diritti degli italiani: non puoi votare, non puoi partecipare in maniera attiva alla politica, non puoi godere degli stessi diritti dei tuoi coetanei. Da qui nasce, l'elemento che veniva citato: la voglia di lavorare, la voglia di restituire a un certo punto tutta quell'esperienza; la voglia e il desiderio di dare e di contribuire alla società in cui viviamo. Questo moto, che è nato in me, è nato anche in tanti compagni di esperienza, perché è un'esperienza quella che abbiamo vissuto.

Perché tanti di noi nel momento in cui giurano sulla Costituzione e in cui acquisiscono la cittadinanza piangono, si commuovono e trovano quel momento così emozionante? Perché finalmente trovano l'identificazione con quello che fa parte della propria storia, della propria cultura. Per questo abbiamo voglia di partecipare e di dire; per questo chiediamo di essere coinvolti, di essere “sfruttati” in qualche modo per ciò che possiamo dare, per il valore aggiunto che apportiamo.

Tale valore aggiunto è dato dall'essere un ponte fra culture diverse, dal creare la società che noi stiamo vedendo tutti i giorni: non è da oggi che in Italia ci sono i flussi migratori, è da millenni che esistono. Il problema è che il tema è sempre stato gestito in maniera emergenziale, quando si poteva benissimo scegliere chiavi di lettura come quella che è stata proposta con questo progetto. In questo modo, si riesce a dare una visione della società che, mentre la politica miope non vede, rimanendo arretrata e addirittura retrograda, noi tutti abbiamo già visto e a cui stiamo contribuendo per dare un volto alla società del futuro. Proviamo a immaginare la nostra società vissuta solo da autoctoni: nessuno di noi la vorrebbe più, perché sarebbe una società povera, che perde di contenuti e di vissuto.

Io ho delle deleghe particolari: ho le deleghe a mobilità, viabilità e protezione civile, che sono le deleghe che non accontentano mai nessuno, che recepiscono sempre un po' di malcontento dai cittadini, in quanto mai nessuno è contento che venga fatto un cambiamento nella propria realtà quotidiana.

Perché il sindaco ha voluto dare a me, albanese, giovane donna di trent'anni, una delega così importante e così di primo impatto con il cittadino?

Rafforzare le competenze con *Diana Kapo* - Comune Sesto Fiorentino

Perché crede fortemente in quello che noi stiamo discutendo qui oggi, perché crede fortemente che io, giovane donna di trent'anni, che vive in Italia da 26, che conosce il territorio tanto quanto il sestese di 80, possa dare una **chiave di lettura importante anche alle piccole cose**, ai problemi quotidiani. Lui è convinto che, avendomi dato questa delega, l'apporto e l'incentivo che posso dare nella risoluzione dei problemi può essere in qualche modo migliore o con una visione diversa rispetto a quella che avrebbe potuto fare un sestese doc, nato e cresciuto a Sesto. Non dico questo perché io sia migliore di altri, dico questo perché dato **lo sforzo, l'impegno e la determinazione con cui in qualche modo conquistasti la cittadinanza, questo posto in Italia, una volta conquistato, lo difendi e vivi partecipando e impegnandoti in maniera assolutamente attiva e non scontata.**

Una proposta che mi piacerebbe portare avanti e che ho discusso tanto anche con amici e compagni italiani è quella di fare un percorso di studio sulla cittadinanza e di far giurare anche gli italiani sulla Costituzione, perché son convinta che, come ci siamo commossi noi nel

momento del giuramento, anche tanti italiani si commuoverebbero a rendersi conto di che carta meravigliosa abbiamo e di quanto vada difesa.

Parlerei per giorni, perché vivo e penso che questi siano i temi cardine del futuro. L'agenda politica ce li sta proponendo in maniera negativa, noi poniamola in positivo! perché abbiamo qui tra di noi nuovi italiani, nuovi figli d'Italia che, attivamente e quotidianamente, si adoperano per rendere l'Italia un posto migliore. **Agli esempi negativi rispondiamo, quindi, con esempi positivi**, perché ci sono e questo progetto lo ha dimostrato: al bercio e alla sciattezza a cui assistiamo tutti i giorni, rispondiamo con competenza e con esempi positivi.

Spero di avervi dato input che riguardano più un vissuto personale che un contributo tecnico, però **crediamoci**: anche il fatto che il progetto continuerà e che c'è impegno da parte di Regione Toscana a continuare in questo percorso non è scontato e va difeso, così come vanno difesi e portati avanti questi nuclei resistenti.



Risposte alle domande- Tiziana Chiappelli - Associazione Progetto Arcobaleno



Tante domande sono state poste sul tema della partecipazione e alcune riguardano **come far sentire a casa chi effettivamente è a casa sua ma che, per qualche motivo, lo Stato italiano dice essere in un posto che non è casa sua**. La mia risposta è la proposta di un **cammino insieme**: la prima cosa è coinvolgere queste persone laddove si lavora sul tema, non facendo qualcosa per loro ma cercando di farlo assieme. Significa che chi magari da più tempo lavora sul territorio, come le associazioni già costituite e gli enti di ricerca, trovi e si inventi modi per coinvolgere queste persone, facendo rete con gli altri enti. Altrimenti, si rischia paradossalmente di creare competizione proprio fra chi dovrebbe collaborare. Dovremmo, quindi, trovare un modo per togliere questi steccati e riuscire a mettere dentro ai progetti il più possibile di voci, ponendo veramente molta attenzione ad alcune specificità, quali, ad esempio, il genere. Per quanto, in verità, con le nuove generazioni, le donne e le cittadine italiane siano attivissime e proattive.

Inoltre, è importante **dare voce anche ai giovani**, perché, secondo me, sono proprio i più giovani che hanno le migliori chiavi di lettura di ciò che sta accadendo; mentre noi “più grandi”, magari abbiamo l’esperienza, ma siamo spesso più appannati e condizionati anche da esperienze negative. Quando abbiamo incontrato le associazioni di migranti, una cosa che ci ha molto preoccupato è stata proprio questa: i più anziani hanno più esperienza ma sono anche i più stanchi, perché è stato frustrante “impegnarsi per trent’anni nell’associazionismo e arrivare a Salvini”. Davvero avevano creduto che con tutta una serie di iniziative, promosse tra gli anni ‘80 e ‘90, di rendere ribollente la società: favorire l’incontro culturale, la curiosità positiva verso il diverso, che non è l’esotismo ma un approccio curioso alla conoscenza dell’altro, volto a creare ponti di relazioni. Noi siamo, invece, in un momento, come spesso capita nella storia, di retroazione, che **speriamo sia un modo per prendere la rincorsa e fare un salto avanti** ma verso cui bisogna stare attenti, perché se arriviamo troppo indietro, non riusciremo più a saltare avanti. Ora è il momento di reagire, come diceva Diana, **portando continuamente esempi positivi**. Gli esempi positivi sono le cose che non solo realizzano le Amministrazioni pubbliche e le ricerche accademiche ma anche le persone di nuova generazione. Pertanto, è importante che esse ci siano e siano protagoniste nei nostri progetti.

Penso che questa azione, che mischia le carte tra chi è residente da più lungo tempo e chi è arrivato un dopo, faccia sì che gli italiani stessi possano recuperare il senso dei diritti che in questo momento è un po’ andato perduto.

Risposte alle domande- *Tiziana Chiappelli* - Associazione Progetto Arcobaleno

Una segnalazione che veniva fatta è che spesso gli italiani, non solo emigranti, di fronte a episodi di discriminazione reagiscono poco, perché hanno sfiducia: sanno che la legge c'è ma non a chi riferirsi, pensano che non saranno ascoltati. Invece, bisogna sfruttare gli strumenti che comunque ci sono e combattere per averne di nuovi!

Un tema importante è quello della frammentazione, in quanto ci sono tante pratiche ma poi non si arriva a incidere sulla politica.

Questo è un grande tema, perché c'è un problema di narrazioni, a cui accennavo prima: viene raccontato di più il negativo rispetto a ciò che già fa sistema; ai servizi che ci sono. Dovremmo rafforzare le comunicazioni su ciò che funziona, pur essendo migliorabile. È **sicuramente difficile riuscire ad incidere a livelli alti, partendo dal basso; pertanto, reputo importante creare reti e associazioni di secondo livello, perché sono quelle che riescono a disseminare sul territorio le buone pratiche.**

Per quanto riguarda una società più inclusiva e meritocratica, penso che sia una sfida per l'Italia, non solo per i cittadini immigrati, i quali però, con la loro resilienza, resistenza, capacità e voglia di arrivare, potranno imporre una visione diversa. Dovremmo il più possibile aiutare coloro che da tempo abitano in Italia per capire che si va avanti per competenze e per meriti, più che per legami sociali.

Vanno creati spunti di dialogo e penso che ciascuno di noi debba crearli continuamente in forma istituzionale e dentro progetti ma, laddove c'è un buco tra progetti, anche creare una continuità fatta di relazioni umane.

Questo serve per tenere alta la motivazione: alcuni incontri del progetto sono sembrati gruppi di auto-mutuo-aiuto e auto-motivazione, perché è talmente forte la narrazione negativa che ci viene rovesciata addosso ogni giorno che anche chi ci crede di più rischia di soccombere o di incamerare una sfiducia che non fa bene. Magari si riesce ad andare avanti ma con grande fatica; invece la proposte delle nuove generazioni sono sempre di leggerezza, volte a realizzare cose informali, a partire dall'incontro delle persone.



Risposte alle domande- *Diana Kapo* - Comune di Sesto Fiorentino



Per quanto riguarda il mio percorso in quanto migrante e donna, posso dire che è difficile. Ad esempio, quando ho incontri e riunioni con cittadini, ingegneri, dirigenti, in cui entro nella stanza e pensano che sia la segretaria. Allora, mi presento "Sono l'assessore Kapo": solitamente sono la più giovane e sempre l'unica donna.

È difficile perché questo implica essere sempre preparatissima e attentissima; misurare sempre ogni parola, ogni cosa; prepararsi tanto. Fortunatamente posso contare su un team di tecnici e di supporto anche dalla segreteria molto forte; però rimane difficile! **Questo paese non è preparato al fatto che una donna possa raggiungere ruoli dirigenziali e apicali: la donna si ferma sempre ad un certo punto, più in su di lì non arriva mai, quindi è difficile. In quanto giovane, in quanto donna, in quanto migrante è complicato ma non è impossibile: si può fare, bisogna però essere determinati.** Sull'elemento della determinazione provo a rimettere in fila i tanti spunti ricevuti: noi dobbiamo in questo momento risvegliarci tutti ad un'attenzione ai diritti della donna, del migrante, del lavoro, del diritto alla sanità. Il migrante vive tutta una violazione dei diritti che in qualche modo vive anche

l'italiano, solo che il migrante ha come maggiore peso sulle spalle quello di non avere parificazione di diritti a livello costituzionale, in quanto non è cittadino. Ci sono stati una campagna mediatica, un clima ostile, un "appiattirsi". Ad esempio a dire "il lavoro meno male che ce l'ho anche se è un lavoro precario, mal pagato...": ci siamo tutti un po' assopiti sul fatto che "eh, ma è così", "si lotta ma tanto non serve a niente". È sbagliato!

Nel momento in cui pensiamo che non serve a niente, hanno vinto; nel momento in cui rendono difficile accedere ai servizi, difficile accedere ai permessi di soggiorno, alle cittadinanze ma anche all'istruzione, ai servizi sanitari, ai diritti del lavoro, si rende difficile una cosa che è un diritto e, nel momento in cui si riesce a conquistarlo, sembra una concessione: invece è sbagliato, perché è un diritto.

Occorre risvegliare la consapevolezza di ciò che è diritto e vigilare, perché nel momento in cui non siamo consapevoli di quello che siamo, è lì che veniamo attaccati. Nel momento in cui la donna non è consapevole dei suoi diritti, il migrante non è consapevole dei suoi diritti, il cittadino non è consapevole dei suoi diritti, è lì che si crea un gap in cui veniamo costantemente attaccati.

Altro elemento è il fatto che i nuovi italiani non vogliono "appesantire" questo tema. Per questo **i giovani si pongono in maniera positiva e leggera,** non perché il tema sia leggero ma perché nella lettura negativa e pesante che viene fatto del tema si perde di vista una cosa molto semplice: siamo tutti esseri umani, siamo tutti giovani, probabilmente ci piace la stessa musica, lo stesso locale, gli stessi libri.

Risposte alle domande- *Diana Kapo* - Comune di Sesto Fiorentino

Bisogna trovare un filo conduttore di normalità: **i nuovi italiani chiedono normalità e di far capire che le differenze sono differenze solo per chi ti vuol dire che ci sono le differenze**, per nascondere quali sono i veri problemi e il fatto che stanno cercando di eliminare diritti che esistono.

Io rimarco su questo aspetto, perché il clima non è quello di dieci anni fa. Faccio politica da dieci anni e da dieci anni parlo di questi temi ma, rispetto a all'inizio, il clima è peggiorato.

Ciò che io dico oggi, dieci anni fa non mi sentivo in dovere di ribadirlo. Oggi dobbiamo dirlo fuori e ripeterlo tra noi per motivarci, per non abbassare mai la guardia e, soprattutto, per creare e ri-innescare un moto di risveglio di dignità e di orgoglio non solo nei nostri confronti, ma anche nei confronti degli italiani.

Va ricreato questo orgoglio e risveglio civile e civico.



Semplificare la comunicazione con *Francesco Romano* – ITTIG-CNR



Buongiorno, sono Francesco Romano di ITTIG CNR. Come Ittig, abbiamo partecipato a questo progetto ed eravamo inseriti nei laboratori di formazione. Dovevamo semplificare la comunicazione, quindi abbiamo cercato di semplificare i testi amministrativi veicolati sui siti istituzionali. Il titolo della nostra attività era "co-progettazione dei contenuti informativi dei siti della Pubblica Amministrazione di interesse

per i giovani partecipanti al percorso formativo", che si traduce nel fatto che i giovani si dovevano anche formare; capire come poter aprire un'associazione, trovare lavoro, essere inclusi nella nostra società. Uno dei canali di sicuro con il quale arrivare a queste informazioni è Internet e i siti della Pubblica Amministrazione, verso cui però sorgono delle difficoltà.

Mi sono guardato anche in questi giorni l'**indice DESI, che va a misurare quanto le nuove tecnologie incidono nella società** e, uno degli aspetti valutati è l'interazione fra cittadini, imprese e siti istituzionali, quindi l'interazione digitale tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione.

In Italia i dati 2018 dicono che questo indice è ancora drammaticamente basso: la media europea di interazione in canali digitali tra pubbliche amministrazioni e cittadini e imprese è del 58%, con punte virtuose naturalmente nei paesi del Nord Europa, come la Danimarca che è all'88%; mentre l'Italia è ferma al 30%.

Di fronte a questi dati ci siamo chiesti: sarà un problema solo di divario digitale o sarà forse un problema anche di come comunica la nostra pubblica amministrazione sul web?

Per questo abbiamo pensato ad un **laboratorio che abbia più finalità:**

- ❖ **far capire ai giovani come si decodifica**, come si comprende questo linguaggio un po' "particolare", linguaggio che qualcuno definisce "del buroscuro della burocrazia", che è un linguaggio giuridico amministrativo. Si è trattato di fornire ai partecipanti delle competenze, a partire da quelle di Ittig, per semplificare e rendere più chiaro il linguaggio;
- ❖ **fare tesoro degli output**, delle cose che hanno detto i ragazzi che si sono formati con noi, per **semplificare a nostra volta i contenuti del portale PAeSI**.

Il portale PAeSI è un portale di Regione Toscana che comunica le procedure e le norme in materia di pubblica amministrazione e immigrazione, rispetto a cui noi abbiamo iniziato, da qualche anno, un percorso di semplificazione dei contenuti che sono rivolti direttamente ai cittadini, anche usando feedback che ci venivano da focus group e da incontri, come questo laboratorio.

Semplificare la comunicazione con *Francesco Romano* – ITTIG-CNR

Perché si deve semplificare il linguaggio istituzionale? Per rendere l'Amministrazione più trasparente, più moderna, più vicina ai cittadini. Semplificare riduce anche la distanza che spesso i cittadini sentono rispetto all'Amministrazione, perché quando ad esempio i cittadini vedono in un sito pubblico su un atto che devono presentare "un'istanza per accedere a un posto per lo stallo plateatico", voi capite che molti si chiedono: "ma di cosa si sta ragionando?!?".

Questi sono i termini che usa spesso la Pubblica Amministrazione: istanza al posto di domanda, stallo plateatico per sosta, sosta in relazione per sosta in un parcheggio di un supermercato e tutte altre formuler così amene che evidentemente respingono il cittadino. Naturalmente, **semplificare produce anche un grosso risparmio, sia per i cittadini che capiscono ciò che devono fare e lo fanno più celermente, sia per il funzionario pubblico che così riesce a istruire una pratica in modo molto più veloce. Inoltre, si risparmia di contenzioso**, perché se i cittadini e le imprese capiscono la Pubblica Amministrazione, probabilmente non nasce poi contenzioso amministrativo che tutti sappiamo essere un peso molto grosso per i nostri tribunali. Soprattutto, però, semplificando si dà sostanza al principio di uguaglianza dell'articolo 3 della nostra Costituzione: infatti, se siamo tutti uguali ma io non riesco a capire cosa mi dici, come faccio ad esercitare i miei diritti e miei doveri?!

C'è un altro indice molto drammatico, che è stato pubblicato in questi giorni dal Sole 24 ore, e sono i dati sul cosiddetto **analfabetismo funzionale**. In Italia il 28% di cittadini sono analfabeti funzionali, ovvero sono persone che sanno leggere e scrivere ma, se gli metti in mano le istruzioni per fare qualcosa, non sanno comprendere cosa ci sia scritto.

Più semplifichiamo, ed è quello che facciamo in Ittig da molti anni, e più facilitiamo anche la comunicazione via web quindi la comunicazione digitale.

Cosa abbiamo fatto in questi laboratori?

La collega Chiara Fioravanti e io abbiamo raccontato ai ragazzi gli strumenti che abbiamo usato in questi anni per semplificare le schede procedurali del portale PAeSI, che sono anche strumenti teorici, risultati di focus group e del lavoro collaborativo. Dopo aver raccontato come si poteva fare a semplificare, abbiamo fatto lavorare i ragazzi, dividendoli in gruppi, abbiamo fatto scegliere loro una tematica relativa alle procedure in materia di: immigrazione dai siti dei Comuni toscani, servizi digitali dal sito della Regione Toscana e studio dai siti delle Università. Nello specifico, il gruppo di Firenze ha lavorato sulla procedura per l'acquisto della cittadinanza nel Comune di Campi Bisenzio e sull'immatricolazione per gli studenti all'Università di Firenze; mentre quello di Siena sulla cittadinanza, sui servizi digitali e la borsa lavoro della Regione Toscana e sulle procedure per l'immatricolazione per gli studenti dell'Università di Siena.

Vi illustrerò brevemente i risultati del gruppo di lavoro di Siena che sostanzialmente coincide con quanto emerso anche da quello di Firenze. Un primo gruppo si è cimentato con le procedure di immatricolazione che erano comunicate sul sito dell'università di Siena. Sul sito la procedura di immatricolazione presentava un link tradotto in inglese ma poi, cliccandoci sopra, veniva fuori un documento in italiano di 17 pagine, rispetto a cui le persone che lo hanno analizzato hanno detto: "per capirlo deve essere letto e analizzato: è come studiare un testo per un esame di diritto".

Semplificare la comunicazione con *Francesco Romano* – ITTIG-CNR

Sostanzialmente si trattava della circolare del Ministero “sbattuta lì” e, quindi, chiaramente, come ogni circolare del Ministero, presentava termini ed espressioni complesse, senza alcuna spiegazione; riferimenti a figure non presenti nei sistemi giuridici di altri paesi, come ad esempio il notaio; informazioni inutili per lo studente; citazione di moduli non scaricabili.

I ragazzi hanno preso questi testi che, dopo il lavoro di analisi effettuato, sembravano “la battaglia di Fort Alamo”: hanno evidenziato in blu le parole chiave, i concetti principali, in rosso i termini troppo complesse e in giallo quelli da spiegare. Poi hanno realizzato **una vera e propria riprogettazione di questi testi**, suggerendo di fare schemi delle varie fasi, usare le immagini per spiegare i termini e indicare anche il come e il dove.

Il secondo gruppo di Siena ha, invece, lavorato sulla borsa lavoro presentata sul sito di Regione Toscana per trovare lavoro: qui le cose sono andate un po’ meglio. Intanto, i ragazzi hanno riscontrato che il fatto di aver diviso la struttura in paragrafi ha agevolato molto la comprensibilità del testo ma hanno fatto comunque delle osservazioni. Hanno, infatti, evidenziato: un contenuto molto complesso per un cittadino non esperto, appesantito, ad esempio, da periodi lunghi (se in un periodo si superano le 25 parole, perdiamo molti degli utenti, circa i 2/3 della popolazione); il ricorso a termini tecnici; un testo rivolto a più utenti contemporaneamente (chi cerca lavoro, il datore, l’intermediario, le agenzie interinali).

In seguito, hanno evidenziato che nei testi dovrebbe essere presente solo l’informazione essenziale, che dovrebbe essere ristrutturata

ponendosi nell’ottica prima del lavoratore, poi del datore di lavoro. Dovrebbero, poi, essere eliminate le informazioni inutili, utilizzati schemi e realizzato un glossario dei termini tecnici complessi per spiegarli. Le criticità emerse sono state: l’uso di un lessico inutilmente complesso e di termini tecnici privi di definizione; la presenza di informazioni non necessarie allo svolgimento delle procedure e di riferimenti a enti o apparati burocratici con un ruolo non ben specificato nelle varie procedure; così come la mancanza di una chiara spiegazione delle varie fasi procedurali che dovevano seguire. **Alla fine di questi laboratori abbiamo però riscontrato la consapevolezza dell’importanza dell’uso di un linguaggio chiaro ed efficace e la necessità anche per i ragazzi e gli utenti di conoscere, di avvicinarsi al linguaggio della Pubblica Amministrazione** e naturalmente è emerso anche quanto sia complicato essere semplici!



Semplificare la comunicazione con *Simoahamed Kaabor* - COONGI



Buongiorno a tutti e a tutte. Grazie ai promotori di questo progetto per un motivo: solitamente, quando si parla di nuove generazioni o comunque di cittadini immigrati in generale, questi tipi di percorsi vedono un po' le persone emigrate come "oggetti di studio" e non come soggetti parlanti; mentre **in questo percorso, abbiamo avuto la possibilità di un confronto diretto e si è dato spazio alle riflessioni,**

al di là di quelli che erano gli obiettivi del progetto stesso. Visto che si parla di semplificare la comunicazione, parto da quello che è un po' uscito dal nostro gruppo di lavoro e ha a che fare proprio con l'uso delle parole. Siam partiti da una **riflessione-domanda sulle varie generazioni che si susseguono, cioè prima, seconda o terza.** Ecco, questa è una domanda che affligge tutta l'Italia: nessuno sa chi sono, quanti sono e ciò diventa un problema per tutti. Diventa un problema per le persone che si devono relazionare con altre persone di origine straniera e per le persone stesse di origine straniera nel definirsi di prima, seconda o terza generazione, perché poi, per certi versi, diventano dei confini, dei compartimenti stagni, dove ognuno si rifugia,

cercando di tenersi lontano dagli altri, perché questi probabilmente fanno qualcosa che a lui non va bene o, comunque, sono descritti all'interno della società con parole in cui non si ritrova. La prima generazione sono i nostri genitori: persone che non hanno la padronanza linguistica che ho io, chiaramente, ma sono comunque portatori e portatrici di cultura e persone che, in altri contesti, sono nostre guide rispetto a quello che noi possiamo essere per loro qua.

Quindi parto da questa domanda, perché è in effetti quella su cui, all'interno del CoONGI, che io oggi rappresento, abbiamo costruito il nostro ragionamento interno e attraverso cui siamo arrivati alla famosa definizione di "**nuove generazioni di italiani**". Chiarisco subito che l'espressione "nuove generazione di italiani" non è una scelta per sembrare nuovi: la scelta è fatta più che per noi per l'Italia, perché noi siamo il tramite per mettere in rilievo certi cambiamenti, siamo il cambiamento, "la cartina tornasole" di come l'Italia sta cambiando o è cambiata. Quindi, l'espressione "nuove generazioni" non è il fine ultimo ma è una scelta lessicale che nasce in ambito sociologico in seno alle seconde generazioni: costituisce un buon punto di partenza ma sicuramente non l'arrivo, se poi ci sarà mai un arrivo. **Sicuramente è un traguardo parlare di cittadini e cittadine, per liberare le persone dall'etnicizzazione che subiscono tutti i giorni,** come diceva giustamente prima Diana, che non è Diana ma è un'albanese e una donna: termini che rivelano difficoltà ma anche, a mio avviso, competenze e potenzialità.

Semplificare la comunicazione con *Simoahamed Kaabor* - COONGI

È stato ovviamente un confronto acceso, nel senso che per arrivare a questo tipo di terminologia ci abbiamo messo un po' di mesi ma abbiamo concordato che questo è un percorso e che siamo in un pieno processo culturale.

Semplificare significa, però, passare attraverso un processo molto più complesso e articolato, che possiamo definire "sciogliere dei nodi di pensiero" per noi e per la società di cui facciamo parte; nel senso che io non posso pensare che dall'oggi al domani una persona che ha 50/60/70 anni (parlo di adulti, in particolare, non dei giovani che vivono un'esperienza sicuramente diversa rispetto ai propri genitori) possa cambiare in qualche maniera il suo immaginario collettivo. **Le parole costruiscono, infatti, un immaginario collettivo** ma hanno anche una valenza e una scadenza temporale e spaziale, perché le cose cambiano, le società evolvono, vengono rivendicati nuovi diritti e nuovi doveri: questo è il senso di quello che noi abbiamo cercato di condividere.

Io credo che in tutto questo discorso ci sono delle **parole chiave** che dobbiamo tenere a mente. Innanzitutto, **il tempo** perché siamo in un momento in cui le connessioni e i dialoghi sono interrotti e continui, basta pensare ai nostri famosi gruppi WhatsApp o a un discorso con un amico o un'amica: sono discorsi che non finiscono, sono cadenzati da un "ciao" o dalla data che ci appare sul telefono, per il resto sono continuamente aperti nel tempo che noi non riusciamo a trovare o a ritagliare per dare tempo alle parole di sedimentare nella nostra mente, per poter costruire un immaginario collettivo più veritiero e sensibile. In tutto ciò, serve anche **consapevolezza** dei cambiamenti che stiamo vivendo, di cui noi siamo attori protagonisti in maniera positiva o negativa.

Ovviamente ci vuole anche **convergenza**: nel momento in cui una persona si definisce migrante, donna o attraverso altre appartenenze, deve avere la capacità di far convergere tutte queste appartenenze in una sua espressione che riveli questa sua molteplicità. Altra cosa è la **resilienza**: si parlava prima di motivazioni, ci sono anche momenti in cui serve motivarsi rispetto a quello che è il nostro agire quotidiano, in cui serve saper resistere anche negli ambienti più ostili attraverso l'idea che in realtà basta solo una persona che condivide con me quell'idea giusta per poter andare avanti. Non ci servono grandi numeri ma soprattutto qualità del pensiero. Un'altra parola, a mio avviso importante, strettamente legata a questo progetto, è la **partecipazione**: sicuramente noi abbiamo messo in evidenza oggi che ci sono dei limiti istituzionali, burocratici, politici alla partecipazione delle persone ma la partecipazione è innanzitutto un atto di volontà e un atto che deve partire dal cittadino e dalla cittadina stessi. Nel momento in cui si decide di voler essere parte protagonista di una comunità, sta a noi avviare questo tipo di processo anche laddove viene negato o viene limitato. Per chiudere, vorrei dire che, in realtà, **dovremmo sempre partire non dal cosa vogliamo fare ma dal perché**. Come si diceva prima, ci troviamo in un tempo in cui dobbiamo ribadire cose che sembravano sottintese: non lo sono, non lo sono mai state e non lo sono ancor di più in questo momento. Per cui, le ultime tre parole chiave, a mio avviso, che devono essere sempre in evidenza in un discorso, per rendere più semplice anche quello che è l'esito, è partire dal **perché** si fanno certe cose, per passare attraverso a **come** farle e per giungere al **cosa** fare di preciso. Allora sì che si uscirà da quella dinamica emergenziale con cui si affrontano oggi certe tematiche.

Risposte alle domande - Francesco Romano – ITTIG-CNR



Risponderò alle singole domande che riguardano aspetti specifici del nostro intervento.

Come si pensa di sensibilizzare l'apparato pubblico ad essere più semplice?

Noi di Ittig, nel 2011 abbiamo realizzato una **guida di redazione degli atti amministrativi** e siamo da sempre nei tavoli sui manuali per gli

atti normativi. Abbiamo fatto questa guida con l'Accademia della Crusca

e la propagandiamo dal 2011: siamo spesso in giro per l'Italia e dovunque ci chiamino, siamo ora di ritorno da un corso alla Regione Liguria per mostrare come si può fare a semplificare il linguaggio della Pubblica Amministrazione. Insomma, noi ce la mettiamo tutta da questo punto di vista!

Si possono educare le persone a maneggiare il lessico dell'amministrazione, quindi avere un'educazione fin da giovane?

Sì, si può fare. Ad esempio, in seno a questi nostri gruppi di lavoro spesso notiamo che nell'Accademia italiana e nell'Università si studia per interpretare il testo, però forse sarebbe bene iniziare a fare dei corsi su come si scrivono i testi, su come si scrive una legge, su come si scrive

un atto anche di un avvocato, di un notaio. Spesso queste cose ci sono ma sono master di secondo livello, che arrivano molto avanti per gli addetti ai lavori, mentre forse sarebbe il caso di iniziare a fare una formazione anche a livelli più bassi.

Sono stati individuati termini particolarmente respingenti?

Nei documenti che abbiamo analizzato sono stati segnalati termini come "apostillare", "legalizzare", "fotografia autenticata", "corso a ciclo unico" o espressioni come "nel caso sussista".

Non so se ci si riferiva con questa domanda a termini di questo tipo oppure a veri e propri termini discriminatori.

Noi abbiamo anche lavorato negli anni scorsi a elaborare un **indice di parole a rischio discriminazione** e siamo partiti dal linguaggio dei media, andando a vedere come queste parole siano finite anche spesso nelle leggi e nei testi dell'amministrazione. Una delle regole che c'eravamo posti nel riscrivere testi delle leggi era, quindi, di usare termini politicamente corretti: ad esempio, termini come "inclusione" e "non comunitari" sono ritenuti termini meno discriminanti rispetto a "integrazione" e "stranieri", in quanto l'integrazione un processo monodirezionale, mentre l'inclusione è un processo bidirezionale. Però, quando siamo andati a semplificare alcune schede del portale PAeSI, i mediatori culturali ci hanno detto che se volevamo farci capire ormai "integrazione" è un termine troppo entrato nel lessico di tutti i giorni, che è difficile sostituire "inclusione" con "integrazione"; difficile levare "badante" con "assistente alla famiglia" o "assistente alla persona", perché badante è una dei termini ritenuto più discriminatorio ma è entrato nel nostro lessico e anche in quello dell'amministrazione e ora bisogna farci i conti.

Risposte alle domande- *Francesco Romano – ITTIG-CNR*

Sono stati attuati i cambiamenti suggeriti?

I cambiamenti suggeriti nei laboratori di #IOPARTECIPO non potevamo attuarli, perché riguardavano siti che non erano nostri; però, se voi andate sulle **schede informative semplificate multilingue del portale PAeSI della Regione Toscana**, li abbiamo fatto tesoro di molti di quei suggerimenti e nella semplificazione di quei contenuti li abbiamo usati.

Perché lo Stato crea e rende necessaria la figura dell'intermediario per accedere a certi contenuti?

Gli intermediari sono tanti e credo non servano solo per il linguaggio. Gli intermediari nel nostro sistema sono anche i commercialisti, i notai, gli avvocati. Ad esempio, **il nostro lavoro di semplificazione sul portale PAeSI, mirava anche a questo**. Il portale nasceva nel 2004 per dare informazioni sulle procedure a chi era già del settore, cioè alle persone che agli sportelli informativi dovevano dare risposte alle persone che si presentavano. Circa due anni fa la Regione Toscana ci ha chiesto di semplificare una parte di quei contenuti, le procedure più usate, così che le persone non dovessero più andare allo sportello. Questo noi lo abbiamo fatto e semplificando abbiamo cercato di eliminare un passaggio di intermediazione ma per gli altri passaggi credo si debba guardare più in alto.



Risposte alle domande - *Simoahamed Kaabor* - COONGI



A chi mi chiede da dove vengo, una volta rispondevo “dal Marocco”; poi, nel tempo è diventato “da Genova”; oggi, in realtà, se sono in buona dico “cosa intende, di origine? di che città?”. Però solitamente rispondo “sono di Genova, di origine marocchina”, è poi l’espressione che mi fa capire cosa si intendeva se origine o città di partenza.

Come le nuove generazioni possono aiutare le vecchie a riscoprire il valore della cittadinanza?

Ovviamente è un **mutuo aiuto**, nel senso che non è che una aiuta l’altra ma tutte e due si aiutano, a mio avviso. Si è detto nei primi interventi che, in realtà, le nuove generazioni di immigrati, nati e cresciuti qua, hanno un ruolo di responsabilità fin da piccoli, cioè fanno i mediatori nei confronti dei propri genitori per aiutarli a muoversi all’interno della società italiana, in primis per la questione linguistica. Oggi si può, in qualche maniera, aiutare i nostri genitori ribadendo loro che non sono stranieri e che **essere stranieri immigrati non è una condizione perenne** ma che dopo 20/30 anni si è cittadini di un paese dove si mette del proprio in ambito sociale, culturale e economico (in realtà, lo si è anche dopo pochissimo, non ci vuole così tanto!).

Cosa dire a un ragazzo con background migratorio per far sentire il suo contributo in un’associazione e che tutto questo suo contributo ha un senso?

Innanzitutto, occorre ribadire che **l’azione civica di qualsiasi cittadino è importante ma se è messa in rete con altri ha molto più rilievo** e può avere una ricaduta maggiore sul territorio. Inoltre, bisogna sottolineare che quello dell’associazionismo è uno dei percorsi per emergere e in qualche maniera **proporsi in vesti diverse rispetto a quelle con cui si è solitamente descritti**. Utilizzo la parola “vesti” perché abbiamo bisogno di esempi positivi, di eroi e non di detrattori rispetto alla nostra personalità per poter crescere. Un piccolo esempio, mio personale: prima mi è stato chiesto se avessi già la cittadinanza. Sì, ho la cittadinanza ma non da tantissimo, dal 2009. In realtà ho scoperto di non avere le giuste vesti anche quando avevo la cittadinanza. Nel senso che io per lavoro faccio il formatore e il docente di lingua in un liceo e la mia prima entrata in classe con dei ragazzi è stata scioccante per loro e per me. Scioccante per i miei colleghi, perché quando sono entrato la prima volta in classe, ero molto più giovane e il mio collega mi ha scambiato per uno studente neo-arrivato e, guardandomi, mi ha detto: “questo dove lo mettiamo?! vatti a sedere laggiù!”. Quando ho detto “veramente sono il nuovo collega”, c’è stata una grande risata. Da lì, in realtà, si è creato un altro tipo di relazione, anche con i ragazzi, in una scuola di periferia in cui ci sono un sacco di studenti di origine straniera e vi assicuro che anche quelli definiti peggiori hanno assunto un atteggiamento diverso nei miei confronti, perché non era solo un docente ma anche un esempio positivo che poteva spingere la loro prospettiva in un’altra direzione.

Risposte alle domande - *Simoahamed Kaabor* - COONGI

Perché parlare di nuove generazioni senza tenere in considerazione che ci sono delle differenze?

Personalmente non dico di non tenere in considerazione le differenze: anzi, **le differenze non dico che vadano messe in evidenza ma sono anche un valore positivo su cui uno può costruire la propria personalità**. Poi c'è chi la costruisce in maniera negativa ma noi siamo qua per spingere le persone a essere cittadini in maniera positiva.

Come far sì che le persone siano coinvolte fin da subito e non solo interpellate in ultimo?

Una risposta è innanzitutto la volontà di rendersi protagonisti e attivarsi anche in maniera strategica, **rivendicando spazio di auto rappresentanza**. In Italia, la cittadinanza straniera si trova in una situazione dove spesso nella politica si parla di immigrazione ma gli immigrati non hanno diritto di parola, non hanno ancora gli strumenti per poter in qualche modo “parlare direttamente”. Questo non può essere un limite che condiziona il nostro attivismo, che può seguire gli stessi percorsi di quelli che sono stati i movimenti in altri paesi, in altre situazioni e su altre rivendicazioni. L'auto rappresentanza nasce anche dalla collaborazione e dalla messa in rete a partire dalla condivisione di principi e valori. Se noi cominciamo a porre dei “ma” e dei “però” su principi che dovrebbero essere chiari, questo tipo di frammentazione mette in pericolo la nostra possibilità di auto rappresentanza, per cui l'attivismo civico attraverso associazioni e l'essere messi in rete con altri è sicuramente una risposta chiara.



Innovare i servizi con Margherita Mugnai – Sociolab



Salve, sono Margherita Mugnai di Sociolab e con Maria, Irene e gli altri partner ho curato le attività di partecipazione. Il mio intervento oggi è per provare a vedere insieme come il progetto #IOPARTECIPO ha risposto alla grande domanda: è possibile innovare i servizi e rafforzare le politiche

attraverso la partecipazione? In breve, sì, se si costruiscono **percorsi e progetti realmente inclusivi, centrati sulle persone, intese come utenti, come beneficiari, come persone con percorsi di vita professionale, formativi e umani diversi e se si capitalizzano le loro competenze ed esperienze.** Come Sociolab siamo metodologi delle tecniche di coinvolgimento, di inclusione e di costruzione collaborativa delle politiche degli interventi e crediamo molto che, in questi casi, la forma sia sostanza e che, quindi, per far in modo che, quando riuniamo le persone, il loro background e la loro esperienza conti, gli strumenti che usiamo siano importanti. Noi ne abbiamo usati vari all'interno del progetto, dal world café allo human centered design, cioè al design centrato sulla persona, in modo da disegnare servizi e politiche centrate sulla persona. Abbiamo potuto riscontrare la ricchezza di contributi venuti dai partecipanti a questo progetto, non soltanto per migliorare i servizi e le politiche rivolte a questo particolare target ma in assoluto.

Vi invito a leggere i rapporti dei laboratori sulla pagina di #IOPARTECIPO nella piattaforma OpenToscana, perché **le raccomandazioni e le indicazioni su come innovare servizi di orientamento al lavoro, politiche di formazione, educazione e scuola sono proposte che le migliorano in assoluto, non solo per un particolare target.**

Uno degli elementi chiave emersi, a conferma di quanto già evidenziato negli interventi precedenti, è stata la necessità di incoraggiare all'interno di percorsi scolastici, di formazione, di rafforzamento delle competenze, della **possibilità di sognare e di progettare anche attraverso l'ispirazione di esempi positivi, di modelli e di storie.**



Innovare i servizi con *Abderrahmane Amajou* – Comune di Bra



Buongiorno a tutti, mi chiamo Abdehrramane Amajou ma potete chiamarmi Ab, perché la prima cosa che mi hanno detto in seconda elementare, appena messo piede in una piccola cittadina in provincia di Cuneo, è stato “ma come possiamo chiamarti?”. Da lì Ab non mi ha mai più abbandonato. Ringrazio Sociolab, Associazione Progetto Arcobaleno, la Regione Toscana, ITTIG ma lasciatemi dire, visto che c'è anche il simbolo del Ministero

dell'Interno, ringrazio anche il Ministro che ci ha permesso di essere qui a parlare di cose che, sicuramente, a lui non interessano. Vi ringrazio anche per la modalità in cui avete organizzato questa giornata: tavole rotonde dove si possa discutere e non solo ascoltare in maniera frontale, cosa che a volte è anche molto noioso, ma condividere i pensieri delle persone che a loro volta ascoltano, che sono molto più importanti e che, in realtà, realizzano quella che è la partecipazione, sposando a pieno il titolo del vostro evento.

Quando penso a partecipare penso anche a essere parte e non da parte; penso a mettere al centro le persone per farle sentire parte, quindi anche responsabili. A volte si pensa di essere liberi standosene a casa, senza vedere la diversità e mi piace ricordare la canzone di Giorgio Gaber che la partecipazione è libertà quindi, **quando si partecipa con i cittadini e la società si crea libertà.**

La partecipazione è anche uno dei migliori strumenti di inclusione, di incontro con la diversità e a volte anche di abbattimento dei pregiudizi e spesso ti presenta meglio di tantissime parole: basta un'ora di partecipazione sociale con le persone di altre etnie e culture per raccontarsi meglio.

Mio padre non mi diceva mai come dovevo comportarmi ma faceva in modo che i suoi comportamenti io li vedessi. Spesso mi imbarazzava, perché, quando camminavo in una piccola cittadina, lui si fermava a raccogliere la spazzatura per buttarla nel cestino e io toglievo la mano per allontanarmi da lui perché mi vergognavo. Negli anni ho, però, scoperto che sono stati quei semplicissimi gesti di partecipazione attiva, da cittadino modello, ad avermi trasmesso l'amore verso l'ambiente, per la pulizia delle strade ed è grazie proprio a questo suo attivismo, a questo suo modo di fare, che ho deciso, un giorno, di far parte di un gruppo della nostra città. Sono consigliere comunale a Bra ma, prima di essere consigliere, mi sono attivato molto nella vita sociale locale. Insieme a un ragazzo, segretario di Forza Italia locale che io conoscevo anche se lui non mi conosceva, abbiamo creato un gruppo volontario di emergenza neve e ogni volta che nevicava, scendevamo all'alba, alle 5-6 di mattina per spalare la neve. Ricordo che era un sabato notte - domenica mattina e mentre eravamo a spalare neve davanti a una chiesa dissi: “guarda, sono qui a spalare la neve davanti a una chiesa ma noi non abbiamo neanche una moschea!”. Lui si è girato e mi ha detto “Cosa?? tu sei musulmano?” ed erano ormai due anni che spalavamo neve davanti alle chiese, agli oratori e al cimitero: da una parte, mi faceva molto felice farlo; dall'altra, mi dispiaceva perché non c'era la partecipazione delle realtà migratorie.

Innovare i servizi con *Abderrahmane Amajou* – Comune di Bra

Questo semplicissimo atto ha fatto sì che questa persona cambiasse completamente il suo punto di vista: dal divieto di dare spazi pubblici per imparare la lingua italiana agli stranieri all'attivismo per l'inclusione, pur avendo la sua posizione di liberale di centro-destra e ha iniziato a vedere la diversità come un importante valore aggiunto.

Da cinque anni lavoro per Slow Food Internazionale, dove coordino un ufficio internazionale che cerca di analizzare e di fare progettazione sul tema dell'immigrazione, e ogni due anni organizziamo un evento che si chiama "Terra madre - salone del gusto" a Torino. Quest'anno abbiamo avuto circa 300.000 visitatori e in questi quattro giorni abbiamo realizzato un'arena, uno spazio circolare che doveva essere il cuore delle conferenze: c'erano indigeni da tutti i paesi, migranti da tutti i continenti, immigranti delegati, migranti italiani e lì c'era il multiculturalismo, perché c'erano diversi rappresentanti di religioni, dal Giappone al Latino America. Quindi, quando sento dire che il multiculturalismo è fallito, mi arrabbio molto: **il multiculturalismo non è fallito**. Mi piace ricordare la frase di Amartya Sen, premio Nobel dell'economia indiano, che dice che spesso noi confondiamo il pluralismo delle monoculture con il multiculturalismo; spesso nelle nostre città pensiamo di avere il multiculturalismo ma abbiamo il pluralismo di monoculture, ognuno vive nel suo territorio, non incrocia l'altro, non si scambiano idee, culture e si creano quasi degli auto ghetti. **Il multiculturalismo è l'incontro, l'inclusione; mentre il pluralismo delle monoculture sono navi che navigano nel buio nella notte nel mare ma nessuna lascia nulla all'altra.**

Oggi ho sentito parlare molto di **meritocrazia**: è importantissima soprattutto in relazione al fatto che in questi ultimi tempi stiamo sentendo dire molto spesso "prima gli italiani" ma dicendo "prima ad un'etnia" automaticamente si dice "no alla meritocrazia". Mio fratello ha dovuto assumere cinque persone e, parlando con lui, gli ho chiesto: "assumerai cinque marocchini?". Mi ha risposto: "no, se assumo cinque marocchini chiudo, assumerò cinque persone competenti".

La meritocrazia **va al di là dell'origine, oltre l'appartenenza etnica delle persone ed è vero che non è garantita e c'è un sentimento di forte sfiducia**. Guardando i dati sull'abbandono scolastico all'interno delle seconde generazioni o, in generale, fra i figli di stranieri figli di migranti, sono molto più alti perché c'è sfiducia: si crede molto che, indipendentemente da quanto studi, non avrai mai spazio, perché non sei "una persona del posto", perché hai un "cognome che ti frega".

Avevo un educatore che si chiamava Toni che mi diceva che "purtroppo siamo in Italia, purtroppo il cognome e l'origine ti porteranno a dover sempre dimostrare qualcosa in più: a pari curriculum tu andrai dietro, dovrai essere migliore, andare oltre quello che possono fare altre persone che sono nate sul territorio". E così ho fatto. L'ho fatto anche un po' per mia mamma, che è analfabeta, non ha mai potuto studiare. L'ho fatto per farla sentire orgogliosa, visto che tutti gli altri fratelli avevano smesso di studiare e hanno frequentato tutti la scuola professionale. L'ho fatto per lei che diceva spesso "non è importante che io studi, posso anche rimanere analfabeta: l'importante siete voi, i miei figli, vi ho messo al mondo ed è importante che vi garantisca la possibilità di studiare".

Innovare i servizi con *Abderrahmane Amajou* – Comune di Bra

Mi sono laureato qualche anno fa in Studi internazionali e ho voluto festeggiare in maniera molto intima: ho invitato solo mia mamma, mio padre e mio figlio, perché volevo proprio regalare a loro questa importante emozione e la cosa interessante è che da un anno mia mamma si è messa a studiare: tutto si può fare!

Chiudo con una cosa importantissima legata alle parole: oggi ho sentito molto la parola “stranieri” e la parola “terza generazione”.

In ogni Comune c'è l'ufficio stampa che ogni giorno rilascia dichiarazioni, che poi vengono prese dalle testate giornalistiche settimanali, che copiano la notizia, la mettono sul proprio giornale e la divulgano a livello cittadino. Un Comune magari fa tantissime attività per l'inclusione, per l'integrazione, per l'abbattimento del razzismo ma poi sui giornali compaiono delle notizie in cui la Polizia municipale, che fa i verbali, “fa anche da giornalista” e dà una comunicazione sbagliata che abbatte tutto il lavoro realizzato con l'Amministrazione per creare una società coesa. Ho, pertanto, riunito i capigruppo del centro-destra, centro-sinistra, il sindaco e il responsabile dell'ufficio stampa del mio Comune e ho parlato loro della **Carta di Roma**, presentando le linee guida che i giornalisti si sono auto assegnati e che esplicitano di non nominare l'etnia di una persona quando non riguarda la notizia. Perché devo nominare l'etnia di una persona quando parcheggia la macchina sulle strisce e dire se è senegalese, marocchina o albanese? Non serve al fine della notizia, serve solo a creare ancora più disgregazione sociale. Naturalmente se la notizia riporta che la Polizia municipale ha fermato una persona con la patente internazionale, allora ha senso citare l'origine della patente, però normalmente siamo abituati a leggere non solo l'etnia diretta ma addirittura, se un ragazzo è nato e cresciuto in

Italia e viene indicato “italiano di origine...”, come se fosse un elemento importantissimo ma in realtà distrugge il percorso di inclusione ed integrazione che il Comune fa.

Siamo stati l'unico Comune attualmente a sposare la Carta di Roma, per cui da tre anni abbiamo cancellato la possibilità che venga nominata l'etnia quando non c'entra: questo ha cambiato completamente il modo di percepire la città e sembra che non ci sia più un problema di immigrazione.



Risposte alle domande - Margherita Mugnai – Sociolab



È replicabile il modello #IOPARTECIPO che ha visto collaborare istituzioni, associazioni, imprese e Accademia?

Come metodologi dell'approccio collaborativo crediamo che sia estremamente replicabile e che non solo si replicabile ma che sia parte di un altro modo di

fare politiche e di disegnare servizi e azioni. Il modello collaborativo si basa sulla valorizzazione del ruolo e delle competenze dei diversi attori, quali enti, istituzioni, associazioni, imprese, Accademia ma anche cittadini, beneficiari degli interventi e utenti dei servizi. Ciascuno di questi soggetti gioca un ruolo centrale e costruisce la politica e l'azione da sperimentare sul territorio. #IOPARTECIPO appartiene a questa nuova generazione di percorsi di costruzione delle politiche e dei servizi e come tale è, **non solo replicabile ma è l'esempio sulla base del quale costruire, poi, tutta una serie di interventi anche su tematiche diverse** ma che abbiano lo stesso livello di collaborazione e di inclusione.

Come rendere visibili i servizi che ci sono già sul territorio?

Il fatto che esistano servizi che funzionano e non sono conosciuti costituisce uno dei motivi per cui ha senso lavorare sull'innovazione, il rafforzamento e il miglioramento dei servizi attraverso il design centrato sulla persona, come abbiamo fatto all'interno di questo progetto.

Mettere al centro l'esperienza d'uso dell'utente permette proprio di capire se il motivo per cui quel servizio non è usato e conosciuto è dovuto ad un cattivo design degli strumenti di comunicazione oppure se è, invece, dato proprio da una mancanza di rispondenza di quel servizio ai bisogni reali dell'utente. Può, infatti, succedere che i servizi siano disegnati dall'alto per rispondere a dei bisogni percepiti ma non necessariamente effettivi del target a cui si rivolgono.

Ripensare e analizzare i servizi, come abbiamo fatto all'interno del laboratorio di co-design a Pisa, vuol dire trovare soluzioni che migliorano il servizio in generale, non solo per un utente specifico; significa ripartire dai bisogni e dall'esperienza d'uso dell'utente anche dei cosiddetti *touch point*, cioè il modo in cui l'utente viene a conoscenza del servizio e intervenire per trovare correttivi agli aspetti che non funzionano.

Quindi, secondo noi, **analizzare un servizio per rinnovarlo vuol dire guardarlo e vedere quali sono i punti in cui viene in contatto con l'utente, che tipo di esperienza questi ne ha o non ne ha: ad esempio, se l'utente non conosce questo servizio e, nel caso, lavorare per rafforzarlo e per migliorarlo.** In questo modo si intercetta, poi, anche l'esigenza di rendere più conosciuti dei buoni servizi, perché comunque la parte di comunicazione del servizio è una parte del servizio stesso, che va disegnata e progettata insieme a questo. Dal nostro punto di vista, l'approccio di mettere le persone al centro risponde, quindi, anche all'esigenza di rendere più visibili i servizi.

Risposte alle domande - Abderrahmane Amajou – Comune di Bra



Come sensibilizzare l'insegnante alla meritocrazia?

Io lavoro anche come mediatore interculturale all'interno del carcere di Cuneo e nelle scuole. Secondo me, una cosa interessante da approfondire è come potrebbero essere utilizzati i **mediatori interculturali all'interno delle classi**. Ad esempio, nella gestione di laboratori che forniscano esperienze positive, così da dare una spinta in più ai ragazzi, aiutandoli a pensare che ce la possono

fare. Un giorno ci ha chiamato una scuola, dicendoci che c'era un bambino rumeno con gravissime difficoltà, che aveva come "rinnegato" la propria appartenenza etnica: non voleva mai dire di essere rumeno né di avere genitori rumeni; si vergognava moltissimo e di conseguenza andava male anche a scuola, perché questo era un aspetto che lo segnava anche psicologicamente. In questo caso, abbiamo pensato con l'équipe di mediatori come realizzare l'intervento, abbiamo coinvolto una mediatrice rumena che ha fatto un laboratorio semplicissimo di presentazione della sua cultura. Appena entrata in classe, tutti i bambini si sono alzati in piedi, curiosi di conoscere da dove arrivava, ha poi raccontato delle principali feste della Romania, di come si era impegnata nello studio e del sostegno ricevuto dagli insegnanti: dopo due ore, il ragazzo si è alzato e ha esclamato "anch'io sono rumeno!". Questo laboratorio lo ha portato a ricredersi sulle sue capacità e da quel giorno ha cambiato molto anche il suo modo di essere partecipe

rispetto alla scuola, valorizzando la propria appartenenza, iniziando a vedere con occhi diversi i suoi genitori che venivano ogni giorno a prenderlo a scuola. Queste situazioni si verificano anche con bambini con la mamma che porta il velo o con padri con la barba lunga, che presentano caratteristiche che visibilmente li mostrano come appartenenti ad un'altra cultura.

Una delle principali cose che dicono le maestre è di non parlare la tua lingua madre, neanche a casa, vedendola come un ostacolo all'inclusione all'interno della classe e succede spesso che i bambini non parlino effettivamente più la lingua; molti la perdono e poi si iscrivono a corsi universitari per recuperarla. Sicuramente ci sono modi innovativi di fare uscire la meritocrazia e, secondo me, l'utilizzo dei mediatori all'interno della classe è uno quelli.

Come rendere visibili i servizi che ci sono già sul territorio?

Spesso i **servizi che esistono non sono conosciuti perché non vengono coinvolti i portatori di interessi** su quel determinato tema. Ad esempio, anche nella mia città, abbiamo attivato un servizio pubblico comunale per aiutare nella compilazione delle pratiche di soggiorno, così che le persone non debbano rivolgersi al CAF o ad agenzie private. I cittadini di altre nazionalità, però, non lo sanno e spesso vanno dalla stessa agenzia, pagando 50/60/70 euro, ignari del fatto che potrebbero ottenere lo stesso servizio per una cifra irrisoria. Questo, però, avviene perché non c'è stato passaparola fra le associazioni delle varie nazionalità e perché il Comune ha deciso di sua spontanea volontà di aprire uno sportello senza rendere partecipi davvero le associazioni e i portatori di interessi di quel determinato tema.

Conclusioni - Assessore Vittorio Bugli, Regione Toscana



Buongiorno a tutti, essendo questa la fine del percorso di #IOPARTECIPO, penso sia **importante valutare cosa il progetto lascia e provare a far generare qualcosa**. Penso, quindi, che ci si debba concentrare su quello che possiamo fare, che potrebbe anche concretizzarsi in un'iniziativa spontanea nella quale ci incontriamo per capire

quali azioni concrete, durature nel tempo, possono essere prodotte a partire da ciò che il percorso ha lasciato. Darei questa chiave di lettura e mi metterei a disposizione, in quanto credo che c'è una grande differenza fra quello che riflettiamo in maniera collettiva e poi quello che sappiamo anche tradurre in modo concreto. Lasciatevelo dire da uno che fa politica, che in questo momento è la politica stessa che non riesce più a fare questo: la partecipazione è alla fine mettersi a disposizione ma anche ottenere! Per il nostro Occidente è un ragazzo che s'avvicina a 15 anni, come feci anch'io, a valutare le cose del mondo, a provare a farsi un'idea, magari a costruirsi anche un ideale orientato in un certo modo e poi, o utilizzando organizzazioni che ci sono o mettendone in piedi altre, provare anche a fare delle cose,

ottenere dei risultati attraverso un gioco democratico, spesso anche attraverso dei conflitti, necessari per raggiungere gli obiettivi prefissi.

In questo senso, credo che **bisogna anche un po' ricominciare a non lasciare perdere e a non essere eccessivamente moderati, perché ci sono delle cose rispetto alle quali essere moderati significa non essere noi stessi**. Questa è una di quelle fasi storiche in cui bisogna anche aprire dei conflitti perché, altrimenti, non credo che si possa evitare di regredire rispetto alle conquiste che si sono fatte nel passato. Ieri si celebrava la Carta dei diritti universali e, dopo tutti questi anni, bisogna ripartire quasi da capo: rifare tutto un percorso per la conquista di molti di quei diritti universali, che stanno alla base di molti dei ragionamenti che riguardano le persone che si muovono, che hanno diritto a muoversi, diritto ad avere una dignità e a poter esercitare i propri diritti ovunque siano. **Se non vogliamo essere retorici, oggi nel nostro paese dobbiamo organizzarci per vedere di non retrocedere rispetto a dei diritti che erano stati conquistati**; dobbiamo provare a raggiungere i nostri obiettivi anche in questi tempi bui, dove ogni conquista è più faticosa ma vale più di ciò che riesci a fare in tempi migliori.

Io credo che oggi la politica abbia la grande sfida di ricostruire un consenso non partitico ma di ideali, rispetto a cui, se un percorso come questo ci può aiutare, organizziamoci; altrimenti, rimaniamo frustrati di fronte alle notizie che vediamo e ci rinchiudiamo in noi stessi in un circolo vizioso e negativo. Credo che ora, oltre a respingere gli attacchi che riceviamo, abbiamo bisogno di costruire basandoci sulla cultura e su una concezione umanitaria. Viviamo in una città e in una Regione che, facendo altrimenti, disprezzerebbe la propria storia: qui sono nati i grandi valori della civiltà occidentale, espressi nelle bellezze che possiamo ammirare uscendo di qui, bellezze che portiamo dentro di noi

Conclusioni - Assessore *Vittorio Bugli*, Regione Toscana

e non possiamo farle mettere in discussione da concetti totalmente opposti che stanno avanzando. **Tiriamo fuori l'orgoglio di essere quello che siamo e organizziamoci per respingere con tutte le nostre forze le brutterie che vediamo quotidianamente**, con serietà, senza strabordare, senza esagerare, con un atteggiamento costruttivo anziché sempre di condanna, utile fino a un certo punto. Noi non possiamo permettere che in un luogo come questo chi sta male, chi ha fame, chi non ha un tetto non abbia il diritto di vedere risolti questi problemi. Tale ragionamento andrebbe ampliato all'intero paese e all'Europa, rispetto alla quale ci sarebbe da aprire una discussione sulla perdita della cultura umanitaria alla base della sua costituzione, della capacità di rigenerarsi su questi valori, andando a rincorrere pezzi di mondo che guardano a valori diversi più di tipo tecnicistico, utilitaristico e di mercato. L'Europa ha, infatti, perso la capacità di rimettere al centro le persone e, se noi pensiamo di ricostruire l'Europa partendo dai soldi, non faremo altro che distruggerla definitivamente.

Noi oggi siamo costretti a stare in discussioni prive di un contenuto e che non partono da un'analisi della situazione: **la politica stessa deve reimparare e, in tale situazione di assenza e di deserto politico, per voi è anche più facile trovare un ruolo**. Vi invito ad organizzarvi a partire dai partiti e dalle organizzazioni a cui appartenete e a far emergere i temi in maniera seria: ci sono delle praterie davanti disponibili lasciate, in questo momento, tutte libere.

Inoltre, bisogna riuscire ad agire sui territori, cominciando a porre il tema dei cittadini stranieri, che in questa Regione sono il 15% della popolazione presente: 15 persone su 100 fanno tante cose, se si organizzano e creano un terreno fertile anche verso le altre 85.

Il decreto sicurezza, se siamo politici o amministratori seri, è comunque un decreto dello Stato e va conosciuto per capire, da un lato, come posizionarsi politicamente; dall'altro, come riorganizzarsi per non far distruggere i valori costruiti. Non mi posso arrendere al fatto che i CAS diventino degli alberghi a basso prezzo e, se il decreto mi costringe a questo, devo riuscire a costruire una rete sul territorio che mette a disposizione ciò che si sta perdendo in termini di integrazione e accoglienza. Come mi organizzo? Come posso fare in modo che se qualcuno va ad aiutare queste persone non compia un reato? Stiamo cercando di fare una legge regionale che, in parte, copra questa responsabilità. Come faccio a spiegare ai toscani che, dal 2013, in questa Regione, i residenti stranieri sono rimasti sostanzialmente inalterati e che l'aumento è dato solo dai figli nati da residenti stranieri, quando pare che si sia invasi? Come faccio a far emergere la reale situazione? **Bisogna agire a livello complessivo, nazionale ma anche territoriale**, perché, se tutti restiamo in silenzio, è chiaro che il messaggio che passa è quello che in questo momento predomina.

Bisognerebbe iniziare a fare percorsi promossi da una rete di persone che tenga insieme e dissemini: se da questo progetto sono nate conoscenze e relazioni penso sarebbe molto positivo per costruire anche idee nuove, per far emergere le difficoltà e pungolare la politica su questi temi. Temi su cui tutti hanno paura di perdere voti, senza aver compreso che i voti si perdono stando proprio stando lontano dai problemi. Per questo è necessario che i cittadini richiamino gli amministratori ai propri compiti nel gestire e governare i territori. **Chiudo con la proposta di incontrarci, mi rendo disponibile e, se vorrete, sarò contento di organizzare qualcosa sul territorio**. Grazie a tutti e buona giornata.

**GRAZIE A TUTTI PER LA
PARTECIPAZIONE!**

