

PNRR · MISSIONE 5 · COMPONENTE 2
CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI

PROGETTO AS.S.O.

Ascolto,
Supporto,
Orientamento





SOGGETTO PROPONENTE:
CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI

SOGGETTO ESECUTORE:
Progetto A.S.O.: ATS



SOGGETTO ATTUATORE:
Comune di Cardito Capofila dell'Associazione tra Comuni



CARDITO ACERRA AFRAGOLA ARZANO CAIVANO CASANDRINO CASAVATORE CASORIA CRISPANO MELITO FRATTAMAGGIORE FRATTAMINORE GRUMO NEVANO

ACCORDO DI CO-PROGETTAZIONE E GESTIONE EX ART. 55 CO 3 D.LGS. 117/2017 PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO "A.S.O. - AScolto, Supporto e Orientamento". PARTENARIATO TRA IL COMUNE DI CARDITO E L'ATS, ARCI MEDITERRANEO IMPRESASOCIALE SRL (CAPOFILA/MANDATARIO) e ANTINOO ARCIGAY NAPOLI (MANDANTE) CUP 49122000100006. AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE DI ENTI DEL TERZO SETTORE Missione 5, Componente 2 - Investimento 2.2." PUI "Smart City Napoli Nord" CUP 149122000100006 del PNRR

Sommario

Prefazione	pag. 5
1. La costruzione di una rete territoriale di prossimità	pag. 6
2. L'accesso ai servizi: ascolto, orientamento, supporto	pag. 8
2.1 Il servizio di Help Line come porta di accesso al progetto	pag. 8
2.2 Una presa in carico costruita intorno alla persona	pag. 9
2.3 Continuità operativa e qualità dell'accoglienza	pag. 10
3. Gli sportelli specialistici: un modello integrato di presa in carico multidisciplinare	pag. 11
3.1 Lo sportello legale: tutela dei diritti e prevenzione della vulnerabilità	pag. 11
3.2 Lo sportello psicologico: il bisogno di ascolto come indicatore della fragilità contemporanea	pag. 13
3.3 Lo sportello di orientamento al lavoro: occupabilità, empowerment e inclusione socioeconomica	pag. 15
3.4 Lo sportello per l'autonomia abitativa: il diritto alla casa tra emergenza sociale e accompagnamento personalizzato	pag. 18
3.5 Sportello Migranti e Antidiscriminazione	pag. 20
4. La strategia di supporto dei gruppi A.M.A.	pag. 22
5. Intercettazione dei bisogni primari e abbattimento delle barriere nei Servizi a bassa soglia	pag. 24
6. Crescita personale e nuove prospettive con i corsi e laboratori	pag. 26
7. L'impegno nella diffusione della legalità e della parità: le campagne di sensibilizzazione	pag. 28
8. Un'occasione per vivere e generare bellezza: i percorsi di orientamento culturale	pag. 36
9. Il monitoraggio dei fenomeni presi in carico	pag. 41

A P E R T U R A

Prefazione

Il progetto AS.S.O. – Ascolto, Supporto e Orientamento nasce nell'ambito del Piano Urbano Integrato "Smart City Napoli Nord: Una Nuova Mobilità Sostenibile", finanziato attraverso la Missione 5 – Componente 2 – Investimento 2.2 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e promosso dalla Città Metropolitana di Napoli. Il Comune di Cardito, in qualità di Ente capofila dell'Associazione dei Comuni aderenti, ha assunto il ruolo di soggetto attuatore dell'intervento denominato "Servizio di gestione ed altri servizi annessi per la collettività", all'interno del quale è stata approvata e realizzata la proposta progettuale AS.S.O. Il progetto ha interessato un territorio esteso comprendente numerosi comuni dell'area nord della Città Metropolitana di Napoli, caratterizzati da condizioni socioeconomiche eterogenee ma accomunati dall'esigenza di ridurre i disagi sia materiali che sociali, nonché psicologici e legali, che ostacolano lo sviluppo della persona, il rispetto dei diritti civili, l'accesso al mercato del lavoro, il rispetto della parità di genere, la tutela della salute dell'ambiente. In tale contesto As.S.O. ha perseguito l'obiettivo di costruire una rete stabile di servizi di orientamento e prossimità, fondata sui principi dell'accessibilità, dell'inclusione sociale e dell'integrazione tra enti pubblici, professionisti e Terzo Settore.

L'azione progettuale si è sviluppata attraverso una pluralità di interventi coordinati tra loro, capaci di rispondere ai bisogni emergenti della popolazione mediante attività di ascolto, orientamento, consulenza specialistica, sostegno psicologico, accompagnamento sociale, educazione alla legalità, promozione culturale e sensibilizzazione della cittadinanza.

Accanto alle sedi territoriali stabili è stato progressivamente consolidato il presidio mobile, concepito come uno strumento innovativo di prossimità capace di raggiungere direttamente i cittadini consentendo di trasformare lo spazio pubblico in un luogo di ascolto e orientamento, integrato nella rete urbana.

Durante il periodo di realizzazione il presidio mobile ha operato stabilmente nei comuni di Arzano e, successivamente, di Caivano, garantendo una presenza costante sul territorio e offrendo consulenze immediate attraverso la presenza congiunta di operatori sociali, consulenti legali e professionisti dell'orientamento lavorativo e abitativo.

Parallelamente è stata assicurata la piena operatività delle sedi territoriali mediante un'organizzazione flessibile delle risorse professionali. La rotazione programmata degli operatori ha consentito di garantire continuità nell'erogazione dei servizi, mantenendo sempre attivo un punto di primo contatto con la cittadinanza.

L'intero progetto è stato accompagnato da un costante lavoro di monitoraggio, documentazione e valutazione delle attività, che ha consentito la costruzione di un patrimonio conoscitivo utile alla lettura dei fenomeni sociali osservati durante l'intervento.

Il presente dossier rappresenta pertanto il risultato conclusivo di tale percorso, proponendo una lettura complessiva dell'esperienza progettuale, mettendo in evidenza i risultati raggiunti, le criticità incontrate, le trasformazioni dei bisogni sociali rilevati nei territori coinvolti e le prospettive di sviluppo future.

01 La costruzione di una rete territoriale di prossimità

Fin dall'avvio delle attività il progetto As.S.O. ha perseguito una strategia fondata sulla prossimità dei servizi, superando il modello tradizionale dello sportello come semplice luogo fisico di erogazione delle prestazioni. L'obiettivo principale è stato quello di costruire una rete di punti di accesso capaci di intercettare la domanda sociale nei diversi contesti territoriali, favorendo una relazione diretta tra cittadini, istituzioni e professionisti.

La distribuzione territoriale dei presidi è stata oggetto di un continuo processo di monitoraggio e rimodulazione. L'esperienza maturata durante i mesi di attività ha infatti evidenziato come i bisogni della popolazione non fossero uniformemente distribuiti, ma variassero significativamente in relazione alle caratteristiche sociali dei singoli territori, alle modalità di accesso ai servizi e alle reti istituzionali già presenti.

Proprio per questo motivo, nel corso del progetto è stato avviato un processo dinamico di ridefinizione dell'organizzazione territoriale.

Un ruolo innovativo e importante nell'azione di prossimità è stato assunto dal presidio mobile.

L'introduzione del camper attrezzato, un vero e proprio ufficio su ruote, nei comuni di Arzano e successivamente di Caivano, ha consentito di raggiungere cittadini che, per motivi logistici, economici o culturali, non avrebbero probabilmente effettuato un accesso presso gli sportelli tradizionali.

Il presidio mobile ha progressivamente assunto una duplice funzione.

Da una parte ha svolto un'importante attività informativa, diffondendo materiale divulgativo e facendo conoscere i servizi offerti dal progetto.

Dall'altra ha rappresentato un vero e proprio sportello itinerante, all'interno del quale operatori sociali, consulenti legali e professionisti dell'orientamento lavorativo e abitativo hanno accolto direttamente i cittadini, offrendo ascolto, consulenze specialistiche e orientamento personalizzato.

Questa modalità operativa ha favorito un rapporto più immediato con la popolazione, abbattendo molte delle barriere psicologiche che spesso ostacolano l'accesso ai servizi sociali.

L'azione di prossimità non si è limitata all'erogazione delle prestazioni, ma ha previsto un'intensa attività di promozione territoriale. Gli operatori hanno costantemente collaborato con amministrazioni comunali, servizi sociali, istituzioni scolastiche, associazioni, parrocchie e realtà del Terzo Settore per far conoscere il progetto, costruire reti collaborative e promuovere la partecipazione della cittadinanza.

Questa attività di networking ha rappresentato uno degli elementi di maggiore valore aggiunto dell'intervento, consentendo di costruire relazioni istituzionali stabili che hanno favorito sia l'individuazione tempestiva delle situazioni di fragilità sia la realizzazione di numerose iniziative di prevenzione e sensibilizzazione.

L'esperienza maturata conferma come una rete di servizi realmente efficace richieda un investimento continuo nella capacità di adattare gli interventi alle trasformazioni del territorio, favorendo la prossimità, la collaborazione istituzionale e la costruzione di relazioni di fiducia con la comunità locale.



02 L'accesso ai servizi: ascolto, orientamento, supporto

Uno degli elementi distintivi del progetto AS.S.O. è stato l'aver costruito un sistema di accesso ai servizi semplice, flessibile e fortemente orientato all'accoglienza e ascolto dei cittadini.

L'obiettivo ispiratore dell'azione progettuale è stato quello di accompagnare ciascuna persona lungo un percorso capace di valorizzare le risorse individuali e favorire l'incontro con il servizio maggiormente adeguato alla situazione presentata.

Sin dalla fase progettuale è emersa la necessità di superare una logica di interventi isolati, privilegiando invece un modello integrato nel quale le diverse professionalità coinvolte potessero operare in maniera coordinata come equipe. Per tale ragione il Segretariato Sociale ha assunto una funzione centrale all'interno dell'organizzazione, configurandosi non soltanto come punto di primo contatto ma come autentico nodo di raccordo dell'intera rete dei servizi.

Ogni richiesta di aiuto è stata accolta attraverso un primo colloquio finalizzato alla lettura complessiva della situazione personale, familiare e sociale dell'utente. L'ascolto preliminare ha consentito agli operatori di individuare i bisogni prioritari e di orientare la persona verso il percorso più appropriato, evitando sovrapposizioni tra interventi e favorendo una presa in carico multidisciplinare.

L'esperienza maturata nel corso dell'intero progetto ha confermato come le situazioni di fragilità raramente si presentino in forma unidimensionale. Le difficoltà economiche risultano spesso strettamente connesse a problematiche psicologiche, relazionali, lavorative o abitative; allo stesso modo, una richiesta apparentemente limitata ad una consulenza legale può celare condizioni di isolamento sociale o disagio emotivo che richiedono l'intervento coordinato di più professionisti.

L'approccio integrato adottato ha quindi rappresentato uno dei principali punti di forza del progetto, consentendo una lettura complessiva della persona e non esclusivamente del problema manifestato.

2.1 Il servizio di Help Line come porta di accesso al progetto

Tra gli strumenti predisposti per facilitare l'accesso ai servizi assume particolare rilievo l'Help Line, concepita inizialmente come uno spazio telefonico dedicato sia all'ascolto sia all'orientamento della cittadinanza, una porta di accesso ai servizi a distanza per superare tutte le barriere.

L'analisi delle modalità di utilizzo da parte degli utenti ha tuttavia evidenziato un'evoluzione significativa della funzione del servizio.

Contrariamente alle aspettative iniziali, la linea telefonica non è stata utilizzata prevalentemente come luogo di sostegno emotivo o consulenza a distanza, bensì come primo punto informativo attraverso il

quale ottenere indicazioni sulle attività progettuali e fissare appuntamenti presso gli sportelli territoriali.

Questa trasformazione spontanea dell'utilizzo dell'Help Line costituisce un dato particolarmente interessante dal punto di vista organizzativo.

La cittadinanza ha infatti identificato nel servizio telefonico uno strumento rapido di accesso alle informazioni e alla rete dei servizi piuttosto che una modalità autonoma di presa in carico. Le telefonate hanno riguardato principalmente, oltre alla richiesta di informazioni, chiarimenti sulle sedi operative, prenotazione degli appuntamenti e orientamento verso il professionista maggiormente competente rispetto al bisogno manifestato.

Nel corso dell'attuazione progettuale non sono emersi casi significativi di interventi strutturati di ascolto telefonico continuativo, elemento che conferma come gli utenti abbiano privilegiato il rapporto diretto con gli operatori e la consulenza in presenza.

Alla luce di tali evidenze il servizio è stato progressivamente riorganizzato, prevedendo l'attivazione di linee telefoniche dedicate presso ciascuna sede territoriale. Tale soluzione ha consentito agli utenti di contattare direttamente il presidio di riferimento, riducendo i tempi di risposta e favorendo un rapporto più immediato con i professionisti operanti nei diversi territori.

L'esperienza dimostra come, anche quando uno strumento progettuale venga utilizzato in maniera differente rispetto alla sua funzione originaria, possa comunque rappresentare una risorsa strategica se l'organizzazione è in grado di adattarsi ai comportamenti reali dell'utenza.

2.2 Una presa in carico costruita intorno alla persona

L'attività degli operatori non si è limitata alla semplice erogazione delle consulenze richieste.

Ogni accesso è stato interpretato come un'opportunità per costruire un percorso di accompagnamento fondato sulla collaborazione tra le diverse figure professionali coinvolte nel progetto.

In numerosi casi una richiesta inizialmente circoscritta ha consentito di far emergere ulteriori bisogni che difficilmente sarebbero stati intercettati attraverso un approccio specialistico tradizionale.

Persone giunte presso il presidio per ricevere informazioni relative alla ricerca di un'abitazione hanno successivamente intrapreso percorsi di orientamento lavorativo; utenti accolti dallo sportello psicologico sono stati indirizzati verso consulenze legali o servizi di sostegno economico; nuclei familiari inizialmente coinvolti attraverso i servizi a bassa soglia hanno poi aderito alle attività culturali, ai gruppi di auto mutuo aiuto o ai percorsi di orientamento.

Questo modello di lavoro ha consentito di valorizzare la dimensione relazionale e multidisciplinare dell'intervento sociale, trasformando il primo accesso in un'occasione di costruzione di un percorso più ampio e basato sulla fiducia reciproca.

In molti casi il ritorno spontaneo degli utenti presso gli sportelli testimonia come il progetto sia riuscito a consolidare nel tempo una relazione significativa con la comunità locale.

Particolarmente rilevante è risultata la collaborazione con i Servizi Sociali comunali.

Gli invii istituzionali hanno rappresentato una componente importante della presa in carico, ma il progetto ha progressivamente registrato anche un incremento degli accessi spontanei, indice di una crescente conoscenza delle attività offerte e della credibilità acquisita sul territorio.

L'azione di promozione costante realizzata dagli operatori, la presenza del presidio mobile, gli eventi pubblici e la collaborazione con scuole, associazioni e parrocchie hanno contribuito a costruire una rete informale di diffusione delle informazioni che ha favorito il progressivo ampliamento della platea dei beneficiari.

2.3 Continuità operativa e qualità dell'accoglienza

Un elemento che ha caratterizzato l'intera esperienza progettuale è stato l'elevato livello di continuità nell'erogazione dei servizi.

La programmazione delle attività e la rotazione del personale hanno consentito di garantire la piena operatività delle sedi durante tutto il periodo di attuazione, assicurando agli utenti la presenza costante di operatori qualificati.

Questo aspetto, apparentemente organizzativo, assume in realtà una rilevanza sostanziale sotto il profilo sociale.

Per le persone che vivono condizioni di fragilità la prevedibilità del servizio rappresenta infatti un elemento essenziale nella costruzione della fiducia, contribuendo a ridurre il senso di precarietà che spesso accompagna le situazioni di vulnerabilità.

L'analisi complessiva delle modalità di accesso evidenzia come As.S.O. abbia progressivamente costruito un modello di presa in carico centrato sulla persona, capace di integrare competenze differenti e di adattarsi all'evoluzione dei bisogni emergenti.

Più che un insieme di sportelli specialistici, il progetto si è configurato come un sistema unitario di accompagnamento sociale, nel quale l'ascolto rappresenta il punto di partenza di un percorso personalizzato orientato all'autonomia, all'inclusione e al rafforzamento delle risorse individuali e comunitarie.

03 **Gli sportelli specialistici: un modello integrato di presa in carico multidisciplinare**

Uno dei punti di forza del Progetto As.S.O. è stato rappresentato dalla costruzione di una rete di sportelli specialistici capaci di rispondere ai molteplici bisogni espressi dalla popolazione attraverso un approccio integrato e multidisciplinare. L'organizzazione dei servizi è stata fondata sulla consapevolezza che le condizioni di fragilità sociale non possano essere ricondotte ad un'unica causa né affrontate mediante interventi settoriali. Le problematiche economiche, lavorative, abitative, psicologiche e relazionali tendono infatti ad intrecciarsi, generando situazioni complesse nelle quali ogni dimensione influenza profondamente le altre.

In questa prospettiva, il progetto ha sviluppato un modello operativo fondato sulla collaborazione costante tra professionisti appartenenti a differenti ambiti disciplinari. Avvocati, psicologi, operatori sociali, orientatori al lavoro e operatori dell'autonomia abitativa hanno condiviso strumenti di osservazione, modalità di presa in carico e momenti di confronto periodico, consentendo una lettura complessiva della situazione di ciascun beneficiario.

La possibilità di integrare competenze differenti ha rappresentato un valore aggiunto significativo. Numerosi utenti hanno infatti beneficiato contemporaneamente di più servizi, costruendo percorsi personalizzati capaci di affrontare contemporaneamente le diverse criticità emerse durante i colloqui.

L'analisi delle richieste raccolte nel corso del progetto evidenzia come la domanda sociale si sia progressivamente orientata verso interventi sempre più articolati, confermando la necessità di modelli organizzativi flessibili e capaci di adattarsi all'evoluzione dei bisogni.

3.1 Lo sportello legale: tutela dei diritti e prevenzione della vulnerabilità

Lo sportello legale ha rappresentato uno dei principali strumenti di tutela messi a disposizione della cittadinanza, offrendo consulenze gratuite in materia civile e stragiudiziale e garantendo un primo orientamento rispetto ai principali istituti di protezione sociale previsti dalla normativa nazionale e locale.

L'attività non si è limitata alla risoluzione di problematiche strettamente giuridiche. Fin dall'inizio del progetto si è scelto di attribuire al servizio una funzione preventiva, finalizzata a promuovere la conoscenza dei diritti, l'educazione finanziaria e la prevenzione dei fenomeni dell'usura e dell'estorsione, ancora oggi particolarmente rilevanti.

Le consulenze hanno riguardato una pluralità di tematiche, tra cui controversie familiari, problematiche contrattuali, recupero crediti, procedure esecutive, richieste di bonus e misure di sostegno economico, accesso ai servizi di welfare e informazioni relative agli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento.



Nel corso dell'intero progetto lo sportello è stato progressivamente rimodulato seguendo l'evoluzione della rete territoriale, prevedendo la presenza dei professionisti anche sul presidio mobile.

Questa diffusione territoriale ha consentito di avvicinare il servizio ai cittadini, rendendo l'accesso alla consulenza possibile anche per chi vive situazioni di fragilità economica e rinuncia in virtù di esse all'accesso ai servizi legali.

Da un'analisi qualitativa degli accessi e delle consulenze erogate, emerge un'eterogeneità dei fenomeni trattati.

Le problematiche affrontate dallo sportello risultavano infatti spesso caratterizzate da un elevato livello di complessi-

tà e richiedevano percorsi articolati di accompagnamento piuttosto che interventi occasionali.

Ad esempio sono risultate molto complesse le attività legate alla gestione delle pratiche di sfratto, che si sono protratte per lungo tempo e che hanno comportato un monitoraggio delle situazioni che si sono presentate. Questo soprattutto per far sì che la persona non si sentisse "sola" ad affrontare le diverse vicende, ma fosse inserita in un percorso di più ampio respiro anche con il supporto di altri professionisti, come psicologi o segretariato sociale per l'accompagnamento alla presentazione di domande e bonus per il sostegno al reddito.

Un altro aspetto da non sottovalutare riguarda i casi in cui la complessità dei casi accolti si trasforma nella difficoltà di conciliare esigenze differenti. Ne è un esempio l'esperienza rappresentata dal gruppo di Auto Mutuo Aiuto dedicato ai padri separati. L'équipe aveva proposto di integrare il percorso, guidati dallo psicologo proprio per la complessità dei casi coinvolti, con incontri di orientamento legale, al fine di fornire ai partecipanti strumenti utili per affrontare gli aspetti giuridici connessi alla genitorialità, agli affidamenti e ai rapporti con l'altro genitore. La proposta non è stata realizzata a causa delle difficoltà organizzative dei partecipanti nel conciliare gli impegni lavorativi con gli incontri programmati.

Questo episodio evidenzia come le principali criticità non riguardino esclusivamente la disponibilità dei servizi, ma anche la possibilità concreta degli utenti di usufruirne. Il tempo, gli orari di lavoro e gli impegni familiari rappresentano infatti fattori che incidono significativamente sull'accessibilità reale delle prestazioni.

Nel complesso, l'attività dello sportello legale ha confermato l'importanza della consulenza preventiva quale strumento di empowerment della cittadinanza, contribuendo ad aumentare la consapevolezza dei diritti e delle opportunità offerte dal sistema dei servizi.



3.2 Lo sportello psicologico: il bisogno di ascolto come indicatore della fragilità contemporanea

Tra tutti i servizi attivati nell'ambito del progetto, lo sportello psicologico è quello che ha registrato il più elevato numero di accessi e il maggiore livello di continuità nella partecipazione degli utenti.

Questo dato assume un particolare significato se inserito nel più ampio contesto sociale emerso durante il progetto.

La maggior parte degli utenti ha manifestato bisogni legati alla gestione dello stress, dell'ansia, delle fragilità familiari, dell'isolamento sociale, delle crisi relazionali, della perdita del lavoro o delle conseguenze emotive derivanti da condizioni di precarietà economica.

Lo sportello si è quindi configurato come uno spazio protetto di ascolto, orientamento e sostegno, distinto dall'intervento terapeutico propriamente detto ma capace di offrire un primo livello di supporto psicologico



L'invio, infatti, non è sempre stato "formale", quindi inserito all'interno di percorsi, ma in alcuni casi semplicemente a seguito dell'informazione data all'utente, segno anche di fiducia da parte dei cittadini nelle istituzioni con le quali si interfacciano.

L'elevato numero di accessi, tuttavia, non costituisce l'unico elemento rilevante.

Diversamente da quanto osservato in altri servizi, nei quali la consulenza di può concludere con l'erogazione delle informazioni richieste, gli utenti dello sportello psicologico hanno generalmente partecipato all'intero ciclo di incontri previsto dal progetto, instaurando con il professionista un rapporto di fiducia stabile nel tempo.

In numerosi casi, concluso il

percorso progettuale, gli utenti hanno scelto di proseguire un percorso di approfondimento personale rivolgendosi ai servizi territoriali dell'ASL o a professionisti privati attraverso gli strumenti di sostegno previsti dal sistema sanitario nazionale.

Questo dato suggerisce come il progetto abbia svolto anche una funzione di facilitazione nell'accesso ai servizi sanitari, contribuendo a ridurre quella diffidenza che ancora oggi caratterizza molte persone nei confronti del supporto psicologico, normalizzando la richiesta di aiuto.

L'analisi delle richieste evidenzia inoltre come il disagio psicologico si presenti frequentemente come conseguenza di problematiche economiche e sociali piuttosto che come fenomeno isolato.

Le difficoltà lavorative, l'instabilità abitativa, le dinamiche familiari e il senso di solitudine rappresentano fattori che incidono profondamente sul benessere individuale.

L'esperienza maturata nel corso del progetto ha evidenziato come il bisogno di ascolto psicologico e sostegno emotivo sia profondamente diffuso e trasversale. Le richieste emerse hanno mostrato una crescente necessità di spazi protetti in cui poter esprimere fragilità, vissuti di sofferenza, difficoltà relazionali e condizioni di vulnerabilità.



3.3 Lo sportello di orientamento al lavoro: occupabilità, empowerment e inclusione socioeconomica

L'inserimento lavorativo rappresenta uno dei principali fattori di inclusione sociale e costituisce uno degli strumenti più efficaci per prevenire condizioni di povertà, marginalità e dipendenza assistenziale. L'esperienza maturata nel corso del Progetto As.S.O. conferma come il lavoro non rappresenti esclusivamente una fonte di reddito, ma costituisca un elemento centrale nella costruzione dell'identità personale, nella partecipazione alla vita comunitaria e nello sviluppo dell'autonomia individuale.

In tale prospettiva, lo sportello di orientamento al lavoro è stato concepito non come un semplice servizio di intermediazione occupazionale, bensì come uno spazio di accompagnamento volto a rafforzare la capacità delle persone di affrontare il mercato del lavoro attraverso una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e delle opportunità presenti sul territorio.

L'articolazione territoriale delle sedi ha consentito di raggiungere cittadini appartenenti a contesti differenti, accomunati tuttavia dalla difficoltà di orientarsi in un mercato del lavoro sempre più complesso e caratterizzato da elevati livelli di precarietà.

Da un punto di vista qualitativo è possibile affermare che una parte significativa degli utenti era costituita da persone disoccupate da lungo tempo, che avevano progressivamente perso fiducia nelle proprie possibilità di reinserimento professionale. In altri casi si trattava di giovani alla ricerca della prima occupazione, privi degli strumenti necessari per affrontare efficacemente una selezione del personale o per valorizzare le competenze maturate durante il percorso scolastico e formativo.

Non sono mancati utenti provenienti da percorsi lavorativi frammentati, caratterizzati da occupazioni discontinue, contratti precari o lunghi periodi di inattività.

In tutti questi casi il lavoro dell'orientatore si è sviluppato lungo diverse direttrici.

Particolare attenzione è stata dedicata alla redazione e all'aggiornamento del curriculum vitae, alla preparazione ai colloqui di selezione e all'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie capacità professionali. Molti utenti hanno manifestato una scarsa fiducia nelle proprie possibilità di reinserimento lavorativo, soprattutto in presenza di lunghi periodi di inattività, condizioni di disagio economico o situazioni familiari particolarmente complesse. In tali casi il lavoro dell'orientatore non si è limitato agli aspetti tecnici della ricerca occupazionale, ma ha assunto anche una funzione motivazionale, contribuendo a ricostruire il senso di autoefficacia e di fiducia nelle proprie risorse.

L'intervento è stato costantemente integrato con le attività del Segretariato Sociale, consentendo una lettura multidimensionale dei bisogni. Numerosi utenti, infatti, presentavano problematiche che andavano oltre la sola ricerca di un impiego e richiedevano una presa in carico più articolata, coinvolgendo anche lo sportello legale, quello psicologico oppure il servizio di orientamento all'autonomia abitativa. Tale approccio interdisciplinare ha consentito di costruire percorsi personalizzati, evitando risposte frammentarie e favorendo una presa in carico complessiva della persona.

Una prima area di intervento ha riguardato la ricostruzione del profilo professionale dell'utente, prestando particolare attenzione alla redazione e all'aggiornamento del curriculum vitae, alla preparazione ai colloqui di selezione e all'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie capacità professionali. Molti utenti hanno manifestato una scarsa fiducia nelle proprie possibilità di reinserimento lavorativo, soprattutto in presenza di lunghi periodi di inattività, condizioni di disagio economico o situazioni familiari parti-



colarmente complesse. In tali casi il lavoro dell'orientatore non si è limitato agli aspetti tecnici della ricerca occupazionale, ma ha assunto anche una funzione motivazionale, contribuendo a ricostruire il senso di autoefficacia e di fiducia nelle proprie risorse.

L'intervento è stato costantemente integrato con le attività del Segretariato Sociale, consentendo una lettura multidimensionale dei bisogni. Numerosi utenti, infatti, presentavano problematiche che andavano oltre la sola ricerca di un impiego e richiedevano una presa in carico più articolata, coinvolgendo anche lo sportello legale, quello psicologico oppure il servizio di orientamento all'autonomia abitativa. Tale approccio interdisciplinare ha consentito di costruire percorsi personalizzati, evitando risposte frammentarie e favorendo una presa in carico complessiva della persona.

Parallelamente l'orientamento ha riguardato anche la conoscenza delle opportunità formative disponibili, nella consapevolezza che la ricerca di lavoro passi attraverso la riqualificazione professionale e la certificazione delle competenze. Questo rende anche il cittadino in cerca di lavoro più sicuro delle sue possibilità e capacità. Il lavoro dell'Orientatore, quindi, è stato anche quello di indirizzare i beneficiari verso i percorsi di formazione disponibili, promossi anche dalle politiche nazionali e locali.

Particolarmente significativa è risultata l'integrazione con il corso EIPASS realizzato nell'ambito del Progetto. Accolta la richiesta dei beneficiari, si è dato modo di acquisire una certificazione delle competenze digitali che ha contribuito ad arricchire il curriculum professionale e ad ampliare le possibilità di inserimento lavorativo. Ad altri utenti sono state presentate le opportunità formative offerte dai Programmi regionali come il Programma GOL.

L'elemento maggiormente innovativo dello sportello è stato tuttavia rappresentato dall'integrazione con gli altri servizi progettuali.

Le difficoltà occupazionali raramente si presentavano come problema isolato. Molto frequentemente la disoccupazione risultava accompagnata da situazioni di disagio psicologico, precarietà abitativa, difficoltà economiche o conflittualità familiari.

Per questa ragione numerosi utenti hanno seguito percorsi multidisciplinari che hanno coinvolto contemporaneamente lo sportello psicologico, il servizio legale e l'orientamento all'autonomia abitativa.

L'esperienza progettuale evidenzia come le politiche attive del lavoro risultino realmente efficaci solo quando sono inserite all'interno di interventi più ampi di inclusione sociale, capaci di affrontare simultaneamente i diversi fattori che ostacolano l'accesso all'occupazione.

3.4 Lo sportello per l'autonomia abitativa: il diritto alla casa tra emergenza sociale e accompagnamento personalizzato

Il servizio di orientamento all'autonomia abitativa è stato progettato per rispondere ad uno dei bisogni più complessi emersi durante l'attuazione del Progetto As.S.O., ovvero la difficoltà di numerosi nuclei familiari ad accedere o mantenere una sistemazione abitativa stabile, dignitosa e sostenibile sotto il profilo economico.

L'abitazione rappresenta uno degli elementi fondamentali per il benessere individuale e familiare e costituisce una condizione imprescindibile per la piena inclusione sociale.

L'instabilità e l'incertezza nell'accesso o nel mantenimento della propria casa genera una condizione di forte stress e vulnerabilità che incidono sull'equilibrio economico, sociale e personale.

Proprio per tale ragione l'intervento è stato sviluppato non come semplice attività informativa, ma come un percorso di accompagnamento personalizzato volto ad individuare, insieme all'utente, le soluzioni più adeguate rispetto alle specifiche esigenze del nucleo familiare.

Attraverso il colloquio conoscitivo e informativo è stato possibile rilevare non solo le possibilità economiche dei nuclei familiari e le esigenze relative agli spazi abitativi necessari, ma anche gli ulteriori fattori che incidono sulla ricerca di un alloggio. In particolare, sono emerse diverse connessioni con il territorio di residenza che possono ostacolare o rendere più complesso il reperimento di una soluzione abitativa nei Comuni limitrofi.

Tra gli elementi rilevati figurano: l'assenza di mezzi autonomi di trasporto, gli obblighi di cura nei confronti di familiari anziani, la necessità di garantire continuità nell'assistenza sanitaria con il medico di riferimento, la vicinanza alla famiglia di origine, la prosecuzione del percorso scolastico già avviato dai minori e la prossimità al luogo di lavoro.

Tali fattori contribuiscono alla difficoltà dei nuclei familiari ad accettare il trasferimento dal Comune di origine verso territori nei quali i canoni di locazione risultano più contenuti e le garanzie richieste dai proprietari più favorevoli. Ne consegue che la ricerca di una nuova abitazione in grado di soddisfare contemporaneamente le esigenze economiche, familiari, lavorative e relazionali dei beneficiari risulta particolarmente gravosa.

Lo sportello ha pertanto accompagnato gli utenti non solo nella ricerca di soluzioni abitative sostenibili, ma anche nella conoscenza delle politiche abitative vigenti, fornendo informazioni relative alle graduatorie ERP, orientamento rispetto al mercato privato della locazione e supporto nell'individuazione delle opportunità abitative presenti sul territorio.

Ogni situazione abitativa ha richiesto un'attenta valutazione delle condizioni economiche del nucleo familiare, della composizione della famiglia, delle eventuali fragilità presenti e delle opportunità concretamente

disponibili sul mercato immobiliare.

Nel corso dei colloqui è emerso con particolare evidenza come il principale ostacolo all'autonomia abitativa non fosse rappresentato esclusivamente dalla scarsità di alloggi disponibili, quanto piuttosto dalla crescente difficoltà delle famiglie nel soddisfare le garanzie richieste dai proprietari.

La precarietà lavorativa, l'assenza di contratti a tempo indeterminato e la ridotta capacità reddituale costituiscono elementi che limitano fortemente l'accesso al mercato privato delle locazioni e molto spesso l'accesso alle politiche di sostegno al reddito di cui beneficia una parte dei cittadini non viene ritenuta soddisfacente a garantire circa la solvibilità dei richiedenti nei confronti dei proprietari.

Questa condizione interessa ormai non soltanto le persone in situazione di grave marginalità, ma coinvolge una fascia sempre più ampia della popolazione caratterizzata da condizioni di vulnerabilità economica.

Da tutto ciò si evince come oggi il diritto all'abitare costituisca una delle principali sfide delle politiche sociali contemporanee.



Le emergenze sociali richiedono modelli organizzativi flessibili, capaci di integrare rapidamente competenze differenti e di costruire interventi personalizzati in tempi estremamente ridotti.

L'accesso ad una casa dignitosa non dipende esclusivamente dalla disponibilità materiale degli immobili, ma è strettamente connesso alle condizioni occupazionali, economiche e relazionali delle persone.

Per tale ragione il lavoro dello sportello non si è limitato alla ricerca di un'abitazione, ma ha perseguito un obiettivo più ampio di rafforzamento dell'autonomia individuale e familiare, nella consapevolezza che la stabilità abitativa rappresenta una delle condizioni fondamentali per costruire percorsi duraturi di inclusione sociale.

3.5 Sportello Migranti e Antidiscriminazione

Lo Sportello Migranti e Antidiscriminazione è stato istituito con l'obiettivo di offrire uno spazio qualificato di ascolto, orientamento e tutela alle persone che abbiano vissuto esperienze discriminatorie o che necessitino di informazioni e supporto nell'accesso ai diritti, ai servizi e alle opportunità presenti sul territorio.

L'intervento si colloca all'interno della più ampia strategia progettuale orientata alla promozione dell'inclusione sociale e della pari dignità delle persone, riconoscendo il contrasto alle discriminazioni come elemento imprescindibile nella costruzione di comunità maggiormente coese e inclusive.

Lo sportello è stato proposto come attività di consulenza individuale, orientamento ai servizi, raccolta di eventuali segnalazioni e accompagnamento verso le istituzioni competenti nei casi che richiedessero specifici interventi di tutela.

Parallelamente all'attività di front office, gli operatori hanno partecipato attivamente alla progettazione e alla realizzazione delle campagne di sensibilizzazione promosse dal Progetto As.S.O., contribuendo alla diffusione di una cultura fondata sul rispetto delle differenze, sulla valorizzazione della diversità e sulla prevenzione di ogni forma di esclusione sociale, offrendo a bordo del Presidio Mobile la possibilità di ricevere una consulenza dedicata anche durante gli eventi.

Dal punto di vista quantitativo, l'utenza registrata è risultata particolarmente contenuta.

L'analisi qualitativa condotta dall'équipe consente tuttavia di interpretare tale dato in una prospettiva più articolata.

Per quanto riguarda le persone migranti, è emerso come molti utenti preferiscano rivolgersi direttamente ai Servizi Sociali comunali, ai patronati o ai CAAF, percepiti come punti di riferimento consolidati, anche per semplice indicazione dei propri connazionali presenti sul territorio, in particolare per la presentazione di pratiche amministrative, come richieste di misure a sostegno del reddito, e documentali.

Per quanto riguarda invece l'accesso per l'orientamento in tema LGBT, le problematiche riconducibili all'identità di genere e alle discriminazioni continuano a rappresentare temi caratterizzati da una forte componente di riservatezza personale, che spesso scoraggia la richiesta spontanea di aiuto.

Nonostante il numero limitato di accessi individuali, il valore dello sportello non può essere valutato esclusivamente attraverso indicatori quantitativi.

L'esperienza progettuale ha infatti evidenziato come la sua presenza sul territorio abbia assunto una significativa funzione simbolica, rappresentando un presidio permanente a favore dei diritti, dell'inclusione e del contrasto alle discriminazioni.

Tale funzione è emersa con particolare evidenza durante gli eventi pubblici organizzati dal progetto, quali la partecipazione alla Giornata del Migrante, la manifestazione caratterizzata dal corteo del Casoria Freedom e le iniziative dedicate all'inclusione interculturale.

In tali occasioni gli operatori dello sportello hanno avuto modo di incontrare numerosi cittadini, fornire informazioni, distribuire materiale informativo e promuovere una riflessione collettiva sui temi dell'accoglienza, della convivenza civile e del rispetto reciproco.

L'esperienza conferma come interventi di questo tipo producano effetti prevalentemente culturali, svolgendo soprattutto un'azione in ottica preventiva, difficilmente misurabili attraverso il semplice numero degli accessi, ma fondamentali nella costruzione di contesti territoriali maggiormente consapevoli, inclusivi e capaci di riconoscere il valore della diversità.

Nel quadro complessivo del Progetto A.S.S.O., lo Sportello Migranti e Antidiscriminazione ha quindi rappresentato un importante presidio di promozione dei diritti, contribuendo ad ampliare il significato dell'intervento sociale oltre la dimensione assistenziale, verso una prospettiva fondata sulla cittadinanza attiva, sull'inclusione e sulla tutela della dignità della persona.

04 La strategia di supporto dei gruppi A.M.A.

Tra le azioni maggiormente innovative del Progetto A.S.S.O. rientra l'attivazione dei gruppi di Auto Mutuo Aiuto (A.M.A.), concepiti come strumenti di sostegno collettivo finalizzati a promuovere il benessere psicologico, la costruzione di reti relazionali e il rafforzamento delle risorse individuali che nasce dal confronto tra persone accomunate da esperienze di vita simili.

L'approccio del gruppo di Auto Mutuo Aiuto si fonda sul principio secondo cui il sostegno tra pari rappresenta una risorsa fondamentale nei percorsi di superamento delle condizioni di fragilità. Diversamente dagli interventi professionali tradizionali, il gruppo non si configura come uno spazio terapeutico, bensì come un contesto relazionale nel quale ciascun partecipante può condividere liberamente la propria esperienza, confrontarsi con le difficoltà vissute dagli altri membri e riconoscere, attraverso il reciproco ascolto, strategie di adattamento e possibilità di cambiamento. A guida del gruppo, infatti, tranne in pochi e specifici casi, c'è stato un moderatore, che auto il compito di guidare il gruppo in modo non invadente e senza approcci terapeutici.

L'intero percorso è stato costruito nella convinzione che la partecipazione attiva dei cittadini costituisca uno dei principali strumenti di prevenzione dell'isolamento sociale e di promozione della resilienza individuale e collettiva.

Nel corso dell'attuazione del progetto sono stati progressivamente costituiti gruppi dedicati a differenti target di popolazione, individuati sulla base dei bisogni emersi dagli sportelli e dal costante confronto con i Servizi Sociali dei Comuni coinvolti.

In tutti i gruppi, si è assistito ad una crescente consapevolezza della positività dell'esperienza di condivisione con gli altri dei propri vissuti, evidenziando come il confronto con persone che vivono situazioni analoghe abbia consentito di sentirsi compresi, ridurre il senso di solitudine, rafforzare le proprie competenze e sviluppare una maggiore consapevolezza della necessità di dedicare attenzione anche al proprio benessere psicologico.

Grazie all'esperienza di relazione creatasi con la costituzione dei gruppi è stato possibile anche contrastare l'isolamento sociale e favorire la ricostruzione delle reti sociali compromesse da eventi di vita particolarmente difficili.

Alcuni partecipanti provenivano infatti da esperienze caratterizzate da solitudine, lutti, separazioni, perdita del lavoro o progressivo impoverimento delle relazioni sociali.

Attraverso gli incontri è stato possibile favorire la nascita di nuovi rapporti di amicizia e il recupero di com-

petenze relazionali spesso indebolite da lunghi periodi di isolamento.

Uno degli indicatori più significativi dell'efficacia del percorso è rappresentato dal fatto che alcuni partecipanti abbiano continuato a frequentarsi anche al di fuori del gruppo, scegliendo di prendere parte insieme alle successive attività culturali promosse dal progetto.

L'esperienza ha così dimostrato come il gruppo possa diventare un vero e proprio contesto generativo di relazioni sociali durature.

Le principali criticità emerse nella conduzione dei gruppi riguardano la difficoltà nel conciliare gli incontri con gli impegni lavorativi, la complessità dell'organizzazione familiare, dalla gestione dei minori allo svolgimento dei compiti di cura e assistenza.

Nel complesso, l'intera esperienza dei gruppi di Auto Mutuo Aiuto è stata positiva, pur evidenziando come questa metodologia incontri ancora significative resistenze culturali.

Tuttavia molti utenti continuano a preferire percorsi individuali di sostegno psicologico, percepiti come maggiormente riservati e compatibili con la tutela della propria privacy scaturente dalla condivisione in gruppo.

Nonostante tali criticità, i gruppi che sono riusciti a consolidarsi hanno prodotto risultati importanti sul piano relazionale, confermando il valore dell'Auto Mutuo Aiuto quale strumento di prevenzione dell'isolamento sociale, promozione del benessere psicologico e rafforzamento delle reti di comunità.

L'esperienza maturata suggerisce che interventi di questo tipo necessitino di tempi medio-lunghi per essere pienamente interiorizzati dalle comunità locali e che il loro consolidamento richieda una costante attività di sensibilizzazione culturale, accompagnata da un forte lavoro di rete con i servizi territoriali.



05 Intercettazione dei bisogni primari e abbattimento delle barriere nei Servizi a bassa soglia

Tra le azioni maggiormente rappresentative dell'approccio di prossimità che ha caratterizzato il Progetto A.S.S.O., i servizi a bassa soglia hanno assunto un ruolo centrale nella costruzione di percorsi di inclusione sociale rivolti alle persone maggiormente esposte a condizioni di vulnerabilità economica, abitativa e relazionale. La logica che ha guidato tale intervento si è fondata sulla volontà di abbattere ogni barriera di accesso ai servizi, sia sotto il profilo burocratico sia rispetto alla presa in carico, favorendo un contatto immediato con i cittadini e offrendo una risposta concreta ai bisogni primari.

L'esperienza maturata nel corso dell'intero progetto ha confermato come la povertà materiale rappresenti spesso soltanto la manifestazione più evidente di situazioni di disagio molto più articolate, nelle quali si intrecciano precarietà lavorativa, isolamento sociale, difficoltà abitative, fragilità psicologiche e limitato accesso ai servizi territoriali. Per tale motivo la distribuzione dei kit di beni di prima necessità non è mai stata considerata una semplice attività assistenziale, ma uno strumento privilegiato di avvicinamento alle persone e di costruzione di relazioni di fiducia capaci di favorire, successivamente, percorsi più strutturati di orientamento e accompagnamento basati sulla volontarietà della partecipazione.

I Servizi a bassa soglia, pensati per essere fruibili senza soglie di accesso e strutturati per rispondere a bisogni primari, sono stati erogati in diversi momenti del Progetto, accompagnando il lavoro degli sportelli e contribuendo alla diffusione delle attività di progetto.



Uno dei principali bisogni primari ai quali si è deciso di rispondere attraverso la strutturazione e l'erogazione del kit è stato quello alimentare. La distribuzione del pacco viveri si è affiancata non solo all'intervento comunale, attuato attraverso il Banco Alimentare, ma anche all'azione di enti e associazioni del territorio, che hanno contribuito alla costituzione di una rete di collaborazione finalizzata a raggiungere in modo capillare le situazioni emergenziali presenti sul territorio. L'assenza di soglie di accesso ha inoltre permesso di coinvolgere anche nuclei familiari che, pur non rientrando nei requisiti previsti per altri strumenti di sostegno a causa di minime differenze reddituali, si trovano comunque in condizioni di instabilità economica.

Attraverso il kit, quale elemento aggiuntivo e innovativo dell'intervento, il concetto di beni primari è stato esteso anche agli ambiti della socialità e dell'istruzione.

La presenza di un album da colorare e di un gioco da tavolo rappresenta un'azione finalizzata a favorire il recupero della dimensione relazionale dello "stare insieme", promuovendo momenti di qualità condivisi in ambito familiare e riducendo il ricorso esclusivo agli strumenti digitali.

L'accesso all'istruzione è stato inoltre considerato un elemento fondamentale nella distribuzione dei kit. L'azione progettuale ha inteso contribuire alla continuità dei percorsi scolastici fin dalla prima infanzia, prevedendo sia un kit per la consumazione della merenda a scuola sia una dotazione di materiale scolastico, quale quaderni, penne e altri strumenti necessari alla frequenza. Tale intervento ha consentito di agire concretamente nell'abbattimento di un ostacolo materiale all'accesso e alla partecipazione scolastica, riducendo al contempo il carico economico che grava delle famiglie per l'acquisto dei beni necessari.



06 Crescita personale e nuove prospettive con i corsi e laboratori

I percorsi formativi e laboratoriali hanno costituito uno degli strumenti attraverso i quali il Progetto As.S.O. ha perseguito l'obiettivo di promuovere autonomia, partecipazione e crescita personale, superando una concezione dell'intervento sociale limitata alla sola risposta ai bisogni emergenziali.

La scelta di investire nella formazione nasce dalla consapevolezza che l'acquisizione di nuove competenze rappresenti uno dei principali fattori di inclusione sociale, favorendo non soltanto migliori opportunità occupazionali, ma anche un incremento dell'autostima, della partecipazione alla vita della comunità e della fiducia nelle proprie capacità.

I laboratori sono stati progettati sulla base dei bisogni emersi durante i colloqui di orientamento e delle richieste formulate dagli utenti, cercando di coniugare aspetti professionalizzanti con attività espressive e culturali capaci di valorizzare la creatività individuale.



Tra le iniziative maggiormente significative si colloca il percorso finalizzato al conseguimento della certificazione EIPASS. La crescente digitalizzazione dei servizi pubblici e privati rende infatti sempre più indispensabile il possesso di competenze informatiche di base. Molti degli utenti accolti dal progetto presentavano limitate capacità nell'utilizzo degli strumenti digitali, situazione che costituiva un ulteriore elemento di esclusione rispetto alle opportunità formative e lavorative.

Il corso ha consentito ai partecipanti di acquisire competenze nell'utilizzo dei principali strumenti informatici e di conseguire una certificazione riconosciuta, utile per arricchire il curriculum vitae e migliorare le possibilità di inserimento lavorativo.

Accanto alla formazione orientata allo sviluppo delle competenze professionali, il progetto ha promosso un laboratorio di fotografia presso la sede di Afragola, che ha rappresentato una delle esperienze più originali dell'intero percorso.



L'attività è stata concepita non soltanto come occasione di apprendimento tecnico, ma come spazio di espressione personale, riflessione sociale e costruzione di nuove relazioni.

Durante gli incontri le partecipanti hanno approfondito la storia della fotografia, l'evoluzione delle tecniche di ripresa e l'utilizzo delle moderne tecnologie digitali, alternando lezioni teoriche ad esercitazioni pratiche svolte sia negli spazi della sede progettuale sia all'esterno.

Attraverso la sperimentazione di differenti linguaggi fotografici, dalla street photography alla fotografia concettuale, le partecipanti hanno avuto l'opportunità di sviluppare competenze tecniche e, allo stesso tempo, utilizzare l'immagine come strumento di narrazione della realtà.

Uno degli aspetti più significativi del laboratorio è stato il lavoro dedicato al tema della violenza contro le donne. Attraverso la realizzazione di set fotografici, l'utilizzo creativo delle luci e la costruzione di immagini simboliche, le partecipanti hanno affrontato un tema di forte rilevanza sociale trasformando la fotografia in uno strumento di sensibilizzazione e riflessione collettiva.

L'esperienza ha dimostrato come le attività artistiche possano rappresentare efficaci strumenti di empowerment, consentendo alle persone di elaborare vissuti personali, sviluppare capacità comunicative e rafforzare la percezione delle proprie risorse.

Dal punto di vista relazionale, i laboratori hanno favorito la nascita di nuove amicizie e il consolidamento di rapporti tra persone che, in molti casi, avevano inizialmente conosciuto il progetto attraverso altri servizi.

La partecipazione continuativa alle attività formative ha contribuito a rafforzare il senso di appartenenza alla comunità progettuale, riducendo condizioni di isolamento e promuovendo una maggiore partecipazione alla vita sociale.

Nel complesso, i percorsi laboratoriali hanno confermato il valore della formazione quale strumento di inclusione, crescita personale e valorizzazione delle capacità individuali, pienamente coerente con l'impostazione complessiva del Progetto As.S.O., orientata a promuovere autonomia e cittadinanza attiva.

07 L'impegno nella diffusione della legalità e della parità: le campagne di sensibilizzazione

Le campagne di informazione e sensibilizzazione hanno rappresentato una componente trasversale dell'intero Progetto A.S.S.O., contribuendo a diffondere sul territorio una cultura fondata sulla prevenzione, sull'inclusione sociale, sul rispetto dei diritti e sulla promozione del benessere della comunità.

L'attività non è stata concepita come semplice divulgazione di informazioni, bensì come un articolato percorso educativo rivolto a differenti fasce della popolazione, realizzato attraverso la collaborazione tra istituzioni scolastiche, amministrazioni comunali, Servizi Sociali, forze dell'ordine, associazioni e professionisti del progetto.

Nel corso dell'attuazione progettuale l'équipe ha realizzato numerosi incontri dedicati a temi di particolare rilevanza sociale, tra cui la prevenzione della violenza di genere, il contrasto al bullismo e al cyberbullismo, la prevenzione delle truffe agli anziani, l'inclusione delle persone migranti e la promozione della cultura delle pari opportunità.

La metodologia adottata ha privilegiato il coinvolgimento attivo dei partecipanti, favorendo il dialogo, il confronto e la riflessione condivisa piuttosto che modalità esclusivamente frontali di trasmissione delle informazioni.

Particolare rilievo hanno assunto gli interventi realizzati presso gli istituti scolastici, nei quali avvocati e psicologi hanno affrontato con gli studenti temi complessi utilizzando linguaggi adeguati alle diverse fasce d'età.

Gli incontri dedicati alla prevenzione della violenza contro le donne hanno consentito di approfondire gli aspetti psicologici e giuridici del fenomeno, affrontando argomenti quali il riconoscimento delle relazioni





violente, gli stereotipi di genere, gli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento e le conseguenze psicologiche della violenza.

L'approccio interdisciplinare ha favorito una maggiore comprensione del fenomeno, consentendo agli studenti di confrontarsi direttamente con professionisti appartenenti a differenti ambiti di competenza.

Grande attenzione è stata dedicata anche al contrasto del bullismo e del cyberbullismo.

Gli eventi organizzati presso numerosi istituti scolastici dei territori di Casoria e Arzano hanno coinvolto centinaia di studenti, promuovendo riflessioni sul rispetto reciproco, sull'utilizzo consapevole delle tecnologie digitali e sulle responsabilità individuali nella costruzione di relazioni positive.



"Know to prevent"



"Io non ci casco", Centro Polifunzionale per Anziani Casavatore



"PrevenGO e non ci casco", Centro per Anziani Frattaminore



"Oltre lo schermo"

L'elevato livello di partecipazione registrato durante gli incontri testimonia l'interesse suscitato dalle iniziative e conferma l'importanza di creare spazi di dialogo nei quali i giovani possano esprimere liberamente dubbi, esperienze e riflessioni.

Accanto alle attività rivolte agli studenti, il progetto ha progressivamente esteso gli interventi anche alle famiglie.

Particolarmente significativa è risultata l'iniziativa "Oltre lo schermo: alleanza scuola-famiglia", realizzata nel maggio 2026 presso il Comune di Arzano.

L'incontro ha coinvolto genitori, personale scolastico, psicologi, avvocati e rappresentanti dell'Arma dei Carabinieri, offrendo strumenti concreti per riconoscere i segnali di disagio, comprendere le dinamiche del bullismo e promuovere un utilizzo responsabile delle tecnologie digitali.

L'evento ha evidenziato l'importanza della corresponsabilità educativa tra scuola e famiglia quale elemento fondamentale per la prevenzione dei fenomeni di violenza tra pari.

Parallelamente il progetto ha promosso iniziative rivolte alla popolazione anziana dedicate alla prevenzione delle truffe, sviluppate in collaborazione con le Stazioni dei Carabinieri e con i Servizi Sociali territoriali.

Durante tali incontri sono stati illustrati i principali strumenti di tutela giuridica, le modalità più frequenti attraverso cui vengono perpetrate le truffe e le strategie utili per prevenirle. Grande attenzione è stata dedicata anche agli aspetti psicologici vissuti dalle vittime, spesso caratterizzati da sentimenti di vergogna, isolamento e perdita di fiducia.

Ulteriori momenti di sensibilizzazione hanno riguardato i temi dell'inclusione sociale e della valorizzazione delle differenze culturali, attraverso iniziative quali la Giornata del Migrante e la manifestazione Casoria Freedom.

In tali occasioni il presidio mobile del progetto ha rappresentato un punto di riferimento per l'informazione, l'orientamento e il dialogo con la cittadinanza, rafforzando ulteriormente la presenza del progetto nei territori.

Nel complesso, le campagne di sensibilizzazione hanno contribuito non soltanto ad aumentare la conoscenza dei servizi offerti dal Progetto A.S.S.O., ma anche a promuovere una maggiore consapevolezza collettiva rispetto ai fenomeni di disagio sociale, favorendo la costruzione di reti educative e comunitarie orientate alla prevenzione e all'inclusione.

L'elevato numero di enti coinvolti, la partecipazione registrata durante gli eventi e la continuità delle collaborazioni instaurate con scuole, amministrazioni comunali e servizi territoriali rappresentano uno dei risultati più significativi dell'intera esperienza progettuale, confermando il valore della prevenzione come elemento imprescindibile di ogni politica di welfare di comunità.



Scatti dal "Casoria Freedom" del 18 maggio 2026



Alcuni scatti dell'evento "Un mondo di tanti colori".

08 Un'occasione per vivere e generare bellezza: i percorsi di orientamento culturale

Tra gli interventi maggiormente innovativi sviluppati nell'ambito del Progetto As.S.O. assumono particolare rilievo i Percorsi di orientamento culturale, concepiti come strumenti di promozione dell'inclusione sociale attraverso la partecipazione ad esperienze educative, ricreative e culturali.

L'idea alla base dell'intervento nasce dalla consapevolezza che la povertà non si manifesti esclusivamente sotto il profilo economico, ma coinvolga anche la possibilità di accedere ai luoghi della cultura, del tempo libero e della socializzazione. Per numerose famiglie in condizione di fragilità, infatti, attività normalmente considerate ordinarie, come una visita ad un museo, una giornata al cinema o un'escursione culturale, rappresentano esperienze difficilmente accessibili per ragioni economiche, logistiche o sociali.

Le prime esperienze hanno riguardato gruppi di genitori con bambini, ai quali è stata proposta la partecipazione a uscite cinematografiche presso i multisala del territorio. L'iniziativa ha inteso rispondere sia alla carenza di sale cinematografiche presenti in alcuni Comuni sia alle difficoltà di mobilità che spesso limitano l'accesso delle famiglie alle opportunità culturali.

La scelta delle proiezioni è stata orientata verso film particolarmente adatti al pubblico familiare. L'esperienza della visione condivisa ha rappresentato non soltanto un momento di svago, ma anche un'importante occasione di rafforzamento delle relazioni familiari e di partecipazione alla vita culturale del territorio.

Successivamente sono stati organizzati ulteriori percorsi cinematografici rivolti anche a giovani adulti, comprendendo tra i partecipanti persone con disabilità motoria e minori migranti. La composizione eterogenea dei gruppi ha favorito significative occasioni di inclusione e socializzazione, consentendo l'incontro tra persone provenienti da contesti differenti ma accomunate dall'esperienza progettuale.

Nell'organizzazione delle uscite culturali sono stati ricompresi anche gruppi di anziani ai quali è stata proposta una visita nella città di Pompei, scelta sia per la presenza di luoghi di devozione, come il celebre Santuario, che per le sue bellezze artistiche. Dopo aver partecipato alla celebrazione religiosa, infatti, è stata proposta la visita al sito archeologico attraverso il percorso "Pompei per tutti", progettato per garantire l'accessibilità anche alle persone con ridotta mobilità. L'organizzazione dell'iniziativa ha previsto specifiche misure di tutela, quali la distribuzione di borracce, cappellini e pasti, per fronteggiare le elevate temperature registrate durante la giornata e consentire la piena partecipazione di tutti.

Un ulteriore percorso è stato dedicato ai bambini con una visita presso Città della Scienza. L'attività ha permesso ai partecipanti di sperimentare modalità di apprendimento basate sull'osservazione diretta, sull'interazione e sul gioco, favorendo lo sviluppo della curiosità scientifica e della partecipazione attiva. L'esperienza ha assunto particolare valore educativo poiché ha consentito ai minori di vivere occasioni formative



Percorso cinema "Super Mario"

potrebbero risultare poco accessibili alle famiglie in condizioni di vulnerabilità economica.

Nel corso delle attività è emerso come la partecipazione ai percorsi culturali abbia prodotto effetti che vanno ben oltre la semplice fruizione dell'evento organizzato. Numerosi partecipanti hanno infatti consolidato relazioni già nate durante le attività progettuali, rafforzando reti informali di sostegno reciproco e sviluppando un maggiore senso di appartenenza alla comunità.

L'esperienza dei percorsi culturali conferma come la promozione dell'inclusione sociale possa essere efficacemente perseguita anche attraverso iniziative capaci di valorizzare la dimensione educativa, relazionale e culturale della persona. L'accesso alla cultura diventa così uno strumento di contrasto all'isolamento, di promozione della partecipazione attiva e di rafforzamento del benessere individuale e collettivo, contribuendo in maniera significativa al raggiungimento degli obiettivi generali del Progetto A.S.S.O.



Percorsi culturali "Michael"



Percorsi culturali: Santuario e Scavi di Pompei



Percorsi culturali: Città della Scienza

09 Il monitoraggio dei fenomeni presi in carico

Nel corso del Progetto sono state attivate delle sedi territoriali, definite Centri polifunzionali specialistici, fisse e mobili a seconda delle esigenze emerse durante lo svolgimento delle attività. La dislocazione dei presidi è sempre stata organizzata in modo strategico per garantire la copertura territoriale dell'area interessata dei 13 Comuni aderenti.

Durante il corso del Progetto sono stati accolti numerosi utenti. 460 persone hanno effettuato accesso presso gli sportelli specialistici. La distribuzione dei beneficiari presso le sedi, risente non solo della conoscenza del Progetto, implementata con diverse campagne di promozione, ma anche del fatto che alcune sedi, come quella di Frattaminore e il Presidio mobile di Caivano, siano attivazioni relativamente recenti. Tuttavia, in rapporto al tempo di attivazione delle sedi, si rileva una buona adesione da parte dell'utenza.

La maggior parte degli utenti che si sono rivolti agli sportelli sono di nazionalità italiana, con pochi accessi per Ucraina, Nigeria, Pakistan e Burkina Faso. Con le attività di distribuzione dei kit e partecipazione ai percorsi culturali, invece, si sono registrati contatti anche con persone provenienti da Serbia, Marocco, Bangladesh, Moldavia, Bulgaria, Repubblica Dominicana, Algeria.

CONDIZIONE LAVORATIVA RILEVATA

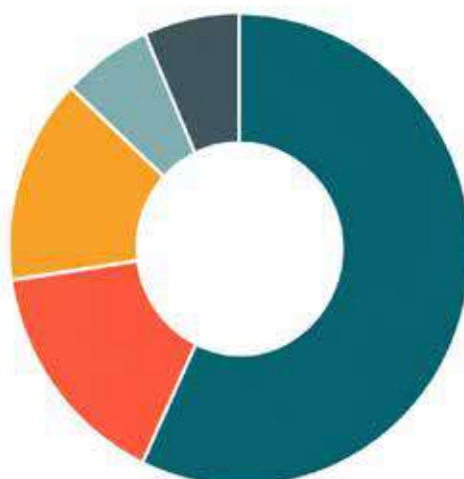
Inoccupato
5,15%

Disoccupato
58,09%

Occupato
17,16%

Studente
14,22%

Pensionato
5,39%



Disoccupato (58,09%)
Occupato (17,16%)
Studente (14,22%)
Pensionato (5,39%)
Inoccupato (5,15%)

La maggior parte dei richiedenti si posiziona nella fascia di età compresa tra i 50 e i 64 anni, con una rilevanza della fascia 35-49. Si tratta essenzialmente di persone che hanno effettuato accesso o per consulenza psicologica, magari per sé stessi o per i minori, o per la ricerca di alloggio e lavoro.

Soprattutto queste ultime si sono rivelate una vera sfida per il Progetto, tra necessità di formazione e qualificazione professionale dei richiedenti e la domanda di un alloggio stabile e dignitoso a fronte di un mercato complesso e con richieste specifiche per la solvibilità dei locatari.

Molto spesso i due aspetti restano, dunque, imprescindibili gli uni dagli altri.



Nel corso dell'attuazione del progetto lo Sportello psicologico è risultato il più richiesto, seguito da quello di orientamento al lavoro, ricerca autonomia abitativa e infine legale. Durante lo svolgimento delle attività si è rilevato che le richieste di accesso raramente riguardino un'unica dimensione del disagio. Nella maggior parte dei casi, infatti, gli utenti presentano condizioni caratterizzate dalla contemporanea presenza di problematiche economiche, lavorative, abitative, familiari e psicologiche rendendo necessario un approccio multidisciplinare. Tale elemento ha confermato l'importanza del metodo adottato dal Progetto A.S.S.O., basato sulla collaborazione tra professionalità differenti e sulla costruzione di percorsi personalizzati.

L'attività di monitoraggio ha evidenziato come, in numerosi casi, la necessità di un intervento integrato emerga progressivamente nel corso del percorso di presa in carico, piuttosto che nella fase iniziale di accesso ai servizi. La maggior parte dei nuclei familiari seguiti ha manifestato condizioni di fragilità riconducibili prevalentemente all'area della povertà e dell'esclusione sociale, mentre una quota significativa ha presentato problematiche relative alle relazioni familiari, con particolare riferimento agli accessi allo sportello di supporto psicologico. L'analisi dei percorsi individuali evidenzia come molti utenti abbiano inizialmente richiesto l'accesso a uno specifico servizio per rispondere a un bisogno immediatamente percepito. Successivamente, grazie all'attività di ascolto, orientamento e accompagnamento svolta dai professionisti del Progetto, gli stessi utenti hanno progressivamente ampliato il proprio percorso, accedendo ad ulteriori servizi e opportunità messi a disposizione.



Un'elevata partecipazione è stata registrata anche nelle attività di distribuzione dei kit di beni di prima necessità, con una maggiore adesione nei territori di Caivano, Casavatore e Arzano. Analogamente, i percorsi di orientamento culturale, organizzati attraverso uscite rivolte a gruppi fino a 50 partecipanti, hanno riscosso un buon livello di partecipazione e interesse da parte della cittadinanza.

L'analisi congiunta di tali attività evidenzia come una parte degli utenti abbia inizialmente, o comunque in buona parte, privilegiato il sostegno materiale immediato, rappresentato dall'erogazione dei beni di prima necessità, rispetto all'accesso ai servizi di consulenza e accompagnamento. Tuttavia, la progressiva costruzione di un rapporto di fiducia con gli operatori del Progetto ha favorito un'evoluzione della domanda:





alcuni beneficiari si sono successivamente rivolti agli sportelli per ricevere informazioni, orientamento e consulenze specialistiche, ampliando così il livello di coinvolgimento e rafforzando l'efficacia complessiva degli interventi previsti dal Progetto.

Un ulteriore elemento emerso dall'analisi riguarda la difficoltà di numerosi cittadini nell'orientarsi all'interno della complessa rete dei servizi disponibili. Molti utenti, infatti, hanno utilizzato il Progetto A.S.S.O. come primo punto di accesso, richiedendo inizialmente informazioni generali e successivamente venendo accompagnati verso il servizio più adeguato alle proprie necessità.

La funzione di orientamento svolta dal Segretariato Sociale e dagli operatori presenti nei presidi ha pertanto assunto un ruolo fondamentale nella costruzione di un sistema di accesso più semplice e comprensibile, soprattutto per quelle fasce di popolazione maggiormente esposte al rischio di esclusione.

L'attività di monitoraggio ha rappresentato anche uno strumento fondamentale per valutare l'efficacia delle azioni progettuali. L'analisi periodica degli accessi ha permesso di rimodulare alcuni servizi sulla base delle esigenze effettivamente rilevate, come avvenuto per l'organizzazione degli sportelli territoriali, per l'attivazione dei gruppi di Auto Mutuo Aiuto e per la programmazione delle iniziative di sensibilizzazione.

Nel complesso, il lavoro di ricerca ha confermato la necessità di interventi territoriali capaci di integrare ascolto, orientamento e presa in carico, superando una logica esclusivamente emergenziale e promuovendo invece percorsi finalizzati all'autonomia e all'inclusione sociale.

CONCLUSIONI

L'esperienza maturata attraverso il progetto AS.S.O. conferma come i servizi di prossimità rappresentino uno strumento efficace per intercettare precocemente i bisogni della popolazione, rafforzare la capacità di accesso ai diritti e promuovere percorsi di inclusione sociale fondati sulla collaborazione tra istituzioni, professionisti e Terzo Settore.

L'intervento ha dimostrato che la costruzione di una rete territoriale non può essere considerata un obiettivo raggiunto una volta per tutte, ma costituisce un processo dinamico che richiede capacità di ascolto, adattamento organizzativo e costante dialogo con le comunità locali.

L'approccio multidisciplinare adottato ha consentito di superare una lettura settoriale delle fragilità, favorendo percorsi capaci di valorizzare la persona nella sua complessità.

L'esperienza ha confermato che le condizioni di vulnerabilità sono spesso caratterizzate dall'intreccio di problematiche economiche, lavorative, psicologiche, abitative e relazionali, situazioni che necessitano di un modello di intervento fondato sulla cooperazione tra professionalità differenti per offrire risposte realmente efficaci.

In questa prospettiva, il progetto rappresenta un'esperienza significativa di come gli investimenti pubblici possano contribuire non soltanto al potenziamento dei servizi, ma anche alla costruzione di modelli di welfare territoriale, capaci di consolidare reti collaborative, promuovere inclusione sociale e rafforzare la resilienza delle comunità locali.



SOGGETTO PROPONENTE:
CITTÀ METROPOLITANA DI NAPOLI



SOGGETTO ESECUTORE:
Progetto A.S.O.: ATS



SOGGETTO ATTUATORE:
Comune di Cardito Capofila dell'Associazione tra Comuni



CARDITO



ACERRA



AFRAGOLA



ARZANO



CAIVANO



CASANDRINO



CASAVATORE



CASORIA



CRISPANO



MELITO



FRATTAMAGGIORE



FRATTAMINORE



GRUMO NEVANO

ACCORDO DI CO-PROGETTAZIONE E GESTIONE EX ART. 55 CO 3 D.LGS. 117/2017 PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO "A.S.O. - AScolto, Supporto e Orientamento". PARTENARIATO TRA IL COMUNE DI CARDITO E L'ATS, ARCI MEDITERRANEO IMPRESASOCIALE SRL (CAPOFILA/MANDATARIO) e ANTINOO ARCIGAY NAPOLI (MANDANTE) CUP 49122000100006. AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE DI ENTI DEL TERZO SETTORE Missione 5, Componente 2 - Investimento 2.2." PUI "Smart City Napoli Nord" CUP 149122000100006 del PNRR