

# «Se volete il mio parere...» – Tenere conto delle conoscenze ed esperienze delle persone povere o a rischio di povertà

Basi e tappe della partecipazione dei diretti interessati alla prevenzione e alla lotta contro la povertà



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'interno  
**Ufficio federale delle assicurazioni sociali UFAS**

## Colophon

### Gruppo di accompagnamento

Fidanza Olivier, Guerry Sophie, Hebeisen André, Kneubühl Erika, Moors Anke, Scherrer Valérie, Sirmoglu Avji, Toflovska Lilly, Zeller Martin (moderatore)

### Responsabile del progetto

Zbinden Mirjam, Piattaforma nazionale contro la povertà, Ufficio federale delle assicurazioni sociali, [gegenarmut@bsv.admin.ch](mailto:gegenarmut@bsv.admin.ch)

### Autrici

Müller de Menezes Rahel e Chiapparini Emanuela, Dipartimento per il lavoro sociale, Scuola universitaria professionale di Berna

### Copyright

Ufficio federale delle assicurazioni sociali, 3003 Berna

### Impaginazione

wps medienservice AG, 5210 Windisch

### Ordinazione gratuita

UFCL, Pubblicazioni federali per clienti privati, 3003 Berna, <http://www.pubblicazionifederali.admin.ch>, numero di ordinazione: 318.871.I

### Questa pubblicazione può essere scaricata dal sito Internet

<https://www.contro-la-poverta.ch/partecipazione>; disponibile in italiano, francese e tedesco

# Premessa

L'attuale crisi del coronavirus sta portando sempre più in primo piano il tema della povertà e la preoccupazione di perdere la base esistenziale. Al contempo sorgono domande sulle cause e conseguenze della povertà e sulle contromisure efficaci.

La presente guida pratica vuole contribuire a cambiare la prospettiva da cui si affronta la povertà: non si deve più parlare «di» persone povere o a rischio di povertà, bensì devono essere loro ad avere la parola. In questo modo si vuole tenere conto del fatto che tutti coloro che sono direttamente colpiti dalla povertà sono esperti del proprio ambito. Con le loro conoscenze specifiche ed esperienze personali, possono fornire indicazioni preziose per l'impostazione e l'attuazione di misure in materia o avviarne di propria iniziativa. La partecipazione dei diretti interessati contribuisce così a far sì che le misure tengano meglio conto dei loro bisogni e producano effetti.

Quali sono i fattori di successo della partecipazione? In quali forme può essere attuata? Quali esempi vi sono nella prassi? Per rispondere a queste domande, la Piattaforma nazionale contro la povertà ha pubblicato nel 2020 un rapporto di ricerca sui modelli di partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà alla prevenzione e alla lotta contro la povertà (in tedesco con riassunto in italiano). Le conoscenze acquisite con il rapporto sono state elaborate in vista dell'applicazione nella prassi.

I risultati sono ora presentati nella presente guida pratica. Redatta dalla Scuola universitaria professionale di Berna in stretta collaborazione con persone direttamente colpite dalla povertà e professionisti, la guida è destinata sia a dirigenti e professionisti che a persone povere o a rischio di povertà che si interessano ai processi di partecipazione.

L'elaborazione della guida ha permesso di mettere in luce con alcuni esempi i fattori di cui va tenuto conto: la partecipazione richiede, da parte di tutte le persone coinvolte, tempo, apertura, flessibilità e disponibilità ad apprendere, affinché si possa svolgere una discussione alla pari e si possano considerare le esigenze di tutti gli interessati. Il grosso impegno profuso ha dato i suoi frutti: è questa la conclusione cui si è giunti al termine dell'elaborazione della guida pratica. Questa costituisce una base chiara e preziosa per tutti coloro che intendono avviare e attuare progetti di partecipazione. Da parte nostra, vi incoraggiamo a seguirci su questa strada.

In nome del gruppo di gestione strategica della Piattaforma nazionale contro la povertà

**Astrid Wüthrich**

*Ufficio federale delle assicurazioni sociali*

*Vicedirettrice e capo dell'Ambito Famiglia, generazioni e società*

## Opinioni sulla guida

**Lilly Tofilovska**, vicepresidente dell'associazione autogestita «Association construire demain» e membro fondatore dell'«Association P.O.U.R.Neuch», Neuchâtel

Per una vita migliore, tutti dobbiamo impegnarci per rendere possibile l'impossibile. Per farlo si deve iniziare dalla propria famiglia, per poi passare al proprio quartiere (p. es. aiutando le persone per la spesa), alla Città e al Cantone, fino ad arrivare addirittura al livello federale.

Questa guida pratica della Piattaforma nazionale contro la povertà ci motiva ad agire adeguandola ai nostri progetti:

- offrire un luogo di accoglienza e dialogo alle persone in condizioni precarie e a quelle povere, proteggerle e difendere gli interessi delle persone che percepiscono l'aiuto sociale;
- essere a disposizione della collettività quando si tratta di riflettere sulle riforme dell'aiuto sociale o sul suo funzionamento;
- creare eventi tesi a riunire e a favorire i contatti, la solidarietà e la convivialità tra le persone. Insieme siamo più forti e possiamo spostare montagne.

**Valérie Scherrer**, direttrice dei servizi sociali regionali della Repubblica e Cantone del Giura

La partecipazione dei diretti interessati è al centro dei processi di accompagnamento individuale degli operatori sociali. I servizi sociali della Repubblica e Cantone del Giura mirano a coinvolgere maggiormente i diretti interessati nello sviluppo, nell'analisi, nella valutazione e nell'attuazione delle prestazioni cantonali. La guida pratica descrive le fasi della partecipazione, fornisce strumenti e un metodo che permetterà ai servizi summenzionati, agli attori politici e a quelli operanti sul campo di attuare meglio i processi di partecipazione e di dare effettivamente spazio alle persone che percepiscono l'aiuto sociale. Inoltre, la guida pratica potrà essere condivisa con i diretti interessati affinché questi ultimi possano capire meglio il loro ruolo e far sentire la loro voce nei vari progetti di riforma o di sviluppo in corso nel Cantone del Giura.

**Thomas Michel**, direttore della Divisione Socialità della Città di Bienne

Le persone coinvolte hanno la disponibilità e la competenza di impostare aspetti fondamentali dei servizi pubblici in modo che ne risultino miglioramenti per tutti. Quello di cui si ha bisogno è la volontà di ascoltare davvero, fino in fondo e di attuare almeno una parte di quanto viene segnalato. Nel lavoro quotidiano di direzione ci si ritrova con aspetti evidentemente non cruciali che assumono la massima priorità e vengono realizzati. Prendere in considerazione e attuare le idee dei diretti interessati dà un contributo importante nella quotidianità: i gruppi target si sentono maggiormente considerati e apprezzati, e nell'ambito della consulenza e della fornitura di servizi i collaboratori beneficiano della fiducia guadagnata in questo modo. L'apertura a processi di partecipazione fa inevitabilmente aumentare le possibilità di attrito ma, diciamo onestamente, solo uscendo dalla propria zona di comfort si possono ottenere cambiamenti duraturi. La partecipazione genera un atteggiamento più consapevole anche dei collaboratori e una maggiore legittimazione di ciò che facciamo o meno nell'ambito dei nostri mandati legali. Vale la pena di osare andare in questa direzione. Provate!

**Avji Sirmoglu**, *cofondatrice dell'Internetcafé Planet13, Basilea*

La guida pratica cela un notevole lavoro di base. Sono stati trattati numerosi temi. Ovviamente è un lavoro che non ha mai fine, si può sempre continuare, sempre perfezionare. Sarebbe bello se molti attori che operano nell'ambito sociale e nel mondo politico considerassero questa guida pratica come uno strumento da prendere in mano e utilizzare regolarmente. Può essere di aiuto alle persone povere indicando loro come riuscire a essere coinvolte meglio e a far sentire la loro voce. Personalmente, divulgherò la guida pratica nel nostro Internetcafé Planet13 e nel nostro ambiente di lavoro.



# Indice

---

	<b>Premessa</b>	<b>03</b>
	<b>Introduzione</b>	<b>08</b>
<b>01</b>	<b>Parte I – Basi della partecipazione dei diretti interessati alla prevenzione e alla lotta contro la povertà</b>	<b>09</b>
	Che cosa si intende per povertà e rischio di povertà?	09
	Che cosa si intende per partecipazione?	10
	In quali ambiti vi sono possibilità di partecipazione e quali sono i suoi obiettivi?	11
	Quali sono gli effetti positivi della partecipazione?	13
	Come va impostato un processo di partecipazione?	14
	Quali sfide pongono i processi di partecipazione?	15
	Quali sono i fattori decisivi per la riuscita della partecipazione?	17
<b>02</b>	<b>Parte II – Modelli di partecipazione ed esempi pratici</b>	<b>18</b>
	<b>Modello 1:</b> sviluppo di strutture e processi di organizzazioni di servizi	19
	<b>Modello 2:</b> formazione e formazione continua di professionisti	22
	<b>Modello 3:</b> sviluppo di basi politiche e giuridiche	23
	<b>Modello 4:</b> dibattito pubblico / lobbying	26
	<b>Modello 5:</b> strutture di autoaiuto	31
	<b>Modello 6:</b> elaborazione delle basi della partecipazione	34
<b>03</b>	<b>Parte III – Partecipazione passo per passo</b>	<b>37</b>
	<b>1ª tappa:</b> chiarire l'ambito d'intervento della partecipazione	38
	<b>2ª tappa:</b> chiarire le condizioni quadro della partecipazione	40
	<b>3ª tappa:</b> definire gli obiettivi della partecipazione	41
	<b>4ª tappa:</b> definire i requisiti che le persone coinvolte devono soddisfare e il loro ruolo	42
	<b>5ª tappa:</b> definire le strutture e i processi della partecipazione	42
	<b>6ª tappa:</b> raggiungere, informare, rafforzare e valorizzare i diretti interessati	44
	<b>7ª tappa:</b> ricorrere a forme e metodi di partecipazione adatti	45
	<b>8ª tappa:</b> valutare la partecipazione	46
	<b>9ª tappa:</b> concludere i processi di partecipazione a tempo determinato	46

---

# Introduzione

La Piattaforma nazionale contro la povertà (2019–2024) vuole promuovere la partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà alla prevenzione e alla lotta contro la povertà. Nel quadro di processi di partecipazione queste persone condividono le loro conoscenze ed esperienze, il che contribuisce a migliorare le misure di prevenzione e lotta contro la povertà, ad esempio permettendo una maggiore qualità, efficacia ed economicità.

La presente guida pratica è uno strumento di lavoro che permette di pianificare, attuare e valutare i processi partecipativi e si rivolge a:

- professionisti nel campo della prevenzione e della lotta contro la povertà (operanti p. es. nei servizi sociali o nel settore dell'integrazione professionale o della formazione a livello di Città, Comuni, Cantoni, Confederazione e organizzazioni private) che intendono avviare o attuare processi di partecipazione;
- persone o gruppi poveri o a rischio di povertà che vogliono lanciare processi di partecipazione o che desiderano contribuirvi attivamente.

**La guida pratica si articola in tre parti:**

- Parte I – Basi della partecipazione dei diretti interessati alla prevenzione e alla lotta contro la povertà (p. es. chiarificazione di concetti, effetti positivi della partecipazione)
- Parte II – Presentazione di sei modelli di partecipazione
- Parte III – Descrizione delle tappe concrete da compiere nei processi di partecipazione

La guida pratica è stata elaborata in collaborazione con un gruppo di accompagnamento composto tra l'altro da persone povere e professionisti.

Si basa sullo studio relativo ai modelli di partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà alla prevenzione e alla lotta contro la povertà<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Emanuela Chiapparini, Claudia Schuwey, Michelle Beyeler, Caroline Reynaud, Sophie Guerry, Nathalie Blanchet e Barbara Lucas, «Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention», in Beiträge zur sozialen Sicherheit, rapporto di ricerca n. 7/20, Berna 2020; scaricabile dal sito Internet <http://www.contro-la-poverta.ch/partecipazione> (in tedesco con riassunto in italiano).



# Parte I – Basi della partecipazione dei diretti interessati alla prevenzione e alla lotta contro la povertà

In questa parte sono presentate le basi della partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà. Il filo conduttore è dato dalle seguenti domande:

- Che cosa si intende per povertà e rischio di povertà?
- Che cosa si intende per partecipazione?
- In quali ambiti vi sono possibilità di partecipazione e quali sono i suoi obiettivi?
- Quali sono gli effetti positivi della partecipazione?
- Come va impostato un processo di partecipazione?
- Quali sfide pongono i processi di partecipazione?
- Quali sono i fattori decisivi per la riuscita della partecipazione?

Le basi qui esposte si riferiscono all'ambito specifico della prevenzione e della lotta contro la povertà, ma possono applicarsi anche ad altri contesti.

## Che cosa si intende per povertà e rischio di povertà?

Spesso per povertà si intende la povertà reddituale. Secondo la Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (COSAS), una persona è povera quando il suo reddito mensile è inferiore al minimo vitale sociale, ossia non è sufficiente per acquistare i beni e i servizi necessari per condurre una vita socialmente integrata<sup>2</sup>.

Si parla di rischio di povertà quando il reddito di una persona è nettamente inferiore al reddito medio della popolazione complessiva.

La povertà non è però determinata soltanto dalla dimensione reddituale. Si parla di povertà anche quando una persona ha possibilità decisamente inferiori alla media della popolazione in uno o diversi ambiti fondamentali della vita come il lavoro, la formazione, l'alloggio e la partecipazione alla vita sociale, culturale e politica.

<sup>2</sup> INFRAS e PH Bern, «Nationales Programm gegen Armut: Ergebnisse aus den geförderten Projekten im Handlungsfeld Bildungschancen. Synthesebericht», in Beiträge zur sozialen Sicherheit, rapporto di ricerca n. 6/18, Berna 2018 (in tedesco con riassunto in italiano).

## Che cosa si intende per partecipazione?

Il concetto di partecipazione è poliedrico. Prima di avviare un processo partecipativo occorre stabilire che cosa si intende per partecipazione. Qui di seguito è riportata la definizione di partecipazione così come intesa in questa guida.

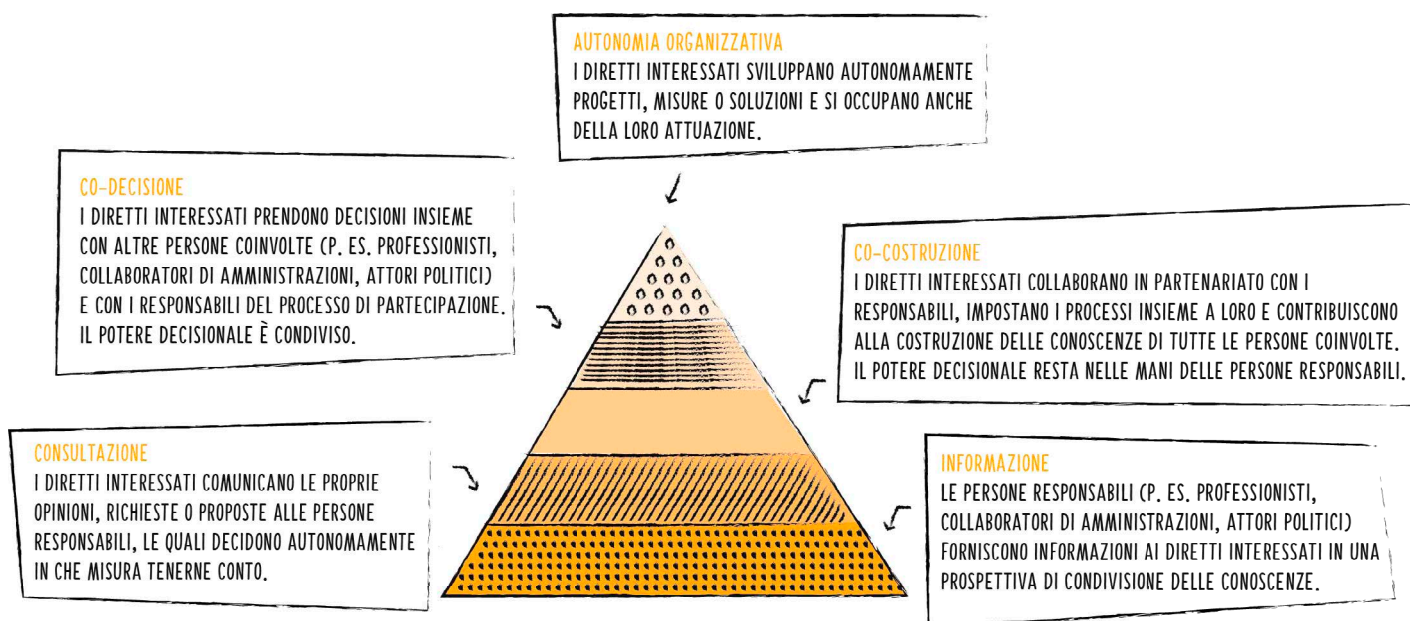
Si parla di partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà alla prevenzione e alla lotta contro la povertà quando queste sono coinvolte attivamente nella ricerca, nello sviluppo, nell'attuazione e nella valutazione di misure o soluzioni. In questo approccio i diretti interessati condividono le loro conoscenze ed esperienze. La partecipazione può essere più o meno intensa. A seconda del livello partecipativo, i diretti interessati possono esprimere il proprio parere, contribuire all'elaborazione di proposte, avere voce in capitolo nelle decisioni o prendere essi stessi delle decisioni.

La partecipazione deve fondarsi sui diritti umani, sui diritti democratici e sul diritto all'autodeterminazione<sup>3</sup>.

L'intensità della partecipazione può variare molto da un processo all'altro. Per intensità della partecipazione si intende la misura in cui i diretti interessati possono influire sulle decisioni. Le loro possibilità di esercitare un'influenza dipendono dalle condizioni quadro e dagli obiettivi del processo partecipativo. Più si lascia spazio alla partecipazione, più il potere è condiviso. È in ogni caso importante avere le idee chiare sull'intensità della partecipazione.

Nella letteratura specializzata i livelli di intensità della partecipazione sono distinti come segue.

<sup>3</sup>Questa definizione si rifà a quella formulata nello studio di Chiapparini et al., «Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention», Beiträge zur sozialen Sicherheit, rapporto di ricerca n. 7/20, Berna 2020; scaricabile dal sito Internet <http://www.contro-la-poverta.ch/partecipazione> (in tedesco con riassunto in italiano).



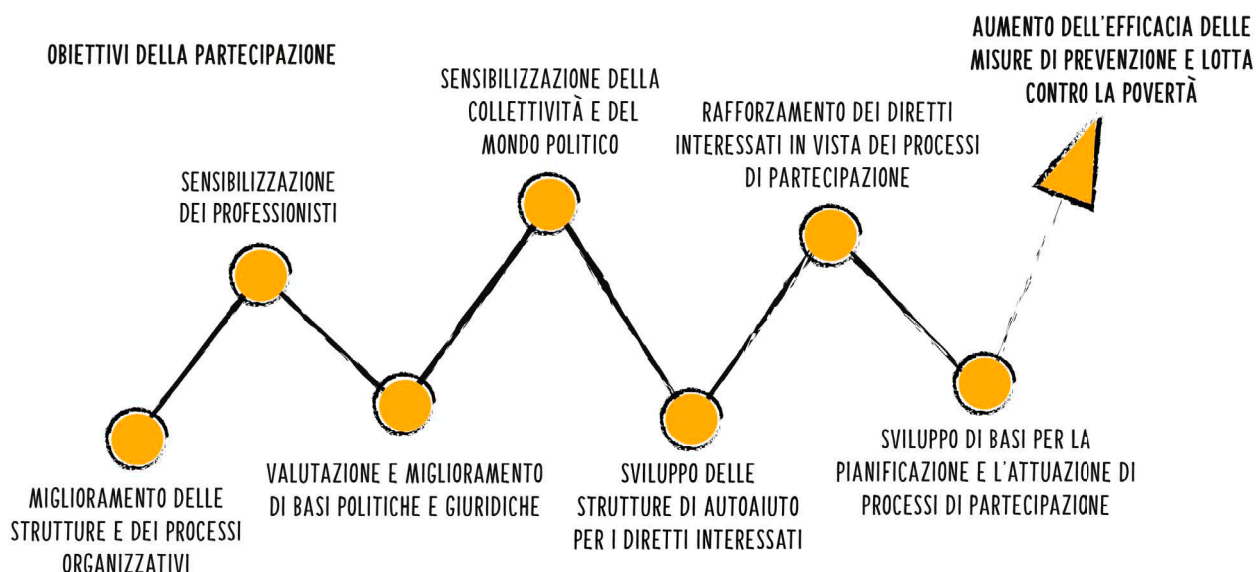
I processi di partecipazione possono collocarsi a livello locale, regionale, cantonale, nazionale o internazionale. Possono essere avviati da organizzazioni specializzate<sup>4</sup>, amministrazioni, organizzazioni di persone povere o a rischio di povertà, strutture di autoaiuto oppure scuole universitarie.

La presente guida si concentra sulla partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà. Oltre ai diretti interessati, un processo partecipativo può coinvolgere anche professionisti, politici, volontari o persone vicine a chi è povero o a rischio di povertà. Quando nella guida si parla di «persone coinvolte» si intendono sia i diretti interessati sia altri gruppi di soggetti che intervengono nel processo di partecipazione.

<sup>4</sup> In questa guida, per «organizzazioni specializzate» si intendono organizzazioni in cui dei professionisti assumono la direzione e forniscono le prestazioni. Per «organizzazioni di diretti interessati» si intendono organizzazioni in cui le persone in situazione di povertà si organizzano per sostenersi reciprocamente e/o rappresentare i propri interessi.

## In quali ambiti vi sono possibilità di partecipazione e quali sono i suoi obiettivi?

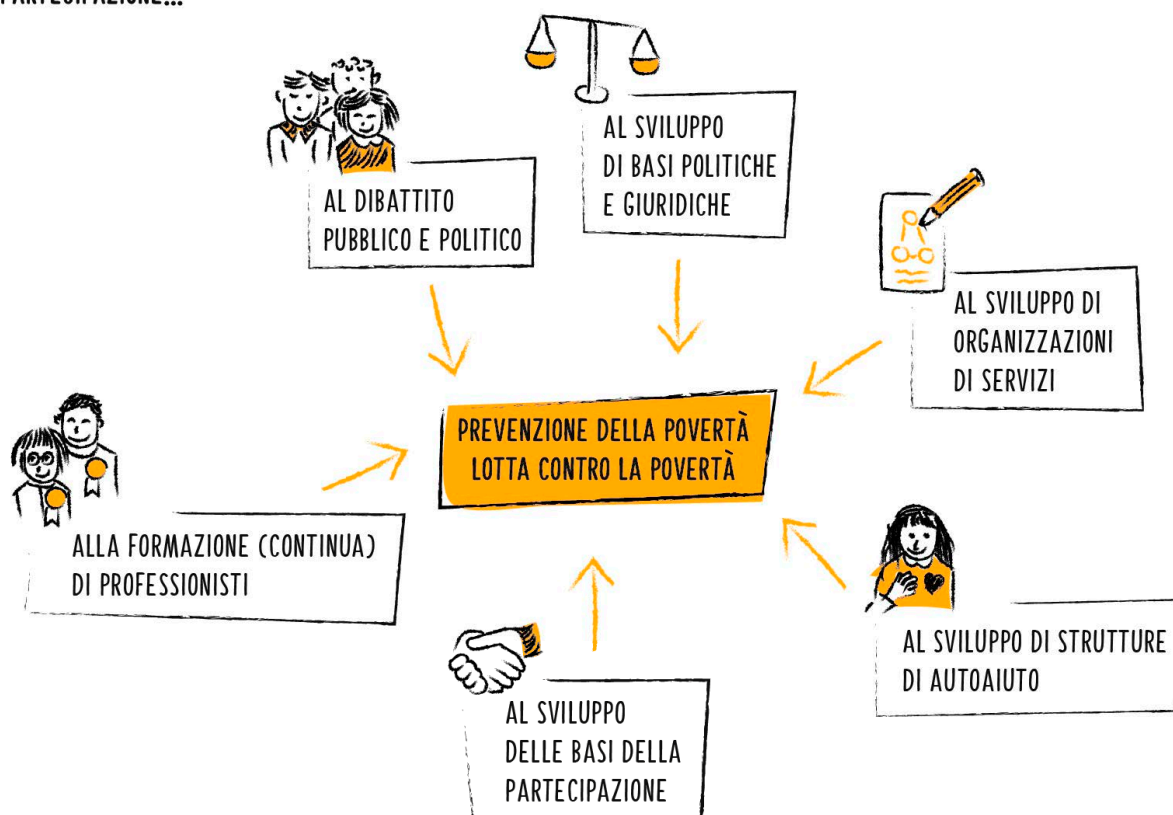
Le misure o le soluzioni sviluppate, attuate o valutate in collaborazione con i diretti interessati possono essere molto eterogenee. Il motivo è da ricercare nel fatto che lo strumento della partecipazione può essere utilizzato in svariati ambiti, con forme e finalità diverse.



Lo studio sui modelli partecipativi rileva le possibilità di partecipazione attualmente esistenti per le persone povere o a rischio di povertà in Svizzera e in altri Paesi e le suddivide in **sei ambiti d'intervento**, con obiettivi specifici:

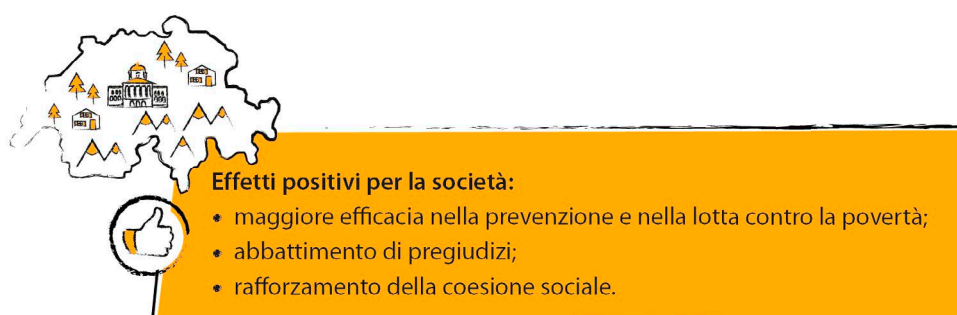
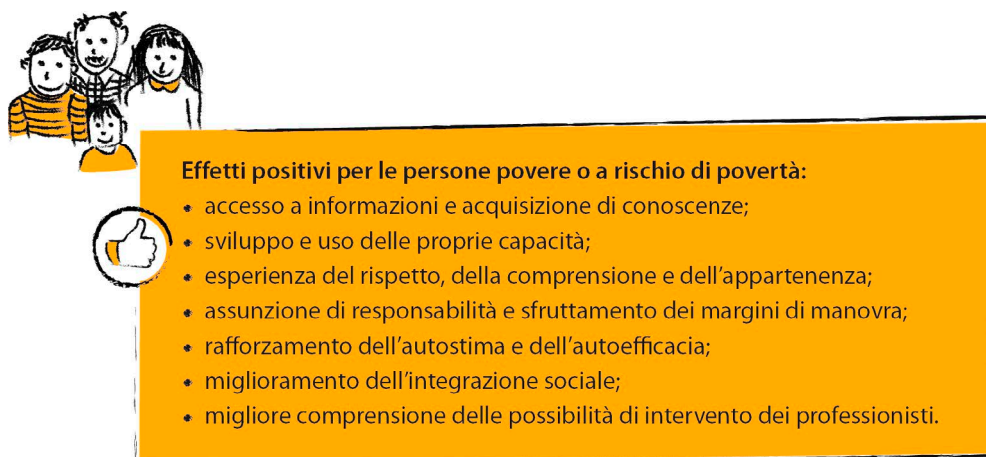
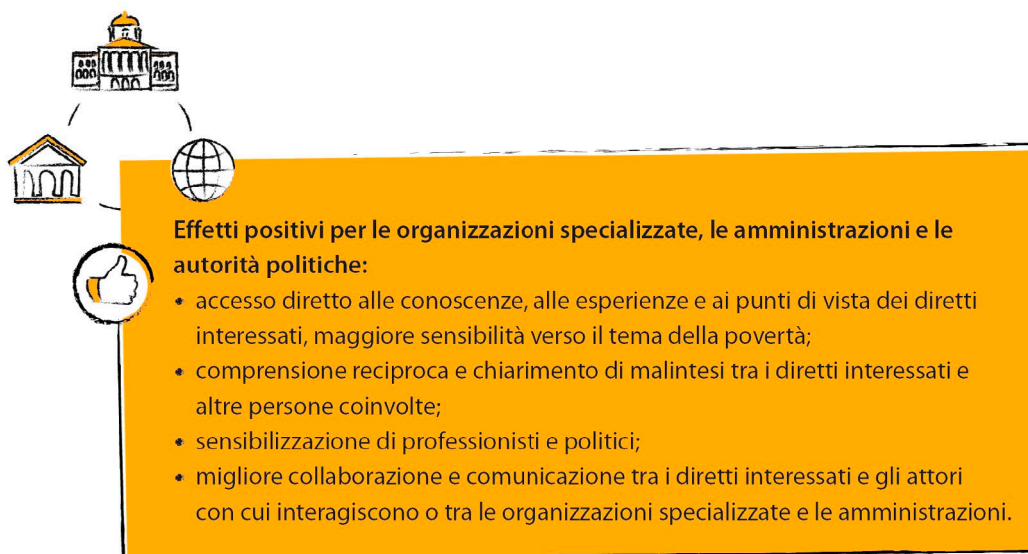
- **sviluppo di organizzazioni di servizi**, al fine di poter migliorare l'efficacia, la qualità o l'economicità dell'offerta, ad esempio facilitando l'accesso alle prestazioni per i diretti interessati;
- **formazione e formazione continua di professionisti**, per esempio nelle scuole superiori di lavoro sociale, al fine di garantire una migliore formazione dei professionisti per quanto riguarda il problema della povertà;
- **sviluppo di basi politiche e giuridiche**, per esempio di leggi, programmi politici o rapporti sulla povertà, tenendo conto delle conoscenze ed esperienze dei diretti interessati, al fine di migliorare la prevenzione e la lotta contro la povertà;
- **partecipazione al dibattito pubblico e politico / lobbying**, per esempio con conferenze e pareri, al fine di sensibilizzare la collettività e il mondo politico sul problema della povertà o influenzare l'opinione pubblica e le autorità politiche;
- **sviluppo di strutture di autoaiuto** affinché i diretti interessati possano sostenersi meglio a vicenda e migliorare le proprie competenze;
- **sviluppo delle basi della partecipazione**, quali ad esempio guide sulla partecipazione, o rafforzamento dei diretti interessati per rendere possibile un loro coinvolgimento nei processi partecipativi e creare condizioni favorevoli per questi processi.

## PARTECIPAZIONE...



## Quali sono gli effetti positivi della partecipazione?

Le esperienze maturate nell'attività pratica mostrano che un maggiore coinvolgimento delle persone povere o a rischio di povertà comporta svariati effetti positivi, se si creano i presupposti necessari per il processo di partecipazione. Queste ripercussioni possono andare a beneficio delle organizzazioni specializzate, delle amministrazioni, delle autorità politiche e della società, così come dei diretti interessati. Gli effetti variano a seconda dell'ambito in cui viene dato spazio alla partecipazione e dell'impostazione di quest'ultima.



## Come va impostato un processo di partecipazione?

Per ogni processo è importante scegliere una forma di partecipazione adatta. Questo punto deve essere chiarito fin dall'inizio con tutte le persone coinvolte.

I processi partecipativi si distinguono tra l'altro per la **durata** della partecipazione.



**Partecipazione a tempo determinato:** i diretti interessati partecipano a progetti o fanno parte di organi costituiti per un determinato periodo prestabilito.



**Partecipazione permanente:** i diretti interessati sono membri fissi di un organo o sono assunti a tempo indeterminato da un'organizzazione o un'amministrazione.

Un altro elemento distintivo del processo di partecipazione è la **responsabilità principale**.



Nell'**approccio top-down** la responsabilità principale del processo di partecipazione è assunta da amministrazioni, organi statali, organizzazioni specializzate e simili, che fissano determinate condizioni quadro (p. es. temi, scadenze, procedure). Entro questi limiti, il margine lasciato alla partecipazione dei diretti interessati può essere più o meno ampio. I tempi di attuazione dei processi top-down possono essere piuttosto brevi. D'altra parte, però, una libertà di azione troppo limitata può inibire il coinvolgimento dei diretti interessati.



Nell'**approccio bottom-up** sono i gruppi di persone povere o a rischio di povertà oppure i diretti interessati a prendere l'iniziativa e ad assumersi la responsabilità principale del processo di partecipazione. Definiscono le condizioni quadro e ogni singola persona partecipa alla risoluzione dei problemi e alla presa di decisioni. Nelle iniziative bottom-up la motivazione a partecipare è generalmente alta. Spesso tuttavia le risorse temporali, finanziarie e umane sono insufficienti.

I due approcci possono anche completarsi a vicenda. In tal caso si parla di approccio misto top-down e bottom-up. Ne è un esempio un processo di partecipazione avviato da un'amministrazione e che prevede una collaborazione con i membri di un'organizzazione di persone povere o a rischio di povertà.



## Quali sfide pongono i processi di partecipazione?

Le attività di ricerca e le esperienze pratiche evidenziano alcuni aspetti che possono ostacolare la partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà.



### Sfide per le organizzazioni specializzate e le amministrazioni:

- risorse di tempo insufficienti;
- scarsità o mancanza di conoscenze sui processi di partecipazione;
- insufficiente disponibilità al cambiamento;
- rapporti di forza che ostacolano una comunicazione alla pari con i diretti interessati;
- pregiudizi nei confronti delle persone povere o a rischio di povertà;
- timore di non riuscire a soddisfare le aspettative dei diretti interessati.



### Sfide per le organizzazioni di persone povere o a rischio di povertà e per i diretti interessati:

- risorse insufficienti in termini di tempo, denaro o infrastrutture;
- scarsità o mancanza di conoscenze sui processi di partecipazione;
- poche possibilità di collaborare con attori influenti in ambito sociale o di politica sociale;
- azione comune ostacolata per esempio dalla paura della stigmatizzazione e da situazioni di vita diverse;
- dubbi sulla possibilità di riuscire a cambiare qualcosa impegnandosi personalmente;
- esperienze negative con organizzazioni specializzate o amministrazioni;
- sentimenti di vergogna o mancanza di autostima dovuti alla situazione di povertà.

### Ostacoli ai processi di partecipazione:

- responsabilità e ruoli non chiaramente definiti;
- obiettivi poco chiari e/o aspettative troppo elevate verso il processo di partecipazione;
- pianificazione insufficiente;
- risorse insufficienti in termini di tempo, personale e denaro;
- mancanza di flessibilità;
- difficoltà di collaborazione tra i gruppi di persone coinvolti, per esempio a causa di problemi di comunicazione;
- competenze insufficienti nella gestione strategica del processo di partecipazione.

### Rischi dei processi di partecipazione

- Strumentalizzazione: un'organizzazione o un'amministrazione si serve dei diretti interessati facendo credere di coinvolgerli al solo fine di migliorare la propria immagine.
- Delusione: il fatto che i risultati di un processo di partecipazione non siano considerati, o lo siano soltanto in parte (p. es. non viene dato seguito alle proposte) può provocare un senso di frustrazione tra le persone coinvolte.
- Esclusione di determinati gruppi di persone: coinvolgendo soltanto le persone più competenti per il progetto che si intende realizzare si rischia di non considerare o di considerare in misura insufficiente le conoscenze e le opinioni di altri diretti interessati.



# Quali sono i fattori decisivi per la riuscita della partecipazione?

I processi di partecipazione hanno esito positivo se si creano i presupposti necessari a tal fine, ossia se ci si assicura per esempio che siano disponibili risorse sufficienti in termini di tempo e denaro nonché conoscenze in materia di pianificazione, attuazione e valutazione.

Dato che i processi di partecipazione hanno premesse e obiettivi differenti e coinvolgono persone diverse, è fondamentale stabilire di volta in volta i presupposti più rilevanti. La mancanza di questa base può compromettere la riuscita di un processo di partecipazione.



## **Presupposti per le organizzazioni specializzate, le amministrazioni e i loro collaboratori:**

- sufficienti risorse in termini di denaro, tempo e personale;
- sostegno dei processi di partecipazione da parte dei superiori o delle autorità politiche;
- disponibilità a imparare «da chi si trova dall'altra parte» e ad affrontare cambiamenti;
- punti chiave del processo partecipativo chiaramente definiti, per esempio obiettivi, intensità e forma della partecipazione;
- capacità di comunicare alla pari con i diretti interessati e di utilizzare un linguaggio facilmente comprensibile;
- capacità di promuovere la partecipazione dei diretti interessati, per esempio creando un clima di fiducia oppure ricorrendo al mentoring o a una moderazione esterna;
- disponibilità a riflettere sulle proprie idee e sui propri pregiudizi e a correggerli.



## **Presupposti per le organizzazioni di persone povere o a rischio di povertà e per i diretti interessati:**

- risorse finanziarie sufficienti, per esempio incentivi finanziari per istituire e mantenere organizzazioni di persone povere o a rischio di povertà;
- riconoscimento del valore delle proprie esperienze di povertà;
- disponibilità a riflettere sulle proprie esperienze di povertà e condividerle nel processo di partecipazione e capacità di farlo;
- disponibilità a considerare altri punti di vista;
- disponibilità a negoziare costantemente i termini della collaborazione;
- disponibilità a migliorare le proprie competenze se necessario (p. es. capacità di esprimersi, competenze medial).

# Parte II – Modelli di partecipazione ed esempi pratici

Nello studio di Chiapparini et al. sono presentati sei modelli di partecipazione in fase di realizzazione in Svizzera o all'estero che coinvolgono persone povere o a rischio di povertà nella prevenzione e nella lotta contro la povertà.

Come risulta dalla tabella sottostante, i sei modelli riguardano diversi ambiti, quali ad esempio lo sviluppo di organizzazioni di servizi (modello 1) o la partecipazione al dibattito pubblico (modello 4).

Ogni modello può essere attuato secondo modalità diverse; la partecipazione dei diretti interessati, per esempio, può essere permanente o a tempo determinato. Per ogni modello sono dunque indicate due o tre varianti di attuazione.

Lo studio descrive in dettaglio varianti di attuazione che, secondo il gruppo di accompagnamento, sono particolarmente indicate in Svizzera per amministrazioni e organizzazioni specializzate a livello comunale e cantonale. Queste varianti sono evidenziate in grassetto nella tabella e trattate in modo più approfondito rispetto alle altre.

## Panoramica dei modelli di partecipazione



### MODELLO 1

Sviluppo di strutture e processi di organizzazioni di servizi



### MODELLO 2

Formazione e formazione continua di professionisti



### MODELLO 3

Sviluppo di basi politiche e giuridiche



### MODELLO 4

Dibattito pubblico / lobbying



### MODELLO 5

Strutture di autoaiuto



### MODELLO 6

Elaborazione delle basi della partecipazione



## Modello 1: sviluppo di strutture e processi di organizzazioni di servizi

Questo modello prevede la partecipazione di persone povere o a rischio di povertà allo sviluppo delle strutture e dei processi di organizzazioni di servizi pubbliche o private (p. es. servizi sociali o servizi di consulenza). L'obiettivo è di migliorare i servizi o l'agire professionale dei professionisti, per esempio orientandoli maggiormente ai bisogni dei diretti interessati.

Per questo modello esistono tre varianti di attuazione:



Modello 1.1

**Organi a tempo determinato**



Modello 1.2

Organi permanenti



Modello 1.3

Assunzione a tempo (in)determinato



### Modello 1.1: organi a tempo determinato per lo sviluppo di organizzazioni di servizi

In Svizzera, diversi servizi sociali, centri sociali o associazioni del settore pubblico o privato hanno istituito organi a tempo determinato oppure organizzato workshop con persone povere o a rischio di povertà nell'intento di sviluppare la propria offerta. Queste iniziative danno ai destinatari la possibilità di parlare dei propri interessi e bisogni, avanzare richieste o formulare proposte di miglioramento.

#### Responsabilità del progetto

Organizzazioni di servizi pubbliche e private (p. es. servizi sociali, servizi di consulenza o uffici regionali di collocamento), con un approccio top-down

#### Intensità della partecipazione

- **Consultazione:** i diretti interessati presentano le loro opinioni, richieste e proposte
- **Co-costruzione:** i diretti interessati collaborano in partenariato con le persone responsabili

#### Obiettivi della partecipazione

Formulazione di proposte di miglioramento per lo sviluppo di organizzazioni di servizi

#### Livello di collocazione geografica

- **Locale / comunale:** per esempio [«Gemeinsam-Ensemble»](#) della Divisione Socialità della Città di Bienne
- **Regionale / cantonale:** per esempio [progetto di Artias](#) con gruppi di lavoro composti da beneficiari di lunga durata dell'aiuto sociale

### Presupposti specifici per l'attuazione

- Creazione di un clima di fiducia che incoraggi i diretti interessati a esprimere anche delle critiche; eventualmente, garanzia della confidenzialità
- Riunioni moderate da una persona neutrale esterna all'organizzazione

### Possibili effetti per le organizzazioni di servizi

- Miglioramento delle strutture e dei processi grazie per esempio a una maggiore fiducia reciproca tra i professionisti e i diretti interessati, a una comprensione più profonda del problema da parte dei professionisti e all'identificazione di procedure inappropriate

### Possibili rischi / sfide in sede di attuazione

- Esclusione di determinate persone direttamente interessate, mancata considerazione delle loro opinioni ed esperienze, per esempio perché si scelgono soggetti che formulano poche critiche
- Rischio che un'organizzazione si serva dei diretti interessati per esempio facendo credere di coinvolgerli al solo fine di migliorare la propria reputazione



#### **«Gemeinsam-Ensemble» della Divisione Socialità della Città di Bienne**

Nel quadro del progetto «Gemeinsam-Ensemble» della Divisione Socialità della Città di Bienne, nel 2019 si sono tenuti cinque workshop con beneficiari dell'aiuto sociale e professionisti del servizio sociale. Sotto la guida di un moderatore esterno sono state elaborate proposte per migliorare i primi contatti con l'aiuto sociale e le richieste di prestazioni e riorganizzare l'area d'ingresso del servizio. Portato avanti anche nel 2020, il progetto ha allora posto l'accento sulle possibilità di autoaiuto per i beneficiari dell'aiuto sociale. Nel 2021, in collaborazione con l'organo responsabile, verrà elaborata una guida con consigli per la gestione del quotidiano quando si beneficia dell'aiuto sociale. Verranno inoltre preparate domande per la rubrica FAQ (domande più frequenti) del sito Internet del servizio sociale.

*«Volevo dare voce anche ai diretti interessati e imparare da loro. Mi interessava sapere che cosa a loro avviso si poteva cambiare, nei limiti del possibile, per migliorare la collaborazione tra il servizio sociale e i beneficiari dell'aiuto sociale».*

Thomas Michel, direttore della Divisione Socialità della Città di Bienne



Emilie Clavel,  
«Die Betroffenen beeinflussen die Prioritäten des Managements»,  
in Zeitschrift für Sozialhilfe, 2020,  
numero 2, pagg. 18–19



### **Modello 1.2: organi permanenti per lo sviluppo di organizzazioni di servizi**

Questa variante di attuazione prevede il coinvolgimento di diretti interessati (p. es. beneficiari di prestazioni in ambito sociale e sanitario) in organi permanenti. Ne esistono degli esempi sia in Svizzera che all'estero. In alcuni Paesi questi organi permanenti sono obbligatori per legge. In Francia, per esempio, i beneficiari del «revenu de solidarité active (RSA)», paragonabile all'aiuto sociale in Svizzera, devono essere coinvolti nelle procedure che prevedono un adeguamento delle prestazioni.

**p.es.** « **Kundenkonferenz der Sozialhilfe Basel-Stadt** »

Dal 2004 il Cantone di Basilea Città organizza tre volte all'anno una cosiddetta conferenza dei clienti dell'aiuto sociale, alla quale partecipano persone povere, operatori dell'aiuto sociale cantonale e collaboratori di altre organizzazioni specializzate attive nella regione di Basilea. Gli obiettivi e i temi degli incontri sono stabiliti in anticipo dai partecipanti (p. es. schede informative sull'aiuto sociale, importo della franchigia sul reddito per i beneficiari dell'aiuto sociale). Basandosi sulle proposte e sui riscontri ricevuti, l'Ufficio del sostegno sociale cantonale attua, nel limite del possibile, miglioramenti concreti.

*«Questo dialogo è molto utile. Le domande pratiche sulle procedure da seguire nell'aiuto sociale non mancano mai. Un partecipante voleva sapere per esempio se i beneficiari dell'aiuto sociale dovevano dimostrare di cercare un impiego anche durante il confinamento della primavera 2020. Domande di questo genere vengono raccolte in occasione della conferenza e ci permettono di apportare miglioramenti nel limite delle nostre possibilità».*

Markus Christen a proposito del suo impegno per la conferenza



### **Modello 1.3: assunzione a tempo (in)determinato per lo sviluppo di organizzazioni di servizi**

L'assunzione a tempo determinato o indeterminato di persone povere o a rischio di povertà in organizzazioni specializzate o amministrazioni è un'altra possibilità per promuovere la partecipazione. In generale i diretti interessati vengono istruiti o preparati in modo specifico per i compiti che dovranno svolgere. Vi sono esempi di questa variante di attuazione in Belgio e in Finlandia, ma non in Svizzera.

**p.es.** **Formazione e occupazione di esperti per esperienza in Belgio**

In Belgio diverse organizzazioni di servizi o amministrazioni pubbliche assumono «esperti per esperienza», ossia persone che hanno vissuto situazioni di povertà, che fungono da mediatori tra i professionisti e altri individui poveri. L'obiettivo è di permettere ai professionisti di comprendere meglio il problema della povertà e di adeguare la propria offerta per rispondere meglio alle necessità dei diretti interessati, per esempio fornendo loro informazioni facilmente comprensibili o agevolando loro l'accesso ai servizi di cui hanno bisogno.

Il servizio pubblico per l'integrazione sociale in Belgio descrive come segue il ruolo di questi esperti:

*«Gli esperti per esperienza sono persone che hanno vissuto situazioni di povertà ed esclusione sociale e che mettono a disposizione la loro esperienza per migliorare l'accessibilità dei servizi. Queste persone sono integrate in diversi servizi pubblici».*



[Site Internet Experts du vécu en matière de pauvreté](#)  
(in francese)



## Modello 2: formazione e formazione continua di professionisti

Se nel modello 1 l'attenzione è rivolta allo sviluppo delle organizzazioni, il modello 2 promuove la partecipazione di persone povere o a rischio di povertà, che spesso beneficiano dell'aiuto sociale, alla formazione e alla formazione continua dei professionisti. I diretti interessati mettono a disposizione le loro conoscenze ed esperienze per l'attività d'insegnamento, lo sviluppo di cicli di studio, la valutazione degli studenti e la ricerca.

L'obiettivo è di permettere ai professionisti di comprendere meglio il fenomeno della povertà e migliorare il loro agire professionale, per esempio orientandolo maggiormente ai bisogni dei diretti interessati.

L'attuazione di questo modello è di competenza delle scuole universitarie o delle reti di scuole universitarie e organizzazioni specializzate attive nella prevenzione e nella lotta contro la povertà. L'approccio è di tipo top-down.

Quasi tutti i progetti realizzati finora in Svizzera per coinvolgere persone povere nella formazione e nella formazione continua di professionisti del lavoro sociale sono stati di durata determinata. È tuttavia senz'altro immaginabile una partecipazione permanente dei diretti interessati nell'ambito di reti o scuole universitarie. Ne è un esempio il collettivo [SOIF de connaissances](#) in Francia.

### **p.es.** Partecipazione di persone povere o a rischio di povertà presso la Scuola superiore di lavoro sociale di Friburgo

Negli anni accademici 2018/2019 e 2020/2021 la Scuola superiore di lavoro sociale di Friburgo ha condotto un progetto pilota nell'ambito del quale ha assunto otto beneficiari dell'aiuto sociale. Ognuno di loro è intervenuto come relatore per un semestre, allo scopo di condividere le proprie esperienze con gli studenti e formulare insieme a loro proposte per migliorare la pratica professionale.

Dichiarazioni di alcuni studenti sul progetto pilota:

*«Nel nostro percorso formativo avevamo già imparato l'importanza dell'empatia, ma questo modulo ti spinge ad andare oltre, a capire realmente cosa sia la povertà».*

*«I contatti con le relatrici e i relatori (ossia persone povere) ci hanno fatto capire l'importanza delle loro conoscenze di esperti, visto che hanno vissuto la povertà in prima persona».*

**i** Sophie Guerry,  
Caroline Reynaud e  
Karine Donzallaz,  
«Sozialhilfebeziehende  
als Ausbildner für Soziale  
Arbeit», in Zeitschrift  
für Sozialhilfe, 2020,  
numero 2, pag. 20–22



## Modello 3: sviluppo di basi politiche e giuridiche

Questo modello prevede la partecipazione di persone povere o a rischio di povertà all'elaborazione o al miglioramento di basi politiche e giuridiche, come articoli di legge nel settore dell'aiuto sociale, rapporti nazionali sulla povertà, strategie o piani e programmi politici.

L'obiettivo è di far sì che queste basi tengano maggiormente conto dei bisogni dei diretti interessati, che questi ultimi possano esercitare (meglio) i propri diritti o che vengano elaborate misure più efficaci per prevenire e contrastare la povertà.

Per questo modello esistono due varianti di attuazione:



Modello 3.1

**Organi a tempo determinato**



Modello 3.2

Organi permanenti



### Modello 3.1: organi a tempo determinato per lo sviluppo di basi politiche e giuridiche

Molti progetti realizzati in Francia e in Belgio prevedono la partecipazione di persone povere o a rischio di povertà all'elaborazione o al miglioramento di basi politiche o giuridiche nell'ambito di organi a tempo determinato. In Svizzera questo modello potrebbe essere attuato per esempio a livello comunale.

#### Responsabilità del progetto

Decisori istituzionali, per esempio governi o amministrazioni cantonali o comunali, con un approccio top-down

#### Intensità della partecipazione

- **Consultazione:** i diretti interessati presentano le loro opinioni, richieste e proposte
- **Co-costruzione:** i diretti interessati collaborano in partenariato con le persone responsabili, ma non hanno alcun potere decisionale
- **Co-decisione:** i diretti interessati prendono decisioni insieme con altre persone coinvolte e con i responsabili (potere decisionale condiviso)

#### Obiettivi della partecipazione

Valutazione, miglioramento o elaborazione di basi politiche e giuridiche (p. es. leggi sull'aiuto sociale, rapporti sulla povertà, programmi politici per la prevenzione della povertà)



### Livello di collocazione geografica

- **Locale / comunale:** per esempio workshop organizzati nel Regno Unito nell'ambito del [progetto «Get Heard»](#) di lotta contro la povertà
- **Regionale / cantonale:** per esempio Commissione per la revisione della legge sull'aiuto sociale nel Cantone di Ginevra
- **Nazionale:** per esempio gruppi di lavoro nell'ambito del [Conseil national des politiques et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale \(CNLE\)](#) in Francia

### Presupposti specifici per l'attuazione

- Integrazione della partecipazione in una strategia o in un processo politico, in modo da considerare i risultati dei processi di partecipazione

### Possibili effetti a livello politico e legislativo

- Maggiore orientamento delle misure politiche o delle basi giuridiche ai bisogni dei diretti interessati
- Adeguamento di programmi politici indotto dal coinvolgimento di persone povere o a rischio di povertà (p. es. esplorazione di nuove vie per prevenire e contrastare la povertà)
- Rafforzamento della legittimità della politica pubblica

### Possibili rischi / sfide in sede di attuazione

- Timore, da parte di professionisti e politici, di poter influire in misura inferiore sull'elaborazione per esempio di misure politiche
- Dubbi sul fatto che i diretti interessati facenti parte di un determinato organo possano rappresentare le opinioni e le richieste di tutte le persone povere o a rischio di povertà

### **p.es.** Workshop nell'ambito del progetto «Get Heard»

Nel Regno Unito, un gruppo di organizzazioni specializzate ha lanciato, in collaborazione con il Dipartimento del lavoro e delle pensioni (Department for Work and Pensions), il progetto «Get Heard». Nel quadro di questa iniziativa, nel 2004 e 2005 sono stati organizzati diversi workshop con persone povere o a rischio di povertà. L'obiettivo era di conoscere la loro opinione sulla politica governativa in materia di lotta alla povertà. I workshop hanno evidenziato in particolare l'esigenza di un'impostazione più efficace delle prestazioni di sostegno e di una maggiore partecipazione dei diretti interessati. I risultati sono confluiti nel piano d'azione nazionale per la lotta contro la povertà.

Estratto del rapporto sul progetto «Get Heard»:

**«I workshop hanno dimostrato che, se viene data loro la possibilità di esprimersi, le persone che vivono in condizioni di povertà possono influenzare la politica e ritrovare fiducia in se stesse, sapendo di essere ascoltate».**

**i** Oxfam (2008). [Get Heard! People living in poverty in the UK give their views on government policy](#) (in inglese).





## Modello 3.2: organi permanenti per lo sviluppo di basi politiche e giuridiche

Per l'elaborazione di basi politiche o giuridiche nell'ambito della prevenzione o della lotta contro la povertà si possono anche istituire organi permanenti, come avviene per esempio in Canada o in Francia, dove questi organi sono obbligatori per legge.



### **p.es.** Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (cclp), Canada

Questo comitato consultivo per la lotta contro la povertà e l'esclusione sociale è stato istituito dal governo canadese (Québec). Composto da persone povere e da rappresentanti di diverse organizzazioni attive nella lotta alla povertà, il cclp ha il compito di presentare proposte, richieste e pareri in modo da fornire al ministero competente una base per elaborare, attuare e valutare misure nell'ambito della strategia nazionale di lotta contro la povertà e l'esclusione sociale.

L'importanza di questo organo è descritta nel rapporto annuale come segue:

*«La partecipazione di persone direttamente toccate dalla povertà e dall'esclusione sociale è fondamentale: la loro voce e il loro vissuto possono contribuire alla definizione di approcci più coerenti che tengano conto del loro status di cittadine e cittadini a pieno titolo»*



cclp, [Rapport d'activité 2018-2019](#), 2019



## Modello 4: dibattito pubblico / lobbying

Questo modello ha lo scopo di far partecipare attivamente le persone povere o a rischio di povertà al dibattito pubblico e politico. Attraverso pareri o documenti di discussione, per esempio, i diretti interessati possono sensibilizzare l'opinione pubblica o le autorità politiche sul tema della povertà, difendere i propri interessi e influenzare le decisioni politiche.

Per questo modello esistono tre varianti di attuazione:



Modello 4.1

**Organizzazioni permanenti per la tutela degli interessi**



Modello 4.2

**Organi permanenti**



Modello 4.3

Organi a tempo determinato



### Modello 4.1: organizzazioni permanenti per la tutela degli interessi

In Svizzera e all'estero esistono diverse organizzazioni permanenti per la tutela degli interessi delle persone povere o a rischio di povertà, attive soprattutto a livello regionale e nazionale. Alcuni esempi sono rappresentati da [ATD Quarto Mondo](#), [Liste 13 gegen Armut und Ausgrenzung](#) e [Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen \(KABBA\)](#).

#### Responsabilità del progetto

Gruppi od organizzazioni di diretti interessati (prendono l'iniziativa e si assumono la responsabilità del progetto), con un approccio bottom-up

#### Intensità della partecipazione

- **Autonomia organizzativa:** gruppi od organizzazioni di diretti interessati sviluppano autonomamente attività quali petizioni o pareri scritti e si occupano anche della loro attuazione

#### Obiettivi della partecipazione

- Sensibilizzazione dell'opinione pubblica e delle autorità politiche, per esempio con interventi in occasione di conferenze
- Possibilità di influenzare l'opinione pubblica e le autorità politiche, per esempio con documenti di discussione

#### Livello di collocazione geografica

- **Regionale / cantonale:** per esempio [Liste 13 gegen Armut und Ausgrenzung](#) a Basilea
- **Nazionale / internazionale:** per esempio [ATD Quarto Mondo](#)

### Presupposti specifici per l'attuazione

- Promozione della partecipazione (p. es. i gruppi di diretti interessati assumono determinate spese e cercano il contatto diretto con persone povere o a rischio di povertà)
- Strutture organizzative semplici e consenso nella presa di decisioni

### Possibili effetti

- Sensibilizzazione dell'opinione pubblica e delle autorità politiche sul tema della povertà e sulle richieste dei diretti interessati
- Possibilità di influenzare il dibattito pubblico e politico sul tema della povertà
- Maggiore consapevolezza, per i diretti interessati, delle proprie possibilità di azione
- Maggiore fiducia in sé, per i diretti interessati, se le esperienze di povertà sono utilizzate in modo costruttivo

### Possibili rischi / sfide in sede di attuazione

- Visibilità pubblica insufficiente dei gruppi di diretti interessati (p. es. perché non sono ancora affermati come altri gruppi di interesse)
- Conoscenze limitate, tra i diretti interessati, sulle strategie di pubbliche relazioni o sulle strategie da adottare per influenzare le autorità politiche
- Mancanza di risorse umane o finanziarie per permettere all'organizzazione o al gruppo di diretti interessati di proseguire la propria attività

**p.es.**

#### **Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen (KABBA)**

Il KABBA è un comitato istituito nel 2005 da disoccupati e persone povere. Associazione apartitica che rappresenta gli interessi di disoccupati e persone povere nel mondo politico e di fronte alle autorità, si impegna a rafforzare i diritti di partecipazione degli interessati, per esempio dei beneficiari dell'aiuto sociale, e chiede di contrastare la povertà per esempio aumentando il minimo vitale, le prestazioni complementari per le famiglie e i salari minimi. Oltre a rappresentare gli interessi dei diretti interessati, il KABBA gestisce l'Internetcafé Power-Point, con accesso ai computer, e offre sostegno, per esempio nella ricerca di un alloggio.

**«Il KABBA si impegna, in collaborazione con altre organizzazioni e politici, per gli interessi e i diritti delle persone povere. Per esempio, chiediamo che sia istituito un organo centrale presso il quale le persone povere possano informarsi sui servizi e sulle prestazioni disponibili. Perché il miglior programma possibile non serve a niente, se i diretti interessati non ne sono a conoscenza.»**

Peter Näf, presidente del KABBA

 [Sito Internet KABBA](#)



## Modello 4.2: organi permanenti per la partecipazione al dibattito pubblico / lobbying

Per influire sul dibattito pubblico e politico e difendere i propri interessi, le persone povere o a rischio di povertà possono organizzarsi autonomamente oppure collaborare nell'ambito di organi permanenti. Oltre ai soggetti toccati dalla povertà, questi organi possono rappresentare altri gruppi di interesse, collaboratori di amministrazioni e organizzazioni specializzate o esponenti dell'economia privata. Si riscontrano esempi di questa variante di attuazione in Svizzera, Francia, Belgio e in altri Paesi.

### Responsabilità del progetto

Organizzazioni specializzate o amministrazioni, con un approccio top-down

### Intensità della partecipazione

- **Informazione:** le informazioni rilevanti sono messe a disposizione dei diretti interessati
- **Consultazione:** i diretti interessati presentano le loro opinioni, richieste e proposte
- **Co-costruzione:** i diretti interessati collaborano in partenariato con le persone responsabili, ma non hanno alcun potere decisionale
- **Co-decisione:** i diretti interessati prendono decisioni insieme con altre persone coinvolte e con i responsabili (potere decisionale condiviso)

### Obiettivi della partecipazione

- Sensibilizzazione dell'opinione pubblica e delle autorità politiche, per esempio con interventi in occasione di conferenze
- Possibilità di influenzare l'opinione pubblica e le autorità politiche, per esempio con pareri e documenti di discussione

### Livello di collocazione geografica

- **Locale / comunale:** per esempio [Forum Bruxelles contre les inégalités in Belgio](#)
- **Regionale / cantonale:** per esempio [Sozialkonferenz Basel](#)

### Presupposti specifici per l'attuazione

- Promozione della partecipazione dei diretti interessati (p. es. assunzione di determinate spese o flessibilità nei tempi di partecipazione)
- Ricorso a un moderatore neutrale affinché il dialogo all'interno dell'organo sia costruttivo

### Possibili effetti

- Possibilità di influenzare il dibattito pubblico e politico sul tema della povertà
- Maggiore consapevolezza, per i diretti interessati, delle proprie possibilità di azione
- Maggiore fiducia in sé, per i diretti interessati, se le esperienze di povertà sono utilizzate in modo costruttivo

### Possibili rischi / sfide in sede di attuazione

- Difficoltà di trovare, tra i diretti interessati, persone disposte a impegnarsi a lungo termine
- Difficoltà di percepire l'impatto delle attività di pubbliche relazioni e tutela degli interessi, con conseguenze negative sulla motivazione dei partecipanti



### Sozialkonferenz Basel

La Sozialkonferenz Basel è un organo politicamente neutrale e indipendente istituito nel 2004 su iniziativa della Fondazione Christoph Merian. Vi partecipano persone povere e rappresentanti dell'economia, dell'amministrazione e di organizzazioni specializzate. L'obiettivo è di promuovere lo scambio di informazioni e la collaborazione tra gli attori coinvolti, ma anche di dare visibilità a temi rilevanti in materia di politica sociale affinché siano considerati con maggiore attenzione nel dibattito pubblico. Tra i progetti di cui la conferenza si occupa attualmente vi è l'elaborazione di linee di azione per gestire le ripercussioni a lungo termine della pandemia di COVID-19 e migliorare l'accesso all'offerta di sostegno.

*«Diamo voce a persone socialmente svantaggiate e sensibilizziamo l'opinione pubblica sulle loro esigenze. Ci siamo resi conto, per esempio, che la pandemia di COVID-19 ha aumentato la solitudine di molte persone povere. In collaborazione con fornitori di servizi di sostegno e operatori economici abbiamo quindi cercato soluzioni per facilitare l'accesso di queste persone al sostegno sociale».*

Petra Hasler, presidente della Sozialkonferenz Basel



[Sito Internet Sozialkonferenz Basel](#)



### Modello 4.3: organi a tempo determinato per la partecipazione al dibattito pubblico / lobbying

Gli organi a tempo determinato sono un'altra opzione, accanto a quelli permanenti, per far partecipare i diretti interessati al dibattito pubblico e politico. Sono anch'essi composti da persone povere e da rappresentanti di diverse organizzazioni. Gli esempi in Svizzera sono pochi. In questa sede si possono citare l'organo che ha curato la preparazione e lo svolgimento della Conferenza nazionale sulla povertà del 2018 e il gruppo [VERKEHRT](#), che nel 2019 ha lanciato una campagna contro la revisione della legge sull'aiuto sociale nel Cantone di Berna.



#### **Plattform im Rahmen der Nationalen Armutskonferenz, Germania**

Nel quadro della Conferenza nazionale tedesca sulla povertà viene organizzato una volta all'anno un incontro tra persone che hanno esperienza di povertà. Questi appuntamenti, della durata di due giorni, sono un'occasione di dialogo e messa in rete e consentono di promuovere la partecipazione politica delle persone povere. La prima parte degli incontri è dedicata a workshop su temi come la povertà infantile o le correlazioni tra povertà e salute. Nella seconda parte i diretti interessati discutono dei loro bisogni con rappresentanti politici e formulano richieste.

Estratto dalla documentazione del 14° incontro  
(Nationale Armutskonferenz 2019, pag. 29):

**«Alcuni problemi, come la difficile situazione sul mercato dell'alloggio o la copertura del fabbisogno vitale per gli anziani o i bambini, erano noti ai deputati. In effetti si tratta di temi di cui la politica si occupa già. Altre richieste hanno invece colto di sorpresa i rappresentanti politici, che hanno promesso di tenerne conto sia a livello di partito che nella loro attività di parlamentari.»**



[Sito Internet Nazionale Armutskonferenz \(D\)](#)



## Modello 5: strutture di autoaiuto

In questo modello l'accento è posto sullo sviluppo di strutture o progetti di autoaiuto. L'obiettivo è di indurre i diretti interessati a organizzarsi autonomamente o a collaborare con organizzazioni specializzate per sviluppare strutture, processi e servizi, sostenersi a vicenda e prevenire o contrastare la povertà (p. es. luoghi d'incontro con postazioni informatiche e accesso a Internet).

Per questo modello esistono due varianti di attuazione:



### Modello 5.1

**Organizzazioni permanenti (co)gestite da organizzazioni specializzate**



### Modello 5.2

Organizzazioni permanenti gestite da persone povere o a rischio di povertà



### Modello 5.1: organizzazioni permanenti (co)gestite da organizzazioni specializzate

In questa variante di attuazione la responsabilità principale per la creazione di strutture di autoaiuto è assunta da organizzazioni specializzate. I diretti interessati sono coinvolti nel rispetto delle condizioni quadro prestabilite, mentre l'intensità della partecipazione può variare a seconda del progetto. In Svizzera ne è un esempio l'associazione *Surprise*: la sua variegata offerta comprende tra l'altro un accompagnamento a bassa soglia per l'aiuto all'autoaiuto e possibilità di guadagno nell'ambito di visite guidate di città su tematiche sociali e con la rivista Surprise.

#### Responsabilità del progetto

Organizzazioni specializzate, da sole (approccio top-down) o insieme ai diretti interessati (approccio misto top-down e bottom-up)

#### Intensità della partecipazione

- **Consultazione:** i diretti interessati presentano le loro opinioni, richieste e proposte
- **Co-costruzione:** i diretti interessati collaborano in partenariato con le persone responsabili, ma non hanno alcun potere decisionale
- **Co-decisione:** i diretti interessati prendono decisioni insieme con altre persone coinvolte e con i responsabili (potere decisionale condiviso)
- **Autonomia organizzativa (parziale):** i diretti interessati sviluppano autonomamente progetti o servizi e si occupano anche dell'attuazione

## Obiettivi della partecipazione

Sviluppo, miglioramento o realizzazione di strutture comuni di autoaiuto (p. es. luoghi d'incontro per contatti sociali, accesso a Internet)

## Livello di collocazione geografica

- **Locale / comunale:** per esempio [Kafi Klick](#)
- **Regionale / cantonale:** per esempio [visite guidate di città incentrate su tematiche sociali dell'associazione Surprise](#)

## Presupposti specifici per l'attuazione

- Disponibilità, da parte dei diretti interessati, a farsi riconoscere come persone povere o a rischio di povertà e a impegnarsi attivamente
- Disponibilità, da parte dei professionisti e dei diretti interessati, a cercare insieme una forma di collaborazione

## Possibili effetti

- Sviluppo di un'offerta di sostegno a bassa soglia che risponda ai bisogni effettivi
- Rafforzamento dell'autostima dei diretti interessati per effetto dell'aiuto all'autoaiuto
- Migliore integrazione sociale grazie al dialogo con altri diretti interessati

## Possibili rischi / sfide in sede di attuazione

- Sentimenti di vergogna o mancanza di tempo tra i diretti interessati
- Promozione insufficiente dell'aiuto all'autoaiuto da parte dei professionisti
- Rischio che le strutture di autoaiuto portino a una riduzione delle prestazioni sociali



### **Kafi Klick**

Kafi Klick è un'iniziativa del gruppo Interessengemeinschaft Sozialhilfe che mette a disposizione delle persone povere e disoccupate postazioni informatiche con accesso a Internet. Gli operatori offrono un sostegno individuale nella stesura di lettere. Nei locali di Kafi Klick gli ospiti possono inoltre intrattenersi e instaurare rapporti con persone nella stessa condizione.

Estratto dal bollettino informativo di Kafi Klick:

*«L'idea alla base di Kafi Klick è quella di offrire un luogo d'incontro. Dai contatti nascono nuovi legami che riducono l'isolamento causato dalla povertà. Il dialogo con persone che si trovano nella stessa situazione favorisce l'autoaiuto.»*



Kafi Klick, [JUNTAS!](#)  
[Gemeinsam statt vereinzelt](#)  
[– das Informationsbulletin](#)  
des Kafi Klick, 2020





## Modello 5.2: organizzazioni permanenti gestite da persone povere o a rischio di povertà

Questo modello offre ai diretti interessati la possibilità di organizzarsi autonomamente, con l'approccio bottom-up, per dare vita a strutture di autoaiuto e attuare progetti e servizi concreti. In Svizzera ne sono un esempio [l'Internetcafé Power-Point](#) e [l'Internetcafé Planet13](#).



### Internetcafé Planet13

L'Internetcafé Planet13 è un progetto di autoaiuto nato a Basilea e gestito da volontari con esperienza di povertà. Offre a chi è in difficoltà la possibilità di usare un computer e accedere a Internet, oltre che un aiuto per la stesura di lettere o la ricerca di informazioni. Infine organizza regolarmente eventi culturali e propone consulenze giuridiche e corsi gratuiti.

*«Molti nostri ospiti hanno urgente bisogno di aiuto. Alcuni di loro hanno perso il lavoro da poco e hanno difficoltà con le formalità per la richiesta di prestazioni o la ricerca di un nuovo impiego. All'Internetcafé Planet13 ricevono un aiuto immediato e a bassa soglia dai nostri volontari, che conoscono queste situazioni per esperienza diretta».*

Avji Sirmoglu, co-fondatrice dell'Internetcafé Planet13



[Sito Internet Internetcafé Planet13](#)



## Modello 6: elaborazione delle basi della partecipazione

I modelli da 1 a 5 promuovono la partecipazione per indurre cambiamenti concreti, per esempio il potenziamento di organizzazioni o la creazione di strutture di autoaiuto. Per raggiungere i risultati auspicati in sede di attuazione, tutte le persone coinvolte devono tuttavia disporre di competenze e conoscenze sull'impostazione dei processi di partecipazione. Il modello 6 si concentra proprio su questo aspetto: ha lo scopo di creare i presupposti necessari per il buon esito dei processi (p. es. raccomandazioni, informazioni o strumenti di lavoro).

Per questo modello esistono due varianti di attuazione:



**Modello 6.1**

**Organi a tempo determinato  
per l'elaborazione  
di basi concettuali**



**Modello 6.2**

**Organi a tempo determinato  
per il rafforzamento  
dei diretti interessati**



### Modello 6.1: organi a tempo determinato per l'elaborazione di basi concettuali

L'obiettivo è di elaborare le basi dei processi di partecipazione (p. es. raccomandazioni, informazioni, strumenti di lavoro) coinvolgendo i diretti interessati. A tal fine le organizzazioni specializzate, le amministrazioni e le organizzazioni di diretti interessati istituiscono organi a tempo determinato. In Svizzera ne sono un esempio gli organi istituiti per coinvolgere persone povere o a rischio di povertà nello studio sui modelli di partecipazione e nell'elaborazione della presente guida pratica.

#### Responsabilità del progetto

Organizzazioni o amministrazioni, con un approccio top-down od organizzazioni di diretti interessati, con un approccio bottom-up

#### Intensità della partecipazione

- **Co-costruzione:** i diretti interessati collaborano in partenariato con le persone responsabili, ma non hanno alcun potere decisionale
- **Co-decisione:** i diretti interessati prendono decisioni insieme con altre persone coinvolte e con i responsabili (potere decisionale condiviso)

#### Obiettivi della partecipazione

Elaborazione di basi concettuali della partecipazione (p. es. studi, raccomandazioni e guide) per far sì che i processi partecipativi possano essere attuati con successo

### Livello di collocazione geografica

- **Regionale / cantonale:** per esempio rapporto sulla povertà del Cantone di Basilea Città
- **Nazionale:** per esempio studio sui modelli di partecipazione<sup>5</sup>
- **Internazionale:** per esempio [linee guida di ATD Quarto Mondo](#) (in francese)

### Presupposti specifici per l'attuazione

- Assunzione o anticipo delle spese (p. es. di viaggio) dei diretti interessati
- Flessibilità nei tempi di partecipazione per rendere possibile il coinvolgimento lungo tutta la durata del progetto (p. es. ridurre al minimo il lavoro per la preparazione delle riunioni)

### Possibili effetti

- Acquisizione di maggiori conoscenze sulle basi e sui metodi della partecipazione, il che facilita l'attuazione dei processi partecipativi (p. es. grazie a un'accurata pianificazione)
- Migliore qualità e accettazione dei processi partecipativi (p. es. grazie a forme di partecipazione adatte)

### Possibili rischi / sfide in sede di attuazione

- Rischio di abbandono dei partecipanti prima della conclusione di un progetto a lungo termine
- Costi di partecipazione elevati per i diretti interessati in caso di progetti di portata nazionale o internazionale (p. es. spese di viaggio)

### **p.es.** Gruppo di accompagnamento per l'elaborazione dello studio sui modelli di partecipazione

Per l'elaborazione dello studio sui modelli di partecipazione è stato costituito un gruppo di accompagnamento composto da due persone povere e da rappresentanti di organizzazioni specializzate, del mondo politico e dell'Ufficio federale delle assicurazioni sociali.

In occasione di diverse riunioni, il gruppo ha comunicato ai responsabili dello studio le proprie osservazioni sull'iter di ricerca e sui rapporti (intermedi).

Gabriela Feldhaus a proposito della partecipazione al gruppo di accompagnamento:

**«Se vi viene offerta questa opportunità, coglietela. Provate: non avete nulla da perdere, ma molto da guadagnare.»**

<sup>5</sup> Emanuela Chiapparini, Claudia Schuwey, Michelle Beyeler, Caroline Reynaud, Sophie Guerry, Nathalie Blanchet e Barbara Lucas, «Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention», in *Beiträge zur sozialen Sicherheit*, rapporto di ricerca n. 7/20, Berna 2020; scaricabile dal sito Internet <http://www.contro-la-poverta.ch/partecipazione> (in tedesco con riassunto in italiano).

**i** Claudia Schuwey ed Emanuela Chiapparini, [«Im wahren Leben funktioniert vieles anders als in der Theorie»](#), in *impuls*, 2020, numero 3, pagg. 26–29



## Modello 6.2: organi a tempo determinato per rafforzare i diretti interessati e rendere possibile un loro coinvolgimento nei processi di partecipazione

In diversi Paesi, per esempio in Francia, nel Regno Unito, nei Paesi Bassi e anche in Svizzera, esistono gruppi di lavoro che preparano le persone povere o a rischio di povertà ai processi di partecipazione. L'obiettivo è di rafforzare le capacità personali dei diretti interessati (p. es. coraggio di difendere il proprio punto di vista di fronte a professionisti, acquisizione di competenze in materia di pubbliche relazioni) per rendere possibile un loro coinvolgimento nei processi di partecipazione.

La responsabilità del progetto può essere assunta da professionisti o amministrazioni (approccio top-down) o da organizzazioni di diretti interessati (approccio bottom-up).



### **p.es. Università popolare di ATD Quarto Mondo**

L'organizzazione di persone povere o a rischio di povertà Agire tutti per la dignità – ATD Quarto Mondo propone «università popolari Quarto Mondo» in diversi Paesi. Si tratta di conferenze alle quali partecipano tra l'altro persone povere e dove le esperienze di chi vive una situazione di povertà sono prese sul serio. Agli incontri preparatori e alle conferenze i diretti interessati riflettono sulle proprie esperienze di vita, ampliano la base di conoscenze sul fenomeno della povertà e imparano a comunicare il proprio sapere. Le conferenze vogliono anche essere un'occasione di dialogo con persone di ogni ceto sociale impegnate nella lotta contro la povertà e si pongono come luogo di cittadinanza attiva. In Svizzera sono già state organizzate due sessioni dell'università popolare nell'ambito del progetto Povertà – Identità – Società.

ATD Quarto Mondo a proposito dell'università popolare (ATD Quarto Mondo 2019, pag. 7):

*«L'università popolare Quarto Mondo permette a giovani e adulti poveri di esercitarsi a esprimere i propri pensieri e parlare delle proprie esperienze, riconoscersi in altre persone che si trovano nella stessa situazione e costruire una conoscenza collettiva.»*

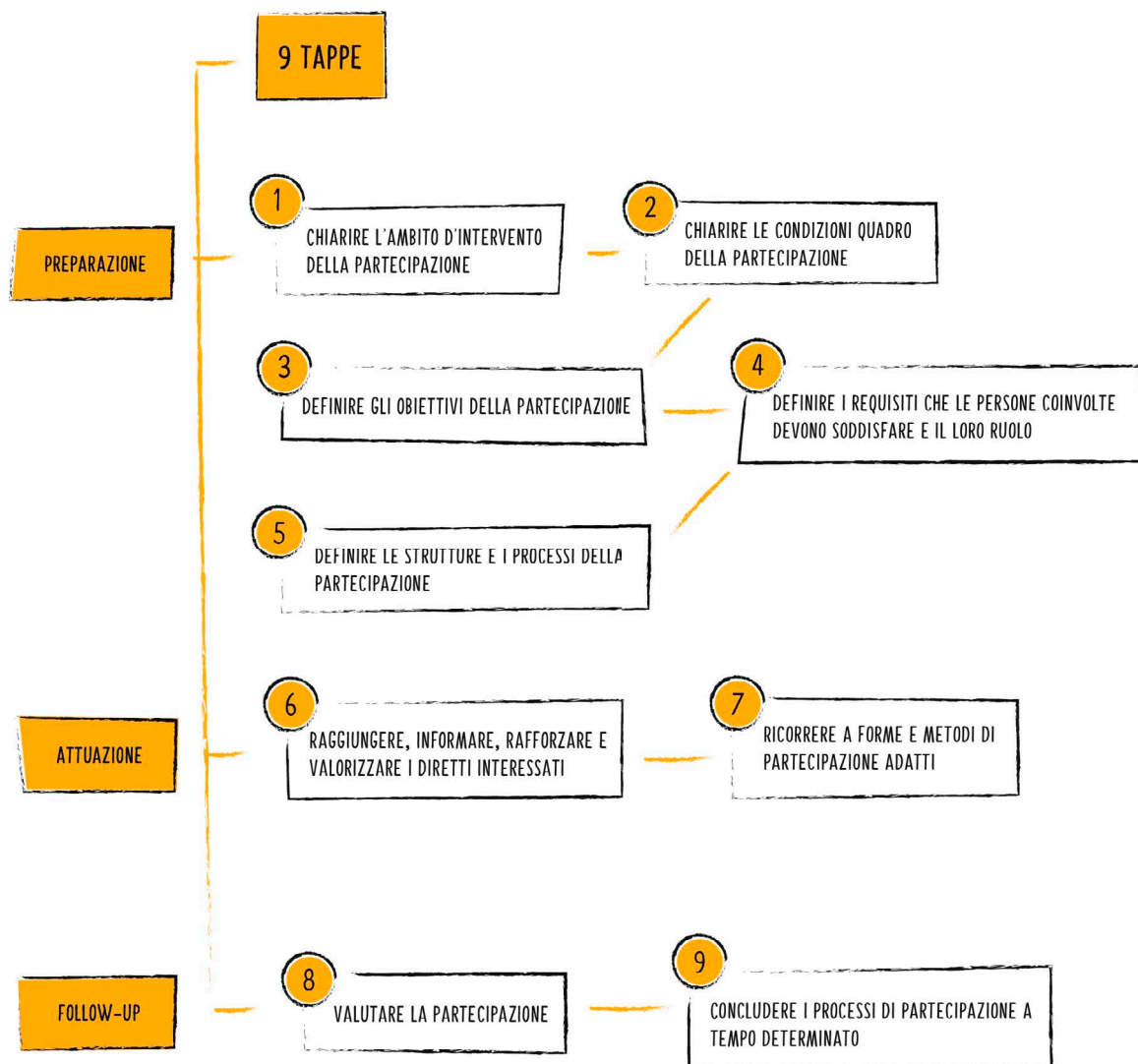


[ATD Quarto Mondo, Jahresbericht SCHWEIZ, 2019](#)

[Università popolare di ATD Quarto Mondo](#)

# Parte III – Partecipazione passo per passo

Per avere esito positivo, i processi di partecipazione devono essere pianificati e attuati in modo accurato. Di seguito è illustrato l'iter da seguire, in nove tappe.



Le tappe sono formulate in modo generico e vanno adeguate a seconda del contesto e del modello di partecipazione. In alcuni casi occorre inoltre reagire con flessibilità agli imprevisti o ripetere più volte una determinata tappa.

Se il processo di partecipazione viene avviato da un'organizzazione specializzata o da un'amministrazione, è importante coinvolgere persone povere o a rischio di povertà già nella fase di preparazione.

## 1ª tappa: chiarire l'ambito d'intervento della partecipazione

Il primo aspetto da chiarire è l'ambito politico o l'ambito d'intervento in cui si vuole avviare un processo di partecipazione. Questa questione è strettamente collegata a quella di sapere che cosa si vuole influenzare, cambiare o migliorare con tale processo. È anche possibile promuovere processi di partecipazione in diversi ambiti, simultaneamente o in tempi differenti.

I modelli di partecipazione (parte II) corrispondono ai diversi ambiti d'intervento.

### Domande per chiarire l'ambito di partecipazione<sup>6</sup>

<sup>6</sup>Gli esempi menzionati si riferiscono ai progetti presentati nella parte II di questa guida.



Si vogliono migliorare strutture o processi di organizzazioni?  
**Sviluppo di organizzazioni (modello 1)**

p.es.

Potenziare l'offerta dei servizi sociali  
(v. Kundenkonferenz der Sozialhilfe Basel)



Si vogliono incoraggiare le persone povere o a rischio di povertà a mettere a disposizione le proprie conoscenze ed esperienze nel quadro della formazione e della formazione continua dei professionisti, al fine di migliorare l'agire professionale di questi ultimi?

**Formazione e formazione continua di professionisti (modello 2)**

p.es.

Coinvolgimento di persone povere o a rischio di povertà nella formazione e nella formazione continua dei professionisti del lavoro sociale (v. Scuola superiore di lavoro sociale di Friburgo)



Si vogliono creare o ampliare basi politiche o giuridiche?

**Sviluppo di basi politiche e giuridiche (modello 3)**

p.es.

Sviluppo di leggi, programmi politici o rapporti sulla povertà ([v. Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale \[cclp\]](#), Canada)



Si vuole rafforzare la partecipazione delle persone povere o a rischio di povertà al dibattito pubblico per influenzare l'opinione pubblica e sensibilizzarla sulle loro richieste?

**Partecipazione al dibattito pubblico e politico (modello 4)**

p.es.

Con eventi dedicati alla povertà, pareri scritti o petizioni ([v. Sozialkonferenz Basel](#))



Si vogliono creare o potenziare strutture di sostegno reciproco?

**Strutture comuni di autoaiuto (modello 5)**

p.es.

Gruppi di autoaiuto e luoghi d'incontro per persone povere o a rischio di povertà ([v. Kafi Klick](#))



Si vogliono elaborare delle basi per i processi di partecipazione?

**Elaborazione delle basi della partecipazione (modello 6)**

p.es.

Studi sui processi di partecipazione, raccomandazioni su come impostarli (v. gruppo di accompagnamento per l'elaborazione dello studio sui modelli di partecipazione)

Si vogliono rafforzare le capacità delle persone povere o a rischi di povertà per agevolare un loro coinvolgimento nei processi di partecipazione?

p.es.

Rafforzamento dei diretti interessati nell'ambito [dell'università popolare di ATD Quarto mondo](#)

Oltre all'ambito di partecipazione, occorre definire anche il livello di collocazione geografica dell'iniziativa:

- locale (p. es. potenziamento dell'offerta di un servizio sociale);
- regionale (p. es. sensibilizzazione dell'opinione pubblica attraverso un'organizzazione per la tutela degli interessi delle persone povere o a rischio di povertà);
- cantonale (p. es. stesura di un rapporto cantonale sulla povertà);
- nazionale (p. es. elaborazione di una strategia nazionale di lotta contro la povertà).

## 2ª tappa: chiarire le condizioni quadro della partecipazione

Nella fase di preparazione, oltre all'ambito si devono chiarire anche le condizioni quadro della partecipazione. La tabella sottostante riporta alcuni degli aspetti da considerare.

### Domande per chiarire le condizioni quadro

#### Risorse

##### **Quali risorse sono disponibili in termini di denaro, personale, tempo e infrastrutture?**

Per esempio risorse finanziarie per le indennità di partecipazione a riunioni e per le attività di moderazione, disponibilità di tempo dei professionisti e dei diretti interessati, locali adatti

##### **Di quali competenze dispongono i professionisti e i diretti interessati in materia di processi di partecipazione?**

Per esempio conoscenze sui processi di partecipazione, disponibilità a considerare altri punti di vista, capacità di comunicare in modo comprensibile

#### Possibilità di partecipazione

##### **Quali aspetti si possono influenzare con il processo di partecipazione e quali invece no?**

Per esempio possibilità di formulare proposte per migliorare l'offerta destinata ai diretti interessati, ma nessun potere decisionale in sede di attuazione da parte delle persone coinvolte

##### **Quali prescrizioni giuridiche limitano la libertà di azione?**

Per esempio disposizioni legali sulle prestazioni finanziarie o sull'obbligo di collaborare da rispettare nell'ambito dell'assicurazione contro la disoccupazione

##### **Quali condizioni poste dall'organizzazione o dall'amministrazione che avvia il processo di partecipazione limitano la libertà di azione?**

Per esempio obiettivi strategici, tema predefinito, processi decisionali interni

##### **In che misura la disponibilità limitata di risorse finanziarie e la situazione politica influiscono sulla libertà di azione?**

Per esempio risorse finanziarie disponibili per creare o ampliare un'offerta destinata ai diretti interessati



### Contesto civile e politico

**Quali organizzazioni, gruppi informali e attori politici sono rilevanti per la riuscita del processo di partecipazione?**

Per esempio ricorso ai contatti con gli attori politici

**Come li si potrebbe coinvolgere?**

Per esempio con informazioni regolari sul processo di partecipazione

**Chi potrebbe manifestare resistenze? Come si potrebbero affrontare eventuali resistenze?**

Per esempio con una comunicazione aperta sulle opportunità offerte dai processi di partecipazione

## 3<sup>a</sup> tappa: definire gli obiettivi della partecipazione

In ogni processo di partecipazione si devono definire obiettivi concreti. Questi possono riguardare i risultati cui si ambisce (p. es. pubblicazione di raccomandazioni per i processi di partecipazione o la prevenzione della povertà). In tal caso si parla di *obiettivi di risultato*. Gli obiettivi possono però anche riferirsi alle modalità di attuazione di un processo partecipativo e definire per esempio il numero di persone da coinvolgere o porre la condizione che tutti i partecipanti possano esprimersi alle riunioni. Questi sono *obiettivi di processo*.

Gli obiettivi concreti variano a seconda dell'ambito e del contesto del processo di partecipazione.

Per formulare gli obiettivi può essere utile applicare la cosiddetta regola SMART:

### REGOLA SMART

- SPECIFICO** → CHE COSA SI VUOLE OTTENERE ESATTAMENTE?
- MISURABILE** → IN BASE A QUALI INDICATORI SI PUÒ DETERMINARE CHE L'OBIETTIVO È STATO RAGGIUNTO?
- ACCETTATO** → L'OBIETTIVO È ACCETTATO DAI GRUPPI DI PERSONE COINVOLTI?
- REALISTICO** → L'OBIETTIVO È RAGGIUNGIBILE CON LE RISORSE DISPONIBILI?
- (DEFINITO NEL) TEMPO** → ENTRO QUANDO DEVE ESSERE RAGGIUNTO L'OBIETTIVO?

In sede di pianificazione può inoltre essere opportuno formulare obiettivi con diversi orizzonti temporali (a breve, medio e lungo termine).

## 4ª tappa: definire i requisiti che le persone coinvolte devono soddisfare e il loro ruolo

Quando si avvia un processo di partecipazione occorre riflettere su chi vi parteciperà. In tal senso può essere utile, basandosi sugli obiettivi del processo di partecipazione, definire criteri per la selezione dei diretti interessati e di eventuali altri gruppi di persone da coinvolgere. Si consiglia di definire pochi criteri, concentrandosi su quelli più importanti. Prima di selezionare i partecipanti occorre porsi le seguenti domande:

- Di quali conoscenze e competenze devono disporre le persone coinvolte?
- Quali esperienze devono portare?
- Quanto tempo ci si attende che investano nel processo di partecipazione?
- Devono presentare caratteristiche simili o diverse (p. es. genere, origine, età, situazione familiare)?

È importante definire e comunicare il ruolo che i partecipanti saranno chiamati a svolgere nel processo:

- Quali saranno i compiti dei diretti interessati e degli altri gruppi di persone coinvolti?
- Quali sono le possibilità di partecipazione per i diretti interessati e per gli altri gruppi di persone coinvolti?
- Chi è (co)responsabile per la pianificazione, l'attuazione e la valutazione del processo di partecipazione?

## 5ª tappa: definire le strutture e i processi della partecipazione

Per ogni processo di partecipazione si devono creare, tenendo conto degli obiettivi e delle condizioni quadro, strutture e processi adatti che garantiscano una collaborazione per quanto possibile mirata ed efficiente.

### Domande per definire le strutture e i processi di partecipazione

#### Forma della partecipazione

##### Qual è la forma di partecipazione prevista?

- Organo?  
Per esempio «Gemeinsam-Ensemble» della Divisione Socialità della Città di Bienne
- Si prevede di istituire un'organizzazione di diretti interessati o di autoaiuto?  
Per esempio [Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen \(KABBA\)](#) o [Kafi Klick](#)
- Un'organizzazione specializzata prevede di assumere una persona con esperienza di povertà nell'ambito delle attività di prevenzione e lotta contro la povertà?  
Per esempio formazione e occupazione di esperti per esperienza ([Experts du vécu en matière de pauvreté](#)) in Belgio

### Durata della partecipazione

- È prevista una partecipazione a lungo termine, per esempio in un organo permanente?  
Per esempio [Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale \(cclp\)](#), Canada
- È prevista una partecipazione per un periodo limitato, per esempio in un organo a tempo determinato?  
Per esempio [Plattform im Rahmen der Nationalen Armutskonferenz](#), Germania

### Possibilità d'influenza (v. Intensità della partecipazione a pag. 10)

#### Qual è il livello d'influenza dei diretti interessati?

- Vengono fornite informazioni ai diretti interessati?
- I diretti interessati hanno la possibilità di esprimere la propria opinione, formulare proposte e presentare richieste?
- I diretti interessati collaborano in partenariato con le persone responsabili e altri gruppi di persone coinvolti (nessun potere decisionale)?
- I diretti interessati prendono decisioni insieme con altri gruppi di persone coinvolti (potere decisionale condiviso)?
- Le organizzazioni di diretti interessati avviano progetti e li realizzano autonomamente?

### Responsabilità

#### Chi è responsabile di cosa a livello di pianificazione, attuazione e valutazione del processo di partecipazione?

- La responsabilità principale è assunta da professionisti di amministrazioni od organizzazioni specializzate?  
Per esempio Kundenkonferenz der Sozialhilfe Basel
- La responsabilità principale è assunta dai diretti interessati o da organizzazioni di persone povere o a rischio di povertà?  
Per esempio [Internetcafé Planet13](#)
- La responsabilità del processo è condivisa?  
Per esempio [Kafi Klick](#)
- La responsabilità per l'impostazione del processo di partecipazione è assunta da un moderatore esterno?

### Canali per la comunicazione interna ed esterna

- Come vengono informate le persone coinvolte sullo svolgimento e sui risultati del processo di partecipazione?  
Per esempio verbali, newsletter, colloqui
- Come si comunica verso l'esterno?  
Per esempio sito Internet, comunicati stampa, eventi

## 6ª tappa: raggiungere, informare, rafforzare e valorizzare i diretti interessati

Il coinvolgimento di persone povere o a rischio di povertà richiede un'accurata pianificazione dei processi di partecipazione promossi da amministrazioni od organizzazioni specializzate. Si devono osservare in particolare gli aspetti elencati nella tabella sottostante.

### Domande in relazione al coinvolgimento di diretti interessati

#### Come si possono raggiungere i diretti interessati e convincerli a partecipare?

- Collaborazione con organizzazioni partner, persone povere o a rischio di povertà e rappresentanti delle loro organizzazioni affinché le informazioni siano trasmesse a potenziali partecipanti
- Mezzi d'informazione adatti, per esempio opuscoli di facile comprensione
- Contatto diretto con i potenziali partecipanti e incoraggiamento a impegnarsi attivamente
- Rimborso delle spese, per esempio per il viaggio e i pasti

#### Come si possono informare i diretti interessati su aspetti importanti del processo di partecipazione? (Condizioni quadro, obiettivi, ruoli, strutture e processi della partecipazione)

- Contatto personale prima dell'avvio del processo di partecipazione
- Riunione con tutti i partecipanti all'inizio del processo per informare i diversi gruppi di persone coinvolti sugli aspetti più rilevanti
- Colloquio personale
- Informazioni scritte
- Videoclip

#### Come si possono rafforzare i diretti interessati al fine di rendere possibile un loro coinvolgimento in un processo di partecipazione?

- Workshop di preparazione
- Coaching individuale o di gruppo
- Formazioni
- Ricorso a un moderatore (esterno) durante le riunioni

#### Come si può mostrare di apprezzare l'impegno dei diretti interessati?

- Riscontri verbali di tutte le persone coinvolte
- Indennità, per esempio per la partecipazione a riunioni e le trasferte
- Riconoscimento simbolico, per esempio articolo in un giornale sull'impegno di tutti i soggetti coinvolti, eventi comuni, regali
- Salario in caso di assunzione



Strumenti di lavoro, editi dal Ministero della solidarietà e della salute francese (2019).  
[KIT: Participation citoyenne aux politiques de solidarités](#)  
fiche 7: Identifier et mobiliser les participants, fiche 8 : préparer et accompagner les personnes.

## 7ª tappa: ricorrere a forme e metodi di partecipazione adatti

Per ogni processo partecipativo si devono scegliere, tenendo conto degli obiettivi prefissati e delle competenze delle persone coinvolte, forme e metodi di partecipazione adatti e in parte combinabili tra loro.

Se ad avviare il processo partecipativo è un'amministrazione o un'organizzazione specializzata, viene spesso istituito un organo permanente o a tempo determinato. Tra le possibili forme di partecipazione all'interno di un tale organo vanno menzionate le seguenti:


- incontri di gruppo (una o più volte);
- colloqui individuali, ad esempio per raccogliere pareri;
- indagine scritta, per esempio con un questionario.

Molte persone non sono abituate a esprimersi davanti a professionisti o in un gruppo. Per questo è importante che i colloqui si svolgano in un'atmosfera piacevole improntata alla fiducia e che si tenga conto dei seguenti aspetti:

- prendere sul serio le conoscenze, le esperienze e le raccomandazioni dei diretti interessati e considerarle nel limite del possibile;
- far sì che i diretti interessati possano presentare le proprie richieste senza temere conseguenze negative o commenti spiacevoli (p. es. garantire la confidenzialità);
- garantire un dialogo alla pari tra tutte le persone coinvolte;
- comunicare in modo chiaro e comprensibile;
- garantire un contesto di discussione adeguato (v. metodi di moderazione creativi di seguito);
- individuare una finestra temporale adatta e prevedere delle pause.

Per i colloqui individuali e i colloqui di gruppo si possono applicare metodi di moderazione. Per incoraggiare i diretti interessati a esprimersi possono rivelarsi utili anche metodi creativi, per esempio:

- disegni;
- video;
- servizi radiofonici;
- teatro forum, ossia rappresentazioni teatrali interattive che coinvolgono il pubblico;
- officina del futuro quale metodo creativo per sviluppare nuove idee.

 [Strumenti di lavoro per la preparazione, l'attuazione e la valutazione di processi di partecipazione con persone svantaggiate](#), editi dal Ministero della solidarietà e della salute francese (in francese), con indicazioni utili tra l'altro sull'organizzazione di riunioni di gruppo (fiche 9 – Animer une réunion de participation)

[Guida al metodo dell'incrocio dei saperi e delle competenze con persone in situazione di povertà ed esclusione sociale](#), edita da ATD Quarto Mondo (in tedesco e francese)

[Strumenti di lavoro per l'organizzazione di discussioni di gruppo con persone in situazione di povertà](#), editi da The Poverty Alliance, Scozia (in inglese)

[Teatro forum](#): esempio dell'opera teatrale «Kein Kies zum Kurven Kratzen» nell'ambito della Conferenza austriaca sulla povertà (in tedesco)

[Metodo dell'officina del futuro](#) (in tedesco e inglese)

## 8ª tappa: valutare la partecipazione


Per valutare i processi di partecipazione si devono consultare tutti i gruppi di persone coinvolti. Le discussioni di gruppo, i colloqui individuali o le domande di valutazione con risposte illustrate in forma grafica costituiscono forme di valutazione adatte.

La valutazione serve a controllare se gli obiettivi sono stati raggiunti e a individuare possibilità di miglioramento. Le domande da porsi sono le seguenti:

- In che misura sono stati raggiunti gli obiettivi del processo di partecipazione?
- Che cosa ha funzionato e andrebbe mantenuto in progetti di partecipazione futuri?
- Quali sono state le difficoltà e le sfide?
- Come si possono migliorare i processi di partecipazione?

La valutazione può essere effettuata da un apposito gruppo esterno o dai gruppi di persone coinvolti nel processo. Un gruppo esterno permette di adottare un approccio neutrale basato su solide conoscenze scientifiche. Se si sceglie questa opzione, è importante informare con sufficiente anticipo le persone coinvolte e ottenere il consenso di tutti i partecipanti.

I risultati della valutazione possono per esempio essere pubblicati in riviste specializzate o rapporti annuali oppure essere resi pubblici affinché anche altre persone interessate possano informarsi sui fattori di successo e sulle difficoltà riscontrabili in un processo di partecipazione.

 Emanuela Chiapparini, [«Armutsbetroffene und -gefährdete Personen evaluieren partizipative Massnahmen und Projekte der Armutspolitik. Chancen und Voraussetzungen partizipativer Evaluation»](#), in *LeGes*, 2021

## 9ª tappa: concludere i processi di partecipazione a tempo determinato

Nella fase conclusiva di un processo di partecipazione a tempo determinato si devono osservare gli aspetti descritti di seguito.

### Domande per la conclusione di processi di partecipazione a tempo determinato

#### Risultati e loro attuazione

- Quali sono i risultati del progetto di partecipazione?  
Per esempio raccomandazioni per il potenziamento di servizi sociali o il miglioramento di basi legali
- Come si possono attuare i risultati?  
Per esempio divulgazione, base per l'avvio di progetti ulteriori
- Come e da chi vengono informati i partecipanti in merito all'attuazione dei risultati?

### Comunicazione e apprezzamento

- Si comunica a terzi che le misure adottate e gli strumenti sviluppati sono stati elaborati anche con la partecipazione di persone povere o a rischio di povertà?
- Come si esprime apprezzamento alla fine del processo di partecipazione?  
Per esempio ringraziamento ufficiale, regalo

### Ulteriori possibilità di partecipazione per i diretti interessati

- Quali altre possibilità di partecipazione si offrono ai diretti interessati?  
Per esempio partecipazione attiva in seno a un'organizzazione di persone povere o a rischio di povertà
- Come si possono evitare eventuali difficoltà legate alla conclusione del processo di partecipazione?  
Per esempio mantenimento dei contatti



**«Consulenza legale e protezione legale per le persone che vivono in condizioni di povertà nel sistema di assistenza sociale»**, rapporto di ricerca n. 18/20,

Ufficio federale delle assicurazioni sociali

**«Prestazioni non pecuniarie nell'ambito dell'alloggio per persone povere o a rischio di povertà»**, rapporto di ricerca n. 2/16, Ufficio federale delle assicurazioni sociali

**«Offerta informativa e di consulenza destinata alle persone povere»**, rapporto di ricerca n. 14/16, Ufficio federale delle assicurazioni sociali

**«Progetti socialmente innovativi nel contesto della prevenzione e della lotta contro la povertà nei Cantoni, nelle Città e nei Comuni»**, rapporto di ricerca n. 17/16, Ufficio federale delle assicurazioni sociali