

TUTELA DEI DIRITTI, DIFESA CIVICA, VOLONTARIATO

Diario del viaggio del Difensore civico con i Centri Servizio per il Volontariato dell'Emilia Romagna

Atti a cura di:
Caterina Del Torto
Agire Sociale – Centro Servizi per il Volontariato di Ferrara

Tiratura: 300 copie
Distribuzione gratuita

© Regione Emilia-Romagna – Difensore civico regionale 2013

Tutti i diritti sono riservati. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

Il testo integrale degli atti è pubblicato su Internet al seguente indirizzo:
<http://www.regione.emilia-romagna.it>difensorecivico>

Indice

Introduzione	5
Ufficio del Difensore civico regionale	7
Coordinamento Regionale dei Centri Servizi per il Volontariato	9
I PARTE – La voce dei Centri Servizio per il Volontariato nella collaborazione con la difesa civica	
SVEP – CSV di Piacenza Carla Chiappino e Laura Sacchi	13
Forum Solidarietà – CSV di Parma Rossana Belletti	16
DarVoce – CSV di Reggio Emilia Lucia Piacentini	18
Centro di Servizio per il Volontariato di Modena Chiara Rubbiani	21
VOLABO – CSV di Bologna Cinzia Migani, Luca Masi, Chiara Zanieri, Paola Atzei e Michela De Falco	25
Agire Sociale, CSV di Ferrara Anna Guarnieri	29
ASS.I.PROV, CSV di Forlì Cesena Gilberto Bagnoli	32
Volontarimini, CSV di Rimini Maurizio Maggiori e Simona D’Alonzo	34 58
II PARTE - Le principali iniziative sui territori	
L’impatto della crisi nella tutela dei diritti Bologna, 21 novembre 2012	39

Advocacy. Proporre diritti da volontari per la comunità Modena, 5 febbraio 2013	56
La cella è in piazza... a Ferrara 30 settembre – 9 ottobre 2011	65
Tentativo di decalogo per una convivenza interetnica Piacenza, 27 settembre 2011	70
La disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane Rimini, 27 novembre 2012	83
Servizio di difesa civica per le persone con disabilità Reggio Emilia	92
Conclusioni	97
Il volontariato e la difesa civica. Considerazioni e orientamenti di lavoro Simona Nicolini – CSV di Modena	99
Il diritto dei cittadini a una buona amministrazione, e il contributo del Terzo Settore Daniele Lugli	107
Allegati	113
All. 1. Le iniziative realizzate (2011 – 2013)	115
All. 2. Il Difensore civico regionale, un servizio per associazioni e cittadini. Due giornate di formazione per operatori CSV	119
All. 3. Protocollo d'intesa tra il Coordinamento Regionale dei Centri Servizio per il Volontariato e il Difensore civico della Regione Emilia – Romagna	133
All. 4. Il Viaggiatore con il dolcevita arancione Giulia Boari	138

Introduzione

Ufficio del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

I Centri Servizio per il Volontariato sono presenti in tutte le province dell'Emilia Romagna, radicati e riconosciuti nelle realtà di appartenenza, e svolgono l'importante compito di informazione, supporto, e garanzia della partecipazione delle Organizzazioni di Volontariato, quei soggetti significativamente attivi nell'ambito della difesa dei diritti essenziali, a stretto contatto con i bisogni reali dei territori, e molto spesso a stretto contatto, nell'esercizio delle funzioni, con le pubbliche amministrazioni, sia in un'ottica di rete che di conflittualità.

I CSV e il Terzo Settore quotidianamente si adoperano per rafforzare valori e comportamenti solidali e dinamici, in particolare in favore delle fasce sociali minacciate da esclusione, e lavorano per consolidare processi di sensibilizzazione culturale verso l'accoglienza, l'integrazione e la coesione sociale, anche attraverso l'individuazione di nuove categorie di diritti, affrontando temi come la difesa della salute, la tutela dell'ambiente, il supporto ai soggetti deboli, il contrasto delle discriminazioni, come fa di fatto anche il Difensore civico.

È stata una scelta naturale quindi per il Difensore civico regionale avviare una collaborazione con i Centri Servizio, e segnatamente con il Coordinamento regionale dei CSV, con l'obiettivo di avvicinare la difesa civica a cittadini e associazioni. Un compito tanto più necessario in seguito alla Legge Finanziaria 2010 che ha impedito ai Comuni la nomina di un proprio Difensore, determinando la scomparsa della difesa civica locale e lasciando ampie fasce di popolazione sostanzialmente prive di tutela di fronte alle istituzioni.

Grazie a questo percorso comune si è lavorato per far conoscere la difesa civica al mondo associativo, con il quale il Difensore civico condivide appunto i principi di fondo dell'azione di advocacy, nonché per raggiungere, attraverso il volontariato, quei target di persone che non vedono un appropriato riconoscimento dei loro diritti a causa di barriere di accesso ai servizi pubblici di tipo burocratico e culturale, o in quanto portatori di particolari fragilità (immigrati e rifugiati, disabili, persone in condizioni di marginalità sociale, etc.).

Dal 2010 ad oggi sono stati promossi incontri in tutte le province, in ambito formativo, educativo e promozionale sulla difesa civica e sulla tutela

dei diritti. Il progetto, al quale ogni CSV ha aderito a seconda delle proprie caratteristiche, competenze e possibilità, ha mantenuto una base regionale con azioni comuni a tutti i Centri, nel campo dell'informazione e della formazione per gli operatori, ma si è precisato con ulteriori iniziative pensate e programmate con i singoli CSV, secondo peculiarità ed esigenze dei loro territori. I Centri Servizio si sono fatti anche punto di collegamento tra associazioni e Difensore civico regionale. Per le province dove non è più presente un Difensore locale (tutte tranne Modena e Ravenna), il volontariato può rivolgersi ai Centri di Servizio per avere informazioni e supporto nell'orientamento e nella formulazione di richieste di intervento al Difensore regionale. A Reggio Emilia è stato attivato infine uno specifico Servizio di difesa civica sulla disabilità rivolto a cittadini e associazioni, condotto dal CSV in collaborazione con altri soggetti del territorio.

A conclusione di quest'anno e mezzo di lavoro poi, l'adozione di un Protocollo di intesa tra Difensore civico regionale e Coordinamento regionale dei Centri Servizio per il Volontariato, quale segnale forte della volontà di proseguire un percorso comune, e in sinergia, per la piena tutela e realizzazione dei diritti di associazioni e cittadini, con una attenzione particolare alle fasce più deboli della nostra società.

Abbiamo voluto raccogliere tutto il percorso entro questo nostro diario di viaggio, dando voce anche a tutti i Centri di Servizio per il Volontariato che hanno collaborato, e mettendo a disposizione i contenuti degli incontri e degli eventi più significativi, certi di aver dato il via ad una modalità di lavoro, di relazione, e di costruzione di percorsi comuni per la tutela dei diritti, efficace, e che offre moltissime potenzialità ancora da esplorare.

Coordinamento regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato

Gilberto Bagnoli - Coordinatore pro-tempore

L'importante compito di mediazione che avvicina la Pubblica Amministrazione ai cittadini è affidato al Difensore civico. Il Difensore civico in Emilia Romagna ha interpretato la sua funzione istituzionale dando particolare valore alla collaborazione dei vari soggetti che, nel territorio, svolgono un ruolo di contatto e relazione con la cittadinanza. Tra questi le Organizzazioni di Volontariato, per il tramite dei Centri di Servizio per il Volontariato e del loro Coordinamento regionale.

Il percorso che ha portato la maggior parte dei Centri di Servizio per il Volontariato dell'Emilia Romagna ad aderire alla collaborazione con il Difensore civico, è iniziato nel 2011 con una semplice distribuzione di materiale informativo presso gli sportelli territoriali dei CSV e in occasioni pubbliche organizzate dalle reti del volontariato locale. Come neo coordinatore pro tempore della rete regionale dei CSV, nel 2013 sono lieto di vedere questo rapporto esprimersi formalmente in un Protocollo di Intesa che apre opportunità nuove e più strutturate nell'ambito dell'advocacy e della tutela dei diritti alla persona, riconoscendo alle Organizzazioni di Volontariato un ruolo di mediazione e facilitazione della Difesa civica.

In anni di crisi in cui i tagli al welfare hanno reso molto difficile e doloroso parlare di tutela dei diritti in una comunità in cui la vulnerabilità e la fragilità sociali sono ormai condizioni strutturali, l'incontro tra Difensore civico e Volontariato ha permesso al diritto di avvicinarsi alla cittadinanza. Il Volontariato, infatti, si è dimostrato in grado, da un parte, di tradurre la Difesa Civica in un linguaggio quotidiano e pratico, dall'altra, di contribuire a ricostruire la dimensione di dialogo e fiducia nella relazione tra cittadini e Istituzioni. Il nostro Difensore civico regionale nella sua proposta di collaborazione ha saputo riconoscere alle Organizzazioni di Volontariato una capacità di ascolto, raccolta e lettura delle istanze civiche e soprattutto è riuscito a valorizzare la funzione di mediazione che le Organizzazioni di Volontariato possono esercitare nel rapporto tra l'Istituto del Difensore civico e la cittadinanza.

Nel primo anno e mezzo di collaborazione tra Difensore civico regionale e Coordinamento dei CSV dell'Emilia Romagna sono state costruite le fondamenta di un nuovo modo di lavorare quotidianamente sul territorio

per la tutela dei diritti dei cittadini valorizzando gli elementi di prossimità che il Volontariato può portare a questo Istituto. Questa pubblicazione ripercorre la strada fatta insieme nei diversi territori provinciali. Contemporaneamente disegna il processo di generazione di una nuova consapevolezza, nel Terzo Settore, rispetto alla tutela dei diritti sociali e al ruolo che in questo ha l'Istituzione del Difensore civico, e possono avere in maniera complementare le Organizzazioni di Volontariato.

I Parte

La voce dei Centri Servizio per il Volontariato
nella collaborazione con la difesa civica

SVEP – CSV di Piacenza

Carla Chiappini e Laura Sacchi

Prima della proposta di collaborazione avanzata dal Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, non avevamo mai avuto occasione di contatto con la difesa civica, né a livello locale, né a livello regionale. Ne conoscevamo l'esistenza e, a grandi linee, il ruolo, ma senza sapere come questa poteva interagire proficuamente con il volontariato.

I Centri Servizio per il Volontariato hanno un fondamentale ruolo di supporto e qualificazione per le associazioni. In questo senso è stato molto importante per noi aderire a questo progetto, attraverso il quale abbiamo potuto approfondire competenze e attività del Difensore civico, per rispondere a due bisogni: accompagnare le associazioni di volontariato nella possibilità di avvalersi dei suoi servizi, affinché possano superare le difficoltà che incontrano nel loro operare; identificare nuove forme di collaborazione tra Difensore civico, Centri Servizio per il Volontariato e associazioni, individuando importanti spunti per una riflessione e un'azione condivisa, in risposta a questioni emergenti dal volontariato stesso, e dalla comunità locale in generale.

Sono nate da questi impulsi le azioni realizzate sul nostro territorio: un incontro formativo per le associazioni che si occupano di immigrazione; la presenza al Festival del Diritto, con un incontro sulla convivenza interetnica; la partecipazione alla Giornata Mondiale del Volontariato, con una tavola rotonda sul tema dell'arte della convivenza, e sulla progettazione partecipata calata in un contesto cittadino – Via Roma – ad alta concentrazione di cittadini immigrati.

Si intuisce che abbiamo scelto di lavorare con il Difensore Civico sul tema dell'immigrazione...

Il Centro di Piacenza, d'altronde, è dislocato vicino alla stazione ferroviaria, in un quartiere caratterizzato da una forte presenza straniera, per cui ha scelto quasi naturalmente di centrare su questo la sua collaborazione con il Difensore. In particolare ha ritenuto di spendersi in un'attività di riflessione culturale e sensibilizzazione che si è poi strutturata nei tre momenti appena citati, nel periodo da settembre a dicembre 2012.

Come primo passo si è volutamente organizzato un incontro formativo per le associazioni che si occupano di persone immigrate, avendo come "docente" Daniele Lugli, al fine di far conoscere l'attività del Difensore civico regionale sul tema, e promuovere l'evento inserito all'interno del Festival del Diritto Tentativo di decalogo per una convivenza interetnica. Nell'occasione l'ufficio stampa di SVEP ha dialogato con i giornalisti piacentini perché in concomitanza all'incontro si diffondesse una corretta informazione sulle opportunità offerte dal Difensore.

La serata del Festival del Diritto, a cui sono intervenuti Gad Lerner, Guido Barbujani, Massimo Valpiana, Daniele Lugli e Carla Chiappini, ha avuto una notevole presenza di pubblico e significativa copertura dei media locali. Il Tentativo di decalogo per la convivenza interetnica, redatto nel 1994 da Alexander Langer, è stato al centro delle riflessioni dei relatori, e distribuito a fine serata ai partecipanti. Durante la serata SVEP ha potuto inoltre riportare ai presenti, brevemente, le iniziative poste in campo dal volontariato piacentino per facilitare l'integrazione sul territorio delle persone straniere.

A questa prima fortunata collaborazione è seguito l'invito al Difensore civico di moderare la tavola rotonda Via Roma: costruire la fiducia che ha arricchito il programma della Giornata Mondiale del Volontariato. All'incontro nel Salone d'Onore di Palazzo Gotico, realizzato per volontà di SVEP e dell'associazione "Via Roma città aperta" che opera nel quartiere adiacente la stazione ferroviaria, hanno partecipato anche l'assessore alle Politiche Sociali del Comune di Piacenza e alcuni abitanti del quartiere. Nell'occasione sono state presentate due tesi di laurea su Via Roma, in seguito divenute oggetto di un'audizione davanti alla Commissione Servizi Sociali del Comune di Piacenza.

Prima di questo percorso le associazioni di volontariato avevano una bassa conoscenza della difesa civica. Ora si è aperto un primo spiraglio, si è trovata una chiave, ma la consapevolezza è che si debba ancora lavorare a fondo perché la tutela dei diritti diventi una competenza condivisa anche dal volontariato piacentino.

Anche rispetto all'idea di rete, si sente l'esigenza di un lavoro più profondo. Nonostante se ne parli spesso, forse anche troppo, la sensazione è che ci siano ancora tante soluzioni inesplorate. Il volontariato spesso fatica a introdurre un po' di creatività nella costruzione delle reti, per cui banalmente si rischia di pensare sempre alle stesse collaborazioni tra organizzazioni impegnate nello stesso ambito, senza provare ad aprirsi a nuovi soggetti e nuove ipotesi di lavoro.

Una più stretta collaborazione con il Difensore Civico potrebbe rappresentare non solo una valida opportunità per risolvere problemi pratici ma anche una preziosa occasione di arricchimento culturale.

Grazie alla strada fatta insieme fin qui “portiamo a casa” esperienze positive, di possibile e fattiva collaborazione tra Centro Servizi per il Volontariato, associazioni e difesa civica.

Sarebbe importante continuare il dialogo attraverso momenti di incontro condivisi a livello regionale, e con iniziative sui territori rispondenti alle singole caratteristiche di ciascuno.

Forum Solidarietà – CSV di Parma

Rossana Belletti

Il Difensore civico regionale ha visitato gli uffici di Forum Solidarietà, incontrando alcuni operatori, nell'autunno del 2011. In quella occasione ci illustrò sinteticamente, ma con molta chiarezza, l'istituto giuridico del Difensore civico, il ruolo, le finalità della sua attività e come questa potesse essere messa al servizio del volontariato. A Parma fino a maggio 2012 era presente il Difensore civico comunale ma non avevamo mai avuto occasione di creare un contatto, perciò la nostra conoscenza dell'istituto era limitata all'interesse personale di ciascuno.

Abbiamo quindi intrapreso con particolare interesse il percorso formativo che è stato proposto a seguire, presso l'ufficio regionale del Difensore, per approfondire le tematiche operative e legislative. Con la formazione ci è stata data la possibilità di conoscere anche l'equipe di lavoro regionale e scandagliare diversi aspetti dell'operatività dell'ufficio, simulando situazioni sulle quali sperimentare possibili interazioni.

Nell'attività quotidiana Forum Solidarietà - CSV di Parma incontra associazioni che segnalano difficoltà di relazione con gli uffici pubblici. Attivare un'intensa collaborazione con l'ufficio del Difensore civico riteniamo rappresenti senza dubbio un ulteriore strumento a disposizione dei volontari, per qualificare la loro capacità di confronto con le istituzioni.

La strada percorsa fin ora, per mettere in contatto difesa civica e quel volontariato che giornalmente si relaziona con i deboli e gli indifesi della nostra società, e che quindi nel Difensore civico può trovare un sostanzioso supporto – per sé e per i suoi beneficiari -, per noi è passata attraverso l'ambito informativo, di diffusione delle informazioni e dei materiali, presso le nostre sedi e tramite i nostri canali multimediali, e in occasioni di contatto diretto, durante la partecipazione ai tavoli di lavoro.

In questi mesi di lavoro insieme abbiamo conseguito una maggiore consapevolezza delle opportunità che questo ufficio regionale può offrire al volontariato, nelle eventuali situazioni di confronto/scontro con gli uffici della Pubblica Amministrazione, verso la quale i volontari si relazionano sempre con una sorta di timore reverenziale.

Pensando a come rendere operativa la collaborazione con il Difensore civico sul nostro territorio, ed essendo noi per mission al servizio del volontariato in senso ampio, abbiamo deciso di realizzare il servizio di raccordo tra difensore civico regionale e associazioni raccogliendo e affrontando, almeno inizialmente, tutte le questioni che ci verranno poste dal volontariato, indipendentemente dall'ambito tematico, cercando di fare tesoro di tutte le esperienze. Riteniamo di sfruttare le conoscenze maturate attraverso i progetti sociali nell'ambito delle nuove povertà, poi per "specializzarci".

Ad oggi, presso il CSV a Parma sono stati organizzati due incontri formativi con il Difensore civico e una sua collaboratrice. Al primo, pensato proprio per migliorare l'operatività del Centro Servizi, sono stati invitati infatti i referenti delle sedi periferiche, in quanto collettori naturali nei propri territori delle segnalazioni anche informali, e i consulenti legali che presso Forum Solidarietà erogano le consulenze alle organizzazioni, trovandosi frequentemente di fronte a situazioni che potrebbero trovare soluzioni entrando in contatto con l'ufficio del Difensore Civico. In questa occasione abbiamo confrontato le esperienze e esplorato le possibilità operative di collaborazione tra CSV e Difensore.

Al secondo incontro sono stati invitati alcune associazioni che, per tipologia di attività e per anzianità, sono rappresentative del proprio ambito operativo. Per noi l'obiettivo era far conoscere la figura del Difensore civico e la sua attività. Dal vivace dibattito nato durante la serata, sulle possibili sinergie e sul ruolo super partes del Difensore, è emerso effettivamente che ai più la figura fosse pressoché sconosciuta.

Pensiamo che un numero sempre maggiore di istanze arriveranno sul tavolo del Difensore, e la loro trattazione, condivisa tra i volontari, finirà per dare maggiore visibilità a questo importante strumento di conciliazione che la Regione mette a disposizione dei cittadini.

La difesa dei diritti delle fasce più deboli della nostra società e la sinergia con il volontariato ci sembrano le strade del lavoro congiunto con la difesa civica, perché il ruolo di advocacy sia agito con sempre maggiore determinazione.

Pensando al futuro, speriamo che tutto il lavoro svolto fino a questo momento sia una base di lancio perché si incrementino le azioni di tutela dei diritti e si sostenga con sempre maggiore convinzione il lavoro di rete. Crediamo infatti che il prossimo Difensore civico, trovando una rete di lavoro motivata, possa proficuamente proseguire ed approfondire il dialogo con i Centri di servizio, creando frequenti momenti di confronto tra gli attori.

DarVoce – CSV di Reggio Emilia

Lucia Piacentini

DarVoce, ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Reggio Emilia, ha intrapreso diverse azioni negli ultimi anni, insieme alle associazioni di volontariato del territorio, a favore dei soggetti deboli e svantaggiati. Possiamo dire che la crisi economica e il calo di risorse a scapito del volontariato ha condotto la governance di DarVoce a promuovere in primis progetti che andassero a beneficio di questi soggetti.

La nostra preoccupazione è che ci si dimentichi dei più deboli, in una società che ha bisogno di ripartire e rischia di farlo solo con chi ne ha i mezzi. Oggi è aumentata a dismisura, ad esempio, la fatica nel collocare lavorativamente le persone con disabilità, le persone straniere... Si è quasi intrapresa una lotta tra poveri che genera rabbia, frustrazione e impotenza nelle associazioni di volontariato e nei cittadini.

Questa rabbia si riversa, a tratti anche ingiustamente, verso le pubbliche amministrazioni che a loro volta lottano per mantenere invariato lo standard dei servizi cui eravamo abituati.

È necessario stringere una collaborazione più serrata con le istituzioni per ripensare insieme a nuovi modelli di welfare. Per fare ciò è però necessario ristabilire un buon livello di fiducia nelle istituzioni e nella pubblica amministrazione. La difesa civica permette al cittadino e alle associazioni di cittadini di sentirsi di nuovo accolti e ascoltati nelle loro frustrazioni e nelle istanze disattese, e ciò costituisce una pre-condizione necessaria ad una buona co-progettazione tra istituzioni, Terzo Settore e cittadinanza.

Crediamo che i Centri Servizio per il Volontariato ora siano chiamati a sostenere e accompagnare le associazioni di volontariato in questi percorsi di dialogo e progettazione con le istituzioni, per farsi carico delle fragilità, unendo idee, risorse, progettazioni di rete che contrastano anche il senso di impotenza.

La difesa civica è a nostro avviso, il luogo istituzionale deputato ad accogliere frustrazione, malumore e rabbia dei cittadini per incanalarla verso un'istanza correttamente formulata che può essere presentata agli

organismi competenti da un soggetto super partes; un soggetto che può aiutare a ristabilire fiducia nelle istituzioni.

A Reggio Emilia non esiste un servizio di difesa civica da molto tempo, e per questa ragione, quando il Difensore civico regionale ha proposto la collaborazione con i Centri Servizio per il Volontariato, abbiamo da subito ritenuto necessario intraprendere un percorso, comune agli altri Centri, per approfondire il tema. Ci è stata data la possibilità di conoscere questo istituto e di farlo conoscere alle associazioni di volontariato che si occupano di tutela dei diritti. Era infatti pressoché sconosciuta ai più, la difesa civica.

Dal primissimo incontro di conoscenza reciproca con il Difensore abbiamo identificato l'area della disabilità come quella più fragile, attraversata da conflitti tra le associazioni, con le amministrazioni, e con conseguente solitudine delle famiglie.

Una solitudine emersa chiaramente anche entro un altro nostro progetto, per la promozione dell'Amministratore di Sostegno. Anche qui si rilevavano tante famiglie in difficoltà nei rapporti con la pubblica amministrazione (in quel caso con un collegamento sul tema della giustizia). Entro il progetto sull'Amministratore di Sostegno abbiamo allestito uno sportello dedicato, presso il tribunale, cui hanno avuto accesso circa 350 cittadini in un anno.

Muovendo da quest'esperienza abbiamo ipotizzato un luogo simile legato alla difesa civica per la disabilità. Uno sportello di accoglienza e orientamento, gestito e promosso dal volontariato e al contempo in stretta sinergia con la pubblica amministrazione.

Naturale è stato per noi quindi collegare a questa iniziativa la collaborazione con il Difensore civico. Il primo servizio collocato presso questo sportello è stato proprio un presidio di difesa civica, il Servizio difesa civica per persone con disabilità, gestito dal legale di DarVoce, attivo dal mese di marzo 2013 presso un ufficio del centro storico messo a disposizione dalla Provincia di Reggio Emilia. Abbiamo trovato da subito una sincera e reale collaborazione da parte della Provincia e in seguito dal Comune capoluogo.

Si tratta di una scommessa, in quanto il Servizio è sostenuto finanziariamente finché sono attivi i finanziamenti del progetto; la sostenibilità futura non è garantita, per cui è necessario fare un buon investimento sulle istituzioni perché ne capiscano fino in fondo il senso e la potenziale

ricaduta sul territorio, in termini di ricostruzione della fiducia tra cittadini o famiglie e istituzioni.

Il Servizio è già sottodimensionato rispetto alle richieste e ciò denota la necessità e l'urgenza dei cittadini e delle associazioni di essere ascoltati.

Crediamo che l'intuizione dell'attuale Difensore civico di lavorare con i corpi intermedi sia stata una intuizione felice, alla quale noi non avevamo pensato.

La difesa civica secondo noi dovrebbe essere implementata sui territori, sia per migliorare i rapporti tra cittadini e istituzioni, sia per sostenere i primi senza costi legali che molto peserebbero sul bilancio familiare.

Analizzando la situazione regionale, la sostanziale assenza di Difensori territoriali, le relazioni che ogni Centro Servizio per il Volontariato intrattiene con le associazioni che svolgono un'azione di tutela dei diritti e il ruolo che ogni Centro agisce nei confronti di istituzioni e Terzo Settore, riteniamo sia possibile proseguire la proficua collaborazione fin qui intrapresa.

In particolare, nel reggiano auspichiamo di poter continuare il lavoro sul tema della disabilità, con l'obiettivo di: promuovere corrette relazioni tra volontariato e istituzioni, anche attraverso seminari formativi tenuti dal Difensore stesso; allargare la rete di collaborazione territoriale a sostegno della difesa civica, ad esempio con gli altri soggetti del Terzo Settore; costruire partnership con il Difensore civico regionale per la sostenibilità degli interventi territoriali avvalendosi insieme di accesso a bandi pubblici, privati ed europei.

DarVoce è molto impegnato al contrasto delle povertà. Anche su questo tema si potrebbero trovare ambiti congiunti di intervento quali, ad esempio, la semplificazione dell'accesso dei cittadini stranieri, e non solo, ai servizi della pubblica amministrazione quali Anagrafe, Questura, Agenzia delle Entrate e via di seguito.

Centro di Servizio per il Volontariato di Modena

Chiara Rubbiani

Lo staff del Centro di Servizio per il Volontariato di Modena ha incontrato per la prima volta il Difensore civico regionale nel settembre 2011. Il Coordinamento regionale dei Centri Servizio per il Volontariato ci aveva segnalato la richiesta di collaborazione del Difensore, volta a diffondere e promuovere l'informazione su questo istituto giuridico e sul servizio offerto ai cittadini. Ricordo che Daniele Lugli ci raccontò anche di altre campagne di sensibilizzazione a mezzo stampa fatte negli anni, e di come questa comunicazione tramite mass media avesse sortito effetti limitati. Nella proposta del Difensore al Coordinamento dei CSV vi era la convinzione che fosse probabilmente più efficace una promozione a cura dei Centri, come canale di incontro con volontariato e cittadini, piuttosto che campagne divulgative affidate ai mass media.

Per parte nostra abbiamo la consuetudine di collaborare ogni volta che sia possibile con altri attori istituzionali, in una logica di progettazione sociale. In più, in questo caso specifico, ci è parso che proporre al volontariato la conoscenza del Difensore civico fosse un'occasione di promozione della cittadinanza attiva.

Non avevamo ancora avuto occasioni di collaborare con il Difensore regionale, quindi la nostra conoscenza della difesa civica era minima, mancavamo delle specificità di mandato. Pur essendo presenti in provincia di Modena tre difensori a livello locale, non avevamo avuto rapporti con loro né di collaborazione né di conoscenza reciproca. L'incontro con il Difensore civico regionale è stata dunque un'opportunità per conoscere meglio anche il nostro tessuto istituzionale.

La connessione tra il nostro lavoro e la difesa civica ci è stata chiara da subito. Il nostro ruolo è sostenere e qualificare il volontariato, ed ogni possibile connessione e risonanza, rispetto ai servizi alla cittadinanza che vengono offerti dal volontariato, riteniamo ci riguardi e sia inerente: se le associazioni sono al corrente di servizi importanti, come quello del Difensore civico, possono fruirne per sé, ma anche costruire conoscenza per e con i cittadini che incontrano.

C'è poi un'altra connessione fra volontariato e difesa civica legata sicuramente al ruolo delle associazioni, che sono promotrici di diritti e li tutelano: in questo senso ci sta pienamente la difesa civica, e per questo non abbiamo scelto di dedicarci a un ambito specifico di lavoro sul nostro territorio, ma ci siamo posti l'obiettivo di sensibilizzare, di far conoscere la difesa civica alle associazioni complessivamente, in modo che potessero interpellare il Difensore regionale o locale.

Ci siamo concentrati su due attività: informazione e promozione della difesa civica; sensibilizzazione e formazione, in particolare sul tema dell'advocacy.

Il CSV ha proposto ai volontari informazioni mirate, tramite lo strumento della newsletter e l'inserimento di notizie sul portale del Centro, www.volontariato.it, nonché mettendo a disposizione i materiali informativi (depliant, opuscoli, relazioni) del Difensore civico presso le 7 sedi territoriali, una in ogni distretto della provincia.

Abbiamo realizzato due incontri di sensibilizzazione e formazione, entrambi in collaborazione con il Forum del Terzo Settore modenese. Il primo, nel giugno 2012, è stato un incontro di conoscenza e scambio, con un momento conclusivo anche informale di aperitivo, al quale hanno preso parte il Difensore civico regionale Daniele Lugli e i tre Difensori civici locali: Giuseppe Ferorelli (Difensore territoriale), Davide Bonfiglioli (Difensore dell'Unione Terre D'Argine), Lara Mammi (Difensore del Comune di Fiorano Modenese). Hanno partecipato 32 volontari di associazioni del territorio modenese. In questa occasione i Difensori civici hanno raccontato di cosa si occupano e offerto alcune situazioni concrete di interpellanze giunte ai loro uffici, mentre i volontari avanzavano considerazioni ed esempi di possibile attivazione della difesa civica. Come esito positivo, si è preso l'impegno di realizzare un altro seminario formativo sul tema dell'advocacy.

Soprattutto a causa dello straordinario impegno di risorse e tempo che l'emergenza terremoto ha richiesto al nostro CSV, ai volontari e alle istituzioni, i tempi si sono allungati e questo secondo appuntamento si è concretizzato a febbraio 2013, con il seminario Advocacy. Proporre diritti da volontari per la comunità, cui hanno partecipato 22 volontari. In questa occasione erano relatori Simona Nicolini, la nostra responsabile dell'area formazione, il Difensore civico della provincia di Modena e ovviamente il Difensore civico regionale. Un'attenzione particolare è stata data all'approfondimento del tema dell'advocacy per il volontariato di Modena.

Il nostro impegno è stato ovviamente quello di coinvolgere le associazioni, che in gran parte non conoscevano il Difensore civico. Oltre a mettere a disposizione i materiali informativi e invitare agli incontri, si è lavorato per far capire il valore del servizio offerto e le potenziali connessioni con il lavoro delle associazioni. Possiamo dire che questo obiettivo è stato raggiunto.

Tranne le associazioni che si occupano di difesa dei diritti per loro mandato, o hanno a che fare con organismi che se ne occupano, le altre associazioni appunto conoscevano davvero poco la difesa civica, ma ora sono più informate e consapevoli. Una di esse, che si occupa di disagio psichico, ci ha poi coinvolti per presentare una istanza al Difensore civico regionale. Altre situazioni potrebbero essere state presentate ai Difensori locali.

Di valore la collaborazione con il Forum Terzo Settore modenese, che ha anche, al proprio interno, un'associazione che ha già in essere un protocollo d'intesa con il Difensore civico regionale.

A conclusione di questa parte del percorso, senz'altro torniamo sul territorio con una base di dialogo tra Terzo Settore e Difensori civici, anche a livello locale. Potremo collaborare più agevolmente avendo avuto modo di conoscere reciprocamente il nostro ruolo e le nostre modalità di intervento.

Il ruolo del volontariato è leggere i bisogni e le necessità, costruire risposte innovative e condividerle con le istituzioni. Lo ha detto chiaramente con i suoi scritti Mons. Giovanni Nervo, che purtroppo si è spento di recente. Le sue pagine sulla funzione di advocacy ci hanno fatto da riferimento in questi anni, e mi fa piacere ricordarlo qui, su un tema a lui assai caro. Il Difensore civico può essere un facilitatore, laddove si verificano condizioni di non esigibilità dei diritti da parte dei cittadini o addirittura la violazione dei diritti stessi.

Come Centro di Servizio per il Volontariato di Modena pensiamo si apra una fase diversa nella collaborazione con il Difensore civico. Dopo questo anno e mezzo di lavoro per sensibilizzare il Terzo Settore sulla difesa civica e sull'advocacy, vorremmo centrare la nostra attenzione su tipologie di cittadini che fortemente sollecitano i volontari nella promozione e tutela dei diritti. Pensiamo in particolare alle persone in condizione di povertà e vulnerabilità, per le quali abbiamo in corso progetti sociali specifici su cui potrebbe essere utile un apporto della difesa civica. Poi pensiamo a temi di ambito sanitario, ad esempio il consenso informato,

su cui stiamo lavorando con le associazioni presenti nei Comitati consultivi misti.

Inoltre, potrebbe essere interessante proseguire la sensibilizzazione e conoscenza della difesa civica con incontri specifici in alcuni distretti della provincia.

Per il nostro territorio, infine, la ferita del terremoto del maggio 2012 comporta la necessità di un aiuto anche nella sfera dei diritti, per cittadini già provati dalla situazione, che si trovano a dovere fronteggiare problemi che paiono enormi: un aiuto da parte del Difensore civico nel discernere il possibile e portarlo avanti nelle sedi competenti ci sembra senz'altro importante.

Abbiamo visto poi quanto sia stato utile che il Difensore civico regionale si sia mosso nei territori per conoscere le diverse realtà locali. Pensando al futuro, riteniamo che nelle diverse province potrebbe incontrare non solo il Centro di Servizio per il Volontariato ma anche altri interlocutori importanti sul territorio, quali il Forum Terzo Settore e il Comitato Paritetico Provinciale, in particolare la sua componente volontaria. Entrare nelle singole realtà può consentire di programmare future collaborazioni in vista di un prossimo mandato di lavoro.

VOLABO – CSV di Bologna

Cinzia Migani, Luca Masi, Chiara Zanieri,
Paola Atzei e Michela De Falco

VOLABO ha scelto da subito di aderire al progetto di collaborazione con il Difensore civico regionale impegnandosi su tre ambiti di intervento: formazione, consulenza, informazione e documentazione, portando avanti per ognuna iniziative mirate a rispondere ai bisogni specifici del territorio.

L'iniziativa formativa si è sviluppata su due livelli. Il primo di tipo culturale: aprire la riflessione, nel Terzo Settore, sulle trasformazioni che le nuove forme di vulnerabilità sociale e i tagli dei costi del welfare stanno generando nell'ambito della garanzia dei diritti e nei confini stessi di diritto, di restringimento per quelli esigibili e di ampliamento per i cosiddetti beni comuni. Il secondo legato al confronto sul ruolo concreto di advocacy e di sussidiarietà delle organizzazioni non profit al fianco di cittadini fragili nella violazione dei loro diritti, in particolare da parte della Pubblica Amministrazione.

La scelta è nata oltre che dal confronto con l'ufficio del Difensore civico, dalla constatazione delle difficoltà che vivono le associazioni, e dalla poca conoscenza del ruolo del Difensore civico come mediatore tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Il percorso formativo si è aperto con il seminario pubblico L'Impatto della crisi sulla tutela dei diritti (21 novembre 2012), aperto a organizzazioni di volontariato, associazioni non profit e cittadini. Con Daniele Lugli, Difensore civico regionale, Christian Iaione, direttore di "L'Absus-Laboratorio per la sussidiarietà" e Franco Floris, direttore della rivista "Animazione sociale", si è parlato di sussidiarietà e beni comuni tra volontariato e cooperazione civica, dei diritti tra costruzione politica e costruzione sociale e culturale, e degli strumenti che offre il diritto.

Il successivo ciclo di laboratori Il ruolo di advocacy del Terzo Settore: quale collaborazione con la Difesa civica?, rivolto in particolare alle associazioni non profit, riguardava la collaborazione tra Terzo Settore e Difesa civica intorno a temi sensibili: vulnerabilità sociale, salute, ambiente (dicembre 2012).

L'area Servizio Giuridico-Amministrativa di VOLABO che assicura un servizio di consulenza alle associazioni ha poi svolto una analisi dei bisogni delle Organizzazioni di Volontariato rispetto all'intervento del Difensore civico, fungendo da raccordo tra associazioni e Difensore. Lo ha fatto sulla base di un rapporto di collaborazione informale tra i due uffici, attraverso attività di orientamento alla difesa civica, raccolta/prima analisi di istanze e indirizzamento delle associazioni al Difensore stesso, affinché esso potesse approfondire i casi emersi e valutare possibili azioni future di tutela.

VOLABO ha deciso poi di intervenire sul livello più specificatamente informativo e di documentazione riguardo alle iniziative che, sul territorio provinciale e regionale, i CSV stanno realizzando insieme al Difensore civico. Sul portale www.volabo.it è stata creata una sezione web http://volabo.it/difensorecivico/volontariato_difesa.php di informazione e documentazione su difesa civica, CSV e volontariato, a disposizione di tutti i CSV della regione nonché dello stesso ufficio del Difensore civico. Si tratta di uno spazio informativo ad alta accessibilità e corredato da materiale multimediale. Si è scelto un intervento di questo tipo non solo per far conoscere la difesa civica ma anche per rendere visibile la relazione tra CSV, Difensore civico e Volontariato, contribuendo così alla sua formalizzazione.

L'originaria proposta di collaborazione giunta dal Difensore civico ha stimolato VOLABO a confrontarsi internamente e con i colleghi degli altri CSV della regione, sia per una maggiore consapevolezza e riflessione sul tema della difesa civica, della tutela dei diritti, dell'advocacy, sia per offrire supporto e orientamento alle associazioni in modo più competente e mirato.

Ciò ha permesso di lavorare per portare a sistema riflessioni ed attività finora sporadiche in una cornice di orientamento culturale e di servizio; per costruire una collaborazione nella quale il Difensore civico sia punto di riferimento anche per il CSV; per realizzare un'iniziativa seminariale di ampio respiro culturale e un ciclo incontri su temi peculiari del nostro territorio con analisi di casi ed esperienze concrete.

Prima di questo percorso le associazioni di volontariato avevano una conoscenza della difesa civica diversificata in base alla mission, alle loro esperienze concrete, ai destinatari dell'azione volontaria.

È emerso che alcuni partecipanti al percorso formativo conoscevano la difesa civica perché si erano trovati coinvolti come cittadini in situazioni

di conflitto con la Pubblica Amministrazione, oppure perché durante le loro attività di volontari si erano trovati a difendere e tutelare i diritti di persone in condizioni di debolezza.

Durante il percorso si è rilevata una difficoltà nel tradurre il singolo caso in occasione di spunto e riflessione all'interno dell'associazione, nel leggere la singola istanza nella direzione di stimolare un processo di sensibilizzazione collettiva e di gruppo che esuli dalla rivendicazione o dalla denuncia di mancata tutela di un singolo individuo.

Il lavoro fatto ha facilitato una conoscenza e una relazione più diretta e strutturata tra Difensore civico e organizzazioni non profit. I volontari si sentono meno soli, le organizzazioni più autonome nei confronti della pubblica amministrazione, consapevoli di avere il supporto e la mediazione del Difensore civico. Si è avviato inoltre un percorso di presa di coscienza sul rapporto che un'associazione può costruire col Difensore civico; insomma un primo livello di sensibilizzazione, da sviluppare ulteriormente però, per consolidare una maggiore consapevolezza culturale e un'azione più efficace del non profit.

In questo anno e mezzo la collaborazione con il Difensore civico regionale ci ha permesso, da una parte, di avviare la riflessione e ridisegnare i perimetri delle forme di vulnerabilità sociale che i tagli dei costi del welfare stanno generando nell'ambito della garanzia dei diritti e, dall'altra, di rendere visibile e maggiormente consapevole il ruolo di sussidiarietà delle organizzazioni non profit nella tutela dei diritti dei cittadini.

Riteniamo inoltre che i Centri Servizio per il Volontariato della regione, e tra loro VOLABO, abbiano acquisito, quale ulteriore risultato di questo progetto, l'istituzionalizzazione di una collaborazione; la formalizzazione di una relazione tra Difensore civico e Volontariato nella difesa dei diritti fondamentali della persona. Nella proposta di collaborazione del Difensore civico regionale e nella sua attuale ufficializzazione in un protocollo di intesa, i CSV hanno saputo cogliere l'opportunità di riconoscere al volontariato l'importante ruolo di raccolta, monitoraggio e mediazione di istanze civiche nell'ambito dell'advocacy.

Oggi i CSV, e con loro il volontariato, insieme alla difesa civica aprono nuovi percorsi e opportunità nell'ambito dell'advocacy. In altre parole diffondono una nuova consapevolezza rispetto al legame che c'è tra diritti sociali e sviluppo di comunità. Insieme, inoltre possono raggiungere quegli spazi di cittadinanza marginali che spesso sfuggono alle reti di servizio più istituzionali. In altre parole, in un'azione complementare e

reciproca promuovono una nuova cultura di responsabilità sociale e di relazione civica. Insieme possono svolgere in prossimità al territorio il ruolo di ascolto nei confronti della comunità e di stimolo nei confronti della Pubblica Amministrazione riguardo ai diritti e valori fondamentali della Costituzione.

Rimangono parte fondamentale dell'obiettivo, le iniziative in ambito formativo, educativo e promozionale sulla tutela dei diritti che il Difensore civico e i Centri di Servizio per il Volontariato potrebbero proseguire attorno a temi e/o esperienze specifici di emergenze civiche che richiedono un intervento sinergico di orientamento o sostegno.

Al prossimo Difensore civico i CSV si presentano come mediatori consapevoli nei confronti delle Organizzazioni di Volontariato, nel proposito comune di creare percorsi di informazione e orientamento dei cittadini sulla tutela dei diritti alla persona, in cui le stesse associazioni possano assumere un ruolo di facilitatore e catalizzatore.

Agire Sociale, CSV di Ferrara

Anna Guarnieri

Promuovere la conoscenza della difesa civica e creare interazioni e collegamenti con il Terzo Settore; rafforzare la rete per la tutela dei soggetti più fragili, coinvolgendo il più possibile tutti gli attori sul territorio, dalle associazioni alle istituzioni; supportare il volontariato nella risoluzione delle problematiche che incontra nella comunicazione con la pubblica amministrazione, dando strumenti efficaci per il rafforzamento di una cittadinanza partecipe e consapevole, e per agire in modo pacifico ed attivo nella funzione di advocacy. Questi gli obiettivi che ci siamo posti nella collaborazione con il Difensore civico regionale, al quale si aggiunge, in un progetto a portata regionale come questo, la non secondaria possibilità di lavorare sui temi in rete con gli altri Centri di Servizio per il Volontariato, rafforzando la crescita reciproca.

Come CSV, prima di questo percorso avevamo una conoscenza di base della difesa civica, così come la avevano molte associazioni; altre non conoscevano per niente l'istituto. Per questo da subito abbiamo deciso di investire sulla sensibilizzazione e sulla formazione, per le associazioni di volontariato ma anche per noi operatori, al fine di dotarci di competenze organiche spendibili a sostegno del volontariato, potendo diventare punto di collegamento tra difesa civica e Terzo Settore.

Alle associazioni abbiamo cercato di offrire il più possibile momenti di incontro diretto con il Difensore civico, sia per tutto il volontariato, sia pensando a momenti per aree tematiche. È stato importante per noi far capire, oltre a cos'è la difesa civica, anche il legame diretto tra quello che fanno e il supporto che il Difensore può dare. In questo senso vanno le principali iniziative, come la presenza del Difensore durante il Villaggio della solidarietà a dicembre 2011 e gennaio 2012 – durante il quale tre volte in ogni mese associazioni e cittadini potevano presentare direttamente istanze al Difensore incontrandolo presso una delle casette; la partecipazione del Difensore agli incontri per la progettazione sociale, e a riunioni specifiche sui temi dell'intercultura, dell'omofobia, della disabilità, della rappresentanza.

Molto è stato fatto sul piano della comunicazione anche attraverso il nostro sito e la newsletter, con la creazione di una pagina sulla difesa civica <http://ferrarasociale.org/difescivica/> nel portale del Centro Servi-

zi, www.ferrarasociale.org. Inoltre abbiamo messo a disposizione i materiali informativi presso le nostre sedi, durante i tavoli di lavoro, e tra le dispense dei corsi di formazione che vertevano su tematiche ritenute da noi potenzialmente collegate alla difesa civica (amministratore di sostegno, advocacy, consulenza giuridica alle odv...).

Come operatori abbiamo partecipato con interesse agli incontri formativi proposti dall'ufficio regionale nella primavera del 2012, e abbiamo proseguito l'approfondimento sia con gli incontri offerti al volontariato, sia con una mattinata specifica su "funzioni della difesa civica e collegamenti con CSV e associazioni", pensata per noi operatori di Agire Sociale e per alcuni rappresentanti di organi di secondo livello del volontariato, nell'aprile del 2013.

Grazie a questa formazione possiamo supportare le associazioni nel collegamento con la difesa civica ad un livello che va oltre l'informazione. Durante le attività di sportello e consulenza siamo in grado di fornire un primo orientamento e indirizzare il volontariato in modo consapevole al Difensore civico, aiutandolo a vedere la difesa civica come una strada da percorrere per la soluzione di casi concreti.

Nel nostro quotidiano facciamo spesso esperienza di quanto il volontariato porti avanti, anche nella relazione con le istituzioni, vere e proprie battaglie, rischiando a volte di non orientarsi tra interventi efficaci e corretti ed interventi non appropriati che poi portano frustrazione e rabbia. Attraverso la difesa civica, anche le associazioni possono operare più correttamente.

Il secondo impegno è stato poi sulla tutela dei soggetti più fragili, con un'attenzione particolare al rafforzamento della rete sul territorio per mettere in connessione e in dialogo, entro la tematica della coesione sociale e della tutela dei diritti, istituzioni, associazioni ed enti. In questo senso il nostro contributo per la realizzazione di due iniziative pubbliche:

"La cella in piazza" nell'autunno 2011 - di sensibilizzazione sui problemi del sovraffollamento e del degrado delle carceri italiane, e per la riflessione sul significato rieducativo della pena;

"Il Difensore civico: ponte tra cittadini e istituzioni", incontro pubblico presso il Castello Estense tenutosi nell'ottobre 2012 e organizzato in collaborazione con Provincia e Comune di Ferrara.

La tutela dei diritti dei più deboli è una questione di giustizia. Se ne occupa il volontariato ponendosi a sua volta come collegamento tra persone in difficoltà e livello istituzionale.

Il ruolo delle associazioni non è di mera supplenza del servizio pubblico o erogazione di atti caritatevoli ma è, appunto, di intervento per la tutela dei diritti delle persone più fragili.

La collaborazione con il Difensore civico dà autorevolezza e rafforza il ruolo delle associazioni in tal senso.

Dopo quest'anno e mezzo di lavoro insieme alcune associazioni, soprattutto per alcune aree tematiche, hanno compreso meglio l'opportunità offerta dalla difesa civica e ne hanno usufruito, mentre in altri settori ci sarebbe ancora molto da fare.

La strada è aperta, quello che auspichiamo è di poter continuare nel proficuo lavoro comune.

ASS.I.PROV, CSV di Forlì Cesena

Gilberto Bagnoli

Il Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Forlì-Cesena, Assiprov, ha iniziato il percorso di approfondimento su funzioni e potenzialità del Difensore civico a partire dalla fine del 2011, anno in cui si è iniziato a pensare al coinvolgimento delle associazioni di volontariato affinché conoscessero meglio ruolo e compiti della difesa civica.

Dopo un primo incontro conoscitivo con il Difensore civico regionale Daniele Lugli presso la nostra sede, Assiprov ha aderito al progetto proprio perché convinto dell'importanza di far comprendere alle associazioni di volontariato la figura e le attività del Difensore civico, e per agevolare i contatti affinché esse potessero a lui più facilmente rivolgersi in caso di problemi con le amministrazioni pubbliche.

Il nostro CSV conosceva poco, prima di questo percorso, le funzioni del Difensore civico. Non avevamo avuto in passato rapporti, né contatti o collaborazioni, nemmeno con i Difensori civici locali. Un momento importante è stato per noi la partecipazione alla formazione ad hoc, di due giornate, organizzata dall'ufficio del Difensore regionale nella primavera del 2012, per gli operatori dei Centri di Servizio per il Volontariato di tutta la regione Emilia Romagna, durante la quale sono state approfondite indicazioni normative ed operative sul ruolo e i poteri del Difensore civico. Utile per essere preparati a dare una risposta immediata, e un supporto concreto, alle associazioni.

Durante la formazione inoltre è stata predisposta una modulistica di facile compilazione per la raccolta di istanze al Difensore civico, pensata affinché gli operatori dei Centri Servizio potessero raccogliere, direttamente presso le loro sedi e durante le consuete attività, eventuali richieste da parte delle associazioni, facendosi carico poi di inoltrarle all'ufficio regionale, così da facilitare e avvicinare l'accesso alla difesa civica direttamente sui territori.

L'ufficio regionale ha poi distribuito le immagini per la promozione della figura del Difensore civico in ogni territorio, che nel nostro caso lo collocano a Forlì di fronte alla Chiesa di San Mercuriale e a Cesena nella Biblioteca Malatestiana.

Conosciuto il lavoro e le potenzialità che il Difensore civico poteva offrire al mondo del volontariato, non ci siamo posti il problema di scegliere un ambito specifico di collaborazione, ma ci siamo attivati in azioni rivolte a tutto il volontariato locale, di avvicinamento sul territorio, supporto alle associazioni, promozione della difesa civica, per far comprendere questo importante strumento di intermediazione tra ente pubblico ed associazioni e prevenire, sanare o mediare i conflitti tra di essi.

Abbiamo pertanto divulgato il materiale informativo presso le nostre due sedi principali (Forlì e Cesena), e attraverso il sito internet e la newsletter. Ed è stato predisposto uno spazio apposito presso la nostra sede di Forlì, con distribuzione di materiali e assistenza alle associazioni, previo appuntamento, sul tema della difesa civica.

Purtroppo per impegni di lavoro, per impegni già programmati, e per alcuni cambiamenti interni al nostro Centro Servizi durante tale accordo - cambiamento del Consiglio Direttivo, diminuzione del personale -, non si è riusciti ad organizzare eventi pubblici per promuovere la figura del Difensore civico.

Nel futuro si spera che il prossimo Difensore voglia portare avanti ancora la collaborazione instaurata con i Centri di Servizio per il Volontariato, e di conseguenza con le associazioni.

Il nostro Centro sarà pronto a collaborare, cercando di avviare attività condivise ed incontri conoscitivi sull'importante ruolo che il Difensore Civico può avere nei rapporti tra enti pubblici e associazioni.

Volontarimini, CSV di Rimini

Maurizio Maggiori e Simona D'Alonzo

La tutela dei diritti è forse la questione principale per il volontariato nella sua azione di risposta a bisogni sociali vecchi e nuovi. Il suo impegno per l'inclusione sociale lo porta ad interagire con i più deboli e con i più forti. I Centri di Servizio per il Volontariato sono al fianco delle associazioni, e la funzione di difesa civica è particolarmente coerente con l'impegno di un Centro a supporto di aggregazioni sociali. La collaborazione con l'ufficio del Difensore civico regionale è stata quindi naturale, essendo infatti condivisi e auspicati i principi di coesione sociale e di giustizia.

La costante e continua relazione con i volontari e i cittadini porta a conoscenza del CSV problematiche connesse alla relazione con enti e istituzioni spesso determinata da mancanza di informazioni, da incomprensioni e inefficienze. In questo senso è importante avere un interlocutore la cui autorevolezza e funzione istituzionale è un fattore di assoluta garanzia. Anche per le associazioni che non hanno tra i propri fini istituzionali la tutela dei diritti, è necessario un presidio che garantisca e tenda al bene comune.

All'avvio della collaborazione non abbiamo scelto un ambito specifico di lavoro, anche se nei fatti temi quali l'integrazione, la disabilità, la lotta al pregiudizio e allo stigma, hanno poi maggiormente orientato gli interessi di associazioni e volontari verso il Difensore civico.

All'interno di iniziative locali già intraprese, di risonanza per l'opinione pubblica e la comunità, Volontarimini si è attivato per amplificare la tematica della tutela dei diritti e della difesa civica come contenuto forte, richiedendo la partecipazione del Difensore a due significative iniziative: il "Dibattito pubblico sui temi dei diritti di cittadinanza in particolare delle seconde generazioni", realizzato entro la campagna "L'Italia sono anch'io" nel maggio 2012; la conversazione con Andrea Canevaro "La disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane", parte della Settimana della Disabilità, il 27 novembre 2012.

Già nel settembre 2010 però, prima dell'avvio di questo progetto, avevamo ospitato Daniele Lugli in un incontro informativo sulla difesa civica, "Il Difensore Civico incontra il volontariato riminese", che si trasformò in

un momento di confronto sulle scelte di Hera e sulla sua attenzione a consumatori e clienti.

Gli operatori di Volontarimi hanno poi partecipato in questi ultimi due anni alla formazione, sia in ambito regionale che provinciale (con il coinvolgimento anche del Difensore civico del Comune di Riccione), in funzione dei compiti istituzionali del CSV per meglio orientare le associazioni rispetto a questo importante istituto.

Al di là di singoli casi, un'idea organica e una conoscenza specifica di compiti e prerogative del Difensore civico non era diffusa nel volontariato riminese. Durante gli incontri e la formazione possiamo considerare che un 15% delle associazioni hanno avuto modo di approfondire, anche grazie all'utile materiale fornito, le possibili collaborazioni e soprattutto il supporto che il Difensore può dare per la soluzione di problemi complessi con gli Enti. Per il restante 85% il percorso è stato occasione di sensibilizzazione e primo contatto con la difesa civica.

L'animazione di comunità, il lavoro di rete, la collaborazione tra associazioni, per il CSV è una consuetudine e una modalità consolidata da più di sedici anni di lavoro. Questa ulteriore collaborazione, così generativa, ha promosso nelle associazioni maggiore consapevolezza, partecipazione e interesse, per la corretta e reciproca relazione con enti e istituzioni.

In generale le Odv operano con continuità sui temi, spesso affrontando emergenze e urgenze che rendono difficile attivare le risorse e le risposte utili alla soluzione dei problemi. La disponibilità e la strutturazione dell'attività del Difensore civico possono senz'altro favorire una collaborazione flessibile e adeguata. Dopo questo percorso, anche gli operatori hanno acquisito una competenza diffusa su modalità, prerogative e potenzialità della difesa civica, per poter ancor meglio supportare il volontariato.

Durante gli incontri pubblici sulle tematiche trasversali si è dimostrato forte l'impegno del CSV e del Difensore civico ad essere dalla parte dei più deboli per cercare soluzioni compatibili e sostenibili. I temi da affrontare e le problematiche attuali sono complesse. La crisi economica sta creando forti situazioni di esclusione sociale, e sempre più spesso i cittadini si trovano in difficoltà; la tutela e il supporto a cittadini e Terzo Settore da parte del Difensore civico è importante oggi più che mai.

Pensando al futuro, la strada ci sembra quella di proseguire nella comune e proficua relazione, con l'invito a mantenere un rapporto costante e a più livelli anche con le Organizzazioni di Volontariato.

II PARTE

Le principali iniziative sui territori

L'impatto della crisi nella tutela dei diritti¹

Elementi di analisi e possibilità di intervento

Conversazione con:

Daniele Lugli, Difensore civico regionale,

Christian Iaione, Labsus,

Franco Floris, direttore di Animazione sociale

Difensore civico, so che vuole partire con un excursus etimologico....

Daniele LUGLI - Questo titolo, L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti, mi ha fatto pensare con attenzione al significato delle parole.

IMPATTO è il participio passato del verbo impingere, che in latino significa "spinto con violenza, gettato contro, imposto a forza", ma anche "cacciato", ed ha la caratteristica di essere sia transitivo che intransitivo, sia quindi che io impatti contro qualcosa, sia che io spinga qualcuno. Ho trovato anche un proverbio collegato, che corrisponde al nostro "darsi la zappa sui piedi", anche se più letteralmente andrebbe tradotto con "colpirsi la coscia con un'ascia".

Questo per dire che già dalla prima parola, viene da chiedersi se l'impatto è con una cosa che ci è capita, o forse ce la siamo andata a cercare, o qualcuno lo ha fatto apposta...

Avvertiamo immediatamente cioè che c'è un qualcosa che impatta con noi e subito dopo capiamo cos'è: la CRISI, che è dannosa, e con la quale dobbiamo fare i conti. E non possiamo non domandarci se è il risultato di una nostra azione cattiva, o di un'azione fatta da altri nei nostri confronti; e poi se è una cosa che subiamo, o una nemesi...

È importante sapere di cosa si tratta. La risposta che diamo già ci interpella nella domanda.

¹ Testi tratti dagli interventi dei relatori all'omonimo seminario, a Bologna il 21 novembre 2012. A cura dell'ufficio del Difensore civico regionale.

CRISI, dal greco κρίσις, riguarda il giudicare, il giudizio, la scelta. Dentro la crisi c'è sempre quest'idea di scegliere in una difficoltà, scelta che diventa necessaria, urgente, impellente. Quest'aspetto è molto presente per tutti noi, in particolar modo nell'incontro di questa sera.

TUTELA è un termine che conosciamo e usiamo di più. Lo intendiamo nel senso di protezione per chi è in difficoltà, e di chi non riesce a farlo da solo. Nel volontariato la tutela è un'esperienza precisa, così come per me fa parte del mandato. La legge dice che debbo tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni e dei servizi. Prima ancora, tu eri vuol dire "guardare", quindi tutelare qualcosa che abbiamo guardato, qualcosa che si conosce. Prima di tutto allora c'è questo bisogno di considerare, di riconsiderare e guardare i nostri diritti.

DIRITTI è una parola che usiamo molto facilmente e non stiamo mai tanto a interrogarci, ma la sua etimologia mi dice molte cose. Ius è giurisprudenza, ovvero si riferisce ad un termine aulico, mentre diritto lo adoperiamo più prestamente; d'altro canto diritto vuol dire "dritto", contrapposto a torto, indica lo star dritti in piedi, indica un qualcosa di chiaro, di evidente.

Questi significati sono il portato della nostra storia, una storia di sacrifici e sforzi, ma mi chiedo se sono ancora oggi così evidenti.

Durante la celebrazione del 150esimo della Corte dei Conti Paolo Maddalena, giudice della Corte Costituzionale, tra le molte cose che ha detto è partito dal monito di fare attenzione alla crisi perché l'attacco cui assistiamo nei confronti dei Paesi in difficoltà dal punto di vista del debito sovrano non riguarda solamente l'economia, la capacità di autodeterminarsi, ma è "un attacco ai diritti fondamentali dell'uomo". Tant'è che, prosegue Maddalena, "mi aspetto che qualche Regione sollevi la questione di costituzionalità sulle misure che l'Europa sta prendendo nei confronti dell'Italia...", e questo non perché ci fosse da parte sua un pregiudizio anti-europeo, al contrario. È proprio perché, non completandosi un quadro giuridico nel quale questi problemi possano collocarsi, l'impatto della crisi sarà proprio quello di scombinare i diritti fondamentali, che sono stati una conquista costituzionale dei Paesi europei e dell'Europa stessa.

Prof Iaione, Labsus si occupa di sussidiarietà e beni comuni...

Christian IAIONE - Noi ci occupiamo dell'esercizio di un diritto di libertà, quella prevista dall'art. 118 ultimo comma della Costituzione: il diritto dei cittadini di prendersi cura degli interessi generali, che interpretiamo come una metonimia per beni comuni.

Prendersi cura dei beni comuni è un diritto dei diritti. L'interesse generale, nell'ottica dell'amministrazione bipolare come definita da Cassese, era un monopolio esclusivo della pubblica amministrazione. Oggi però, grazie al principio di sussidiarietà orizzontale contemplato dall'ultimo comma dell'art. 118 della nostra Costituzione, diventa oggetto anche di quest'autonoma iniziativa dei cittadini, che i poteri pubblici devono favorire, come dice la Costituzione stessa.

Diventa una funzione fondamentale dei poteri pubblici fare in modo che i cittadini possano prendersi cura dell'interesse generale e quindi che lo possano fare in un'ottica di alleanza e condivisione della responsabilità.

Molto spesso la sussidiarietà è stata interpretata come una via di fuga per le amministrazioni, oppure come una clausola, un varco per l'ingresso dei privati nella gestione della cosa pubblica. Nell'accezione che cerchiamo di portare avanti come Laboratorio per la sussidiarietà non c'è "infiltrazione nei poteri pubblici", ma un forte impegno pubblico. Il punto è capire qual è il ruolo e come deve stare l'amministrazione, in questa nuova tipologia di relazione con i cittadini che non sono più amministrati, utenti, clienti della pubblica amministrazione.

Pensate ad una nuova figura di cittadino attivo?

Pensiamo a una figura di individuo che è portatore di capacità, competenze, tempo, talento, culture, e quindi è una risorsa, disponibile a spendersi per la comunità e ad assumersi questa responsabilità. Una responsabilità che è al tempo stesso esercizio di un diritto di libertà, una libertà solidale, perché l'obiettivo dei cittadini attivi è la solidarietà. Prendendosi cura dei beni comuni e degli interessi generali, i cittadini attivi si prendono cura di chi fa parte della comunità e può essere in condizione di bisogno.

Volontario e cittadino attivo non coincidono sempre.

Facciamo sempre un parallelismo: i volontari sono cittadini attivi per eccellenza ma i cittadini attivi non sono necessariamente volontari. Molto spesso sono persone che si attivano in maniera sporadica, decidono di non aggregarsi, di non aderire a una organizzazione, eppure in alcuni frangenti della loro vita si mettono a disposizione e si spendono per la

comunità. Di questa tipologia di volontariato abbiamo tracciato un quadro ormai abbastanza completo, nella casistica di Labsus si supera il migliaio di casi. I volontari si prendono cura delle persone, ma nel farlo si prendono cura dei beni comuni perché, ad esempio, chi è vicino al malato difende il bene comune salute. Il cittadino attivo, nell'occuparsi di beni comuni come le piazze, le strade, la legalità, si sta prendendo cura delle persone che stanno dietro a questi beni, in quanto questi beni sono funzionali all'esercizio dei diritti fondamentali.

Tutelare i beni comuni per rispondere alla crisi dunque?

Il Presidente Maddalena, citato poc'anzi da Lugli, ormai è uno dei più grandi sostenitori del diritto dei beni comuni. Fa parte di questa corrente culturale che si è resa conto della necessità di tutelare i beni comuni per mantenere gli standard di vita che ci siamo trovati in eredità dalle generazioni passate. Se vogliamo mantenere quegli standard, e soprattutto "una vita degna di essere vissuta", dobbiamo pensare a come trovare le risorse aggiuntive che inevitabilmente la crisi sta attaccando. Ma credo che non sia un fattore determinato solo dalla crisi.

Della necessità di attivare nuove risorse entro la comunità si parlava infatti anche prima della crisi.

Certamente, ne parlavamo anche prima del 2008. La complessità della società e dei problemi sono tali per cui l'amministrazione e i poteri pubblici da soli non ce la possono fare. Non potevano farcela nemmeno prima della crisi, e a prescindere da una crisi finanziaria determinata dall'aver mantenuto un'idea di Stato e di individuo ricalcata su un modello di oltre duecento anni fa, che non può corrispondere ai tempi contemporanei, all'età globale.

Ci spieghi meglio....

Il punto di riferimento antropologico che aveva di mira lo Stato ottocentesco, e che poi ci siamo trascinati nel '900, era quello di soggetti guidati dall'egoismo auto interessato. Lo Stato è stato modellato proprio per governarlo.

Oggi non funziona più. Non soltanto perché ormai anche gli economisti dimostrano che l'homo oeconomicus – il paradigma di riferimento del mercato – non è più in grado di spiegare razionalmente ciò che accade nel mercato e nella società. Non funziona più perché le persone sempre più spesso cooperano anziché essere guidati dall'egoismo auto interessato, e si spendono per la comunità. Sono guidati da uno spirito di gra-

tuità, di dono. Sempre più spesso il cittadino attivo capisce che non si può sempre anteporre l'interesse privato, individuale, all'interesse generale, e che tutelare l'interesse generale in qualche modo è funzione e strumento per tutelare il benessere dei singoli.

In quest'ottica cerchiamo di far sì che ci siano gli strumenti, le forme, la cultura, perché questo modello esca dalla nicchia del volontariato e diventi riferimento per tutti i cittadini in tutti i momenti della loro vita. Una forma stabile di esercizio del diritto di cittadinanza, perché è di questo che stiamo parlando, del modo di essere cittadini oggi.

Quali azioni portate avanti come Laboratorio di sussidiarietà?

Stiamo sviluppando diverse linee di azione, da un lato elaborare forme di gestione condivisa dei beni comuni, tra l'amministrazione e i cittadini, e dall'altro immaginare forme di regolamentazione dei comportamenti che in un qualche modo orientino i comportamenti individuali verso il raggiungimento e la tutela di interessi generali.

Ad esempio, molto spesso anche sui quotidiani nazionali e locali si ritrovano le esperienze di cittadini impegnati autonomamente a curare strade, piazze, parchi o a gestire problemi e dinamiche che si sviluppano all'interno della comunità. Ecco, noi stiamo cercando di modernizzare queste forme di condivisione delle responsabilità pubbliche, e di ampliare la partecipazione alla vita pubblica dei cittadini attraverso forme di gestione costante e a lungo termine, stabile e sostenibile, di beni della comunità, in condivisione con la pubblica amministrazione.

La pubblica amministrazione, laddove non vuole essere soltanto un erogatore di servizi, ma anche un facilitatore di processi decisionali e di processi inclusivi di cura della cosa pubblica, si apre a queste forme di condivisione per fungere da "imprenditore" delle energie civiche presenti nella comunità.

Posso citare un esperimento che stiamo cercando di lanciare proprio a Bologna. Insieme all'amministrazione comunale stiamo facendo un carotaggio della vitalità civica che Bologna sa esprimere e ha sempre espresso nel corso degli anni. Negli ultimi tempi si è verificata una sorta di disaffezione, quasi un'aggressione da parte dei "cittadini passivi" sugli spazi pubblici. Il Comune, a partire dagli spazi pubblici, sta pensando a nuove forme di cura, condivisione e collaborazione con i cittadini per la tutela degli interessi generali.

In altri ambiti stiamo sperimentando dei "cataloghi di regolazioni" che cercano di fare leva sui piccoli gesti quotidiani, per fare in modo che il

cittadino si attivi nei comportamenti di tutti i giorni. Penso alle politiche locali per il risparmio energetico o idrico, alla raccolta differenziata, all'educazione alimentare, all'eliminazione degli scarti alimentari, alla mobilità sostenibile... Tutto questo è un menù di possibili politiche pubbliche e quindi regolazioni, che possono trasformare un cittadino quasi inconsapevole in un cittadino che aiuta le istituzioni a ridimensionare i problemi collettivi, e in questo modo libera risorse che possono essere destinate ad altri impieghi e possono essere funzionali alla garanzia, alla difesa e alla conservazione dei diritti di cui parliamo stasera.

Fate anche una intensa attività culturale.

Certo, se il punto di vista di partenza è un modello di individuo diverso dobbiamo fare un'azione educativa e culturale. Labsus ha cercato di sperimentare progetti di educazione non formale alla manutenzione civile dei beni comuni. L'abbiamo fatto in tre licei di Roma con esiti positivi, perché gli studenti si sono trasformati in cittadini attivi della propria scuola e del proprio quartiere. Formatati, aiutati e incoraggiati da noi, hanno scelto dei beni comuni all'interno della scuola o nel quartiere, importanti per la loro convivenza e il loro benessere individuale, e in qualità di soggetti attivi nella comunità li hanno ripresi. Con questi progetti i ragazzi si divertono, fanno rete tra loro, sviluppano competenze e diventano cittadini attivi. Di quest'esperienza esiste un video, che potete trovare sul nostro sito www.labsus.org

Direttore, a lei invece il tema dei diritti tra costruzione politica e costruzione sociale e culturale

Franco FLORIS - Condivido molto quello che si diceva all'inizio sulla parola DIRITTO come tuer, nel senso di riuscire a star dritto là dove ricevi un torto. Mi sembra che questo sia il nostro scopo, aiutare le persone, i ragazzi, gli immigrati, i malati di mente, a stare dritti anche oggi che ricevono torti. Vuol dire che una parte di società dentro l'attuale conflitto si schiera, duramente, dalla parte del diritto, e mi sembra che questa sia la chiave di lettura.

Qual è l'impatto della crisi?

Beh, è un sovraccarico sulla vita delle persone. Un sovraccarico di responsabilità su persone che si percepiscono, e sono, spesso abbandonate a se stesse, in un tempo in cui un insieme di fenomeni sociali e culturali hanno messo e stanno mettendo a dura prova ogni forma di globalità e di legame. Se è vero che la crisi della globalità libera gli individui, è

anche vero che, come nella storia dei porcospini di Freud, quando c'è molto freddo il non potersi avvicinare agli altri per scambiare calore – e dunque il non essere riconosciuti dagli altri - è drammatico.

C'è un sovraccarico di responsabilità e progettualità, e allo stesso tempo una difficoltà dei luoghi più prossimi alla vita delle persone, entro cui la crisi stessa andrebbe rielaborata, ed entro cui si potrebbe provare a resistere. Questa è la seconda parte del dramma.

Terzo aspetto: ciò avviene in un momento di carenza di beni comuni. Beni comuni piccoli intendo dire, ma neanche poi tanto. Il potersi spostare sta diventando di nuovo costosissimo; portare un figlio all'asilo o al nido... sono tutti beni comuni. La loro assenza, o la fatica di costruirli, mette ancor più in crisi le persone.

L'ultimo aspetto riguarda la fatica della amministrazione pubblica, ma anche del privato sociale e delle politiche sociali, di attuare una ridistribuzione della ricchezza. Viviamo un drammatico taglio delle risorse per costruire servizi, mentre si tende a monetizzare il rapporto tra cittadini in difficoltà e pubbliche istituzioni. Ma la monetizzazione, i voucher, l'erogazione di tipo finanziario, non sono sufficienti per affrontare il problema della tutela delle persone.

Ci sono vie d'uscita?

Sì. Dobbiamo ricordarci che ci sono e sono di fondo: lavoro, beni comuni, casa, fiscalità. Non se ne esce se non si passa da qui nel ricostruire i diritti del futuro. In questa direzione mi sembra poi ci sia un ritorno ambivalente al tema delle reti civiche, delle reti sociali, che pure sono essenziali, perché – ce lo ha ricordato molti anni fa Achille Ardigò - è negli ambiti vitali che si ricostituisce il senso dell'avventura umana, i significati, i legami, la capacità d'azione che permettono alla persona di stare dritta pur avendo pochi mezzi.

La funzione etico-culturale, e la funzione di tutela delle risorse di base della cittadinanza, devono andare di pari passo. Forse bisogna trovare un diverso equilibrio tra solidarietà e giustizia. In questi anni si è data troppa enfasi alla solidarietà a scapito della giustizia. Io arrivo dal Gruppo Abele e Ciotti lo ripete continuamente: meno solidarietà, più giustizia.

Che cosa significa allora tutela dei diritti?

Dirigo la rivista "Animazione sociale", e muovendo da questa esperienza arrivo a dire: la tutela è un apprendimento collettivo. Bisogna imparare ad avere cura dei diritti, almeno in questa nostra epoca. Andare nelle

piazze a difendere i diritti è necessario, ma non sufficiente. Quest'enfasi sui diritti è pericolosa perché si crea assuefazione alla loro mancanza. Culturalmente oggi è forte il rischio che le "vite di scarto" siano date per scontate. Questa sorta di assuefazione culturale pericolosissima nasce dal non vedere l'altro aspetto, e cioè che i diritti vanno costruiti. I diritti sono una costruzione sociale: la salute è una costruzione sociale, come pure l'apprendimento dei bambini a scuola, la motivazione a studiare... Allora il mio punto di vista è questo: occorre dare corpo e anima ai diritti attraverso un lavoro sociale, educativo e culturale che agisca sull'inclusione, sul riconoscersi, sulla produzione di significati oggi, sulla possibilità d'azione.

Il diritto primordiale è all'inclusione, ma creare inclusione vuol dire creare riconoscimento, legami, esperienze di gruppaltà, micro convivialità, reti sociali inclusive.

Scriveva Alberto Beducci che in questo periodo cresce la povertà e la forbice tra ricchi e poveri – ed è morto prima di vedere quello che è davanti ai nostri occhi. Cresce drammaticamente il divario tra chi riesce a parlare e a dare significato a quel che succede, e chi è preso dalla fatica e dal silenzio perché non riesce più a dire nulla. In questo senso la costruzione dei diritti è restituzione della parola, pratica della parola, produzione di significati, decostruzione delle rappresentazioni. Ma ciò è possibile a partire dalla ricostruzione degli ambiti vitali nei quali ci muoviamo, dalla ricostruzione di tessuti di parola oltre che di relazioni.

E in ultimo, c'è il senso di impotenza. Io ho dei figli che frequentano le scuole superiori. Solo in tre nella loro classe sono andati ad una manifestazione di qualche giorno fa, gli altri hanno interiorizzato un senso di impotenza tale da non avere minimamente intenzione di scendere in piazza a protestare. Non li riguarda più, sono in un certo senso usciti dalla cittadinanza. Su questi problemi dobbiamo confrontarci.

Condivido quanto sostiene V. Ehrenberg, la tutela oggi non è dare protezione ma è promuovere competenze per sopravvivere dentro la crisi.

C'è qualcosa che fa molto sperare: vivere il nostro tempo non come crisi ma come possibilità. Per me significa essere consapevoli di quello che è successo, negli ultimi decenni se non di più, rispetto alla tutela delle persone.

Inizialmente il welfare era affidato alla carità, alle Misericordie. Siamo arrivati all'idea, giusta, che è compito dell'amministrazioni pubblica tutelare i diritti e offrire i servizi che permettono alle persone di essere appieno dei cittadini. Oggi però abbiamo messo in discussione questa redistribuzione del potere e del sapere, oltre che delle risorse da parte delle pub-

bliche istituzioni. Non c'è consenso politico verso una tutela dei diritti per i più poveri, per i più emarginati, per le vite di scarto. Semplicemente stiamo togliendo le risorse al mondo dei servizi e delle reti sociali, e dicendo che i problemi vanno privatizzati, che i problemi sono una costruzione individuale, e chi li ha se li è cercati deve arrangiarsi nel risolverli. Privatizzare la povertà è impoverente per tutti.

In questo quadro, oggi chi gode dei diritti?

Chi può accedere ai benefici delle fondazioni bancarie. I nuovi elemosinieri sono le fondazioni bancarie. Di mio le considero un bene pubblico, e non mi vergogno che vengano usate, ma nelle fondazioni bancarie prevale il criterio della discrezione, non del diritto. Siamo tornati alla carità, una pubblica beneficenza di nuova generazione.

Bauman sostiene però che sta avvenendo una silenziosa rivoluzione culturale...

Sì certo, ed un fenomeno molto importante. Sta avvenendo una transgressione di quel modello socio-liberista entro il quale siamo cresciuti e che ci ha portato ad un economicismo esasperante. Stiamo andando verso la riscoperta di una idea diversa di singola persona. Siamo a una svolta personale dell'individualismo.

Occorre stare molto dentro alle storie delle persone per comprendere i segnali della reazione che porta all'uscita dall'individualismo e per scoprire quel necessario principio di cooperazione, così come per vedere le nuove forme di mutualità e di fraternità.

Siamo alla ricerca di vie d'uscita per ritrovare il senso dei diritti, dove la logica deve essere diversa dal solo rifugiarsi dentro le istituzioni. La tutela dei diritti sta fermentando culturalmente dentro a quei molti moti che vengono richiamati. Il rischio è che si rimanga nella privatizzazione, ma non penso sia questo che succederà, anzi mi auguro nasca un diverso rapporto tra le istituzioni e questi nuovi fermenti di ordine culturale.

Ci sono elementi di una possibile svolta, che è diffusa, sta nelle esperienze piccole che la politica non è ancora in grado di assumere. Conosco bene il fenomeno delle reti sociali, del volontariato e associazionismo, e mi rendo conto che le pubbliche amministrazioni non sono ancora in grado di andare culturalmente a leggere quello che sta succedendo.

Difensore civico, il rischio di assuefazione e la facilità con la quale ci troviamo d'accordo sulle cose sono elementi che riscontra anche lei?

Daniele LUGLI - Sì, sono molto d'accordo con Floris. Quanto emerso mi fa pensare a quattro aspetti significativi: l'assuefazione, i diritti degli stranieri, il diritto al lavoro e il legame tra diritti e doveri....

Bene partiamo dall'assuefazione

L'assuefazione mi riporta all'art. 11, quello secondo cui l'Italia ripudia la guerra. A me non risulta, e non perché siamo in un momento di crisi. Da molto tempo l'Italia non è impegnata concretamente nel ripudio della guerra.

Ripudiare vuol dire dissociarsi da una cosa alla quale per molto tempo si è stati legati. Qualcuno lo intende anche come allontanare con forza, forse anche con i piedi, qualcosa che non vuoi avere vicino. Beh rispetto alla guerra, questo non avviene. È successo in qualche misura nell'immediato dopoguerra, nella costruzione dell'Unione europea, nelle motivazioni che hanno portato alla nascita dell'ONU, ma poi questi aspetti sono stati dimenticati, e allora ecco l'assuefazione. La guerra è tornata ad essere una delle cose di cui possiamo parlare.

Il conteggio della Caritas e di Famiglia Cristiana riporta 388 conflitti armati nel 2011, con un aumento nel 2012. Condivido quanto detto da un filosofo del diritto: non adopererò mai più la parola guerra, perché non ci fa più effetto, io dico carneficina di massa, perché così diventa più difficile parlare di carneficina di massa umanitaria, carneficina di massa giusta, carneficina di massa per l'affermazione dei diritti umani.

Mi soffermo su questo anche perché ci richiama con forza al legame tra quello che accade nel nostro Paese e quanto sta succedendo nel mondo. L'art. 10 della nostra Costituzione parla della condizione dello straniero e del diritto di una persona di stare nel nostro Paese, o in altri, quando nel suo non è garantito l'esercizio dei diritti. L'art. 10 ci ricorda quanto sia pessima la nostra legislazione in materia di diritti degli stranieri e di accoglienza, pur in parte, fortunatamente, rimediata da sentenze della Corte Costituzionale e dalle Corti internazionali. Noi abbiamo fatto il peggio che potevamo, creando addirittura un diritto speciale e introducendo la punizione dello straniero per quello che è e non per quello che fa. Ci siamo inventati il reato di clandestinità, noi, un Paese come il nostro, che ha una grossa emigrazione all'estero, che rende accessibile il voto all'estero con anche buoni risultati in termini di partecipazione ma

non riconosce alle persone che lavorano qui, che vogliono e possono essere inclusi, la possibilità di partecipare alle elezioni amministrative.

Esiste tutto un pezzo di strada che può essere fatto anche a legislazione invariata. Già diverse sentenze ci dicono che la stessa amministrazione può leggere in modo diverso quello che è stato scritto nelle leggi, visti gli orientamenti emersi a livello giurisprudenziale, ed è un lavoro che già viene fatto.

Il rapporto tra diritti e doveri non è sempre considerato dai cittadini

I giornali di oggi titolano "una famiglia su cinque non paga le tasse". Una settimana fa leggevamo: "una famiglia su 5 non arriva alla fine del mese". Forse se la prima pagasse le tasse, l'altra alla fine del mese ci potrebbe arrivare.

L'evasione fiscale è un problema gravissimo nel nostro Paese, e si coniuga con il tema di una illegalità diffusa, pesante, sulla quale ci sono grandi complicità. Vi riporto l'esempio della frode verso l'INPS, in una cittadina calabrese di 38 mila abitanti, Rossano. Nel 2009 avevano ottenuto l'assistenza dell'INPS 4.100 braccianti; nessuno di loro era un bracciante. Si erano costituite 29 cooperative agricole fittizie, composte da studenti, casalinghe, addetti al patronato sindacale. Dopo l'inchiesta è stata scoperta una sottrazione di 11 milioni di euro. La cosa mi è sembrata grave.

La Guardia di Finanza tra gennaio e settembre 2012 ha controllato 9.643 famiglie e ha scoperto illeciti 1 volta su 4, cioè 2.324 illeciti, con l'esborso del dovuto che supera i 63 milioni di euro. Il problema evidentemente non esiste solo a Rossano.

Se parliamo di illeciti, sono questi gli esempi da considerare e che ci permettono di vedere quanto, accanto ai discorsi meritori di cittadinanza attiva, abbiamo a che fare ancora con chi si sottrae pesantemente ai doveri inderogabili di solidarietà, declinati in termini di fraternità e di giustizia. Senza questi doveri inderogabili non esiste nessun diritto inviolabile, perché i diritti sono inviolabili se riposano sul fatto che ci sono persone che si prendono cura dei loro e di quelli degli altri.

Il primo diritto, quello che dà fondamento alla nostra Costituzione, è il diritto al lavoro. Oggi è da ricostruire assieme, ma è un diritto fondamentale, senza questo diritto gli altri non ci sono.

Ricordo un frammento di "Storie da calendario", di Bertolt Brecht, nel quale si chiede a un proletario sotto processo in quale forma voglia prestare giuramento, e lui risponde: "Io sono disoccupato". Sottolinea che, per lui, scegliere una forma o l'altra, o forse l'intera procedura, non aveva senso. Sempre più persone nel nostro Paese si trovano nella medesima situazione. Per loro tanti discorsi sui diritti non hanno senso, non li riguardano, e questo è gravissimo e impoverente per tutti.

Non possiamo neanche parlare di sovranità. Il popolo è sovrano quando le persone possono dare qualcosa, svolgere una funzione, offrire quello di cui sono capaci, e esprimersi anche attraverso le loro capacità. Se ciò non avviene è un problema, a partire dai bambini e in generale dai giovani. Penso alla vicenda tristissima di un Servizio Civile che ha avuto uno sviluppo straordinario, venendo da una radice di opposizione alla guerra, e che oggi si cerca, con difficoltà, di preservare.

I ragazzi in Servizio Civile che hanno votato per una rappresentanza sono stati forse 1 su 100, si stanno già preparando a diventare adulti, a disinteressarsi, cioè, in modo assoluto della vita pubblica.

Prof. Iaione, come si attesta il diritto dei beni comuni rispetto alla crisi?

Christian IAIONE - Davanti alla crisi si possono avere atteggiamenti di apertura o di chiusura. Tendenzialmente nella crisi si ha paura e ci si chiude a riccio, ma se riusciamo a superare queste barriere, a convincere le persone ad avere un atteggiamento di apertura, cooperazione ed aiuto reciproco, probabilmente riusciremo ad arginare parte dei difetti e delle carenze oggettivamente dati.

Purtroppo lo standard di vita trasmessoci dalle generazioni precedenti non può essere più mantenuto in maniera virtuale, stampando moneta, perché non abbiamo più la sovranità della moneta. Ci sono vincoli oggettivi che derivano da un ordinamento al quale abbiamo aderito perché garantisce la pace, e questa è la missione principale dell'Unione europea, o dati dalla crisi finanziaria che ci ha posti di fronte ad una possibilità.

Per decenni ci siamo permessi vite al di sopra delle nostre possibilità. Per riuscire a mantenere un certo tipo di welfare abbiamo reagito aggravando il debito pubblico, e parlo della crisi degli anni '70; poi, negli anni '90, consapevoli di non potercela più fare, abbiamo iniziando a dismettere il patrimonio pubblico. Forse dovremmo interrogarci sulle strade alternative. La strada dei beni comuni e della condivisione potrebbe essere

quella giusta nell'età globale, dei social network e dell'economia della condivisione.

In questo momento poi non possiamo più pensare di garantire uno sviluppo attraverso l'aumento delle ricchezze individuali e private, perché i capitali si sono trasferiti e le risorse si sono orientate verso altri mercati. L'asse geopolitico della Terra si è spostato verso Oriente, perché lo sviluppo economico è impetuoso soprattutto in quell'area.

Allora, forse ha senso immaginare l'uscita dalla crisi attraverso l'investimento su questa ricchezza condivisa che sono i beni comuni.

Può farci qualche esempio?

Purtroppo in pochi si accorgono che esperienze naturali difficili come quelle che stiamo vivendo - le grandi piogge, le frane - sono conseguenza del disinvestimento sui beni comuni, sull'agricoltura, sulle foreste. Questa è la miopia di chi non capisce che curando i beni comuni si curano le persone, ma anche l'economia.

Aggiungo un ulteriore elemento che fa riferimento al welfare: coinvolgere persone e risorse della società in un nuovo modello di welfare reticolare aggiunge valore. Noi parliamo spesso di sanità condivisa, di sistemi di mobilità alternativa. Si è detto che gli spostamenti sono difficili...ma se uscissimo dal paradigma bipolare e ragionassimo in un'ottica di condivisione riusciremmo a vedere le alternative.

Penso, nel caso della mobilità, ai Paesi nei quali si punta sulla mobilità ciclabile, oppure a esperimenti che si stanno diffondendo nel nostro paese come il "pedibus". Questi esempi ci dicono che non dobbiamo puntare a più solidarietà ma a più giustizia, dove la giustizia passa attraverso un nuovo concetto di giustizia sociale che faccia leva sulla felicità delle persone, sul pieno sviluppo loro e delle loro capacità. Citando Sen, non bisogna dare al pescatore più pesci ma una canna da pesca, per fare in modo che possa sfruttare le sue capacità.

Quello che serve è fare capacitazione, muovere quelle leve che rendono le persone più autonome, più capaci di soddisfare le proprie esigenze da sole e con l'aiuto delle altre persone disponibili a stare con loro in una relazione di reciprocità.

I beni comuni comportano anche una responsabilità verso le altre persone, quelle che ci sono e quelle che verranno.

Tra i gruppi sociali che non vengono rappresentati ci sono certamente le generazioni future. Sono un gruppo sociale non rappresentato per autonomia, perché devono ancora venire. I beni comuni hanno a che vedere molto con le generazioni future: abbiamo ereditato uno stock di beni comuni e abbiamo l'obbligo di mantenerli e preservarli per consegnarli a loro. Dobbiamo capirne l'importanza oggi, così come renderci conto che molti beni comuni sono a rischio di sopravvivenza.

Non è, questa, l'epoca del nichilismo, quanto del rischio di annichilimento. Dobbiamo superare l'individualismo auto centrato e trovare gli strumenti culturali, organizzativi, istituzionali che mettano al centro della scena pubblica e della partecipazione alla vita pubblica questo tipo di istituzioni e questo tipo di individui.

Quali sono le possibilità per il futuro? E quali sono i compiti per il volontariato e le istituzioni?

Franco FLORIS - O ci si collega alla ricerca del vivere altrimenti, come stanno facendo in diversi ambiti molte famiglie e molte persone, o ci troveremo fuori dal tempo.

Il welfare potrà nascere solo con una nuova avventura culturale che vada in quella direzione. O lo ripensiamo lì dentro o siamo solo alle macchine organizzative. Se non cogliamo i segni del tempo, non riusciremo a rientrare con una prospettiva.

Ed entrando nel merito dei compiti di istituzioni e volontariato...

Siamo in una fase adolescenziale regredita all'infanzia. La fase adolescenziale è quella della progettazione sociale, così come l'abbiamo praticata in questi anni. Siamo tornati indietro a chiuderci nei nostri uffici, nei nostri specialismi, sui lettini degli psicologi e psichiatri o nelle nostre tecniche da educatori, e non ci interessa più una dimensione d'insieme...

Siamo chiamati a fare un salto verso la maturità, vincendo il rischio del tecnicismo, dell'autarchia della propria organizzazione, delle professioni chiuse in se stesse, delle associazioni che si scagliano contro le istituzioni. Abbiamo davanti problemi complessi e solo con un pensiero complesso e articolato, solo con un'organizzazione reticolare possiamo farvi fronte.

Dobbiamo imparare a fare quello che Andrea Canevaro sulla nostra rivista chiama "pensare plurale²". Se ogni realtà sociale si chiude a riccio, autarticamente nell'autoreferenzialità, anche promuovendo iniziative ottime, non avremo buoni risultati. Occorre tornare ad una seria progettazione sociale che si chieda qual è il problema, che costruisca soggetti in grado di interrogarsi, che faccia ipotesi attorno a come affrontare i quesiti, che faccia dei ragionamenti, che provi ad alleggerire le situazioni, che si sperimenti concretamente sul campo e impari poi da quanto si sta facendo.

Non stiamo imparando più nulla da quello che facciamo, raccontiamo e basta. Non scaviamo, e così non produciamo sapere. Con la conclusione che le comunità locali non stanno imparando a digerire le loro sofferenze, perché nonostante il nostro lavoro di volontari, istituzioni pubbliche, servizi, non riusciamo ad elaborare un pensiero da scambiare con i cittadini. Riusciamo a promuoverci, a raccogliere fondi, a fare conferenze, ma non siamo capaci di aiutare i cittadini a ritessere dei significati dentro la crisi, alla luce di quell'enorme lavoro che facciamo nell'area della marginalità e della povertà delle esistenze.

Nelle aree della marginalità stanno nascendo sperimentazioni - etica, famiglia, servizi - di un'enorme portata civile, culturale ed economica. Le imprese avrebbero molto da imparare da questo nuovo modo di procedere che man mano stiamo elaborando. Invece no, lo teniamo rinchiuso, bisticciamo con il vicino di casa, mentre il Paese ha bisogno di questa ricchezza.

Chiudo dicendo le funzioni che vedo del volontariato:

- certamente un compito di denuncia, senza idealizzazioni, e certamente un compito di advocacy: dobbiamo tutelare i diritti;
- occorre poi educare a ricostruire il tessuto di relazioni tra i cittadini. Possiamo chiamarli luoghi di incontro, o centri di aggregazione. I singoli non riescono più a sopportare la vita se rimangono chiusi dentro le loro case e dentro le loro storie. Come si fa a trovare i cittadini e a creare luoghi di una socialità leggera, conviviale, dove si possa riconoscersi? ...Eh, è quello che chiamiamo la costruzione dello spazio comune;

² V. l'articolo Altra cosa sarebbe pensare plurale, in "Animazione sociale" n. 264, 2012.

- torno anch'io sul tema del lavoro. Quand'è che il volontariato comincerà a generare delle imprese? I teorici dicono che la nuova imprenditorialità nasce laddove il sociale è più intenso. Allora come mai il volontariato non la genera? Faccio un esempio banale: nell'attuale crisi le famiglie faticano a sopportare le bollette, o le spese. Possiamo provare ad alleggerire la situazione facendo contratti con il meccanico, per il cambio delle gomme, piuttosto che per i pellet? Possiamo cioè alleggerire il peso attraverso la costruzione di una rete di artigiani disponibili a lavorare al giusto prezzo e a offrire buona qualità? Penso davvero che per andare avanti il volontariato dovrebbe generare imprese, non cooperative o associazioni, vere imprese, che siano civiche, di nuova cittadinanza, e con le quali si riesca sì ad avere un guadagno economico, ma che siano capaci di essere giuste e di tutelare i diritti anche di chi non ce la fa. Se il 20% delle persone sono senza lavoro, non possiamo costruire. Dove sta la fecondità del volontariato?

- le reti sociali oggi si stanno moltiplicando e si stanno applicando in un diverso modo di lavorare e costruire. Bisogna far emergere il loro sapere. Il volontariato lo può fare se si mette a disposizione, e in rete con le istituzioni.

Forse compito delle istituzioni ancora una volta non è distribuire denaro, anche se il problema della fiscalità è reale e andrebbe affrontato. Il punto è intravedere questa possibilità di costruire un nuovo sapere e un nuovo modo di lavorare, come richiede la realizzazione di beni comuni. Questo è nell'aria, nell'orizzonte, bisogna riesplorare le esperienze che si stanno sviluppando e coglierne la spinta al cambiamento.

Il programma del seminario e dei laboratori formativi successivi

Laboratori

lunedì 10 dicembre 2012
Ambiente

L'associazionismo ha svolto un ruolo di estrema rilevanza nella progressiva diffusione di una sensibilità ambientale allargata e ha spesso ricoperto una funzione di controllo esigendo trasparenza, partecipazione e rispetto delle procedure. Anche in quest'ambito si esercita la collaborazione tra Terzo Settore e Difesa civica, ad es. per chiedere nuovamente un accesso ad atti che in prima istanza sono stati negati, per segnalare un abuso o chiedere un chiarimento...

venerdì 14 dicembre 2012
Salute

Il diritto ad essere curati e in tempi ragionevoli, a ricevere informazioni chiare, ad essere rispettati. Il diritto a ricevere un servizio adeguato ai propri problemi, siano essi permanenti oppure temporanei. Anche in Emilia Romagna, dove è diffusa una buona qualità dei servizi sanitari ed assistenziali, si verificano inciampi, incomprendimenti, inefficienze. Cosa può fare il Difensore civico regionale e che cosa possono fare le associazioni?



È possibile iscriversi anche ad uno solo dei laboratori. Ogni laboratorio prevede una partecipazione massima di 25 persone.

PER ISCRIVERSI

- on-line, nella sezione *Formazione* del sito www.volabo.it oppure, scaricare il pdf della scheda dal sito ed inviarlo
- via e-mail a formazione.corsi@volabo.it
- via fax al numero 051.341169

Per informazioni

VOLABO - Centro Servizi per il Volontariato
Responsabile Area Formazione Paola Atzei
formazione@volabo.it
Coordinatrice corsi Chiara Zanieri
formazione.corsi@volabo.it
Tel. 051.340328 - Fax 051.341169
web: www.volabo.it

Il Difensore civico regionale è un organo autonomo e indipendente istituito dalla Regione Emilia-Romagna per tutelare i diritti dei cittadini, singoli e associati, di fronte agli enti e ai servizi pubblici. Vigila sul loro funzionamento con la funzione di prevenire, sanare o mediare i conflitti fra amministrazione e cittadini. Tutti possono rivolgersi gratuitamente al suo ufficio.

Viale Aldo Moro, 44 | 40127 BOLOGNA
Tel. 051.527.63.82 | Fax : 051.527.63.83
Numero verde: 800 51.55.05 (solo da rete fissa)
DifensoreCivico@regione.emilia-romagna.it
DifensoreCivico@postacert.regione.emilia-romagna.it

VOLABO Centro Servizi per il Volontariato istituito dalla L. 266/91 ha lo scopo di sostenere il volontariato attraverso servizi gratuiti di consulenza, formazione, progettazione, informazione e documentazione a favore delle organizzazioni di volontariato.

Via Scipione Dal Ferro 4 | 40138 BOLOGNA
Tel. 051.340328 | Fax 051.341169
info@volabo.it | www.volabo.it



L'Impatto della Crisi sulla Tutela dei Diritti

Elementi di analisi e possibilità di intervento

Seminario

21 novembre 2012

Laboratori

4, 10 e 14 dicembre 2012

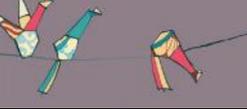
VOLABO
Centro Servizi per il Volontariato
via Scipione Dal Ferro 4 - BOLOGNA

Laboratori

L'Impatto della Crisi sulla Tutela dei Diritti
Elementi di analisi e possibilità di intervento

La crisi economica che coinvolge pesantemente il nostro Paese e i tagli alla spesa sociale che ne conseguono comportano anche nella nostra regione una contrazione del welfare. Le prime a farne le spese sono le persone più fragili: cittadini disabili, stranieri, anziani, coloro che vivono in condizioni di povertà economica o relazionale o che affrontano problemi di salute di un certo rilievo. **Che cosa significa, allora, parlare di tutela dei diritti in tempi di crisi?** Come riesce oggi l'associazionismo a giocare l'importante ruolo di sussidiarietà quale forma responsabile di partecipazione attiva, e di advocacy per la tutela e garanzia dei diritti delle persone? Nell'attuale cornice di welfare community, quali forme di collaborazione tra Organizzazioni Non Profit e Pubblica Amministrazione, riescono a promuovere e sviluppare queste funzioni?

VOLABO e il Difensore civico dell'Emilia-Romagna propongono un momento di analisi e di confronto su questi temi con un seminario pubblico aperto a tutti gli interessati, e tre laboratori sulla collaborazione tra Terzo Settore e Difesa civica, intorno a temi sensibili: **vulnerabilità sociale, ambiente e salute.**



Seminario

L'Impatto della Crisi sulla Tutela dei Diritti
Elementi di analisi e possibilità di intervento

mercoledì 21 novembre 2012

PROGRAMMA

ore 17.30
Introduzione ai lavori
Giancarlo Funaioli - Presidente VOLABO
Centro Servizi per il Volontariato di Bologna

ore 17.45 | Interventi
Gli strumenti che il diritto offre
Daniele Lugli - Difensore civico della Regione Emilia Romagna
Sussidiarietà e beni comuni tra volontariato e cooperazione civica
Christian Ialone - Direttore di Labsus, Laboratorio per la sussidiarietà
I diritti tra costruzione politica e costruzione sociale e culturale
Franco Floris - Direttore responsabile di "Animazione Sociale"

Moderà: Carla Chiappini - Vicepresidente dell'Ordine dei Giornalisti dell'Emilia Romagna

ore 19.15 | Proiezione:
La Difesa civica in Emilia Romagna

ore 19.30 | Dibattito e Conclusioni
Al termine del seminario è previsto un buffet

Laboratori

Il ruolo di advocacy del Terzo Settore: quale collaborazione con la Difesa civica?

VOLABO - Centro Servizi per il Volontariato
via Scipione Dal Ferro, 4 - Bologna
18.00 - 20.30

I laboratori sono occasioni per accorciare le distanze: tra teoria e pratica, tra desideri e possibilità, tra istituzioni e Terzo Settore. In un dialogo aperto si tratterà delle difficoltà di rapporto con gli enti pubblici e della funzione di tutela affidata alla Difesa civica e al Terzo Settore. Sarà inoltre possibile presentare istanze al Difensore civico.

Condotti dall'Ufficio del Difensore civico regionale e dall'Area Formazione di VOLABO, con la presenza di Daniele Lugli, e del Difensore civico del Comune di Bologna Vanna Marnardi, i laboratori sono gratuiti ed aperti alle Associazioni Non Profit interessate ai temi.

martedì 4 dicembre 2012
Vulnerabilità sociale

Sussidi, edilizia pubblica, diritto allo studio, discriminazioni sono solo alcuni dei campi nei quali cittadini e associazioni possono richiedere l'intervento del Difensore civico regionale, qualora si sia verificato un torto da parte di un soggetto pubblico. Un ambito particolarmente rilevante per chi si trova in condizioni di svantaggio perché in difficoltà economica, o straniero, anziano, solo ecc...

Advocacy. Proporre diritti da volontari per la comunità³

Conversazione con:

Simona Nicolini, CSV di Modena

Daniele Lugli, Difensore civico regionale

Che cosa intendiamo quando parliamo di advocacy? E che cosa può voler dire questo per il volontariato modenese?

Simona NICOLINI - Advocacy è un termine anglosassone che forse sembra distante, ci serve riempirlo di contenuti. La collaborazione con la difesa civica si inserisce in una cornice più ampia, quella della tutela dei diritti.

Innanzitutto, advocacy è un termine introdotto in Italia dal sociologo Achille Ardigò proprio parlando di volontariato. La traduzione italiana si colloca tra termini quali "avvocatura", "difesa", "sostegno", "patrocinio".

Nel volontariato si parla di advocacy intendendo la promozione dei diritti, ad es. sollecitare apparati giuridici, legali, riguardo ai diritti nuovi che le persone portano. Si connota nell'aver lo sguardo lungo, nel riuscire a leggere la realtà: l'advocacy è il tema forte per le associazioni che hanno vicinanza con particolari bisogni.

In altri casi si intende invece la tutela dei diritti: promuovere azioni che rendano reali diritti che già ci sono, aiutare le persone ad accedere al livello dei diritti che può toccarli.

L'advocacy nel volontariato è quindi affrontata in tre modi diversi:

- associazioni che si occupano di autotutela, cioè tutela dei diritti dei familiari, delle persone che loro rappresentano, con istanze viste in modo ravvicinato;
- realtà che fanno difesa civica quasi "di mestiere", perché la prevedono nel loro mandato associativo, e si danno una veste per

³ Testi tratti dagli interventi dei relatori all'omonimo seminario, a Modena il 5 febbraio 2013. A cura di Simona Nicolini e dell'ufficio del Difensore civico regionale.

- poterlo fare (movimenti di cittadinanza, associazioni di tutela per i cittadini, o altro);
- infine, è possibile un approccio trasversale ai diversi ambiti: in questa accezione l'advocacy riguarda la comunità e attraversa tutte le associazioni.

All'incontro con il Difensore civico regionale ha partecipato un gruppo trasversale di associazioni. Il nostro obiettivo è stato condividere le problematiche, le istanze, le tematiche dell'advocacy con uno sguardo da volontari.

Perché parliamo di advocacy proprio oggi, in questo contesto?

Forte è in questo momento la voce di protesta che si leva da tante aree del mondo. Oggi vi è il prendere la parola, farsi portavoce di istanze e di proteste, che attraversa come un flusso vorticoso, in modo diffuso, non solo Modena o l'Italia, ma il nostro pianeta.

Abbiamo visto tante popolazioni alzarsi per promuovere i propri diritti. Le abbiamo viste e sentite anche grazie alle possibilità offerte dalla comunicazione tramite social network. Pensiamo al movimento degli Indignados, a Occupy Wall Street, alla Primavera araba, alla Rivolta dei gelsonini... Un'attivazione presente in diversi punti del mondo e globalizzata, che riguarda promozione e tutela dei diritti ed è fatta di tanti movimenti diversi, talvolta ma non sempre in relazione tra loro, come si vede nelle mappe offerte dai quotidiani o dalle riviste specializzate in geopolitica⁴.

Anche nelle librerie vi sono i segni di questo vento di protesta che sale. Vi porto come esempio un libretto che ha venduto moltissimo: "Indignatevi!"⁵, di S. Hessel, un 93enne francese che ha fatto la Resistenza ed è stato impegnato nella stesura della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo.

Leggendo Hessel ci sono due elementi che ci orientano nel tratteggiare l'advocacy:

- Il mio augurio a tutti voi, a ciascuno di voi, è che abbiate un motivo per indignarvi. È fondamentale. Per me, per noi è stato facile trovare la causa: avevamo il nazismo davanti - dice l'autore -, è importante che i ragazzi trovino qualcosa per il quale lottare. Il suo punto di partenza è

⁴ A titolo di esempio, su Internazionale n. 984 del 25 gennaio 2013, vi è l'Atlante dedicato a "Le rivolte degli indignati", che ricostruisce flussi e connessioni tra le principali proteste nel 1968, 2001 e 2011.

⁵ S. Hessel, Indignatevi!, Add Ed., Torino, 2011.

che serve trovare delle motivazioni, delle cause che muovano energie e risorse. Questo riguarda tutti, non in particolare i volontari, ma potremmo dire tutti i cittadini di una comunità.

Hessel prosegue: È vero, oggi le ragioni per indignarsi possono sembrare meno nette, o il mondo troppo complesso. Chi comanda? Chi decide? (...) Ma ai giovani dico: guardatevi intorno, e troverete degli argomenti che giustificano la vostra indignazione, il trattamento riservato agli immigrati, ai sans papiers, ai rom. Troverete situazioni concrete che vi indurranno a intraprendere un'azione civile risoluta.

Se di motivi ce ne sono tanti anche oggi, come per esempio la povertà, allora si pone la scelta dei modi per fare advocacy. Hessel propone di interrogarsi su quali strade percorrere, perché certamente non basta dirsi che la strada deve essere non violenta. Per l'autore adesso il criterio è la nonviolenza, parla della Palestina, delle diseguaglianze nel mondo, della situazione ambientale. Serve scoprire strade ampie per l'advocacy: la protesta globale, la nonviolenza.

Da questa lettura possiamo dedurre che servono delle motivazioni, ma anche conoscere le strade: sapere su che cosa fare leva. Su questa spinta tante energie si stanno muovendo per difendere ma anche per promuovere dei diritti, a livello globale, da parte di semplici cittadini.

Perché parliamo di advocacy come associazioni di volontariato?

Se stiamo sul qui e ora, a Modena nel 2013, le motivazioni sulle quali ragiona Hessel le associazioni le conoscono già, ciascuna ha ben presente su cosa serve lavorare. Certamente però a scelte specifiche serve aggiungere tematiche di contesto. Quali cause e motivazioni incontrano, le associazioni, per fare advocacy a partire dalle necessità che leggono?

Giovanni Nervo, presidente per oltre trent'anni della Fondazione Zancan, in un libro del 2002 dal titolo "Ha un futuro il volontariato?"⁶, riconosce alcune criticità che oggi attraversano il volontariato: un invecchiamento anagrafico della popolazione volontaria, un calo numerico dei membri per numero di associazioni (sempre più piccole, sempre meno rappresentative in senso ampio di bisogni e problemi), il rischio di una riduzione del peso specifico del volontariato nelle scelte di orientamento pubblico della comunità. Per di più, oltre alle criticità del volontariato, oggi vi è anche una crisi complessiva, economica, sociale, di comunità.

⁶ G. Nervo, *Ha un futuro il volontariato?*, ed. EDB, Bologna, 2008.

Eppure il volontariato può e deve assumere una funzione di advocacy, perché la promozione e la tutela dei diritti è nella natura stessa del volontariato, che pone come principio fondamentale la centralità della persona: perciò non può prescindere dalla promozione e tutela dei diritti della persona. (...) Le associazioni di volontariato possono e devono farsi portavoce degli interessi di queste minoranze, che contano poco in termini di voti. (p. 87) L'advocacy quindi è funzione essenziale, anche se non deve mai sostituirsi alla responsabilità delle istituzioni pubbliche tenute a garantire i diritti riconosciuti dalla Costituzione.

Se al volontariato i motivi non mancano a fronte di questa situazione critica, Nervo indica la necessità di trovare strade per queste motivazioni.

Quali sono secondo lei le strade possibili per l'advocacy dei volontari di Modena?

In concreto, scrive Nervo, questa funzione non può limitarsi a denunce ma deve consistere anche nella proposta di buone prassi. Il volontariato può offrire stimoli all'umanizzazione dei servizi e contribuire al riconoscimento concreto della dignità e dei diritti degli utenti/clienti, in special modo quando ospitati in istituzioni sanitarie o di cura, quindi in situazione di oggettiva disuguaglianza di opportunità. Bastano cose semplici, un gesto, una vicinanza, ad esempio portando i libri nelle corsie di un ospedale.

Il volontariato può promuovere la cultura della solidarietà e insieme lo sviluppo di reti formali e informali di solidarietà a fronte di bisogni emergenti - ad es. l'aiuto a chi vive in situazione di povertà può essere portato in forma nuova, come quella che sapete alcune associazioni stanno costruendo a Modena, un emporio sociale in cui il volontariato crea relazioni con le famiglie in difficoltà, con la "scusa" del distribuire i beni necessari, lavorando per la promozione dei diritti di cittadinanza piena per tutti.

Infine, il volontariato può indirizzare e orientare le persone bisognose agli uffici competenti, e tra questi vi è anche il Difensore civico. Per questo il volontariato, se vuole realmente promuovere tutela dei diritti dei più deboli, non può essere ignaro di enti, istituzioni, servizi che nella complessità di ruoli e funzioni diverse possono essere risorse per i cittadini.

Non ci si può fermare ad un volontariato del fare, se ci si vuole assumere questa funzione. Occorre essere un volontariato competente, qualificato, che ha la possibilità e il desiderio di lavorare in rete, che è attento

anche ai temi della prevenzione, che ha cura delle diverse forme della rappresentanza perché non può essere dappertutto.

Quello che ci portiamo a casa in più, questa sera, sono le strade possibili per l'advocacy che i volontari di Modena possono realizzare. Ne richiamo alcune:

- una buona strada mi pare sia ibridarsi: sportelli che non sono solo della singola associazione, ma in condivisione con altre associazioni e servizi, con gli Enti locali, l'Asl, per condividere problemi e non privatizzarli.
- un'altra buona strada è la raccolta di bisogni e aspetti problematici portati dai cittadini nei nostri servizi o anche dagli stessi volontari (cittadini anche loro): una cassetta dei reclami o ancora meglio dei suggerimenti, un incontro tra volontari in cui ci si chiede cosa sta andando bene e su che cosa facciamo fatica a lavorare: anche questo è advocacy!
- E poi, la buona strada dell'immaginare luoghi in cui rappresentare i problemi delle persone, nel senso di raccontarli, farli presenti e vivi a chi ha funzioni decisionali. Nel Comitato consultivo misto, nelle reti di associazioni e nel nostro ambito di servizio possono esserci luoghi dove si incontrano associazioni diverse e si possono condividere i problemi. Advocacy è qualcosa che riguarda tutti, tocca il nostro modo di vivere quotidiano.

Tra le strade che il volontariato può intraprendere, c'è anche il servizio della difesa civica.

Difensore civico, allora ci spieghi meglio in cosa consiste la sua figura.

Daniele LUGLI - Il Difensore civico, come definito dall'art. 70 dello Statuto della Regione Emilia-Romagna, è un organo autonomo e indipendente della Regione che tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle formazioni sociali, verso la pubblica amministrazione e i servizi pubblici, sia regionali che gestiti da privati. Come? Capendo la situazione, analizzando l'esposto del cittadino e andando a verificare se ci siano stati illeciti. Il Difensore ascolta il cittadino, approfondisce il caso contattando l'amministrazione e lo fa avendo poteri ampi, perché per lui non si applica il segreto d'ufficio e può quindi analizzare la pratica specifica, oltre che parlare direttamente con il funzionario incaricato. Se rileva un illecito, una incomprensione o comunque qualcosa da migliorare, dà il suo parere alla amministrazione. Non può annullare gli atti o sostituirsi all'Ente, ma nella mia esperienza, dal 2008 ad oggi, nel 90-95% dei casi

l'amministrazione si è adeguata al mio parere. La risposta del Difensore è gratuita per il cittadino, e arriva in mesi non in anni.

Lo Statuto regionale dice con chiarezza anche di un altro aspetto: compito del Difensore è promuovere l'adeguamento dell'amministrazione pubblica alla Costituzione, cioè promuovere trasparenza, equità, trattamento identico e efficienza. Dare consigli su fare prima e meglio di come viene fatto.

Gli aspetti dell'advocacy appena richiamati sono centrali nella difesa civica.

Purtroppo quest'istituto ha delle difficoltà nel nostro Paese. L'Italia è l'unico Stato nell'Unione Europea a non avere né un Difensore civico nazionale né una legge nazionale sulla difesa civica, anche se questi sono requisiti per entrare in Europa. Eppure ne sottolineano l'importanza l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e il Consiglio Europeo. È dal 1809 che questo istituto funziona nei Paesi del nord, definito con il termine Ombudsman, ed è diffuso negli altri Paesi con nomi diversi: Mediateur in Francia, Defensor del pueblo in Spagna...

Ecco vedete, già nel nome c'è qualcosa che ci richiama agli elementi tipici dell'advocacy.

L'anno prossimo saranno trent'anni che esiste, per legge, il Difensore civico in Emilia Romagna, ma lo sa solo chi ci va a "sbattere contro".

Nell'esperienza italiana, mancando una legge nazionale, l'unica iniziativa statale è stato sopprimere i Difensori civici comunali con la Legge Finanziaria del 2010, dando come motivazione una necessità di risparmio. In realtà è una intromissione pesante, costituzionalmente da verificare, perché ha eliminato una figura prevista nelle autonomie locali.

L'indicazione attuale è l'istituzione di Difensori territoriali, ovvero provinciali, che associassero quelli comunali. Nella nostra regione l'esempio positivo è proprio quello della vostra provincia, Modena, che è l'unica ad avere un difensore territoriale. Lo ha mantenuto per la buona esperienza fatta fino ad ora, e con sempre più Comuni che si associano. A Ravenna la Provincia si è convenzionata con la Regione, garantendo così la presenza della difesa civica sul territorio. Le altre Province sono interessate ma non lo stanno facendo. Certo, siamo in un momento delicato, nel quale si discute se abolire o no le Province...

Perché è importante la collaborazione tra volontariato e difesa civica?

Ho spinto molto sul rapporto con i CSV. Se anche le istituzioni non comprendono l'importanza di quest'istituto, esso è certamente importante per la società civile. È uno strumento a sua tutela e a suo supporto. Vedete, quando si parla di advocacy, di tutela di diritti, trovo fondamentale anche il discorso dell'assunzione delle responsabilità. Se il Terzo Settore riesce ad avere internamente, come spesso avviene, le energie per un raccordo diverso con le istituzioni, non solo in periodo elettorale ma con un andamento costante di dialogo e di monitoraggio, allora può dare un impulso alla Pubblica Amministrazione e dire "la difesa civica ci serve".

Come si declina, nel rapporto tra volontariato e difesa civica, l'advocacy?

È molto opportuno che la difesa civica sia ricompresa nel discorso più generale dell'advocacy, con tutte le sfaccettature prima presentate. Diventa necessario vedere, per voi associazioni, come potete usare la difesa civica, e per il Difensore capire cosa può attendersi da persone che si impegnano non solo nel loro esclusivo e personale interesse, ma per il bene comune.

Oggi più che mai i diritti vengono messi in discussione. Vi riporto anch'io un libro interessante, *Il diritto di avere diritti*⁷, di Stefano Rodotà.

La promozione della consapevolezza dei diritti è un elemento centrale. A tutti è chiara la situazione difficilissima nella quale ci troviamo da qualche anno, e che potrebbe ancora peggiorare.

Purtroppo, troppo spesso l'atteggiamento verso tematiche come welfare, difesa civica, diritti degli stranieri, ma anche istruzione, salute, casa, lavoro, insomma verso i diritti messi in discussione, limitati e sempre più assottigliati, è di rassegnazione, perché "mancano i soldi", "non possiamo fare più di tanto da soli...". Ma il ragionamento dev'essere l'opposto. Devono esserci costanti richiami di assunzione di responsabilità, di rilancio, di impegno. Ad esempio, a come produrre lavoro visto che le cose da fare non mancano. Abbiamo vissuto l'esperienza del terremoto, allora penso all'esigenza di fare capannoni, forse con criteri migliori. Se ritorno ad un tema che mi è stato caro, quello della salute mentale, i manicomi sono stati aboliti giustamente però bisogna mantenere attenzione e con-

⁷ S. Rodotà, *Il diritto di avere diritti*, Laterza, Roma-Bari, 2012.

sapevolezza dei cittadini, altrimenti l'abolizione è una scelta giusta ma non viene portata fino in fondo.

Il problema è da un lato comprendere come non tutte le cose che vorremmo sono facilmente raggiungibili, ma dall'altro individuare come sia possibile ottenerle attivando sia reti di solidarietà che reti con i servizi, cercando un rapporto migliore e non insostenibile sul piano economico.

Lei lavora molto per la tutela dei "soggetti fragili", disabili, stranieri... così come fa anche il volontariato...

Nel mio lavoro, così come nel vostro, facciamo esperienza di partecipazione, intendendo che, per dirla con Capitini, c'è "una parte tua, e se non la fai non sarà fatta". Cerchiamo di unire gli sforzi.

Finché non sono stati nominati i Garanti specializzati per le persone private delle libertà personali e per i minori, ho ricoperto la loro funzione e sollecitato la Regione a completare il quadro degli Istituti di garanzia. Verso le fasce cosiddette deboli, la legge dice che il Difensore civico regionale può costituirsi parte civile laddove un portatore di handicap sia vittima di un reato. Quando il mio ufficio ha organizzato una iniziativa in Regione sulla disabilità, abbiamo fatto attenzione affinché ci fossero a disposizione dei partecipanti parcheggi vicino all'ingresso, o ancora è stato realizzato un libretto specifico per cittadini disabili sulla difesa civica, tradotto in braille e in versione ad alta leggibilità.

Credo sia poi necessaria un'attenzione particolare alle persone venute in Italia da altri Paesi per costruirsi una vita, un futuro, in un tempo parziale o di vita, sapendo poi che anche su questo la normativa mi richiama in specifico. Secondo la legge il Difensore civico tutela il cittadino, e come tale io non intendo chi ha la cittadinanza italiana ma chi si trova nella nostra regione e si confronta con le nostre istituzioni e servizi, nella pienezza dei diritti. Le iniziative sul tema sono state tante, ne cito una, la pubblicazione del Codice contro le discriminazioni, che raccoglie la legislazione vigente contro la discriminazione a livello internazionale, europeo, italiano e dell'Emilia Romagna.

Questi aspetti non sono semplicemente complementari ma strutturano la difesa civica.

Oggi sentiamo chiaramente che i diritti acquisiti vengono messi in discussione, e per questo cerchiamo una centratura sui diritti. Ma è neces-

sario trovare una centratura anche sui doveri. La nostra Costituzione chiarisce bene il rapporto tra diritti inviolabili e doveri inderogabili, dove i doveri devono essere osservati, affinché i diritti siano inviolati. Entrambe le cose non avvengono, molto spesso; ci dimentichiamo dei doveri... Il lavoro da fare assieme, difesa civica e volontariato, è proprio utilizzare questa capacità creativa nell'aiuto.

È interessante questo concetto di sforzo creativo comune, tra difesa civica e volontariato, per il futuro...

Ci siamo trovati già in momenti di grossa difficoltà nei quali l'organizzazione amministrativa, o statale, era in difficoltà a riconoscere i cambiamenti. Ad esempio, lo Stato liberale ha tanti meriti, come lo sviluppo del "fare impresa", ma non conosceva il concetto di diritti dei lavoratori dipendenti, o il problema di una diversa organizzazione del lavoro. E allora sono nati i sindacati, le cooperative, tutti strumenti nuovi, nati dal bisogno di una diversa articolazione della società.

Oggi forse dovremmo fare anche noi uno sforzo creativo come quello che fecero i nostri nonni. Uno sforzo grosso certo, ma credo sia quanto ci è richiesto. Dobbiamo capire che siamo chiamati, come società civile nel suo complesso, a immaginare strumenti nuovi, sennò ci lamenteremo del fatto che invecchiamo, anche come volontari, e accetteremo in fondo come destino la frammentazione tra gruppi che lavorano sullo stesso tema ma fanno fatica a colloquiare tra loro. Se invece accettiamo la sfida che ci viene proposta capiremo anche il senso del nostro impegno.

La cella è in piazza... a Ferrara

Conversazione con Vito Martiello e Caterina Del Torto - Agire Sociale⁸

L'indirizzo del vostro Centro Servizi è sempre stato quello di investire molto nella costruzione di una rete efficace tra volontariato e istituzioni. Così è stato anche in questo nostro progetto in collaborazione, dove avete condiviso a pieno l'interesse del Difensore civico, di creare una rete per la difesa civica il più possibile integrata

Vito MARTIELLO - Uno degli obiettivi prioritari del CSV di Ferrara, insieme alle organizzazioni di volontariato, è quello di mettere in comunicazione mondi che operano in maniera separata, anche se in ambiti comuni, e che si impegnano a fare il loro compito, molte volte finalizzato alle sole persone a loro vicine. Il lavoro della progettualità sociale, intrapreso da diversi anni, tende a vedere come bene comune lo sviluppo del territorio di tutti. In altre parole, cerchiamo di percorrere un cammino che metta insieme reti sociali tra pubblico, privato sociale e singoli cittadini. Unendo idee, conoscenze, progetti, professionalità e risorse, è possibile contribuire a costruire una comunità solidale.

Un'attenzione particolare a Ferrara è stata data all'ambito della coesione sociale e della tutela dei soggetti più deboli. Un esempio è la significativa esperienza della "Cella in piazza", dove protagoniste sono state anche le associazioni di volontariato.

Il carcere e la città sembrano essere entità distinte, due mondi ben separati e, sotto certi aspetti, lo sono. È anche vero, però, che il carcere è nella città e della città.

⁸ A cura dell'ufficio del Difensore civico regionale.

L'intervento della "Cella in piazza" è stato un'occasione - anzi, una buona occasione - per attivare un processo che favorisca un movimento della cultura locale verso il dialogo costante tra carcere e città.

L'integrazione tra i piani di trattamento (all'interno del carcere) e le iniziative del volontariato (sul territorio) è una modalità importante di riabilitazione.

È necessario creare continuità tra dentro e fuori, per consentire a chi esce dal carcere di ritrovare sul territorio punti di riferimento umani e sociali e, allo stesso tempo, garantire percorsi "sicuri" nei confronti della propria comunità.

L'iniziativa della Cella in Piazza ha contribuito ad alleviare l'isolamento del carcere e la mancanza di comunicazione "culturale" tra carcere e società.

Perché il Difensore civico ha deciso di proporre l'iniziativa?

Caterina DEL TORTO - Il confronto tra la diminuzione di reati gravi negli ultimi anni e il crescente interesse dei media per la cronaca nera lascia intuire una strategia pensata per creare insicurezza sociale.

I dati sul sovraffollamento, sui suicidi dei detenuti e delle guardie penitenziarie, sulla condizione strutturale delle celle - molte senza acqua calda, senza doccia, senza la possibilità di accendere o spegnere autonomamente la luce... - e la carenza di personale per interventi di rieducazione (educatori, psicologi, assistenti sociali) hanno reso chiaro quanto sia infondata la favola delle "carceri d'oro", e quanto sia difficile che l'esperienza della detenzione si traduca in percorso rieducativo e di integrazione sociale.

La forte presenza di cittadini stranieri e di persone in attesa di giudizio evidenzia come il carcere sia aperto soprattutto a persone che hanno poche risorse per tutelarsi di fronte alla legge.

Volevamo organizzare un evento di sensibilizzazione, ma anche di approfondimento con dati reali sul tema.

In cosa ha consistito l'evento?

La riproduzione di una cella di un carcere italiano, a grandezza reale, è stata collocata per alcuni giorni nella piazza centrale della città, Piazza Trento Trieste.

Grazie a questa riproduzione, la gente è potuta entrare in uno spazio di sei metri per quattro, sostare all'interno in gruppi da cinque o sei persone per avere un'idea più o meno tangibile di cosa significhi convivere in spazi così angusti per tante ore al giorno e, a volte, per anni.

Oltre un migliaio di cittadini di ogni età, singolarmente o a gruppi, di tutte le posizioni sociali e convinzioni politiche si è avvicinato per visitare la cella, sperimentare la sensazione di ritrovarsi, solo per qualche attimo, reclusi, prendere contatto con la realtà carceraria spinti dalla curiosità e approfondire alcuni dati grazie ai racconti del volontari, del Difensore civico e ai cartelli disposti intorno.

Anche molti studenti hanno visitato la cella.

Circa 300 studenti di scuola media superiore, ragazze e ragazzi del Liceo "G. Carducci", Ipsia "Falcone e Borsellino", Istituto Professionale "L. Einaudi" e ITI "Copernico - Carpeggiani". Durante la visita hanno avuto modo di parlare con il Difensore civico regionale e con il Garante delle persone private della libertà personale di Ferrara, altro co-promotore dell'evento.

Come hanno reagito i visitatori?

Le reazioni sono state le più diverse: c'è chi dopo pochi minuti in cella si è sentito salire l'angoscia, chi l'ha definita una camera d'albergo ancora troppo spaziosa ed altri che avevano conosciuto l'esperienza del carcere in modo diretto o indiretto, per problemi con la giustizia o per mestiere, e ci hanno trasmesso con partecipazione un po' della loro esperienza.

Le diverse posizioni e pensieri sono state espresse, bianco su nero, su di un cartellone appeso sul fianco. Si spazia dalle attestazioni di vicinanza ("Non siete soli") alle critiche per il sistema carcerario ("Io impazzirei"), alle riflessioni personali ("Meglio fare i bravi"), fino all'aggressività aperta verso i detenuti ("Bisognerebbe metterli nei forni").

Se scopo della cella era far parlare di carcere avvicinandolo alla quotidianità delle persone "normali", l'esperimento è certamente riuscito. Incuriosiva la routine del detenuto, dai pasti alla possibilità di privacy. Le piccole privazioni colpiscono ancor più dei suicidi o dell'insufficiente intervento rieducativo.

Tutti poi hanno mostrato di apprezzare la possibilità di portare il proprio punto di vista in un dialogo aperto e rispettoso, a contatto con volontari o operatori delle istituzioni in grado di dare informazioni realistiche su un

mondo, quello del carcere, generalmente poco conosciuto e, semmai, riassunto in pochi luoghi comuni suggeriti dai media.

All'iniziativa hanno infatti collaborato attivamente anche associazioni di volontariato che lavorano quotidianamente in carcere.

Sì, anche grazie a loro abbiamo potuto mantenere aperta la cella, dare informazioni e raccontare spaccati di vissuto quotidiano del carcere. Sono stati coinvolti l'associazione evangelica "Renata di Francia", Amnesty International, la coop. soc. "Il Germoglio", la Scuola Forense e l'associazione "Viale K".

Non solo la cella, poi. Durante la sua apertura sono state realizzate attività di approfondimento sulla tematica.

Presso la cella si sono tenute lezioni aperte con docenti della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Ferrara. La prima con Francesco Trapella ("Uso e abuso della custodia cautelare: dal mito della toga all'emergenza carceraria") e Cristiana Valentini ("Carcere, la sfida della sopravvivenza"), seguita da una lettura teatrale di Marcello Brondi. Un'altra lettura poi con il gruppo "Tasso", con brani tratti da "Le mie prigionie" di Silvio Pellico, mentre il penultimo giorno della cella Andrea Puggiotto ha tenuto una lezione in piazza sul tema "La Costituzione dietro le sbarre". In concomitanza, poi, presso la libreria Mel Bookstore si è svolta la prima edizione del ciclo di presentazioni "Un libro dietro le sbarre".

L'iniziativa è stata anche occasione per i cittadini di avere un contatto diretto con il Difensore civico, avere informazioni su di lui, presentare istanze.

Sì, avevamo predisposto una buchetta postale dove chi aveva un problema da presentare poteva inserire la propria istanza, che poi noi operatori abbiamo portato all'attenzione del Difensore. Non è mancato il contatto diretto, grazie alla presenza pressoché costante del Difensore o dei suoi collaboratori, cosicché tutti i cittadini potessero esporre le proprie difficoltà con pubbliche amministrazioni o servizi pubblici e richiedere un intervento.

Un'iniziativa per sensibilizzare sui problemi del sovraffollamento e del degrado delle carceri italiane e riflettere sul significato rieducativo della pena



Sarà l'occasione per vedere con i propri occhi come si vive oggi in carcere e - volendo - sperimentare per pochi istanti le condizioni della detenzione, entrando in gruppi di 5-6 persone nella fedele riproduzione di una cella.

La cella in piazza a Ferrara accompagna l'avvio di "UN LIBRO DIETRO LE SBARRE", ciclo di presentazioni librarie sulle condizioni della detenzione programmato presso la libreria MEL dal 30 settembre al 21 ottobre. Le presentazioni librarie toccheranno quattro temi di importanza centrale:

- la pena di morte (30/09)
- l'ergastolo (7/10)
- la condizione delle vittime (18/10)
- le morti in carcere (21/10)



Nel corso dell'iniziativa:

- saranno presenti i volontari delle associazioni ferraresi operanti nel campo penitenziario
- saranno disponibili materiali di documentazione ed approfondimento sul tema "carcere"
- verranno realizzate azioni teatrali e letture a tema grazie alla collaborazione di artisti ferraresi e non

Iniziativa realizzata

Garante
Diritti
Detenuti
per Ferrara



in collaborazione con:



Comune di Ferrara



Tentativo di decalogo per una convivenza interetnica⁹

Conversazione con Guido Barbujani – genetista e scrittore, Carla Chiappini – giornalista, SVEP CSV di Piacenza, Gad Lerner – giornalista e scrittore, Daniele Lugli - Difensore civico regionale, e Mao Valpiana, direttore di Azione nonviolenta.

A Daniele Lugli, Difensore civico della Regione Emilia-Romagna, Presidente emerito del Movimento Nonviolento, chiedo una prima riflessione sui dieci punti del Tentativo di decalogo per la convivenza interetnica di Alex Langer, dal suo punto di vista particolare, dal suo osservatorio privilegiato quale sono stati questi anni da Difensore civico. E poi come, nel suo lavoro, ha tentato di declinarli e come li vede attuati nella realtà di oggi?

Daniele LUGLI - La legge affida al Difensore civico il compito di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini, e delle formazioni sociali di cui fanno parte, nei confronti di amministrazioni e servizi pubblici. E poi lo incarica di una funzione di stimolo e promozione affinché la pubblica amministrazione sia improntata al buon andamento e all'imparzialità, e chi ci lavora, da dipendente o da amministratore, lo faccia con disciplina ed onore, come dice la Costituzione. Una cosetta da niente insomma...

Non è per niente semplice trovare collegamenti tra i cittadini e l'amministrazione, in un momento in cui questa viene vista – e spesso non a torto – come composta o da burocrati miopi, o da una casta impenitente; quando il rapporto tra cittadini e istituzioni lacerato in profondità.

Allora, mi richiama a molte cose Langer quando parla di costruire ponti, di aprire brecce, di riuscire a ristabilire contatti e punti di scambio. Nel

⁹ Testi tratti dagli interventi dei relatori all'omonimo seminario, nell'ambito del V Festival del Diritto, a Piacenza il 27 settembre 2012. A cura dell'ufficio del Difensore civico regionale.

mio lavoro questo va fatto affinché i cittadini sappiano di potersi fidare di chi si è assunto il difficile compito di cura dell'interesse generale, e perché le amministrazioni sappiano di avere di fronte cittadini, non clienti o utenti ai quali si deve dare ragione, come si dava ragione ai matti per poter decidere meglio nei loro confronti.

Langer sapeva essere insieme cittadino partecipe e politico attento, sapeva costruire sensibilità e capacità di ascolto. Questo è molto importante anche per me, per quanto non so fino a che punto io ci riesca...

Secondo Aldo Capitini una persona a contatto con l'amministrazione pubblica veniva di solito rimandata da Erode a Pilato. Ecco allora, per me lo sforzo di un Difensore civico deve essere quello di dare comunque una risposta al cittadino, sapendogli indicare, se la questione non è di sua competenza, a chi deve invece rivolgersi. In quest'aspetto, e nell'approccio e nel modo, certamente mi è stato utile l'insegnamento di Langer.

Ancora di più lo è stato nella gestione dei conflitti. Certo io non tratto situazioni esasperate come quella balcanica, che ha contrassegnato gli ultimi anni della vita di Langer, ma anche i conflitti che incontro sono vissuti a volte con fortissimi disagi da parte dei cittadini, e con molta difficoltà di riconoscere la possibilità di una scelta diversa da parte delle amministrazioni.

Altro compito importante è lavorare per trovare un punto di equilibrio, per trovare entro il diritto e i suoi strumenti un qualcosa che vada più vicino agli interessi delle persone. Tra di esse ci sono poi i nuovi cittadini, venuti nel nostro Paese per costruirsi un futuro diverso da quello dal quale in molti casi sono dovuti scappare, e rispetto ai quali l'Italia, trasformandosi da Paese di emigrazione in Paese di immigrazione, ha risposto complessivamente con un diritto ignobile. Solamente sentenze della Corte Costituzionale e dei Tribunali interni e internazionali hanno emendato le parti peggiori.

Ma noi sappiamo, appunto, che il diritto non basta. Occorrono gli altri elementi ai quali fa riferimento Langer, ed anche l'azione del Difensore civico, più attento all'equità che al rigore della norma.

Guido Barbujani, la tua esperienza e i tuoi studi sulla questione delle razze a quale conclusione ti hanno portato?

Guido BARBUJANI – Beh, chiaramente non si tratta solo di studi miei, molte persone hanno lavorato sulle differenze umane. È un tema con una lunghissima storia e che si declina in tante domande. Forse quella

che ci interessa di più questa sera è se siamo nati come siamo o lo siamo diventati, ovvero cosa ci fa essere come siamo.

È una domanda che l'umanità affronta da tempo immemorabile e per la quale non esiste una sola risposta, anche se ormai tutti abbiamo capito che la risposta è "un po' e un po'", cioè un po' di quello che siamo è scritto nelle nostre cellule e un po' dipende da tutti quei fattori altri, che per comodità riassumiamo con il termine cultura, o interazioni sociali.

Le persone che si definiscono come gruppi diversi, che si sentono parti di entità diverse, hanno comportamenti, atteggiamenti, differenze, che rendono complicato il vivere insieme. Se ci interessa sapere se questi hanno una base biologica, la risposta è semplice: no. Vi spiego il perché ricordando uno studio fatto nel '40 dall'antropologo americano Franz Boas. In America negli anni '40 era alto il tasso di immigrazione, e si discuteva già allora di questi temi, anche se non si studiava ancora il DNA ma si misuravano i crani. Se ne misurava la lunghezza, la profondità, e calcolando determinati rapporti si classificavano le persone sulla base di queste misurazioni.

Franz Boas studiò gli immigrati di terza generazione, cioè i nipoti di chi era giunto in America entrando a far parte dei nuovi americani. Confrontando queste terze generazioni di origini diverse - russa, italiana, irlandese...- Boas trovò che le differenze tra di loro erano minori di quelle fra ciascuno di loro e i loro nonni. Erano bastate due generazioni, cinquant'anni, un battito di ciglia in termini biologici, per rendere simili tra di loro, dal punto di vista della forma del cranio, persone che avevano origini diverse, provenienti da un po' tutta l'Europa e forse anche da oltre.

Siamo creature molto plastiche. Il DNA di queste persone naturalmente era rimasto lo stesso, in due generazioni non cambia praticamente niente; quello che era cambiato erano la dieta, le abitudini, le vitamine, e questo li aveva resi simili tra loro, più che con i loro nonni.

Ora se il nostro cranio, che è una cosa dura, fatta di ossa, si presta a cambiare così rapidamente è chiaro che anche il nostro atteggiamento e le nostre idee possono farlo. Che lo facciano davvero poi è tutto un altro discorso. Senz'altro non è scritto nelle nostre cellule, nel nostro sangue - come si diceva fino ai primi del '900 - o nel nostro Dna, come possiamo dire oggi. Non sta scritto da nessuna parte che noi siamo come siamo.

Il fatto che le differenze più importanti del nostro interagire sociale non siano scritte nel patrimonio genetico non le rende meno significative o sentite come meno rilevanti. Mi viene in mente la definizione di gruppo

etnico trovata nel libro "Verdi tribù del nord" di Marco Aime, un antropologo culturale di Torino, dove si dice: "un gruppo etnico è un gruppo di persone convinte di appartenere allo stesso gruppo etnico"¹⁰. Fa sorridere vero? Ma ci fa soprattutto capire come conflitti anche profondissimi vengono costruiti sulla base di scelte personali, di scelte di appartenenza.

Rileggendo il Tentativo di decalogo di Langer mi sono reso conto di come nel '95, cioè ben prima che probabilmente tutti noi cominciasimo a porci questi problemi, lui avesse capito l'importanza di questo concetto così profondamente da affrontarlo più volte, e sempre all'insegna della massima moderazione, del massimo equilibrio. Questa è una cosa che colpisce. Alexander Langer, come altri, compresi famosi scrittori e giornalisti, come Gad Lerner stesso seduto qui al mio fianco, ha fatto esperienza da giovane nel gruppo Lotta Continua. Quel gruppo non è per noi sinonimo di calma, equilibrio, pacatezza. E invece questo testo è ricco di sensibilità per il diritto di tutti di etichettarsi come vogliono e di comportarsi di conseguenza.

Langer non nega la rilevanza dell'identità, come invece fanno altri. Ad esempio, Amartya Sen ha scritto un libro molto bello intitolato "Identità e violenza"¹¹, e già il titolo la dice lunga. C'è chi critica fortemente il concetto di identità ma Alex non entra in questo campo, vuole solo far passare il messaggio che le identità sono permeabili. Noi tendiamo a tracciare confini, anche sulla carta geografica, ma il problema - ci dice - non è spostarli, non è passare da un gruppo all'altro, che vorrebbe dire farsi transfugo, ma è renderli il più permeabili possibili.

Trovo poi non banale che si parli di "tentativo di decalogo"; è chiaro che non c'è una volontà normativa, ma il desiderio di arrivare per mediazioni e compromessi a delle affermazioni che possono andare bene per tutti quanti.

Vorrei concludere con un piccolissimo aneddoto che credo significativo. Negli Stati Uniti, ormai da qualche anno, è possibile prendere alle macchinette del caffè che si trovano nei luoghi pubblici il caffè "americano", scritto proprio così, in italiano. È curioso, no? Per noi in Italia "americano" è il modo in cui ci immaginiamo loro facciano il caffè; per loro questo caffè "americano" è il modo in cui loro si immaginano come noi ci immaginiamo loro facciano il caffè. Al di là della complessità di queste

¹⁰ M. Aime, *Verdi Tribù del Nord. La Lega vista da un antropologo*, Laterza, 2012.

¹¹ S. Amartya, *Identità e violenza*, Laterza, Bari, 2008.

combinazioni, il messaggio che possiamo trarre è significativo, ovvero il mettersi nei panni degli altri, vedere le cose anche dal loro punto di vista, che è un meccanismo fondamentale. Dico anche, non solo, perché se ci immedesimiamo totalmente diventiamo i transfughi che non vogliamo essere. Fare questo sforzo ci può dare più probabilità di arrivare a quello che, in modo molto poetico, Langer chiamava un "futuro amico".

Gad Lerner ha avuto frequentazioni non solo giovanili con Alexander Langer. Le tematiche che stiamo affrontando questa sera, i titoli del decalogo, li declina anche nel suo lavoro. A lui chiediamo una riflessione, e perché no anche un ricordo personale, in merito al punto 8 del decalogo: "Dell'importanza di mediatori, costruttori di ponti, saltatori di muri, esploratori di frontiera. Occorrono traditori della compattezza etnica, ma non transfughi".

Gad LERNER - Ieri in sinagoga a Milano, ad ascoltare lo Shofar che segna la fine del digiuno di Kippur, c'era una gran folla. Come ogni anno mi guardano un po' storto, come per dire: "quello lì è l'amico dei palestinesi... ma sarà ebreo per davvero...?". Fanno fatica a dire che non lo sono, possono semmai applicare la formula dell'ebreo che odia sé stesso e per farsi perdonare di essere ebreo va contro il proprio popolo. L'importante però è esserci, con loro. Non rompere quel vincolo, non tradirlo.

Nel vedere il video di Alex ho provato un forte senso di colpa, una sensazione che provo verso i suoi ultimi anni, perché di lì a poco si sarebbe impiccato ad un albero di albicocche sulle colline di Firenze, nel giugno del 1995. Provo un senso di colpa perché, dell'ultimo periodo di Alex, non avevamo capito niente.

Nel 1994, l'anno di questo video, eravamo concentrati su Berlusconi appena salito al Governo, insieme a un movimento xenofobo e razzista. Pensavamo alle faccende italiane, anche in termini di antidiscriminazione certo, ma non capivamo niente di quello che ci accadeva intorno. Nel frattempo si consumava un terribile genocidio in poche settimane in Ruanda, e noi non sapevamo nemmeno la differenza tra gli Hutu e i Tutsi. Non avevamo ancora ben capito perché la capitale dell'Europa in quel momento doveva essere Sarajevo, città dalla quale Alex ma anche altri andavano e venivano; anche di quello non capivamo niente. Si sapeva vagamente di Marek Edelman, persona a me simbolicamente molto cara, vice comandante della rivolta del Ghetto di Varsavia nell'aprile del '43, che viveva da dissidente in Polonia. Beh, si sapeva vagamente che,

ormai vecchio, da Lot dove viveva era andato a Sarajevo a fare da scudo umano per denunciare quanto stava accadendo, vedendoci un parallelismo con la sua storia. Noi non ce ne accorgevamo, in Italia non c'era sensibilità.

Io ho un fortissimo senso di colpa per l'incomprensione dell'ultima battaglia di Alex, nel corso della quale ha compilato questo Tentativo di decalogo.

Avevo conosciuto Alex molti anni prima, nel 1973. Lui aveva 27 anni e mi sembrava un adulto pieno di esperienza, un uomo navigato, dopotutto lui aveva già girato il mondo e io avevo 19 anni. Quanti viaggi ho fatto grazie a lui e con lui! Dentro a Lotta Continua eravamo i due con il nome strano, Langer e Lerner. Lui poi aveva anche l'accento tedesco. Si esprimeva con un vocabolario forbitissimo, un italiano esemplare, ma con quel inconfondibile accento...

Lotta Continua era un movimento per sua stessa natura fusionale: dovevamo essere e sentirci tutti uguali senza distinzioni, tanto meno etniche, religiose, di luoghi di nascita, di status... Alex era curioso delle diversità che stavano dentro al movimento, e anche se molto più importante di me - era già un dirigente politico - incuriosito dalle diversità scopri facilmente, per esempio, che sapevo parlare l'ebraico perché è la mia lingua madre, e che ero nato dall'altra parte del Mediterraneo. Alcuni viaggi li feci proprio perché lui mi spedì, in Israele, in Cisgiordania, nei Territori Occupati, mi disse di andare perché conoscevo la lingua, potevo avere dei contatti. La prima volta a Berlino ci sono andato con lui, così come a Washington per il Controvertice della Banca Mondiale. Era un vero cosmopolita.

Sul concetto di traditori e transfughi vi porterò un esempio, quello del censimento.

Alex si presentò alle elezioni per il Consiglio regionale del Trentino Alto Adige, mi pare fosse il '78. Io lo accompagnai nella sua campagna elettorale, che fu interetnica, perché rifiutava la logica del partito di raccolta della sua gente, cioè l'idea che si potesse essere rappresentanti soltanto di una omogeneità etnica, e si trovò in grande disagio, da eletto, a causa dei privilegi del "pacchetto del Trentino Alto Adige - Sud Tirolo" che prevedeva l'assegnazione, a seconda della comunità di appartenenza, di determinati posti di lavoro, ma anche di una serie di quotazioni proporzionali di diritti.

Venne il censimento etnico. Ogni residente doveva dichiarare il proprio gruppo etnico di appartenenza - italiano, tedesco o ladino - perché su questa base poteva poi rientrare in determinate quote per il lavoro o al-

tro. Alex Langer, che non si riconosceva in questa logica, per protesta scelse di dichiararsi esattamente quello che non era, scelse la comunità più esigua, quella ladina. Naturalmente fu accusato di falso, fu invalidata la sua presenza, perse il diritto all'insegnamento... Ma ne fece una battaglia di principio di chi stava dalla parte delle minoranze.

Il censimento in questi luoghi di convivenze tra gruppi nati in Imperi precedenti agli Stati nazionali sono faccende maledettamente complicate. Penso al mio paese d'origine, il Libano, dove le comunità sono addirittura 17 o 18, molto spesso armate l'una contro l'altra da secoli, a tal punto che in Libano l'ultimo censimento risale agli anni Trenta e da allora per prudenza si è deciso di non farne più, perché potrebbe produrre effetti deflagranti ancora oggi

Il Libano è quel paese che, intorno a quest'idea di censimento, ha conosciuto la più sanguinosa delle guerre civili in proporzione al suo territorio: quindici anni e più di duecento mila morti in un fazzoletto minuscolo di terra.

L'ultimo punto del decalogo tratta "Le piante pioniere della cultura della convivenza: gruppi misti inter-etnici". Il volontariato si occupa spesso di integrazione, di convivenza, di intercultura, e se penso alle associazioni, mi sembra che oggi ce ne siano diverse che nascono proprio come gruppi interetnici

Carla CHIAPPINI - Il decalogo mi è piaciuto moltissimo. Trovo che la scelta di usare la parola convivenza sia stata azzeccata, perché è meno opprimente di integrazione, trasmette più serenità.

La convivenza è anche un concetto più ampio. C'è una convivenza familiare, una cittadina... Mi dà una sensazione che non sapevo definire finché non ho letto il libro Alexander Langer. Il viaggiatore leggero¹² e ho trovato nell'introduzione questo concetto: "Se si dovesse chiudere in una formula ciò che Alex Langer ci ha insegnato, essa non potrebbe che essere: piantare la carità nella politica. Proprio piantare, non inserire, trasferire, insediare (...)"¹³. Questo mi ha emozionato.

A mio avviso la convivenza interetnica porta spesso al crearsi, anche nelle piccole realtà, di schieramenti contro e a favore, oppure un mancato riconoscimento della reciproca fatica. Provo a fare un esempio. L'anno scorso come Centro Servizi per il Volontariato abbiamo realizzato un

¹² E. Rabini (a cura di), Il viaggiatore leggero, Sellerio, Palermo, 2003.

¹³ Op. cit. dalla nota introduttiva di Goffredo Fofi.

progetto per offrire l'insegnamento della lingua italiana alle persone immigrate, in un modo più agile rispetto al servizio offerto dalle istituzioni, e di altissima qualità, coinvolgendo molti volontari, specialmente insegnanti. Avevamo organizzato dei "punti lingua" nella città dove le persone immigrate potevano presentarsi e chiedere anche un insegnamento personalizzato. Un risultato interessante è stato l'aver intercettato e fornito un aiuto a persone a cui proprio non avevamo pensato, come ad esempio gli studenti del Politecnico che arrivavano dal Giappone.

Rispetto a questo progetto mi piace ricordare che abbiamo cercato di vedere le fatiche di tutti, perché la convivenza è bellissima a tutti i livelli ma è anche faticosa. La fatica delle persone immigrate non è superiore a quella dell'impiegata dell'ufficio postale che deve improvvisarsi capace di spiegarsi con chi parla una lingua diversa dalla sua.

Saper riconoscere e ammettere, con molta umiltà, le nostre fatiche credo possa aiutare tutti a creare momenti felici e gruppi capaci di lavorare insieme. Su questo siamo ancora un po' indietro.

Il gruppo più interetnico che conosco è quello della mia redazione in carcere. È davvero interetnico, e molto interessante. Stranamente lì ci si confronta su temi delicatissimi, come la religione, e si riesce ad andare d'accordo.

Ricordo una conversazione tra un ragazzo marocchino e il parroco, dove il ragazzo gli chiese se per lui Gesù era un profeta o il suo Dio, e il parroco senza scandalizzarsi, ma con felicità, gli disse: è un discorso un po' lungo, lo riprendiamo appena abbiamo due minuti di calma.

Chiudo con un aneddoto che mi ha divertito moltissimo, sullo stereotipo rovesciato. Una sera tornavo a casa per la strada di maggiore immigrazione di Piacenza e un ragazzotto un po' ubriaco mi seguiva continuando a infastidirmi. Ad un certo punto un signore marocchino attraversa la strada e mi dice Senti, si tu ha bisogno, io ci sono. E se penso a come vengono solitamente dipinti gli immigrati e il loro rapporto con le donne, veramente trovo che sia stato un momento molto divertente.

Langer aveva la capacità di cercare di vedere ogni cosa sempre da un punto di vista diverso, da quello che meno ti aspetti. In un decalogo della convivenza interetnica ci si aspetta che si parli esclusivamente di questo, invece lui ci mette dentro anche l'identità e dice, al punto 2: "Identità e convivenza: mai l'una senza l'altra; né inclusione né esclusione forzata (...) Garanzia di mantenimento dell'identità, da un lato, e di pari dignità e partecipazione dall'altro, devono integrarsi a vicenda".

Alex misurava i conflitti dal punto di vista dell'altro, delle vittime, ma poi in qualche modo tornava sempre alla sua esperienza sudtirolese. Lui è stato il primo, forse l'unico a voler andare al Convegno degli Schützen per aprire un dialogo, un confronto, lui che era considerato un traditore dell'identità sudtirolese. Questa questione dell'identità l'abbiamo sentita negli ultimi anni declinata in molti modi, anche fastidiosi, però forse c'è anche un'identità positiva da rivalutare.

Guido BARBUJANI - Non dico proprio di dissentire, perché Langer colloca il discorso sull'identità in un contesto speciale, però noi veniamo da almeno un decennio di ossessione identitaria, e tra l'altro mi chiedo: cos' è l'identità?

Elia Suleiman, regista palestinese molto interessante, essendo lui un palestinese con passaporto israeliano che vive in America, a chi gli domanda quale sia la sua identità risponde sempre così: Quando mi sveglio al mattino non è la prima cosa che penso, a chi sono io o a qual è la mia identità.

È una domanda che ci poniamo in momenti di crisi, è un domanda che in certi momenti siamo costretti, o anche forzati, a porci. Ma proprio Amartya Sen, nel bellissimo libro che citavo prima, fa notare che l'identità è estremamente complessa, perché alla sua costruzione partecipano i nostri gusti musicali e letterari, sportivi, culinari, le nostre passioni politiche... tutte cose che cambiano nel corso del tempo, per cui ciascuno di noi non è identico a sé stesso neanche nel corso del tempo. A distanza di vent'anni, chi non ha cambiato molte delle sue idee vuol dire che ha qualche problema.

Identità è anche la lingua che si parla, la religione che si segue, e anche queste cose possono cambiare per ognuno di noi. È un bene che cambino. Quando ci viene chiesto di definire in poche parole la nostra identità, o in una parola addirittura, come nel caso del referendum in Sudtirolo, dove si chiedeva di definirsi italofono, tedescofono o ladino, beh è difficile esprimere tutta la ricchezza e tutte le contraddizioni che abbiamo dentro.

Non c'è poi nessuna coerenza necessaria tra, ad esempio, i nostri gusti musicali e le nostre opinioni politiche, non ci sono connessioni dovute tra tutti i pezzi che costituiscono l'identità complessa che siamo. Trasformare il complesso in semplice è un'operazione che non ci porta molto lontano, anzi ci fa erigere barriere. Se definisco la mia identità in base a venti gusti diversi ne avrò sicuramente dieci o quindici in comune con ciascuna delle persone che sono qui questa sera, ma se mi viene chiesto

di definirmi in base ad una parola, questa parola mi mette dalla parte di chi è come me e contro chi è diverso.

Negli ultimi tempi non ho guardato di buon grado la parola identità e sono stato molto contento quando Francesco Remotti, un altro antropologo di Torino, ha scritto il libro "Contro l'identità"¹⁴, dove dice di smetterla di raccontarci delle storie. È una posizione radicale, la sua. Secondo me in questo momento potremmo ascoltarla, anche se estrema, perché le ossessioni identitarie, dagli anni Novanta ad oggi, ci hanno portato a toccare con mano le conseguenze di questa ossessione.

Io mi sento solidale con i Freedom riders, ad esempio. Quando abolirono la segregazione razziale negli Stati Uniti d'America ci sono voluti decenni perché le leggi antisegregazioniste venissero effettivamente applicate. Persone bianche e di colore, partite da New York con un autobus, giravano il sud degli USA commettendo piccole infrazioni, ad esempio i bianchi andavano ad urinare nei bagni dei neri e viceversa.

Uno di questi autobus fu preso a sassate, poi gli lanciarono le bombe e infine lo presero a fucilate. Molti di questi Freedom riders finirono in ospedale, ma nessuno fortunatamente perse la vita ed altri arrivarono dal nord per prendere il loro posto. Quando giunsero in Mississippi, il Governatore telefonò al Ministro della Giustizia, che era Robert Kennedy all'epoca, e gli disse che per evitare che li uccidessero li avrebbe arrestati e mandati ai lavori forzati, chiedendo a lui l'autorizzazione. Kennedy scelse politicamente di dire sì, e permise che cittadini americani venissero arrestati e mandati ai lavori forzati anche se non avevano violato nessuna legge.

Questa vicenda è avvenuta vicino a noi, non molti anni fa dopotutto. La riporto ad esempio del fatto che conflitti identitari non sono poi così lontani, e non solo geograficamente o nel tempo.

Anche in Italia, forse qualche tempo fa, ci fu una proposta per istituire vagoni separati per bianchi e per neri sulla linea Verona-Bolzano... I danni dell'identità non colpiscono lontano da noi, ci toccano nella quotidianità. Io mi sentirei in questo momento di dire: "Smettiamola di raccontarci tutte queste favole sull'identità".

Prima di pubblicare il decalogo, quando era ancora sotto forma di appunti personali, Alex ha voluto un po' discuterne. Lo rac-

¹⁴ F. Remotti, *Contro l'identità*, Laterza, Roma-Bari, 2007.

conta in quella che poi è diventata l'introduzione, dicendo che gli interlocutori con i quali si era confrontato erano vari, dall'ambiente di Azione nonviolenta e del Movimento Nonviolento, al Movimento Internazionale di Riconciliazione a Pax Christi.

Alex scelse quella che oggi è l'area della nonviolenza e forse non a caso, infatti il penultimo punto è intitolato: "Una condizione vitale: bandire ogni violenza". Ce lo spiega in un modo per me illuminante: "non bastano leggi o polizie, ma occorre una decisa repulsa sociale e morale, con radici forti: un convinto e convincente no alla violenza".

Spesso negli ambiti pacifisti si è convinti a dire no alla violenza, ma la domanda secondo me è: riusciamo ad essere anche convincenti? Cosa possiamo fare per diventarlo?

Daniele LUGLI - Quello di cui sono persuaso io, è che la nonviolenza sia un elemento con molte differenti radici. Ci può essere una radice fortemente religiosa o vissuta come tale, o una nonviolenza che affonda nella storia. Ecco, uno dei fondamenti della nonviolenza è il rapporto mezzi/fini per il quale non è possibile una causa giusta il cui obiettivo necessiti mezzi ingiusti. È una formulazione piuttosto impegnativa, e non è di Gandhi o di Capitini ma è di Carl Marx.

Il macchiavellissimo che conosciamo, secondo il quale il fine giustifica sempre i mezzi, dimentica che i mezzi pregiudicano e decidono del fine. Ecco perché vengono adoperati termini come piantare la nonviolenza, come una cosa che deve crescere. La nonviolenza non è un inserimento esterno, è un seme che deve trovare un terreno nel quale nutrirsi e crescere.

C'è un elemento della nonviolenza che va alimentato e compreso nella sua profondità, e che ricavo da una definizione di Aldo Capitini: La nonviolenza è apertura appassionata all'esistenza, alla libertà, allo sviluppo di ogni essere.

La nonviolenza è apertura al vivente - quindi non è chiusura ed ha un quadro molto ampio, che comprende gli esseri umani ma non solo. Quest'apertura riguarda l'esistenza dell'altro (cosa per niente scontata), il fatto che gli altri ci siano ed abbiano una loro possibilità di esserci. L'idea che sia un bene la loro presenza.

Essere aperti poi alla libertà, comprendendo che siamo liberi solo quando agiamo assieme ad altri anch'essi liberi; e poi apertura allo sviluppo dell'esistente, quindi al cambiamento nostro e degli altri, alla possibilità di un mutamento che permetta a tutti noi di fare un passo avanti, entro

il quale poterci fare centro di azione e di proposta, individualmente e come gruppo, come le piccole piante pioniere di cui parla Langer.

Ogni dose di violenza può diventare un overdose, è una sua caratteristica. Una violenza, anche se mirata solo verso "persone cattive" provoca più effetti, e certamente un arretramento complessivo delle cose per le quali si dice di volersi impegnare.

C'è un'esperienza oggi dove possiamo ritrovare quanto Langer ci dice con il decalogo?

Gad Lerner - C'è una notizia che sarebbe piaciuta ad Alex, e che considero l'episodio più importante accaduto in Europa nell'ultima settimana, ovvero la decisione del Primo Ministro norvegese di nominare Ministro della cultura una giovane di 27 anni di religione islamica. La risposta più nobile, ma anche più efficace all'orrore e al messaggio di Breivik, condannato non all'ergastolo, ma secondo il codice giuridico vigente in Norvegia, dopo la strage di Utøya. Forse ricorderete le parole che il Re di Norvegia ha dedicato a questa decisione del Primo Ministro; ne ha dette solo due: "era ora".

Vi chiedo di pensare se una cosa del genere passerebbe oggi in Italia, e di considerare però che può accadere in una civile nazione d'Europa, ferita nella maniera più brutale da uno dei crimini più efferati compiuti in nome della purezza etnica. Un nazione che risponde a tale ferita in questo modo, nominando una giovane donna di 27 anni di origine islamica Ministro della cultura.

**TENTATIVO DI DECALOGO
PER UNA CONVIVENZA
INTERETNICA**

حد جڙت ڀڃ ڄڻ ۽
حد جڙت ڀڃ ڄڻ

IOI RIT TO

Regione Emilia-Romagna
Il Difensore Civico

giovedì **27 Settembre**
ore **19.00**
Auditorium Sant'Iario
Via Garibaldi, 17
PIACENZA

La cartolina della serata

**TENTATIVO DI DECALOGO
PER UNA CONVIVENZA
INTERETNICA**

Proiezione di un breve intervento
di Alexander Langer alla Cittadella di Assisi

Ne parleremo con:

GUIDO BARBUJANI, genetista, scrittore
CARLA CHIAPPINI, giornalista, SVEP
GAD LERNER, giornalista, scrittore
DANIELE LUGLI, Difensore civico
della Regione Emilia-Romagna

Coordina

MAO VALPIANA, giornalista,
direttore di Azione nonviolenta

Sarà distribuito il Quaderno
"La nonviolenza per la città aperta",
edito dal Movimento Nonviolento

In collaborazione con SVEP

Giulio Iberti - arte e design | www.giulioiberti.it

La disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane¹⁵

Conversazione con Andrea Canevaro, pedagoga, Università di Bologna, e Daniele Lugli, Difensore civico regionale

Oggi viviamo nel paradosso, da un lato i diritti che continuamente vengono proclamati, così come la centralità della persona umana, dall'altro la continua riduzione di investimenti, risorse ed energie per garantirli, dunque un loro costante assottigliamento...

Daniele LUGLI - Ormai si è consolidata l'idea che esiste una Azienda Italia. Tutto è azienda, a partire dalla scuola, dove si insegnano principalmente le tre "I", Inglese, Impresa, Internet. Non che non siano importanti. Non che non sia importante avere una lingua con la quale comunicare aldilà dei confini, o che sia sbagliato pensare in termini di impresa, nel senso di imparare a realizzare delle cose, né che sia una maledizione avere una rete che permette collegamenti impensabili e impensati; ma è sbagliata l'idea di ricondurre tutto alla dimensione di merce. In questo c'è l'elemento che contraddice nel modo più brutale la contemporanea affermazione dei diritti. Proprio questo è il paradosso in cui siamo.

I diritti sono sanciti, e hanno anche un loro carattere evolutivo. Ad esempio, se guardo la nuova edizione del Codice contro le discriminazioni prodotto dal mio ufficio, trovo più di 170 pagine dedicate solo alla legislazione nazionale ed europea in materia di disabilità.

Abbiamo due strumenti fondamentali: a livello internazionale la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità del 2000, che riassume nel modo più completo e complesso tutta la tradizione dei diritti umani ed è per noi completamente operante, compreso il suo Protocollo applicativo, in quanto ratificata dall'Italia nel 2009. Poi, ancor più significati-

¹⁵ Testi tratti dagli interventi dei relatori all'omonimo seminario, a Rimini il 27 novembre 2012. A cura dell'ufficio del Difensore civico regionale.

va, la nostra Costituzione, dove all'art. 32 enuncia che la salute è un diritto di ciascuno e assieme è un interesse di tutti, perciò la Repubblica tutela la salute come diritto di ciascuno, nell'interesse di tutti. Contemporaneamente assistiamo alle fatiche delle persone affette da SLA per farsi ascoltare, alla totale cancellazione del modestissimo fondo per la non autosufficienza previsto dalle Finanziarie precedenti, alla sparizione dei fondi destinati all'integrazione... È un processo che va avanti con estrema forza.

Allora che fare?

Beh, intanto non lasciarsi scoraggiare e avere bene in mente alcuni elementi.

Il primo l'ho trovato anche nel recente libro *Il diritto di avere diritti*¹⁶ di Stefano Rodotà: noi possiamo accorgerci di situazioni difficili proprio perché dei diritti sono stati affermati, perché i diritti hanno visto la luce. Certo, non possono essere lasciati lì. Una cosa chiarissima è che i diritti possono evolvere o regredire, diventando materia morta, se non hanno più la spinta interna che li ha fatti crescere.

Il secondo punto da non dimenticare è che la nostra Costituzione funziona benissimo, e va conosciuta, studiata e applicata, di certo non modificata. L'art. 32 dice una cosa fondamentale: è nell'interesse di tutti che il diritto di ciascuno, e in particolare di chi si trova in condizione di difficoltà e sofferenza, sia tutelato. Questo rende le condizioni di vita migliori per tutti quanti.

Riporto un personalissimo esempio: nel mio lavoro di Difensore civico presto particolare attenzione alle questioni che interessano i cittadini più deboli, e quindi anche gli stranieri. Ad un certo punto mi fu chiesto se non rischiamo di trascurare in parte i diritti degli emiliano-romagnoli. Ora, oltre al fatto che l'integrazione è un compito che la legge mi affida, feci notare che se riuscivo a rendere più facile e comprensibile la lettura delle disposizioni normative – e dunque l'accesso agli uffici, o più ampiamente l'esercizio dei propri diritti – alle persone che vengono da culture lontane, questo certamente avrebbe agevolato anche gli italiani – e in questi termini la cosa fu ben compresa.

Dico questo anche per sottolineare quanto nelle attività sociali ed educative, sebbene in scarsità di mezzi, quotidianamente le persone sono

¹⁶ S. Rodotà, op. cit.

impegnate ad innovare. Proprio perché i fondi continueranno a calare, c'è estremo bisogno di trovare tutti gli strumenti possibili per rispondere ad un livello più alto. Il diritto afferma dei principi; poi c'è tutto "il fare", che richiede tantissime competenze, e quelle giuridiche non sono mai tra le prime.

Occorre poi l'apertura all'inaspettato, comprendere e accettare che un sostegno può arrivare da dove non ti attendi, e può essere davvero l'elemento risolutore. Dunque andare oltre gli aspetti di sola routine e tecnicismo lasciandosi coinvolgere un po' di più dalle cose, capendo che per il cittadino dire "non nel mio giardino", e per l'amministratore "non è nelle mie competenze", è arroccarsi su una routine difensiva da superare. Vedo spesso nel mio lavoro di Difensore civico quanto è importante quando l'amministrazione supera il limite della sola competenza, si sposta un po' in là, cerca di dare risposte adeguate alle esigenze, secondo le capacità di cui effettivamente dispone. Quando si riesce, interpretando la norma, a risolvere delle situazioni in stallo perché ciascuno fa la sua parte, si creano le congiunture che rendono davvero piacevole il mio mestiere.

Superare i tecnicismi, e cercare delle soluzioni che guardano dritte alla situazione e valorizzano le competenze di tutte le parti coinvolte, sono elementi centrali, professor Canevaro, nel lavoro con le persone disabili.

Andrea CANEVARO - Per lavorare con le persone con problemi psichiatrici è fondamentale mettere in relazione, rendere complementari, gli aiuti tecnici con quelli che si chiamano "aiuti di prossimità". Faccio un esempio: il mio amico Donato è una persona con problemi psichiatrici e il tecnico per legge lo può incontrare una volta ogni 15 giorni. Io ho impiegato un anno a convincerlo ad incontrare anche gli amici di Donato, perché loro lo vedono tutti i giorni e quello che possono riportare è importante.

I tecnici poi dovrebbero avere tanto buon senso da capire che non vanno ad insegnare il mestiere ma si rapportano con persone che il mestiere lo conoscono bene, sanno già che devono badare a che Donato si lavi tutti i giorni e si cambi la biancheria; ma hanno bisogno di sentirsi appoggiati in quello che fanno, e che il loro lavoro sia reso sommatorio con lo sguardo dei tecnici.

Prima, quando il Difensore parlava della Costituzione, lei annuiva con vigore...

La Costituzione abbina sempre, come fasce muscolari, i diritti e i doveri.

Ho l'impressione che si sia sviluppata un'idea di welfare dove una parte chieda e pretenda tutto dall'altra, senza reciprocità. È un'operazione fallimentare, deve esserci una corrispondenza tra il prendere e il dare da entrambe le parti, e in questo senso mi piace il diritto evolutivo. Trovo poi appassionante quest'operazione del mettere insieme diritti e doveri, e ci sto lavorando in due esperienze: incontrando le persone che vanno a fare la spesa all'Ipercoop Lungo Savio, a Cesena, e in un corso di formazione ad agenti della Polizia di Stato sul tema della discriminazione.

Ogni 15 giorni, dalle tre alle cinque, vado alla libreria dell'Ipercoop. Chi viene a far la spesa, se vuole, si ferma e chiacchieriamo.

Da subito ho riscontrato che le persone hanno voglia di lamentarsi ma nelle nostre due ore di conversazione libera e informale – ci si dà rigorosamente del tu - mettiamo in circolazione le cose buone. Chiedo proprio che ci si racconti delle cose buone che si sono incontrate, e che si possono fare. Il risultato dei nostri pomeriggi è una rete di aiuti meravigliosa, con risvolti interessantissimi.

Un giorno è arrivata una signora, e subito dopo le presentazioni è scoppiata a piangere. La signora è vedova, con due figli gemelli schizofrenici. Ci ha raccontato di loro. Io l'ho invitata a portarli con lei se fosse venuta ad un altro incontro, e così è stato. I ragazzi, alla libreria dell'Ipercoop, si sono sentiti dire delle cose che avevano già sentito mille volte in sedi più appropriate – ambulatori... - , come ad esempio farsi la doccia e arrivare puliti, ma che non avevano mai ascoltato, e invece dette da persone normali, sedute lì come loro, che parlavano come loro, le hanno seguite. Uno dei due ha iniziato a lavorare, e poco dopo anche l'altro. Si sono messe in moto delle cose importanti per loro.

Ci diceva poi di un corso di formazione per la polizia di Stato

La Polizia di Stato ha istituito l'OSCA, l'Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori, e un dirigente mi ha chiesto di fare un corso di formazione ai poliziotti sulla Costituzione, e sul tema della discriminazione. Questo percorso è significativo anche per me, mi sta aiutando a conoscere meglio la ricchezza di un mondo e di persone per le quali anch'io avevo un pregiudizio.

Lavoriamo ogni volta su una parola diversa, a volte me le suggeriscono proprio loro, io illustro la parola e poi ne discutiamo insieme, ampiamente. Abbiamo quattro ore di lavoro che a volte diventano cinque, perché c'è la voglia di stare insieme e di parlare.

Uno dei termini sui quali abbiamo riflettuto è stato identità. L'ho illustrata dicendo che per essere una bella parola deve essere plurale, perché ciascuno di noi ha più identità – uomo, donna, con diversi gusti musicali, alimentari, sportivi... -, ma quando l'identità diventa una sola, ad esempio tossicodipendente, o ebreo... produce una sofferenza e una violenza terribili. Mi ha molto colpito l'intervento di un poliziotto che si è definito poliziotto con "l'identità plurale", perché lo faceva due volte, dovendo contemporaneamente controllare il collega che lo accompagnava sulla volante e i ladri in strada. Controllava il collega che aveva la tendenza a fare "il Rambo della situazione", mentre lui riteneva compito della polizia diminuire la violenza, non accrescerla. Ecco, sto scoprendo queste cose straordinarie.

Si parlava di rompere gli schemi, superare lo specialismo, avere un atteggiamento di apertura per prestare attenzione alle relazioni...

Una cosa che mi interessa sempre, ed è sul filo del diritto evolutivo, è la necessità di rompere le paratie stagne con le quali le persone tengono distinte le problematiche che riguardano i familiari, da quello che fanno lavorando. Metterli più in contatto, a volte, funziona.

Quando inizio un corso domando sempre in quanti conoscono persone disabili. Chiedo che mi raccontino della prima che hanno incontrato e cosa sanno di lei adesso. Non c'è nessuno, mai, che non conosca un disabile, quindi non è vero che le persone non hanno già delle competenze sul tema, bisogna solo mettere quelle competenze in funzione di una conoscenza più riflettuta, più aperta, non congelata. Bisogna farla diventare feconda, quindi evolutiva.

I compartimenti stagni si creano anche con le parole. Ma le parole hanno una furbizia e una ricchezza da utilizzare. Credo sia giusto far passare quanto ci sta a cuore con le parole più capaci di arrivare agli altri e non con quelle che creano altra separazione.

L'importanza delle parole che si fanno capire... Il diritto che si fa capire, non è sempre facile dott. Lugli.

Daniele LUGLI - È una cosa importante, quella delle parole. Sì, il diritto ha anche questa difficoltà, si chiude così spesso in tecnicismi ed è davvero difficile capire. Ci si rivolge agli specialisti allora, ai giuristi, ma spesso anche loro aggiungono difficoltà anziché semplificare.

Poi però c'è la Costituzione, scritta da notevoli giuristi, ma che si fa leggere. Magari ci si deve soffermare un attimo, ma si capisce bene cosa si sta leggendo. E altrettanto bene è segnata nella Costituzione la vicinanza dei diritti e dei doveri di cui diceva prima Canevaro.

Diritti inviolabili e doveri inderogabili. I cittadini molto spesso non hanno chiaro questo legame.

I costituzionalisti hanno discusso molto su cosa sono i diritti, come ci siamo arrivati, chi li garantisce. I diritti sono inviolabili perché ci sono doveri inderogabili di solidarietà. Il diritto vive solo nella relazione. Prendiamo ad esempio il diritto di proprietà, esiste nei limiti in cui gli altri riconoscono che quella certa cosa è tua, e quindi anche il diritto di proprietà dell'altro avrà dei limiti.

La Costituzione ad esempio ci dice a che punto è arrivata la relazione tra le persone, per come è stata concepita, e ci invita ad andare avanti, perché è stata scritta in termini evolutivi. Il fatto che i diritti siano stati programmati e costruiti in termini evolutivi ci dà, quando la realtà li contraddice, il collegamento di cui abbiamo bisogno per poterli affermare.

È molto importante poi che i cittadini si facciano carico del legame tra diritti e doveri. Questo ci toglie da un atteggiamento di continua pretesa. Nel rapporto tra cittadini e amministrazione, il meccanismo che avviene quando le cose non vanno è chiaro: gli amministratori diventano "la casta", per quanto siano stati i cittadini stessi a contribuire ad eleggerli. Il problema è che non siamo riusciti a trovare un modo di costruire la nostra convivenza adeguato a farci stare meglio, e ciascuno si è fatto autoreferenziale. Ci siamo rinchiusi nei nostri recinti utilizzando gli strumenti a disposizione. Fondamentale diventa operare rotture, creare degli spazi, dei luoghi dove sia possibile avere scambi di idee arricchenti.

Lei ha avuto un lungo passato nell'associazionismo. Ci sono esperienze di confronto che pensa sia utile oggi riprendere e riattualizzare?

Beh, Aldo Capitini nell'immediato dopoguerra aveva inventato i COS, i Centri di Orientamento Sociale, luoghi dove si parlava di "patate e di ideali", mai l'uno senza l'altro, e dove ciascuno poteva "parlare e ascoltare", mai l'uno senza l'altro. A Ferrara, grazie ad un suo allievo, i COS sono stati portati avanti con successo dal '45 al '48, ma lo stesso è successo in molte altre città d'Italia.

Ci sono momenti in cui si crea uno spazio nel quale le persone possono portare con libertà quello che sentono, e ne escono arricchite. In questo

senso i COS sono stati una esperienza importante. Capitini descriveva i COS come l'incontro tra due persone che si mettono a parlare, e lo fanno in uno spazio aperto in cui anche altri possono entrare. Questa serietà del confronto, per me, è un elemento fondamentale, che alimenta un determinato modo di essere della politica, dell'amministrazione, della pedagogia, del diritto.

Come si fa allora a tornare all'umanità, ad uscire dall'individualismo?

Daniele LUGLI - Ho imparato, anche con fatica personale, che si riesce a imparare solo quando le cose si fanno insieme, cioè quando ci si dà un compito comune capendo che ciò che si fa riguarda un pluralità di persone, anche se poi ciascuno agisce nella propria posizione e ci mette la parte che è sua, con i suoi modi. Magari si litiga, magari si discute, ma si cresce e ci si arricchisce, con le proprie diversità.

Bisogna avere la consapevolezza che ci sono molte più risorse e possibilità di quelle che riusciamo a vedere. Capitini diceva che il nonviolento è colui che mette in gioco tutto se stesso, si assume la sua responsabilità. Alcune cose non si realizzano se non ce le assumiamo, ma sappiamo anche che non possiamo farle da soli, abbiamo bisogno degli altri.

Che cosa occorre? Molta apertura. E questo si può fare, e allora le persone si guardano e si vedono per quello che sono. Quando abbiamo un obiettivo ambizioso dobbiamo capire chi ci sta, a condividere l'impegno, e lavorare assieme. Io non vedo un'altra strada.

Andrea CANEVARO - Sottoscrivo tutto e aggiungo un elemento che mi convince molto, che è "dar retta alle cose". E poi stare attenti a non utilizzare le cose che facciamo per farne passare delle altre. Si tratta di prendere una posizione un po' meno presuntuosa. Il nostro è un Paese di artigiani, di piccole imprese, le grandi rappresentano solo il 3% del totale. Allora comportarsi come se l'Italia fosse un Paese di megalopoli è un errore. Bisogna pensare che l'Italia è il Paese dei Comuni, delle piccole realtà che, sebbene piccole, hanno prodotto e producono innovazione e idee.

Chiuderò citando il mio amico Gaetano perché mi sembra che lui abbia il comportamento più giusto. Una volta, dopo aver smontato la camicia di un calorifero, faticava a rimetterla per via di una vite. Gli ho detto: "Gaetano, perché fai tutta questa fatica, lascia perdere...". Lui mi ha guardato

con aria severissima e mi ha risposto: "Ma io devo farmi prendere in giro da una vite?".

Ecco questo è il modo con cui si lavora, dandosi una disciplina che ci viene fornita dalle cose. Essere leali con le cose vuol dire poi riuscire a lavorare insieme, come diceva Daniele, perché da soli non riusciamo a fare niente.

Riporto sempre quest'esempio: vicino a Nizza si trovano i resti archeologici della prima capanna condominiale. È una capanna che poteva ospitare dalle otto alle dieci persone. Non si costruisce una capanna condominiale da soli, bisogna essere in tanti. Bisogna cominciare ad essere capaci di stare insieme. Tra l'altro l'uomo di Neanderthal, grande e forte, non c'è più, oggi c'è il Sapiens Sapiens (o come più giustamente dice Morin, il Sapiens Demens, è più bello, no?) che ha bisogno di alleati. Ognuno osserva l'altro per vedere come fare amicizia. Credo che il mondo, se andrà avanti, dovrà farlo lungo questa strada.



tutti
UGUALI
TUTTI
DIVERSI

→ settimana
della salute
mentale

Martedì 27 novembre 2012

Ore 17-19

INCONTRO

Sala Marvelli - Provincia di Rimini

Via Dario Campana, 64 - Rimini

La disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane

Saluti di Mario Galasso, assessore ai Servizi Sociali della Provincia di Rimini
Introduce Maria Cristina Gattei, presidente di Volontarimini

Conversano:

Andrea Canevaro, docente Università di Bologna

Daniele Lugli, difensore civico Regione Emilia-Romagna

A cura di Volontarimini

Servizio di difesa civica per le persone con disabilità¹⁷

Conversazione con le operatrici del Servizio, Erica Brindisi, DarVoce - CSV, e Marzia Benassi, Centro Servizi per l'Integrazione

A Reggio Emilia c'è un'attenzione particolare al tema della disabilità, sia da parte delle istituzioni che del volontariato...

Sono molti i progetti e i servizi che portano avanti esperienze significative.

Grazie ad una convenzione tra Provincia, Comune, Azienda USL, Ufficio Scolastico Provinciale e, da quest'anno, DarVoce Centro Servizi per il Volontariato, da tempo sul territorio è presente il Centro Servizi per l'Integrazione delle persone disabili (CSI), un punto di raccordo a livello provinciale specifico per la disabilità, che fornisce informazioni su come orientarsi tra i diversi servizi e supporta l'organizzazione di momenti formativi, di approfondimento e ricerca.

Nella nostra città ha sede anche il CRIBA, il Centro Regionale per il Benessere Ambientale, che si occupa di trovare soluzioni che modifichino l'ambiente, pubblico o domestico, per migliorare il benessere delle persone con disabilità.

Il volontariato di Reggio Emilia, che trova un raccordo nel CSV DarVoce, ha una ricca attività progettuale. Quest'anno stiamo portando avanti il progetto sociale "All Inclusive", il cui obiettivo è l'organizzazione di un punto di accoglienza, ascolto, informazione e orientamento, a livello provinciale, sulla disabilità.

Il servizio è stato progettato e sarà gestito direttamente dal volontariato, in sinergia con il CSI. Avrà due compiti principali: un'attività d'informazione e orientamento per le famiglie e le persone, sui servizi e le opportunità pubbliche e private presenti sul territorio rispetto ai temi

¹⁷ A cura dell'ufficio del Difensore civico regionale.

della disabilità nelle varie fasi di vita; un'attività di accoglienza e supporto relazionale, di scambio di esperienze, suggerimenti e condivisione rispetto al problema portato dall'utente, per esempio perché il volontario che lo accoglie ne ha già fatto esperienza.

Entro questa cornice di riferimento, e dai bisogni emersi, Dar Voce – CSV di Reggio Emilia ha scelto di concretizzare la collaborazione con il Difensore civico regionale realizzando un Servizio difesa civica per le persone con disabilità.

Sì, certamente. Continua ed essere molto presente per le persone disabili e le loro famiglie il problema di faticare nel trovare risposte ai loro bisogni, individuare il servizio giusto al quale rivolgersi, comunicare con la pubblica amministrazione.

Quando il Difensore civico ha proposto la collaborazione con i CSV, abbiamo subito pensato di declinare il nostro apporto specifico su questo tema. L'esigenza di un Servizio come questo è stata espressa anche entro il progetto "All Inclusive".

Il nostro obiettivo è avvicinare le associazioni del settore alle istituzioni e ai servizi, ma anche alle opportunità del territorio, e dare risposta alla frammentazione degli interlocutori. È molto importante poi che il Servizio sia collegato, nonché ospitato, presso il CSI. Valorizzando le esperienze precedenti, come quella relativa all'amministratore di sostegno, e la presenza di istituzioni già rivolti alle persone con disabilità come il CSI, l'apertura del Servizio di difesa civica consente una significativa connessione tra le risorse territoriali favorendo l'esistenza di un luogo in cui i cittadini con disabilità possono trovare una risposta completa ai propri bisogni.

Il Servizio coinvolge quindi più soggetti?

Oltre a DarVoce, al Difensore civico regionale e al CSI, hanno aderito con entusiasmo anche la Provincia e il Comune di Reggio Emilia, con la consapevolezza che il Servizio di Difesa Civica per le persone con disabilità può diventare un utile strumento di analisi e di revisione delle decisioni prese dall'Ente in merito ad un tema così complesso e delicato.

Bene, entriamo un po' più nel merito. In cosa consiste il Servizio?

In caso di difficoltà, ritardi, inadempienze da parte di enti o servizi pubblici su temi come, ad esempio, barriere architettoniche, sussidi, assistenza, parcheggi, sostegno scolastico, discriminazioni sul lavoro e nel

tempo libero, i cittadini con disabilità, le loro famiglie e le associazioni di volontariato potevano già rivolgersi gratuitamente al Difensore civico regionale.

Con il Servizio si mette a disposizione, una mattina alla settimana, la presenza di un'operatrice e di un avvocato che raccolgono le richieste, presso una sede messa a disposizione dalla Provincia di Reggio Emilia. Il cittadino può dunque rivolgersi direttamente presso un luogo fisico, oltre che a segnalare la sua richiesta tramite posta elettronica, ed è attivo anche un numero di cellulare per contattare direttamente l'avvocato e ricevere le prime informazioni.

L'avvocato, dopo aver raccolto la richiesta, apre l'istruttoria che può risolvere direttamente, per i casi riguardanti la Provincia e il Comune di Reggio Emilia, o inoltrare al Difensore Civico regionale quando sono chiamate in causa altre amministrazioni e servizi pubblici.

Il collegamento con l'Ufficio Regionale è fondamentale, sia per le istanze che possono essere trattate direttamente dal Servizio, sia per quelle da inoltrare. Il Difensore Civico Regionale è, infatti, costantemente aggiornato in merito alle richieste pervenute e alle eventuali soluzioni proposte.

Per lavorare in questo Servizio, oltre alle competenze che già ciascuna operatrice aveva, entrambe abbiamo partecipato ad un percorso formativo presso l'Ufficio del Difensore civico, in Regione, incontrando lui e i suoi collaboratori.

L'esperienza è attiva solo da pochi mesi. È già possibile un primo bilancio?

Beh, nel primo mese, di fatto quindi in 3 giorni di attività, abbiamo già riscontrato un concreto interesse da parte della cittadinanza, delle associazioni e anche di alcuni servizi sociali dei Comuni della provincia.

Le istanze pervenute sono varie ed, al momento, in fase di istruttoria.

Che tipo di casi state affrontando?

I principali temi attengono ai rapporti con la ASL, sia per la richiesta di cure gratuite non riconosciute, sia per la difficoltà di interloquire con alcuni responsabili delle aree della disabilità infantile.

Un caso molto delicato, che stiamo valutando con attenzione, riguarda la presunta discriminazione di un bambino autistico da parte di un istrutto-

re di nuoto, che appartiene ad un'associazione impegnata anche nell'inserimento di disabili nel mondo dello sport.

Abbiamo poi accolto un reclamo riguardante un passo carraio che, ad una prima analisi, poteva condurre ad un intervento del Servizio con richiesta di chiarimenti al Comune di Reggio Emilia, ma analizzando bene la normativa e la documentazione presente anche sul sito Internet del Comune coinvolto abbiamo deciso di desistere, proprio per la chiarezza delle informazioni già facilmente consultabili dal cittadino.

Ovviamente questo è stato spiegato dettagliatamente al richiedente, permettendogli di ricevere comunque un rapido chiarimento.

Qual è secondo voi l'aspetto più significativo di questo servizio?

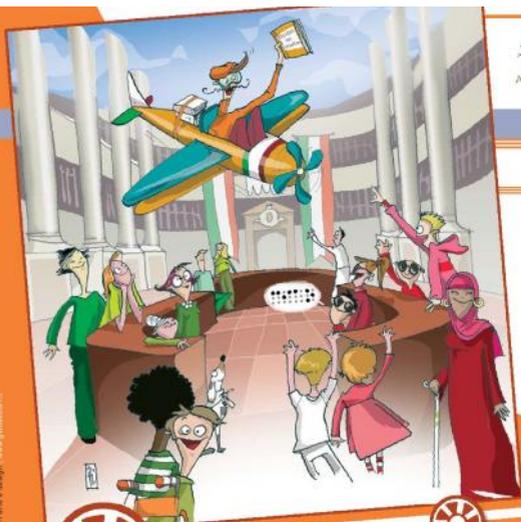
Innanzitutto la prossimità ai cittadini: un luogo presente sul territorio e con personale dedicato che accoglie e raccoglie le loro richieste.

Il punto di forza diventa, per i cittadini, la possibilità di relazionarsi con persone che ascoltano il loro bisogno, al di là della pura registrazione della richiesta per cui si richiede l'intervento del Difensore civico.

In quest'ottica l'apertura del Servizio di difesa civica per le persone con disabilità è assolutamente rilevante, in un momento in cui molti Comuni e Province hanno rinunciato, per carenza di fondi, ad un loro Difensore.

Il tema che il Servizio affronta è sicuramente complesso e, proprio per questo, non può e non deve risolversi nella semplice assistenza, o nel rinviare ad altri servizi senza dare risposta al cittadino, già provato dalla situazione di disabilità che quotidianamente vive.

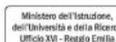
Il Servizio vuole essere un ponte tra i cittadini disabili che si sentono in qualche modo lesi dalla Pubblica Amministrazione e gli stessi Enti Pubblici, cercando soluzioni mediate e stimolando, per quanto possibile, la ricerca di quell'"accomodamento ragionevole" cui fa richiamo la Convenzione dell'ONU sui diritti delle persone con disabilità.



Guida libri e viaggi - www.guidebook.it



Progetto sostenuto da:



Servizio di difesa civica per le persone con disabilità

Barriere architettoniche, sussidi, assistenza, parcheggi, sostegno scolastico, discriminazioni sul lavoro o nel tempo libero...

Quando su temi come questi si riscontrano **difficoltà, ritardi, inadempienze** da parte di enti o servizi pubblici, i cittadini con disabilità possono rivolgersi **gratuitamente** al **Difensore civico regionale**.

Da oggi anche a Reggio Emilia,

presso il **CENTRO SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE DELLE PERSONE DISABILI**, dove un operatore qualificato raccoglierà le richieste di cittadini, famiglie e associazioni verso enti o servizi pubblici.

**CENTRO SERVIZI
PER L'INTEGRAZIONE
DELLE PERSONE DISABILI**

Via Mazzini 6, terzo piano - Reggio Emilia

Si riceve su appuntamento,
il lunedì dalle 9:30 alle 12:30

Per informazioni e appuntamenti:

difensore.civico@darvoce.org

Centro Servizi per l'Integrazione

0522.444862

DarVoce

0522.791979 - 392.8373414

www.integrazionereggio.it

In collaborazione con: CRIBA - Centro Regionale di Informazione sul Benessere Ambientale
Progetto sociale *All Inclusive* - Fondo Speciale per il Volontariato

Conclusioni

Il volontariato e la difesa civica

Considerazioni e orientamenti di lavoro

Simona Nicolini – CSV di Modena

Arrancare dietro all'ingiustizia
come faccio io
può dare
molta soddisfazione.
(...)
Eppure so benissimo
che non la raggiungerò mai
ed è anche sperabile
che non se la prenda con me.
(...)
Perciò sono davvero un poco
grato
all'ingiustizia.
Che cosa farei mai senza di lei
per il resto della mia vita?
Erich Fried, *Il compito di una vita*

Offriamo alcune considerazioni alla luce del percorso di un anno e mezzo che ha visto interagire intorno alla difesa civica i Centri di Servizio per il Volontariato e l'ufficio del Difensore civico regionale, in momenti e fasi diverse: dal percorso formativo iniziale Il Difensore civico regionale, un servizio per associazioni e cittadini (maggio 2012), al quale hanno partecipato operatori dei diversi CSV¹⁸, a incontri ed eventi costruiti nei territori, fino a oggi, fase conclusiva di questo primo tratto di lavoro insieme.

¹⁸ Al percorso formativo svolto presso l'Ufficio del Difensore civico regionale hanno partecipato: Simona Nicolini e Carlo Stagnoli (CSV di Modena), Luca Masi e Chiara Zanieri (CSV di Bologna), Rossana Belletti (CSV di Parma), Federica Severini e Erica Brindisi (CSV di Reggio Emilia), Anna Guarnieri, Rita Gallerani e Roberta Bagni (CSV di Ferrara), Laura Sacchi e Carla Chiappini (CSV di Piacenza), Simona D'Alonzo (CSV di Rimini), Alessandra Baldi (CSV di Forlì/Cesena), Gabriele Raimondi (coordinatore regionale).

Le riflessioni qui proposte sono quindi in parte frutto delle considerazioni condivise con gli operatori, in questo gruppo di lavoro interprovinciale che ha lavorato sul tema della difesa civica, in parte un'elaborazione legata alla mia esperienza di contatto con le associazioni.

La formazione per gli operatori e le attività che ne sono seguite sono anche occasione per interrogarsi sulla funzione della difesa civica per il volontariato, così come sul ruolo che può giocare il volontariato per la difesa civica. Su quest'ultimo aspetto è il Difensore civico che può esprimersi. A noi come operatori dei Centri di Servizio per il Volontariato interessa approfondire quale valore aggiunto offre l'istituto giuridico della difesa civica al volontariato, quali sono le condizioni necessarie perché questo avvenga, infine quali sfide oggi si aprono rispetto a questo tema, per il volontariato e i Centri di servizio.

Durante la formazione regionale rivolta agli operatori dei CSV ci siamo interrogati su quali punti di contatto potevano esserci, tra Centri di Servizio e difesa civica, anche alla luce di un'idea di volontariato e della sua funzione nella comunità oggi.

Partendo dal dato che il Difensore civico è poco conosciuto dai volontari - così come da una parte degli operatori dei CSV -, abbiamo condiviso qualche esempio di domande di cittadini attivi portate o intercettate nei Centri, che ci sembravano pertinenti rispetto al lavoro del Difensore.

Qualche esempio:

Da noi si sono presentati genitori di bambini disabili che incontrano difficoltà relative al servizio di trasporto scolastico.

Nei progetti sociali sulla povertà e la vulnerabilità i volontari incontrano persone sole e disagiate, portatrici tra l'altro di bisogni non sempre esplicitati e consapevoli di difesa civica.

Raccogliamo anche la domanda di aiuto di cittadini e volontari che non sanno a chi rivolgersi per avere risposte dai servizi sociali.

Nello stesso incontro, accanto a queste domande - per lo più implicite - di difesa civica, abbiamo intravisto, tra i possibili punti di contatto tra CSV e Difensore civico, piste lavorative e progettuali come:

Promuovere nel volontariato la partecipazione a organismi dove avere voce

Offrire opportunità di ascolto e di pressione verso enti che si dimostrano a tratti distanti e poco disponibili

Fare informazione e orientamento sugli strumenti oggi disponibili per partecipare attivamente alle decisioni di una comunità.

Erano esempi tratti dalla nostra esperienza quotidiana nei servizi rivolti al volontariato in interazione con altri enti e realtà del territorio, e ci hanno aiutato a rintracciare da subito qualche azione comune di lavoro per diffondere la conoscenza del Difensore civico.

Il primo passaggio per gli operatori coinvolti nel percorso è stato quindi la diffusione di informazione sull'istituto tramite la distribuzione nelle proprie sedi di materiali informativi, la comunicazione web e quella istituzionale. Questa azione diffusa è stata mirata a mettere a disposizione dei volontari, ma anche di tutti i cittadini che i volontari incontrano, la mappa della difesa civica a livello locale e regionale.

Un'idea di volontariato, un'idea di difesa civica

Dopo questo primo passo, è stato utile ragionare sul possibile terreno di condivisione tra Centri di Servizio per il Volontariato e Difensore civico, sapendo che questo significa sempre in parte ridefinire i propri specifici confini all'interno di un impegno comune.

Si tratta di ipotesi di fondo che possono orientare l'azione dei CSV in merito alla difesa civica per il volontariato, una funzione che ci sembra debba avere alcune caratteristiche di fondo.

1. La difesa civica per il volontariato tra interno e esterno: una funzione di apertura e non di chiusura nei propri interessi

Ci sono momenti in cui ci chiediamo: ma perché non si arrabbia nessuno? Perché le associazioni non dicono niente?

Abbiamo già molte associazioni che arrivano da noi al Centro, intransigenti al punto che a tratti perdono di vista le motivazioni positive che le portano ad assumere un certo servizio... la strada della progettazione interessa meno di quella della rivendicazione, eppure sarebbe più utile.

La prima ipotesi di lavoro che sembra emergere è relativa a tenere aperta la difesa civica ai bisogni non ancora esplicitati dalle associazioni, ma presenti nel legame con la comunità. Ci siamo chiesti come collocare la difesa civica senza farla diventare semplice rivendicazione e rimostranza, una tendenza che alle volte la cittadinanza - anche quella attiva - assume. Il rischio diventa quello di rinchiudersi nella logica Nimby (Not In My Back Yard), che mette in discussione le decisioni scomode (l'inceneritore, la centrale biogas...) non da un punto di vista strategico ma in quanto dovrebbero sorgere troppo vicini a noi. Questo tipo di protesta, allora, diventa difesa del proprio "cortile", più che cura di ciò che è

comune, oppure si riduce ad una logica di attacco (alle volte a priori) contro le istituzioni, contro la burocrazia, contro chi è pagato...

Ci è parso importante condividere l'ipotesi che il volontariato possa riconoscersi in un'idea di difesa civica non solo mutualistica e nell'interesse dei propri membri, ma anche rivolta all'esterno e alla comunità, un'idea in cui trova spazio il confronto e il possibile cambiamento. Abbiamo riconosciuto che questo è un percorso, più che un punto di arrivo per il volontariato, quindi non va dato per scontato, ma tenuto sempre presente in una logica di crescita e di consapevolezza.

Se l'associazione si interessa del bisogno di difesa civica dei propri volontari, fa qualcosa di utile e necessario. Ma è potenzialmente un moltiplicatore di diritti diffusi il volontario che intercetta bisogni di difesa civica nel contesto intorno a sé, insieme ai cittadini che incontra nei propri servizi, nei luoghi in cui si reca per dare aiuto e sostegno. Diventa così promotore di diritti nei contesti che abita.

Su questo aspetto serve ancora lavorare, perché forse il volontariato ha oggi necessità di scoprire che parte vuole assumere a fronte dei mille bisogni e problemi che intravede nel suo servizio. Allo stesso tempo prendere in carico i bisogni di chi non ha voce può essere importante, nel momento in cui sempre meno sono i riferimenti autorevoli.

2. La difesa civica per il volontariato tra dimensione individuale e associativa: fare sistema intorno ai problemi

Sono molti gli esempi di difesa civica che ci vengono in mente e riguardano in specifico quella situazione o quel diritto negato, ma le associazioni a tratti faticano a fare gruppo intorno ai problemi. È possibile pensare a un'assunzione di problemi della comunità su cui fare convergere l'interesse di associazioni e enti diversi?

Un ulteriore aspetto è relativo alla dimensione individuale che ci pare di cogliere nelle domande di difesa civica da parte dei cittadini, così come da parte dei volontari. Anche gli esempi riportati dai Difensori civici, quello regionale e quelli locali, per le province che hanno questa figura, sono spesso confinati a interessi individuali e personalizzati. La cittadina che ha difficoltà con il trasporto scolastico, il mancato riconoscimento del diritto a un'indennità per quel disabile, genitori che non riescono farsi ascoltare dai servizi rispetto alle esigenze del figlio con disagio psichico... Una prima necessità, quindi, è proprio una difesa civica calata sul singolo, aspetto importante e irrinunciabile, che però può poi essere seguito dalla spinta a condividere una visione dei problemi con altri, in uno sfor-

zo fatto in tanti contesti per costruire reti e relazioni significative tra servizi e tra associazioni.

Può esserci un terreno di lavoro comune, in cui la difesa civica è una delle modalità con cui le associazioni prendono in carico problemi che sono individuali per farli diventare della comunità? Su questa frontiera può stare uno dei valori aggiunti che il volontariato e la difesa civica possono reciprocamente offrirsi.

È un valore aggiunto se la domanda di un singolo cittadino incontra un ascolto, quello del volontario, capace di riconoscere problemi che appartengono anche ad altri della stessa comunità, creando condivisione e utilizzando la difesa civica anche nel suo valore di modifica di leggi regionali, oltre che di difesa dei diritti in senso stretto.

Che un'associazione di famiglie di persone diversamente abili prenda in mano il bisogno di difesa civica dei propri congiunti, perché per esempio le barriere architettoniche fanno da ostacolo all'accesso ai palazzi pubblici, è importante, ma lo è ancora di più se questa presa in carico riguarda complessivamente il problema delle barriere architettoniche anche per altri, anziani, mamme con passeggini, ecc. Riconoscere non solo i problemi del singolo ma anche quelli di fasce ampie di comunità è significativo per rendere la difesa civica un valore aggiunto per il volontariato. La difesa civica ci spinge a incontrare altri sui problemi, siano realtà di privato sociale, enti locali, aziende sanitarie, o altro ancora.

3. La difesa civica per il volontariato tra specificità di servizio e trasversalità di ruolo: la promozione di diritti è una delle funzioni dell'impegno volontario

La difesa civica entra alle volte nei ragionamenti del Terzo settore e del volontariato come ambito a sé stante, un settore definito di impegno di uno specifico volontariato, in relazione a associazioni che fanno della tutela dei diritti una vocazione legata al mandato istituzionale. La difesa civica è sentita da associazioni specifiche, per es. da chi si occupa dei diritti dei malati, meno dalle altre associazioni. Chi assiste pazienti in ospedale, chi offre accompagnamento sociale ad anziani soli, magari raccoglie storie di vita con problemi e disagi tangibili che potrebbero portare a una funzione di difesa civica, ma spesso non si sente di assumersi questa parte.

È visibile a tutti che esistono associazioni naturalmente vocate a questo, oltre a organismi e coordinamenti istituiti con queste finalità, alcuni dei quali peraltro collaborano strettamente con il Difensore civico. Ci sembra

però importante ricordare che la difesa civica non riguarda solo alcune associazioni o tipologie di impegno, bensì il volontariato nella sua interezza. La cosiddetta funzione di advocacy può essere complessivamente assunta dal volontariato in toto, pur con modalità e stili di approccio diversi. Su questo ci ha aiutato uno sguardo attento alla promozione della cittadinanza, compresa quella parte di cittadinanza che meno emerge nelle classifiche dei bisogni sociali e sulla quale c'è investimento da parte del volontariato, col supporto dei CSV: i nuovi poveri, i vulnerabili, ma anche tipologie di cittadini oggettivamente oggi più in difficoltà come immigrati o disabili. Una popolazione che il volontariato incontra e stana a partire dal proprio specifico ambito di servizio.

Dare voce a queste persone da parte dei volontari che le incontrano non è una delega sensata o praticabile; tanto meno se non negoziata e non realmente pensata rispetto alle esigenze di contesto.

Per questo è stata per noi un'ipotesi di lavoro significativa questa di considerare la difesa civica non solo come un istituto giuridico da conoscere e da attivare al bisogno, ma anche come una funzione che innerva il volontariato nel suo complesso, rappresentando la naturale spinta al cambiamento di cui i volontari sono stati attori significativi, anche se non unici.

Alcuni orientamenti di lavoro per il volontariato rispetto alla funzione di difesa civica

Da queste ipotesi di fondo ci sembra che emergano almeno due orientamenti, per lavorare nel volontariato intorno a questa idea di difesa civica.

a. La condivisione della funzione di difesa civica presso le associazioni meno vicine al tema

Una prima sfida per il volontariato, e quindi per i CSV, riguarda la diffusione di saperi in relazione all'accesso ai diritti fruibili dai cittadini e dai volontari stessi.

Vi è una conoscenza di base importante per una risorsa - quella della Difesa civica - poco conosciuta ai più. Su questo versante senz'altro le associazioni possono essere sia destinatarie di messaggi, sia cassa di risonanza rispetto ai cittadini, negli incontri che fanno, nei servizi che propongono. Un volontariato portavoce della difesa civica presso i contesti su cui opera.

La sfida riguarda quanto riusciamo a impostare la diffusione di queste informazioni in modo che la comunicazione veicoli non solo il versante legale della difesa dei diritti, ma anche l'aspetto di possibile cambiamento che la difesa civica può portare in dote.

È possibile per il volontariato collocarsi in una dimensione di presa in carico dei problemi che incontra, e non solo di risposta immediata al singolo caso?

b. La progettazione sui problemi: la difesa civica come un bastone da rabdomante per scoprire criticità e risorse della comunità

In secondo luogo, è possibile pensare all'informazione sul diritto alla difesa civica come primo livello di lavoro con le persone coinvolte nei problemi, per poi aprirsi a una dimensione maggiormente progettuale?

Questa seconda pista di lavoro implica non privatizzare i problemi, ma anzi costruire relazioni intorno a quegli inciampi che possono generare conoscenze, risposte sia pure parziali, condivisione. La difesa civica si muove intorno ai conflitti o alle incomprensioni cercando sponde interessanti per smuovere ciò che altrimenti sembra bloccato. Anche i Centri di servizio per il volontariato possono agevolare questi passaggi, aiutando i volontari (e le associazioni) a cogliere quanto interessa altri, portando non situazioni isolate, ma situazioni singole che possono essere affrontate in luoghi di condivisione.

Su questo si sono mossi alcuni Centri di servizio per il volontariato che hanno avviato o stanno progettando sportelli territoriali intorno a nuclei di problemi (ad es. sportello disabili, amministratore di sostegno, tutor volontario, ecc.). Anche con il Difensore civico si potrebbero costruire interazioni sui dati e i contesti di pertinenza, così da avere uno sguardo in più su quanto è segnalato da un territorio.

Sarebbe interessante, poi, interagire sui dati delle interpellanze giunte al Difensore civico, anche in modo aggregato. È possibile che la parte di innovazione su cui tanto si spinge a livello di welfare di comunità sia proprio legata alla possibilità di interagire tra volontari di associazioni diverse intorno a problemi che possono essere colti da una rete e quindi affrontati in modo sistemico? È possibile attivare le risorse di comunità che questi problemi fanno affiorare, se si utilizza uno sguardo complesso?

In conclusione, ci pare di avere colto la necessità di un profondo lavoro culturale che la funzione di difesa civica può stimolare nel volontariato. Il

volontariato oggi si interroga sul proprio futuro, in mezzo ai tanti cambiamenti di natura sociale che lo toccano direttamente. Può essere la difesa civica un altro modo per riscoprire il carattere solidaristico e di visione di futuro che è stato e in parte è ancora oggi la benzina, l'energia vitale da cui si è sviluppato il volontariato? Accanto al fare, il volontariato può riscoprire e potenziare anche il proprio ruolo di servizio nell'assunzione di problemi, nella consapevolezza di risorse, nella ricerca di strade condivise di risposta ai disagi che i cittadini portano? E i Centri di servizio per il volontariato possono attrezzarsi per spronare non solo a condividere le fatiche del tanto fare del volontariato, ma anche a costruire approcci per l'assunzione dei problemi che vanno oltre l'adempimento e le risposte simmetriche e lineari?

Si tratta di domande ampie, che rappresentano altrettante sfide. Sarà interessante continuare a condividere altri passaggi di significato con il Difensore civico regionale, collaborando in un obiettivo di promozione dei diritti di cittadinanza che è sempre stata spinta evolutiva importante per il volontariato e per la comunità delle persone.

Il diritto dei cittadini a una buona amministrazione, e il contributo del Terzo Settore

Daniele Lugli – Difensore civico della Regione
Emilia Romagna

È lo Statuto che, a garanzia dei diritti e degli interessi dei cittadini, subito indica alla mia attenzione “le formazioni sociali che esprimono interessi collettivi e diffusi”, e questa attenzione è particolarmente utile per tentare di essere “di promozione e stimolo della pubblica amministrazione”. Si tratta di prendere sul serio la sussidiarietà, nata in ambiente comunitario ed entrata anche nella nostra Costituzione. “Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l’autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà”. (Cost. art. 118, c. 4).

Ho una lunga esperienza, precedente l’impegno di Difensore, nel cosiddetto Terzo Settore che riunisce gran parte delle associazioni che svolgono appunto attività di interesse generale: volontariato, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale.

Ho sperimentato che in quest’ambito il volontariato ha un ruolo particolare per l’esperienza di aiuto diretto rivolto alle persone in difficoltà. I Centri di Servizio per il Volontariato, presenti in tutti i capoluoghi, sono un riferimento importante anche per cooperative e associazionismo, e di sostegno all’azione dei Forum. Riferirmi perciò ai CSV per promuoverne la collaborazione con il mio ufficio e diffondere una conoscenza e, oserei dire, una cultura della difesa civica all’interno della sua attività mi è parso naturale e necessario.

Il mio mandato ha coinciso con il manifestarsi di una crisi economica e sociale che è lungi dal terminare e si è via via aggravata. Le persone in difficoltà sono cresciute ben al di là dei tradizionali gruppi emarginati o a rischio. Non è un caso se all’immagine di una società dei due terzi che stanno bene, con un terzo in difficoltà, si viene sostituendo quella dell’uno per cento sempre più ricco e potente e del novantanove per cento di esclusi da potere e benessere. Anche nella nostra regione, che pure con le sue amministrazioni ha una consolidata esperienza di collaborazione con l’associazionismo nelle sue varie forme, i rapporti si sono

fatti più critici. Le risorse a disposizione dei Centri per la loro attività si vanno riducendo e il ricorso al Terzo Settore, nelle sue varie espressioni, si è tradotto spesso in pura esternalizzazioni di servizi per diminuire i costi.

La collaborazione in corso con i Centri di servizio mi ha confermato l'importanza di un rapporto stretto con il Difensore civico. Vi è un'esperienza diffusa sul territorio di vicinanza alle persone in difficoltà, di costruzione di reti di solidarietà, di conoscenza dei problemi, di riconoscimento delle linee di frattura della coesione sociale. È preziosa in genere per l'efficacia delle politiche dell'amministrazione pubblica. Mi pare decisiva per chi abbia il compito della difesa civica. È un istituto questo che fatica a trovare uno spazio riconosciuto e riconoscibile nel complesso sistema politico/amministrativo del nostro paese e della nostra regione. Può trovare vitalità e senso dal riconoscimento che gli viene anche dal basso, almeno dalla parte più attiva e sensibile della società, come è, pur con infiniti limiti e contraddizioni, quella costituita dal Volontariato e da tutto il Terzo Settore.

Chi lavora per l'interesse generale, per l'affermazione dei principi costituzionali, per la tutela e l'estensione dei diritti inviolabili dei cittadini (e tali sono se vi corrispondono doveri inderogabili di solidarietà) deve trovare scambi fecondi delle proprie esperienze, forme di collaborazione efficaci possibili solo nella reciproca fiducia, siano essi rappresentanti eletti, operatori professionali, cittadini volontari. Siamo lontani da questa condizione. Eleggiamo nostri rappresentanti, ai quali è affidato il compito di delineare le modalità migliori per realizzare quegli obiettivi e subito ci appaiono, non senza fondamento ma con generalizzazioni sempre sbagliate, una casta privilegiata e largamente corrotta. I pubblici impiegati non ci sembrano sempre così impegnati ad assicurare buon andamento e imparzialità dell'amministrazione né essere veramente al servizio esclusivo della Nazione, ma anche, quando non fannulloni o corrotti, dediti ad altre private occupazioni. Anche il volontariato, le cooperative sociali, le associazioni, che intervengono in servizi pubblici ben funzionanti per diminuire costi divenuti, ci si dice, insostenibili, possono apparirci responsabili di un abbassamento della qualità. A ciascuno toccherebbe far bene la propria parte. Lo dice la Costituzione all'art. 54: Tutti i cittadini hanno il dovere di essere fedeli alla Repubblica e di osservarne la Costituzione e le leggi. I cittadini cui sono affidate funzioni pubbliche hanno il dovere di adempierle con disciplina ed onore, prestando giuramento nei casi stabiliti dalla legge.

Nei Centri di Servizio ho trovato buoni cittadini impegnati a osservare e ancora più a mettere in pratica la Costituzione: a trasformare cioè i destinatari, gli utenti, i clienti da oggetto di sempre più asfittiche politiche pubbliche in soggetti attivi e competenti. Questo fanno, nei casi migliori, ma non inesistenti, associazioni di volontariato, di promozione sociale e cooperative sociali. Con questi cittadini dunque è possibile per i funzionari pubblici stabilire alleanze, obiettivi comuni, rendere congruenti e armonici ruoli e attività. È il cittadino che ci vuole, attivo e consapevole. Non sempre è facile rapportarsi con lui, ma qualcosa se ne ricava. Sa cosa vuol dire partecipare: c'è una parte che spetta a lui e che senza di lui non sarà fatta. Ha esperienza di associazione, del lavorare insieme.

Molto fanno i CSV in questa direzione. Non è facile perché contrasta una riduzione della persona al compito di arricchirsi o sopravvivere (a seconda della sua collocazione e delle sue possibilità) mentre a decidere quello che veramente conta penseranno i Mercati, lasciando a noi lo stanco rituale delle votazioni politiche e amministrative.

Il Difensore civico oggi è chiamato a fare la propria parte in un contesto nel quale alla proclamazione di sempre più ampi e nuovi diritti civili, politici e sociali fa riscontro la demolizione, usualmente denominata riforma, di diritti fondamentali che ci sembravano, nel nostro mondo privilegiato, acquisiti: diritti al lavoro, alla salute, allo studio, alla previdenza, alla sicurezza. Mentre il diritto ad avere diritti si estende ed approfondisce sono colpiti in profondità i principi della democrazia e del costituzionalismo, in Europa, in Italia, in Emilia-Romagna. La libertà in primo luogo: riduzione in schiavitù di persone avviate alla prostituzione o a lavori fuori da ogni tutela. L'eguaglianza: a un progressivo impoverimento della popolazione fa riscontro l'arricchimento smodato di una ristretta minoranza, frutto di sfruttamento estremo quando non di criminalità organizzata. Della fraternità meglio non parlarne, se non fosse che proprio da questo principio muove l'esperienza del volontariato, magari rivisitandolo in termini di solidarietà.

Questo non significa togliere valore alla proclamazione dei diritti nelle norme internazionali, comunitarie, nazionali e regionali. La stessa violazione è percepita come tale perché sappiamo che un diritto non viene osservato. Questo ci dice che qualcuno è venuto meno a un dovere e che questa mancanza ha delle ragioni che vanno indagate e rimosse. Risalire la catena dei doveri mancati non è semplice, porvi rimedio anche più difficile quando la risposta standard sembra diventare: "È vero, ma non ci sono i soldi", o peggio: "Era vero una volta ma adesso non si può più fare". Occorrono scelte di cambiamento di politiche che si sono rive-

late fallimentari. C'è bisogno di uno sforzo comune e consapevole di istituzioni e cittadini, alla quale la parte più sensibile e organizzata può dare un insostituibile contributo.

Spesso non basterà il livello regionale e talora neppure quello nazionale, ma siamo cittadini europei, viviamo in istituzioni europee. L'Europa non è solo il luogo dello spread ma dei diritti. C'è una Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea che è legge anche in Italia. Non mi pare inutile riportarne il preambolo:

I popoli europei nel creare tra loro un'unione sempre più stretta hanno deciso di condividere un futuro di pace fondato su valori comuni. Consapevole del suo patrimonio spirituale e morale, l'Unione si fonda sui valori indivisibili e universali di dignità umana, di libertà, di uguaglianza e di solidarietà. L'Unione si basa sui principi di democrazia e dello stato di diritto. Essa pone la persona al centro della sua azione istituendo la cittadinanza dell'Unione e creando uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia. L'Unione contribuisce al mantenimento e allo sviluppo di questi valori comuni, nel rispetto della diversità delle culture e delle tradizioni dei popoli europei, dell'identità nazionale degli Stati membri e dell'ordinamento dei loro pubblici poteri a livello nazionale, regionale e locale; essa cerca di promuovere uno sviluppo equilibrato e sostenibile e assicura la libera circolazione delle persone, dei beni, dei servizi e dei capitali nonché la libertà di stabilimento. A tal fine è necessario, rendendoli più visibili in una Carta, rafforzare la tutela dei diritti fondamentali alla luce dell'evoluzione della società, del progresso sociale e degli sviluppi scientifici e tecnologici. La presente Carta riafferma, nel rispetto delle competenze e dei compiti della Comunità e dell'Unione e del principio di sussidiarietà, i diritti derivanti in particolare dalle tradizioni costituzionali e dagli obblighi internazionali comuni agli Stati membri, dal trattato sull'Unione europea e dai trattati comunitari, dalla convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, dalle carte sociali adottate dalla Comunità e dal Consiglio d'Europa, nonché i diritti riconosciuti dalla giurisprudenza della Corte di giustizia delle Comunità europee e da quella della Corte europea dei diritti dell'uomo. Il godimento di questi diritti fa sorgere responsabilità e doveri nei confronti degli altri come pure della comunità umana e delle generazioni future.

Io ne raccomando sempre la lettura integrale, ma qui ricordo solo che i diritti sono suddivisi in Capi: dignità, libertà, uguaglianza, solidarietà, cittadinanza, giustizia. Suonano familiari a chi apprezzi la nostra Costituzione e si sforzi di vederla applicata prima che "riformata". Nel Capo Cittadinanza c'è l'art.41 Diritto a una buona amministrazione e, all'art.43,

c'è anche il Mediatore, il Difensore civico europeo cioè. (È tradotto in italiano Mediatore, mentre è tradotto Mediateur per la Francia, Ombudsman per anglosassoni, nordici e molti altri, Defensor del pueblo per la Spagna etc. È una conferma dell'ignoranza diffusa sull'esistenza stessa della figura del Difensore civico in Italia e della sua scarsa considerazione da parte dei legislatori, delle amministrazioni, della giurisprudenza, della dottrina, dei cittadini infine. Dotti convegni sono però dedicati a cercarne le radici nella nostra veneranda tradizione giuridica: i tribuni della plebe, il defensor civitatis etc.).

Al Mediatore europeo mi è avvenuto di rivolgermi ricevendone sempre risposte appropriate ed utili. Inoltre sue iniziative hanno portato l'attenzione proprio sulla grave situazione sociale del continente e sulla necessità di affrontarla con misure più adeguate di quanto finora avvenuto nel rispetto dei diritti fondamentali delle persone. Forse l'essere greco ha accentuato la sua sensibilità al tema.

In Italia i principi della buona amministrazione sono stati costituzionalizzati. Non mancano leggi sul procedimento amministrativo costantemente rivisitate. Forti sono le novità già in vigore sulla trasparenza. Ora trasparenza significa accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche;

concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione,

è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione,

concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

Con tutte le norme che ne danno e daranno attuazione costituisce il livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche a fini di trasparenza, prevenzione, contrasto della corruzione e della cattiva amministrazione. Non mi pare vi sia nulla da aggiungere. Vengono attribuite con precisione responsabilità e competenze per l'attuazione del tutto. Non una parola sul Difensore civico.

Questo accentua la responsabilità di un Difensore che opera per la sensibilità di questa Regione, che l'ha voluto, mentre lo Stato nazionale lati-

ta, nonostante l'invito delle Nazioni unite a istituirne la figura, ritenuta necessaria nell'Unione Europea e quindi ovunque presente e regolata, non lasciata come in Italia a decisioni immotivate e oggetto di norme disorganiche e contraddittorie. Rende anche più significativa la collaborazione tra Difensore civico e CSV consegnata, prima che a un protocollo, a un percorso comune che ha portato già ad alcuni risultati non trascurabili. Mi pare si siano poste le basi per un radicamento nel territorio e una diffusione di una cultura che non affida la tutela dei cittadini di fronte a violazioni della buona amministrazione unicamente a lunghe e costose procedure giurisdizionali. In ogni caso queste escluderebbero, come di fatto già escludono, le fasce più deboli e perciò più bisognose di rappresentanza. Un Difensore civico, organo autonomo e indipendente della Regione, riceve dal rapporto con i CSV un'apertura a una realtà più ampia rispetto a quella che può venirgli dalla singola richiesta, dal suo personale orientamento o da campagne mediatiche. In cambio mette a disposizione tutta la sua competenza, suffragata dagli esperti dei quali può avvalersi, per risolvere casi che non hanno trovato risposta adeguata e migliorare, con i buoni strumenti, che Statuto e leggi regionali mettono a disposizione, la qualità della amministrazione e con questa una sussidiarietà operante delle organizzazioni della società civile, che ogni tanto sembra meritare l'aggettivo, a partire proprio dal volontariato.

Oltre ad evitare in alcuni casi il ricorso ai tribunali vi è anche tutto un campo poco o per nulla proceduralizzato di regole di buona condotta che attengono alla chiarezza di comunicazione, alla cortesia, alla risposta scritta a domanda scritta... Comportamenti impropri generano spesso seri disturbi nella relazione, fraintendimenti, comportamenti altrettanto impropri dall'altra parte e conflitti. Finiscono con l'essere talora compromesse imparzialità, ragionevolezza, equità, obiettività, coerenza, proporzionalità, assenza di discriminazioni, secondo un'osservazione che riprendo da Sabino Cassese e che la mia esperienza conferma. Anche qui c'è un buon lavoro da compiere.

Allegati

Allegato 1

Le iniziative realizzate (2011 – 2013)

Settembre 2011 – Ottobre 2012

9 incontri conoscitivi tra Difensore civico della Regione Emilia-Romagna e operatori e presidenti di ciascun CSV della regione.

30 Settembre – 9 ottobre 2011, Ferrara

La cella in piazza. Un'iniziativa per sensibilizzare sui problemi del sovraffollamento e del degrado delle carceri italiane e riflettere sul significato rieducativo della pena.

Novembre 2011 – Maggio 2013

Diffusione di materiali informativi sul Difensore civico presso i CSV.

26 Novembre 2011, Bologna

Punto informativo sulla difesa civica, durante la VII Conferenza Regionale del Volontariato.

Dicembre 2011

Realizzazione di un sito specifico sulla difesa civica nel portale ferrarasociale.org, <http://ferrarasociale.org/difesacivica/>, e avvio della rubrica "Difensore civico" sul sito www.volontariamo.it e nella newsletter "Volontariamo Informa".

Dicembre 2011 – Gennaio 2012, Ferrara

Partecipazione del Difensore civico all'iniziativa natalizia per associazioni di volontariato "Villaggio della Solidarietà di Ferrara".

Gennaio 2012 – Maggio 2013

Pubblicazione sui siti dei CSV e diffusione attraverso loro newsletter, di informazioni, aggiornamenti, approfondimenti sulla difesa civica a livello locale e regionale.

Marzo – Aprile 2012, Ferrara

Partecipazione del Difensore civico ai 4 incontri di progettazione sociale per il volontariato ferrarese, e ad un incontro con le associazioni che si occupano di intercultura.

8 e 15 Maggio 2012, Bologna

Corso di formazione regionale sulla difesa civica per operatori dei CSV.

25 Maggio 2012, Bologna

Saluto del Difensore civico regionale alla Conferenza annuale di CSVnet, Coordinamento Nazionale dei CSV.

31 Maggio 2012, Rimini

Partecipazione del Difensore civico ad un incontro della campagna "L'Italia sono anch'io", entro la rassegna "InterAzione 2012 – Popoli in dialogo".

4 Giugno 2012, Portomaggiore

Il Difensore civico incontra le associazione d volontariato di Portomaggiore (Ferrara).

11 Giugno 2012, Modena

"La difesa civica incontra le associazioni di volontariato del modenese", incontro con Daniele Lugli, Difensore civico regionale, e con i Difensori locali Giuseppe Ferorelli, Davide Bonfiglioli e Lara Mammi.

Settembre 2012 – Maggio 2013

Avvio informale presso i CSV dell'attività di raccordo tra Difensore civico regionale e associazioni di volontariato. I Centri Servizio di Ferrara, Bologna, Forlì/Cesena, Parma, Piacenza, Rimini, nelle loro consuete attività di sportello e di consulenza - o su appuntamento, presso un spazio appositamente dedicato, come nel caso del CSV di Forlì/Cesena - forniscono informazioni sulla difesa civica alle associazioni e le orientano all'accesso al Difensore civico, supportando l'eventuale raccolta di segnalazioni delle Odv e rimandando all'Ufficio del Difensore regionale.

21 settembre 2012, Piacenza

Corso di formazione sulla difesa civica, per le associazioni di volontariato piacentine che si occupano di intercultura.

23 Settembre 2012, Bologna

Stand informativo sulla difesa civica, a "Volontassiate", festa dell'associazionismo e del volontariato di Bologna.

27 Settembre 2012, Piacenza

"Tentativo di decalogo per la convivenza interetnica", incontro pubblico con Daniele Lugli, Gad Lerner, Guido Barbujani, Carla Chiappini e Mao Valpiana, entro il Festival del Diritto di Piacenza.

26 Ottobre 2012, Ferrara

"Difensore civico: ponte tra cittadini e Istituzioni", incontro pubblico, con la collaborazione anche di Provincia e Comune di Ferrara.

22 Novembre 2012, Bologna

"L'impatto della crisi sulla tutela dei diritti", seminario con Daniele Lugli, Christian Iaione, Franco Floris, Carla Chiappini.

6 e 23 Novembre 2012, Rimini

Corso di formazione sulla difesa civica per le associazioni di volontariato di Rimini e per gli operatori del locale CSV.

27 Novembre 2012, Rimini

"La disabilità tra diritti sanciti e sfide quotidiane", incontro pubblico con Daniele Lugli e Andrea Canevaro, all'interno della Settimana sulla Salute Mentale.

1 Dicembre 2012, Piacenza

"Via Roma: costruire la fiducia". Daniele Lugli modera un incontro con Letizia Chiappini e Lidia Frazzei (laureate con una tesi su Via Roma) e con cittadini attivi della zona di Via Roma, sui temi della convivenza interculturale e della progettazione partecipata, in occasione della Giornata Mondiale del Volontariato.

Dicembre 2012, Ferrara

Contributo del Difensore civico all'incontro "Accessibilità e sicurezza. Dalla convenzione ONU all'emergenza confrontarsi per migliorare".

4, 10 e 14 Dicembre 2012, Bologna

"Il ruolo di advocacy del Terzo Settore: quale collaborazione con la difesa civica?", laboratori formativi rivolti alle associazioni di volontariato del bolognese sui temi vulnerabilità sociale, ambiente e salute.

Dicembre 2012

Diffusione di un comunicato stampa sulla collaborazione tra CSV e Difensore civico regionale, per la tutela dei diritti e l'avvicinamento tra volontariato e difesa civica, in occasione dell'anniversario della Dichiarazione dei Diritti Umani della Nazioni Unite del 10 dicembre

Gennaio 2013

Pubblicazione sui siti dei CSV del banner "Il Difensore civico a due passi da casa".

16 Febbraio 2013, Modena

"Advocacy. Promuovere diritti da volontari per la comunità", incontro per le associazioni di volontariato del modenese, con Daniele Lugli, Giuseppe Ferorelli (Difensore territoriale della Provincia di Modena) e Simona Nicolini (VolontariaMo - CSV).

Marzo 2013 – Maggio 2013

Realizzazione e pubblicazione sul portale www.volabo.it della sezione web di informazione e documentazione "Difesa Civica, CSV e Volontariato".

Marzo 2013, Reggio Emilia

Avvio del Servizio difesa civica per le persone con disabilità.

9 Marzo 2013, Reggio Emilia

"La difesa civica per le persone con disabilità, incontro pubblico di presentazione del "Servizio difesa civica per persone con disabilità", con Ilenia Malavasi, Daniele Lugli, Leris Fantini, Marzai Benassi, Erica Brindisi, Elena Buccoliero, Andrea Bellini.

26 Marzo 2013, Parma

Incontro formativo con gli operatori del CSV di Parma, per predisporre l'avvio di un servizio difesa civica per le associazioni di volontariato del parmense.

9 Aprile 2013, Ferrara

Incontro formativo sulla difesa civica per operatori del CSV di Ferrara e referenti del Terzo Settore.

16 Aprile 2013, Parma

Seminario sulla difesa civica per le associazioni di volontariato.

22 Aprile 2013

Sigla del Protocollo di intesa tra Coordinamento regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato e Difensore civico della Regione Emilia-Romagna.

Allegato 2

Il Difensore civico regionale, un servizio per associazioni e cittadini

Due giornate di formazione per operatori dei CSV
Bologna, 8 e 15 maggio 2012

Premessa

La formazione sul Difensore civico regionale per operatori dei CSV è uno dei punti concordati con il Coordinamento regionale dei CSV ed è anche uno di quelli su cui ci viene comunicato il consenso di tutti i Centri. Emerge una preferenza per una formazione centrale a Bologna, anziché moltiplicata per aree vaste.

Obiettivi

1. rendere gli operatori del CSV in grado di comprendere bene la figura del Difensore civico;
2. sperimentare i CSV come punti di accesso che, nella loro normale attività, possono suggerire ad associazioni e cittadini l'intervento del Difensore civico quando utile ed opportuno, ovvero possono raccogliere direttamente istanze trasmettendole all'ufficio regionale.

Destinatari

Per ogni CSV interessato sono invitati 2 operatori, con una particolare attenzione a chi cura o coordina l'attività di sportello e a chi si occupa di comunicazione.

Dove e quando

Presso l'ufficio del Difensore civico regionale, in Viale A. Moro 44.

Metodologie

Tutta la formazione sarà condotta con modalità interattive favorendo lo scambio tra i partecipanti, l'emersione di dubbi e proposte, la sperimentazione diretta delle attività del Difensore.

Contenuti

I giornata: il Difensore civico

- Competenze e possibilità di intervento del Difensore civico. Riconoscere potenzialità e limiti, costruire aspettative realistiche.
- Connessioni tra difesa civica e azione dei CSV, sia per i temi rispettivamente affrontati sia per l'approccio al cittadino e alle associazioni.
- Esempi concreti di istanze rivolte al Difensore civico regionale e analisi degli interventi svolti dall'ufficio.

II giornata: Orientare i cittadini verso il Difensore civico

- Il colloquio con i cittadini, la raccolta delle informazioni. Come trasmettere le istanze all'ufficio regionale e su quali riferimenti contare in caso di necessità.
- Avviare l'attività di orientamento, trasversalmente ad altre attività o con modalità specifiche.
- Far conoscere ai cittadini la possibilità di accedere al Difensore civico attraverso il CSV. Sono a disposizione tutti i materiali dell'ufficio regionale ed altri che potranno essere appositamente pensati e divulgati, anche avvalendosi dei canali di comunicazione dei CSV e dei media locali.

Formatore: Daniele Lugli, Difensore civico regionale

Facilitatrice: Elena Buccoliero, collaboratrice

Come iscriversi

Inviando entro il 14 aprile 2012 la scheda di adesione

all'indirizzo: cdeltorto@regione.emilia-romagna.it

Appunti dalle giornate di formazione

Il Difensore civico, un servizio per le associazioni e i cittadini

Bologna, 8 e 15 maggio 2012

Le due giornate di formazione sono state proposte allo scopo di approfondire la conoscenza reciproca tra CSV e Difensore civico regionale e porre le premesse per una fattiva collaborazione nella tutela dei diritti dei cittadini, singoli e associati.

Vi hanno partecipato 14 operatori dei CSV di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna, Ferrara, Rimini e Forlì-Cesena, e il coordinatore regionale dei CSV.

Martedì 8 maggio 2012

Aspettative verso la formazione

Il corso si apre con la presentazione dei partecipanti e la raccolta delle aspettative, che si raccolgono intorno ad alcune aree:

- conoscere meglio il Difensore civico regionale, "strumento utile e nuovo per noi, cittadini e associazioni", soprattutto attraverso "casi concreti di situazioni affrontate dal Difensore", anche per "indirizzare le associazioni" nei casi in cui il Difensore ha una competenza o, viceversa, per "rispondere alle associazioni che, dopo aver incontrato il Difensore, chiedono informazioni aggiuntive al CSV". Alcuni centri hanno in ipotesi di "proporre un seminario e percorsi formativi successivi che intercettino i bisogni delle associazioni" in relazione al ruolo del Difensore;
- capire in che modo il Difensore può affiancare le associazioni su temi sensibili, ad es. nei "conflitti con gli enti locali, rinnovi delle convenzioni", ecc.. Si osserva che in questo periodo di crisi economica e sociale "aumenta la litigiosità, si tende a vivere tutto come una vessazione".

- rendersi conto di quale impegno viene chiesto ai CSV o, in altri termini, vedere come introdurre la figura del Difensore nella propria attività, per alcuni inserendola nel lavoro ordinario, ad es. di consulenza giuridica, per altri con un impegno specifico volto a "diventare un riferimento fisso del Difensore civico nella nostra provincia";
- alcuni operatori ricevono "richieste particolari e molto diverse tra loro da anziani, giovani, persone in difficoltà...", richieste che non sempre rientrano nella competenza dei Centri ma alle quali vorrebbero dare delle risposte, e si domandano se il Difensore civico può essere una risorsa per loro.

Punti di contatto tra CSV e Difensore civico

I punti di contatto immediatamente percepiti tra l'operato dei CSV e del Difensore civico riguardano:

- il rapporto tra associazioni ed enti pubblici, ad es. nella gestione delle convenzioni;
- temi che stanno a cuore a tante associazioni, come i trasporti pubblici, o che si occupano di particolari target di popolazione quali i cittadini disabili, stranieri, con disagi economici. Viene osservato che queste associazioni "avrebbero innumerevoli casi da portare al Difensore civico, se lo conoscessero", data anche la "difficoltà di avere risposte dai servizi sociali";
- il fatto di fungere da riferimento e orientamento per le persone più diverse, che non sanno a chi indirizzare le loro richieste;
- passare "da casi singoli, specifici, ad una lettura più complessiva della realtà per attivare iniziative proattive" delle associazioni. Si tratta, cioè, di far sì che "le associazioni non si rinchiodano nel loro problema ma riescano a portare delle sollecitazioni", e i CSV possono "ricevere anche dal Difensore civico strumenti di base per stimolare le associazioni";
- contribuire ad un rapporto migliore tra associazioni e pubblica amministrazione favorendo "la partecipazione del volontariato agli organismi dove può avere voce in capitolo" e "dare fiducia", contrastando la tendenza diffusa a pensare che "tanto non serve a niente" quello che si fa. L'obiettivo è perseguibile mostrando "casi e il loro iter, in modo che le associazioni abbiano presente esempi che hanno funzionato in tempi accettabili".

Come vengono gestite le istanze all'ufficio del Difensore civico regionale

Per addentrarsi nell'operatività dell'ufficio è stata proposta la possibilità di intervistare i funzionari che curano le istanze dei cittadini.

Collettivamente è stata costruita una griglia di domande guida.

Le interviste si sono svolte in sottogruppi e hanno interessato i tre funzionari che si occupano di:

- servizi pubblici;
- sanità, diritto di accesso;
- cittadini stranieri o disabili, contrasto alle discriminazioni.

L'intervista ai funzionari

Come si può capire se la richiesta rientra nella competenza del Difensore civico?

In via generale si può dire che la competenza diretta del Difensore civico è sempre esclusa nei conflitti tra privati, mentre è presente quando l'interlocutore è un ente pubblico o il gestore di un pubblico servizio, con esclusione di magistratura, esercito, forze dell'ordine.

Il controllo sulla competenza è il primo filtro. Quando non c'è, l'ufficio indirizza il cittadino verso l'organo di competenza. È importante non lasciare mai il cittadino senza risposta

Un'altra verifica riguarda la territorialità: il Difensore civico dell'Emilia Romagna risponde per fatti accaduti sul territorio regionale. Sulle questioni locali, quando è presente un Difensore comunale o provinciale, il Difensore civico regionale inoltra l'istanza al collega; analogamente i Difensori locali possono sottoporre a quello regionale le questioni inerenti la Regione o lo Stato.

La Finanziaria 2010 ha annullato la figura del Difensore civico comunale e, in assenza di quelli territoriali, il Difensore regionale svolge una azione di supplenza per i cittadini privi di riferimento sul loro territorio.

Ci sono casi di rilievo che potrebbero arrivare qui, di cui si ha notizia, e che non arrivano?

Indubbiamente sì, anche per questo è importante diffondere la conoscenza del Difensore civico.

Come si svolge l'istruttoria? Che tipo di ascolto si fa del cittadino, dopo il primo rapido contatto? Si fa un incontro, c'è un ascolto...?

L'istruttoria è improntata all'ascolto del cittadino nel modo più completo e accogliente. I cittadini possono presentarsi personalmente all'ufficio, in altri casi il contatto si svolge telefonicamente o via e-mail. Può essere necessario approfondire l'istruttoria chiedendo all'istante di inviare documenti in suo possesso.

Le modalità dell'ufficio tendono a coinvolgere tutti i soggetti – e dunque anche l'Ente interessato – e a snellire al massimo i contatti, per evitare lungaggini burocratiche.

Il Difensore può già dire, al cittadino che si rivolge a lui, se vale la pena andare avanti con la sua richiesta oppure no?

I casi totalmente infondati vengono segnalati subito al cittadino (tempo fa un cittadino credeva che la sua privacy fosse stata violata perché una agenzia immobiliare aveva pubblicato la foto della facciata esterna del suo palazzo).

Sulle questioni "note" si fa presente quale potrà essere la risposta dell'ente, sia per non caricare di aspettative il cittadino sia per dare elementi di certezza alla gestione della questione.

In generale però, ed anche per evitare che il cittadino pensi che non vogliamo disturbare l'ente, salvo casi estremi da ogni segnalazione si può cogliere qualche aspetto degno di essere sottoposto all'attenzione dell'ente.

La richiesta del cittadino viene presa in carico da un operatore in particolare, che resta sempre di riferimento, o passa da un operatore all'altro?

La richiesta viene ricevuta dalla segreteria e smistata ai funzionari secondo le aree di competenza. Da quel momento in avanti, il funzionario resta l'unico riferimento per il cittadino.

Cosa chiede l'ufficio all'ente pubblico e come? (lettera, incontro, convocazione...)

L'ufficio scrive all'Ente e per conoscenza al cittadino riportando la richiesta ricevuta e chiedendo un chiarimento. Questa è la modalità più diffusa. In casi particolarmente complessi il Difensore può incontrare i rappresentanti dell'Ente andando da loro o convocandoli presso il suo ufficio.

Compito del Difensore (e dei funzionari) nella gestione delle istanze è anche quello di proporre soluzioni pratiche, di suggerire a chi si occuperà materialmente della pratica una soluzione già condivisa dall'ufficio ad es. in un'altra città, su questioni analoghe; questo modo di operare di solito alleggerisce il carico ed aiuta la "controparte".

Gli enti pubblici rispondono al Difensore, e in che tempi? Che tipo di monitoraggio si può fare dei tempi dell'ente?

Gli enti pubblici rispondono solitamente al Difensore entro i 30 giorni previsti dalla legge. Quando questo non succede, l'Ufficio può sollecitare con nuove comunicazioni o chiedere un incontro.

Se l'Ente non risponde che cosa succede?

Il Difensore non ha potere impositivo sull'Ente. Può però dare notizia della mancata collaborazione attraverso i media o la relazione annuale, oppure richiedere l'apertura di un procedimento disciplinare verso il funzionario. Quest'ultimo strumento, previsto dalla legge, non è mai stato proposto da questo Difensore.

La richiesta viene accolta o no? E se no, perché no?

La richiesta viene accolta dall'Ente 9 volte su 10. D'altra parte l'Ente non ha l'obbligo di modificare la sua decisione. I dinieghi sono generalmente motivati e dipendono dall'interpretazione data alla norma o – spesso – dalla carenza di risorse.

Con quali tempi si svolge una pratica?

La pratica si chiude in un tempo variabile, da un massimo di un anno ad un minimo di qualche settimana. La prima risposta, quella relativa alla presa in carico dell'istanza, arriva al cittadino dopo tre-sette giorni dall'attivazione del Difensore.

Che diffusione viene data della risposta?

Il cittadino segue tutti i passaggi della sua istanza perché riceve sempre, in copia, le comunicazioni del Difensore civico all'Ente interessato.

I casi risolti possono essere divulgati attraverso il sito internet del Difensore, media locali, newsletter...

Alcune considerazioni rispetto a quali sono gli elementi più significativi da riportare alle associazioni sul Difensore civico.

È un servizio gratuito, le tempistiche sono molto più ridotte rispetto a un percorso per vie legali, i cittadini/associazioni vengono costantemente informati sui passaggi relativi alle loro pratiche.

Nella fase di accoglienza del cittadino si rivede una similitudine con quanto accade al CSV, nell'accoglienza allo sportello. È inoltre importante far capire alle associazioni che non c'è una attivazione immediata di una pratica amministrativa, quindi subito un impatto con la burocrazia, ma prima una fase di ascolto, e di primo tentativo di comprensione del caso specifico.

I Centri Servizio sanno che possono ricevere casi diversi a seconda delle associazioni, e se grandi, e se piccole, ci sono bisogni, aspettative e conseguenze diverse.

È importante anche cercare di comprendere bene le materie di competenza del Difensore, perché già noi potremmo fare da primo filtro tra associazioni e difensore civico.

Domande per il Difensore civico

Come sono divisi i ruoli all'interno dell'ufficio?

Stando allo Statuto della Regione Emilia-Romagna il Difensore civico è un organo dotato di autonomia organizzativa e finanziaria. Nella realtà questo è verso entro certi limiti, perché il Difensore deve attenersi ai regolamenti e alle normative che regolano il funzionamento dell'ufficio.

Tra i collaboratori è possibile distinguere:

- la segreteria;
- i funzionari che seguono le istanze, ognuno con una propria area di competenza;
- chi si occupa di progetti e di comunicazione.

C'è differenza tra le richieste dei singoli cittadini o delle associazioni?

Le associazioni possono portare all'attenzione del Difensore questioni che riguardano molte persone mentre il cittadino tende a presentare il proprio caso, anche se poi anche affrontando un fatto specifico si può giungere ad una soluzione utile anche ad altri, ad es. migliorando aspetti organizzativi o comunicativi all'interno di un ente.

Il Difensore civico si attiva solo su richiesta o anche d'ufficio?

Il Difensore civico può attivarsi d'ufficio e lo fa, su casi che negli ultimi tempi hanno spesso riguardato la tutela dell'ambiente. Volentieri lo farebbe ulteriormente anche sulla base di segnalazioni su temi rilevanti per i territori anche al di là dei singoli casi. I CSV sono in tal senso invitati a far pervenire questioni su cui avviare un intervento.

Il Difensore fino a che punto è "potente"?

Il Difensore non può imporre una soluzione diversa da quella perseguita dall'Ente. Può, però, dare pareri autorevoli che nella maggior parte dei casi vengono seguiti.

Riassumendo...

L'incontro prosegue con un intervento del Difensore civico che presenta il proprio lavoro, anche attraverso alcune slide consegnate ai corsisti e con la consegna della Relazione annuale 2011.

Infine vengono proiettati tre video sul Difensore civico della durata di due minuti ciascuno che verranno messi a disposizione dei CSV per la pubblicazione nei loro siti e newsletter.

Martedì 15 maggio 2012

Accogliere i cittadini, raccogliere le istanze

Dopo un breve riassunto del primo incontro viene distribuito ai partecipanti il "verbale di ricevimento", ovvero il modulo impiegato dall'ufficio per raccogliere le istanze durante i colloqui con i cittadini.

Viene proposto un role play. Tre volontari si offrono per presentare una istanza. Il gruppo si divide in tre sottogruppi dove il "cittadino" presenterà il proprio problema al "difensore civico" [un altro corsista]. In seguito

tutti i componenti del sottogruppo – inclusi gli osservatori – compilano il “verbale di ricevimento” e discutono la simulazione.

Riuniti in plenaria vengono condivise alcune osservazioni che qui riportiamo complessivamente:

- l’istante può essere persona diversa dall’interessato, occorre tenerne conto anche nella compilazione del verbale e successivamente nella gestione della pratica;
- il modo di presentarsi, salutarsi, rivolgere l’attenzione al cittadino è un elemento chiave per mettere il cittadino a proprio agio e costruire un rapporto di fiducia;
- il colloquio è il momento nel quale dare e chiedere tutte le informazioni necessarie all’istanza e alla costruzione di aspettative realistiche verso il Difensore. È probabile che il cittadino abbia bisogno di informazioni ed è importante che possa riceverle: modalità di lavoro del Difensore, gratuità, possibilità di essere informato, tempi...;
- se al momento del colloquio si intuisce la necessità di raccogliere documentazione a supporto dell’istanza, si può chiedere al cittadino di consegnarne copia o di inviarla successivamente all’ufficio regionale. Qualora non lo si faccia, la richiesta verrà rivolta al cittadino dal funzionario competente;
- nel caso in cui il cittadino presenta l’istanza presso un CSV che la inoltra poi al Difensore civico regionale, va chiarito se e come il Centro continuerà a fare da tramite tra l’ufficio regionale e l’istanze. Le risposte possibili sono tutte giuste, molto dipende dal tipo di accordo che si stabilisce con quel CSV e dal ruolo che il Centro Servizi intende giocare;
- come spesso accade, il singolo caso portato da un cittadino o da una associazione può diventare lo stimolo per migliorare un aspetto nel funzionamento dell’Ente o servizio, a vantaggio di molti altri. Ad es., se un ospedale organizza meglio il proprio parcheggio interno, o una stazione amplia gli orari di biglietteria, questo sarà un beneficio per tutti i cittadini che si trovano nella stessa situazione;
- l’intervento del Difensore civico, anche quando si esaurisce nella raccolta di chiarimenti su una situazione che non può essere cambiata, può avere effetti positivo nel rapporto tra cittadini e istituzioni nella

misura in cui rende intellegibile l'operato dell'amministrazione e diminuisce la sensazione di impotenza.

Che cosa possiamo fare insieme

Una nuova suddivisione in tre sottogruppi riunisce i partecipanti per funzioni omogenee svolte all'interno dei CSV con l'obiettivo di mettere a fuoco azioni e collaborazioni possibili per il futuro.

I gruppi sono:

- sportello per i cittadini + consulenza giuridica;
- progettazione + formazione;
- comunicazione.

Di seguito gli elementi emersi dai gruppi.

Gruppo "Sportello per i cittadini + Consulenza giuridica"

La collaborazione tra CSV e Difensore civico prevede ricadute organizzative con diversi livelli di impegno. Schematicamente si individuano alcune possibilità:

0. il CSV come strumento per attuare convenzioni: il CSV mette a disposizione il materiale informativo, fa da segreteria per il Difensore civico (prende gli appuntamenti), e qualcuno dell'ufficio periodicamente va a trattare le istanze. In alternativa, il CSV può segnalare o inviare direttamente casi urgenti;
1. il CSV come tramite con le associazioni: il CSV raccoglie e inoltra al Difensore civico casi che riguardano il rapporto tra associazioni e p.a.;
2. il CSV come tramite con i cittadini, attraverso le associazioni: il singolo volontario porta al CSV, e da lì al Difensore civico, casi singoli di cui si occupa lavorando per l'associazione (es. situazioni di singoli cittadini in difficoltà);
3. il CSV come sportello del Difensore civico: allargare la formazione sulla difesa civica agli operatori degli sportelli territoriali e testare la possibilità di raccogliere nei Centri Servizi i casi singoli ricevendo i cittadini, compilando i verbali di ricevimento e inviando le istanze all'ufficio regionale. In questa ipotesi, che è la più impe-

gnativa, occorre stabilire contorni organizzativi più precisi e darsi un periodo di sperimentazione. La modalità più pratica per raccogliere il caso è la mail o un form integrato con gli estremi del CSV che lo invia. Si ripropone il dubbio riguardo a se lo svolgimento della pratica è assunto completamente dal Difensore civico regionale o resta condiviso con il CSV, come tramite per le associazioni.

Un'altra forma di collaborazione, ancora precedente al "livello 0", è quello di fare comunicazione sulla difesa civica attraverso i propri strumenti e indirizzare al Difensore civico i cittadini e le associazioni che portano in consulenza difficoltà con gli enti o i servizi pubblici.

Gruppo "Progettazione + Formazione"

Vengono individuati due ambiti comuni a formazione e progettazione, la disabilità e la salute, su cui attivarsi in particolare.

Si pensa di diffondere una formazione interna, tra gli operatori dei CSV, e nei confronti delle associazioni, per far conoscere il Difensore civico.

La modalità è da individuare. Può trattarsi di una formazione specifica o di un modulo inserito in una formazione già presente, può richiedere l'intervento dell'ufficio regionale o essere gestito dal Centro.

Un appuntamento prefissato si terrà a Modena nel mese di maggio, un aperitivo con il Difensore civico insieme ai difensori locali, con la prospettiva di un approfondimento in autunno su advocacy e difesa civica aperto anche ai referenti distrettuali.

Una traccia analoga si sta sviluppando a Bologna, partendo dall'esistenza di alcune reti che già funzionano e valorizzando quelle. Viene sottolineato il ruolo particolare che a Casalecchio ha assunto il Centro di supporto alle vittime anche nella raccolta di problematiche con gli enti pubblici.

Nelle realtà che assumono questo orientamento, formazione e progettazione vengono orientate all'apertura di uno sportello del Difensore civico presso il CSV, da attuare in collaborazione con la Provincia.

Una ipotesi intermedia per il CSV di Reggio Emilia potrebbe essere uno "sportello per la disabilità" da estendere progressivamente ad altre fragilità, tenendo conto anche dei temi approfonditi dal CSV nella progettazione sociale.

Gruppo "Comunicazione"

La notizia da trasmettere ai cittadini è: si può ottenere giustizia dalla p.a. senza pagare avvocati.

Può essere divulgata in molti modi:

- notizie sulla difesa civica nei siti internet e nelle newsletter dei CSV;
- presenza del Difensore civico o di suoi materiali in eventi di richiamo quali le Feste del volontariato o gli incontri di progettazione sociale. In queste occasioni possono essere raccolti/prodotti materiali video con i cittadini o istanze da rielaborare e utilizzare per la comunicazione del DC;
- articoli o inserzioni sulle pagine che i CSV pubblicano sui giornali locali (il discorso vale anche per spazi su tv o radio locali);
- una campagna comune a tutti i CSV e al Difensore civico nell'anniversario della Dichiarazione dei diritti dell'uomo (viene suggerito il tema dell'omofobia);
- invitare i cittadini a raccontare i casi in cui non si sono sentiti rispettati dagli enti pubblici, un giorno al mese presso la sede del CSV e/o sul web, e mettere i casi in collegamento con l'intervento del Difensore. Segnalazioni reiterate su uno stesso ambito possono dar luogo ad interventi d'ufficio del Difensore civico;
- un articolo per la rivista di Coop Consumatori;
- diffondere casi risolti, dare esempi, far capire in concreto quale tutela si può ricevere dal Difensore;
- convocare conferenze stampa presso questo o quel CSV per presentare casi risolti nel proprio territorio;
- trovare spazi di comunicazione all'interno dei progetti regionali, es. progetto povertà e vulnerabilità;
- insieme ai CSV, coinvolgere le scuole con progetti tipo "Il Difensore civico spiegato dai giovani", avviato sperimentalmente in questo anno scolastico in 6 scuole a Piacenza, Rimini e Ferrara, dove gli studenti si impegnano a comprendere e divulgare la figura del Difensore civico tramite materiali da loro prodotti (video, pagine web, manifesti, spot radio...);

- per Modena: inserire un richiamo al Difensore civico nella IV di copertina del "Promemoria dello studente" distribuito annualmente in circa 6.000 copie;
- promuovere incontri, azioni, campagne specifiche verso target vulnerabili come i cittadini stranieri.

In plenaria viene chiarito che la gran parte di queste azioni non presentano costi e altre, se ritenute opportune e con una valutazione dei costi, possono essere finanziate dal Difensore civico regionale con propri fondi sulla promozione. A tal proposito si può prevedere una migliore scelta coordinata per valutare e se e quali media locali utilizzare per la promozione del DC.

Ultime informazioni ed impegni reciproci

Vengono proiettate le immagini sulla difesa civica "a due passi da casa" create dalla disegnatrice Giulia Boari collocando il personaggio del Difensore civico in luoghi simbolo di tutti i capoluoghi. Queste immagini sono disponibili e potranno essere utilizzate per campagne locali sulla difesa civica. Il messaggio sarà più o meno impegnativo a seconda della collaborazione che si stabilirà con ogni CSV. A questo proposito viene chiarito che tutte le soluzioni prospettate sono adeguate e possibili. Ogni CSV ha la libertà di rispondere nei modi più congeniali alle sue caratteristiche, interessi e possibilità.

Gli operatori si impegnano a riportare i contenuti della formazione ai colleghi e ai coordinatori e presidenti per scegliere il livello a cui attestarsi.

Allegato 3

Protocollo d'intesa tra il Coordinamento Regionale dei Centri Servizio per il Volontariato e il Difensore civico della Regione Emilia - Romagna



PROTOCOLLO DI INTESA TRA

Difensore civico della Regione Emilia-Romagna,
in seguito denominato Difensore

Coordinamento dei Centri Servizio per il Volontariato dell'Emilia Romagna, in seguito denominati Centri

Premesso che

Il Difensore

- è organo autonomo e indipendente della Regione posto a garanzia dei diritti e degli interessi dei cittadini nonché delle formazioni sociali che esprimono interessi collettivi e diffusi e svolge funzioni di promozione e stimolo della Pubblica Amministrazione, come stabilito dall'art. 70 dello Statuto della Regione Emilia-Romagna
- ha il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti della Pubblica Amministrazione, di assicurare e promuovere il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa, secondo i principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità;
- nell'ambito della sua funzione di promozione e stimolo della pubblica amministrazione promuove progetti e iniziative per il contrasto alle discriminazioni, e la formazione ad una cittadinanza consapevole

- svolge iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti con la finalità di rafforzare la tutela dei diritti delle persone e per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli
- ha inoltre il compito di rafforzare una presenza della difesa civica sul territorio attraverso il coordinamento dei Difensori civici locali

I Centri

- nascono per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, sono da queste gestiti, secondo il principio di autonomia del volontariato che la legge 266/91 ha inteso affermare
- gli utenti a cui si rivolgono sono, oltre alle OdV iscritte e non iscritte nei registri regionali, i volontari attivi (200 mila in regione), e qualsiasi cittadino che desideri avere informazioni sul volontariato o sulle modalità di costituzione di una OdV
- svolgono diversi Servizi, così suddivisi:
 - servizi di sportello, con attività di informazione, orientamento, consulenza e accompagnamento per la gestione di una OdV, soprattutto in materia legale, fiscale, amministrativa, normativa, per le relazioni con le istituzioni e gli enti locali, fund raising e orientamento per nuovi volontari;
 - servizi di formazione, relativi a corsi, workshop e seminari per volontari e operatori, ma anche attività di consulenza per l'organizzazione e la gestione di percorsi formativi;
 - sostegno alla progettazione e consulenza e accompagnamento nella progettazione
 - supporto logistico, ovvero concessione di spazi e attrezzature per le attività, punti di incontro del volontariato nel territorio; servizi per la copisteria, uso del computer
 - promozione del volontariato, supporto a migliorare la comunicazione in tutti gli ambiti di intervento; consulenza e collaborazione alle iniziative di comunicazione delle singole OdV e alle campagne di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà; attività e stage di volontariato per i giovani, anche nella scuola

ricordato che

- la Legge Finanziaria 2010 ha abolito i Difensori civici comunali indicando come alternativa un Difensore territoriale presso le Province;

- le Province, nell'incertezza della loro sorte non hanno preso, nella generalità provvedimenti al riguardo e che i Comuni non hanno potuto nominare nuovi Difensori o sostituire quelli in scadenza, con l'effetto della quasi sparizione della difesa civica locale anche in Emilia Romagna, lasciando ampie fasce di popolazione prive di questa tutela di fronte ai servizi pubblici e alle pubbliche amministrazioni;
- il Difensore opera per portare la difesa civica il più possibile vicina a tutti i cittadini e in particolare a coloro che si trovano in condizioni di fragilità sociale;
- il Difensore si è perciò impegnato nella costruzione di una rete nei territori, in particolare con i soggetti che svolgono una funzione di garanzia dei diritti delle persone;
- dall'ottobre 2011 si è sviluppata collaborazione tra le parti, volta a far conoscere maggiormente la figura del Difensore e promuovere l'utilizzo della difesa civica per la partecipazione consapevole dei cittadini all'attività amministrativa e ai servizi pubblici;
- si sono svolte e sono in corso azioni comuni tra Difensore e Centri, nel campo dell'informazione e della formazione per gli operatori, nonché iniziative specifiche pensate e programmate con i singoli Centri, secondo peculiarità ed esigenze dei loro territori, tra cui percorsi o incontri formativi, eventi pubblici di sensibilizzazione, interventi con le scuole e con i volontari delle associazioni;
- i Centri hanno svolto e svolgono un utile collegamento tra Difensore e associazioni, nonché di supporto ad esse nella presentazione di istanze, sia entro le consuete attività di sportello e di servizio consulenza, sia in forme più strutturate e specifiche;

considerato che

i Centri svolgono attività di advocacy per la tutela dei diritti con azioni integrate, orientate alla sensibilizzazione culturale verso l'accoglienza, l'integrazione e la coesione sociale, e alla promozione di valori e comportamenti solidali e dinamici, in particolare in favore delle fasce sociali minacciate da esclusione;

appare utile e possibile rafforzare la collaborazione in atto tra Centri e Difensore per migliorare la partecipazione competente dei cittadini nei confronti di amministrazione servizi pubblici, attraverso azioni di informazione, formazione, ricerca, documentazione, sensibilizzazione;

tale attività è tanto più necessaria per la grave crisi economica che colpisce nelle forme più pesanti i cittadini più fragili ai quali si rivolge prioritariamente l'azione sia del Difensore che dei Centri

convengono quanto segue:

il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna si impegna a:

- mettere a disposizione la documentazione e i materiali informativi sulla difesa civica ai Centri e alle associazioni aderenti;
- collaborare ai siti internet e ad altre forme di comunicazione dei Centri sul tema della tutela dei diritti;
- sostenere le iniziative sui territori promosse dai Centri in tema di difesa dei diritti attraverso il proprio sito e i propri canali, nonché mettendo a disposizione le competenze del suo ufficio;
- partecipare, nell'ambito di una progettazione condivisa, a incontri e momenti informativi o formativi sui territori rivolti ai cittadini, alle associazioni di volontariato e al terzo settore;
- garantire agli sportelli di difesa civica locale coordinati dai Centri o da associazioni di volontariato una presa in carico delle istanze che gli vengono inviate e una azione di consulenza riguardo ai casi che gli sportelli stessi ritengono di trattare in modo autonomo;
- prevedere, nella collana dei Quaderni del Difensore civico, la realizzazione di una uscita annuale in collaborazione con i Centri, su temi e con modalità concordati;

I Centri Servizio per il Volontariato, nel rispetto della loro mission e in modo congruente e determinato nell'ambito della loro programmazione territoriale, si impegnano a sviluppare percorsi funzionali a:

- collaborare alla redazione di documenti sulle pratiche attivate in stretto raccordo con l'Ufficio del Difensore;
- promuovere con iniziative di sensibilizzazione e promozione la tematica "Tutela dei diritti, volontariato e difesa civica";
- promuovere percorsi di formazione per volontari sul tema di cui sopra;
- svolgere funzione di raccordo fra Ufficio del Difensore e OdV, durante le consuete attività di sportello o di consulenza alle associazioni, secondo queste modalità: fornendo informazioni sulla difesa civica; orientando le associazioni all'accesso al Difensore civico, supportando inoltre l'eventuale raccolta di segnalazioni delle Odv – attraverso la modulistica acquisita durante la formazione per operatori dei Centri, svoltosi presso l'Ufficio del Difensore a maggio 2012 – e rimandando all'Ufficio del Difensore;
- promuovere, sostenere, gestire sportelli tematici ovvero un Servizio di difesa civica per cittadini;

Le parti rimangono ciascuna nella piena attribuzione di tutte le competenze previste dalla normativa di riferimento libere di ritenersi sciolte dal presente accordo con propria comunicazione unilaterale.

Sottoscritto in data 24 aprile 2013

PER IL COORDINAMENTO REGIONALE DEI
CENTRI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO
IL COORDINATORE PRO – TEMPORE

Gilberto Bagnoli

IL DIFENSORE CIVICO
REGIONE EMILIA – ROMAGNA

Daniele LUGLI

Allegato 4

Il Viaggiatore con il dolcevita arancione I disegni del Difensore civico regionale per ogni provincia

Giulia Boari, illustratrice e grafica

Il Difensore civico è senz'ombra di dubbio un viaggiatore, questo Diario che ripercorre le tappe del suo ultimo viaggio ne è la prova.

Quattro anni fa, la mia strada ha piacevolmente incrociato la sua, quando investita del prestigioso compito di dargli un volto, ho disegnato per la prima volta l'arguto e gentile personaggio dal dolcevita arancione.

Una volta uscito dalla mia matita, in pochissimo tempo ha preso vita - sviluppando una sua autonomia - e si è fatto conoscere ai cittadini emiliano-romagnoli, pronto a cercare soluzioni e superare ostacoli.

Senza quasi accorgermene sono diventata la traduttrice per immagini del SUO pensiero, del suo spirito propositivo (e non solo risolutivo), delle sue molteplici imprese. Una di queste aveva come obiettivo quello di ascoltare le voci dei cittadini in ogni provincia della nostra regione, eccolo quindi in piazza ad intrattenere vivaci conversazioni con statue, abitanti (e loro compagni a quattro zampe), farsi promotore di iniziative a cavallo di monumenti equestri, aprire a un cielo di aria fresca sorvolando i palazzi a bordo di strani velivoli o scalandoli direttamente. Trasversale e attento a tutte le forme di comunicazione, lo si ritrova poi tra le tessere di un mosaico, alla regia di un film corale o ancora ad orchestrare mediazioni sul proscenio di un teatro.

Il Difensore (disegnato) ci accompagna con levità ad essere protagonisti delle nostre conquiste, a far sentire la nostra voce, nelle grandi come nelle questioni più semplici, poiché ogni città è fatta da chi la vive e chi la vive non può che volerlo fare nel miglior modo possibile. Ogni voce trova ascolto, perché l'ASCOLTO è la stazione di partenza per una buona comunicazione.

Il Difensore con il dolcevitato arancione è un personaggio al quale mi sento affettuosamente legata; confesso che spesso capita di parlare di lui, dei suoi progetti, come fosse una persona reale, una presenza amichevole e rassicurante alla quale fare riferimento negli intoppi del quotidiano. Non mi sorprenderei se uno di questi giorni ricevessi addirittura una sua e-mail... ma alle e-mail, per fortuna, risponde veramente il Difensore-civico-in-carne-ed-ossa a ricordarci che in fondo, le cose buone non sono solo fantasia.

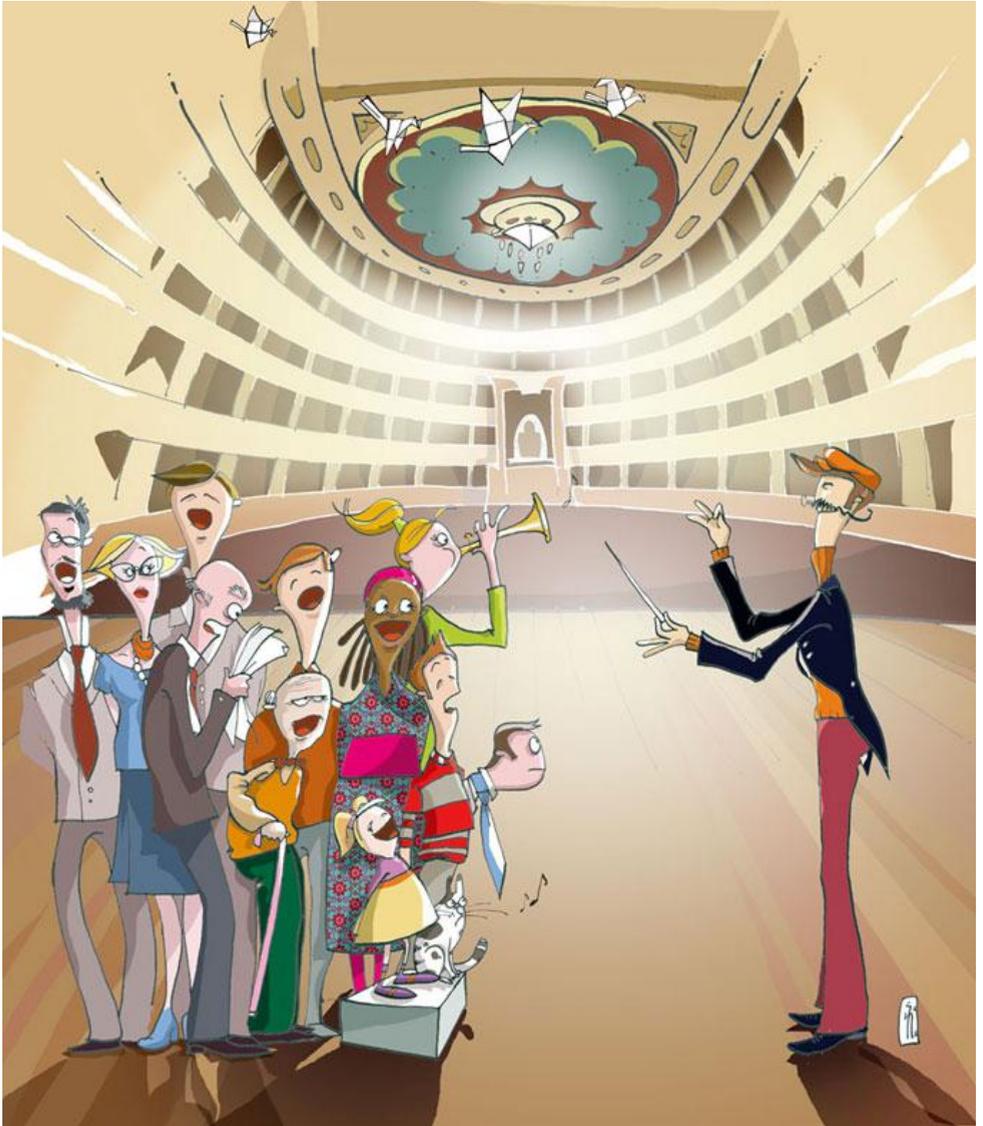
Piacenza

Il Difensore civico in sella a Piazza Cavalli



Parma

Il Difensore civico dirige funzionari e cittadini nell'orchestra del Teatro Regio

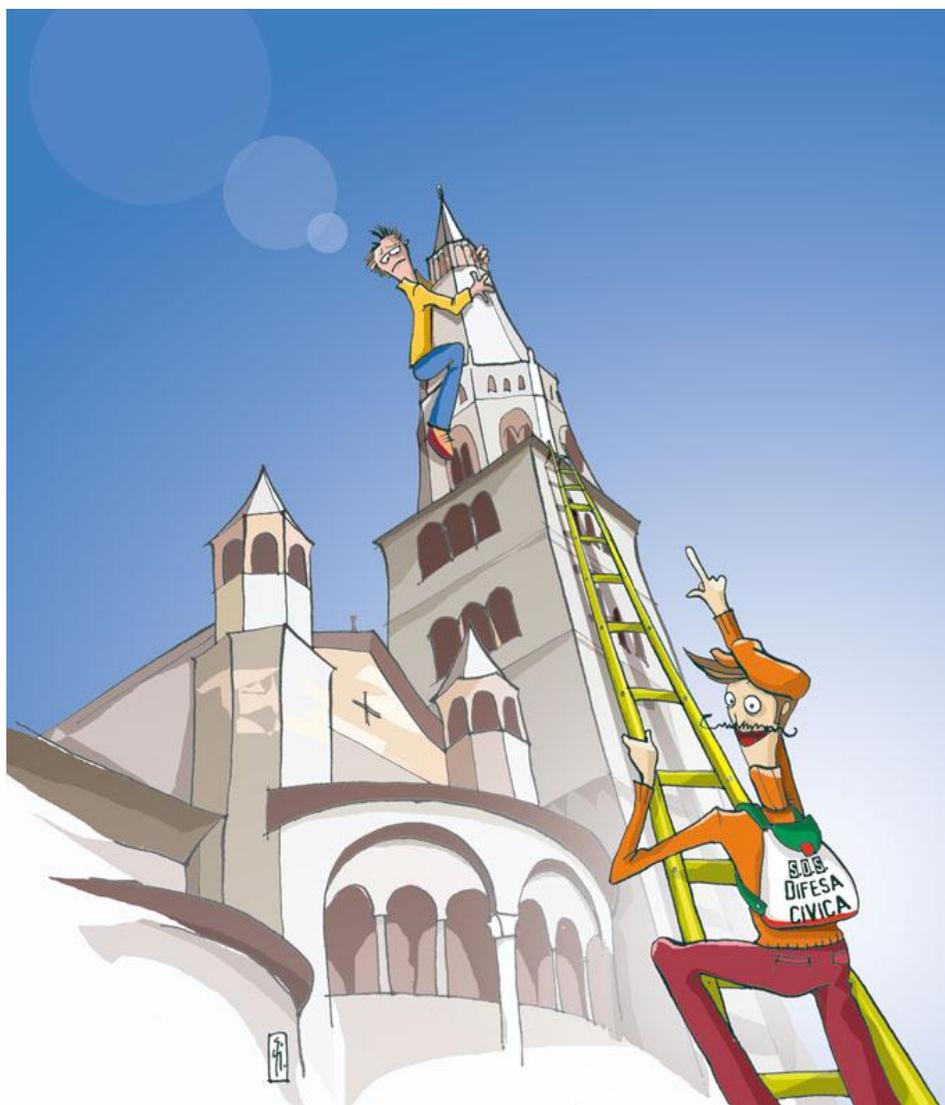


Reggio Emilia
Il Difensore civico sorvola la Sala del tricolore



Modena

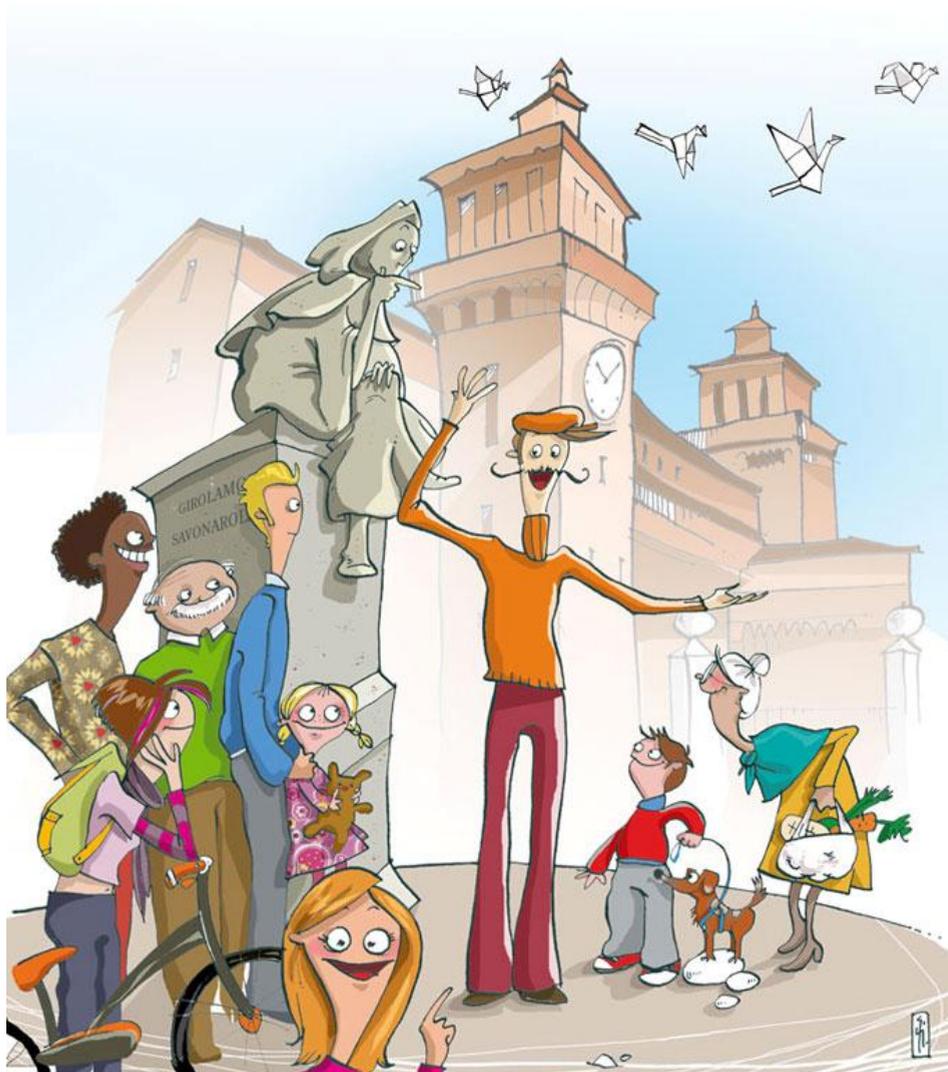
Il Difensore civico si arrampica sulla Ghirlandina



Bologna
Nettuno e la sua Fontana senz'acqua
ricevono il soccorso della difesa civica



Ferrara
Girolamo Savonarola nella piazza a lui dedicata
ascolta il Difensore insieme ai suoi concittadini



Forlì

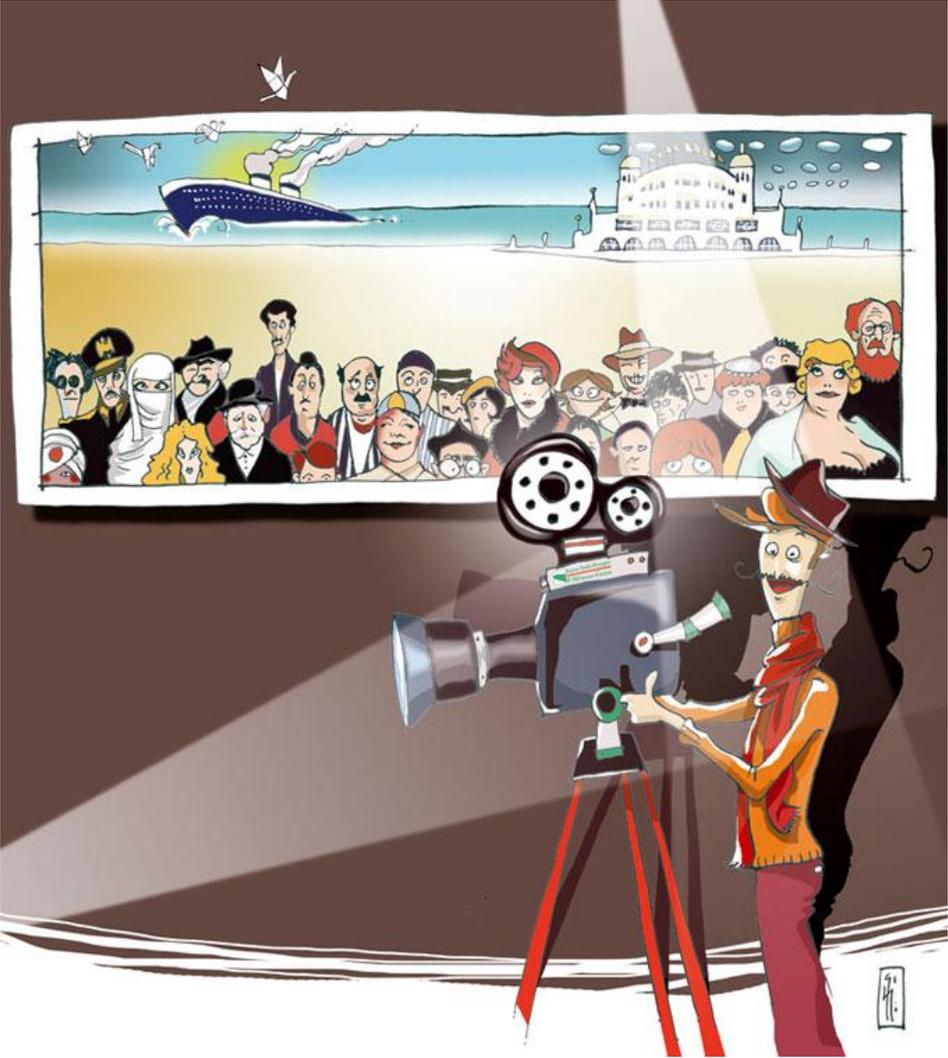
Il Difensore civico accanto al monumento ad Aurelio Saffi



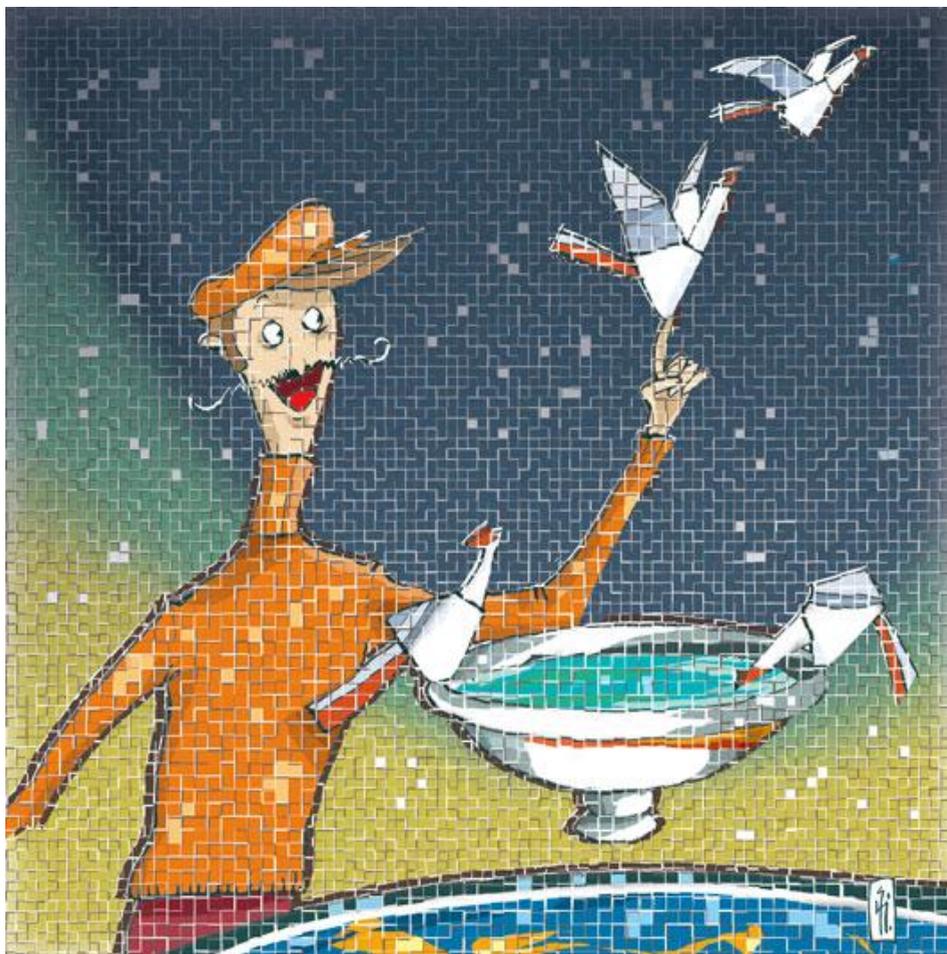
Cesena
Il Difensore civico alla Biblioteca Malatestiana



Rimini
Il Difensore civico diventa regista



Ravenna
Il Difensore civico entra nei mosaici



Finito di stampare nel maggio 2013
presso il Centro Stampa della Regione Emilia Romagna