

IL PUNTO D'INCONTRO: TUTTI È IL PLURALE DI TU
Servizio Civile accanto a chi è ai margini, tra accoglienza e tutela dei diritti

Trento, 03/09/2026

INDICE

PREMESSA	pag. 2
1. ANALISI DEL CONTESTO	pag. 2
2. IL SERVIZIO CIVILE AL PUNTO D'INCONTRO: FINALITÀ E OBIETTIVI	pag. 4
3. ATTIVITÀ E FASI DI INSERIMENTO DE* GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE	pag. 5
4. CARATTERISTICHE DE* GIOVANI DA COINVOLGERE E CRITERI DI SELEZIONE	pag. 6
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI	pag. 7
6. COMPETENZE ACQUISIBILI	pag. 8
7. CONTRIBUTO DE* GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE	pag. 8
8. RUOLO DELL'OLP E DELLE ALTRE FIGURE DI SUPPORTO DEL PROGETTO	pag. 8
9. LA FORMAZIONE SPECIFICA	pag. 9
10. SOSTENIBILITÀ SOCIALE, AMBIENTALE E PARI OPPORTUNITÀ	pag. 10
11. CONCLUSIONE	pag. 11

PREMESSA

«La mia nascita è quando dico un tu. Mentre aspetto, l'animo già tende. Andando verso un tu, ho pensato gli universi... Se guardo un volto, vedo una storia. Se ascolto una voce, sento un mondo. Non c'è solitudine se l'altro è accolto, perché nel tu l'infinito si fa presenza.» (Aldo Capitini)

Al Punto d'Incontro, fare Servizio Civile significa abitare una soglia dove l'umanità si svela nel riconoscimento dell'altro e la strada, con la sua complessità e la sua ruvida autenticità, entra ogni giorno nella nostra struttura. In un servizio di bassa soglia, la sfida quotidiana è superare la logica dei numeri per restituire valore all'unicità di ogni persona, imparando ad accogliere la sofferenza senza pregiudizio e a trasformare l'incontro quotidiano in una relazione d'aiuto consapevole e professionale.

Il progetto “Il Punto d'Incontro: Tutti è il plurale di Tu” nasce dall'ambizione di unire due dimensioni fondamentali finora sviluppate in percorsi distinti: la profonda umanità dell'accoglienza di bassa soglia e un'alta qualificazione tecnica nella tutela dei diritti e nel segretariato sociale. Si sviluppa su una durata di 6 mesi, per un monte ore complessivo di 720 ore (30 ore settimanali), raccogliendo e rilanciando il testimone del precedente percorso “Il Filo Invisibile: Tessere relazioni in bassa soglia”. Inserendosi nel Servizio Accoglienza della Cooperativa Punto d'Incontro, il progetto coinvolge due giovani in servizio civile, garantendo l'avvio delle attività anche in presenza di una singola candidatura idonea.

1. ANALISI DEL CONTESTO

La storia

Nel 1977 don Dante Clauser lascia la parrocchia di San Pietro a Trento per andare ad abitare la strada insieme a chi non ha una casa: non per osservare dall'alto, ma per dividerne il marciapiede, il freddo e le storie di vita senza filtri. Da questa immersione nasce, nel 1979, insieme ad altri otto soci, la Cooperativa Punto d'Incontro, per offrire risposte concrete ai bisogni primari — un pasto caldo, una doccia, vestiti puliti, un riparo, un ascolto autentico. Don Dante comprende presto che l'assistenza non basta: per uscire dalla strada serve restituire dignità, anche attraverso il lavoro. Nascono così, negli anni '80, il Laboratorio e, negli anni successivi, i percorsi abitativi e di tutela dei diritti. Oggi la Cooperativa continua ad abitare questa linea di frontiera, promuovendo un'accoglienza rispettosa e umana e percorsi di inclusione sociale, lavorativa e abitativa, convinta che la marginalità non sia solo fragilità, ma racchiuda storie di resilienza da ascoltare e accompagnare.

I servizi

L'obiettivo del Punto d'Incontro è rispondere ai bisogni di chi vive in strada: persone segnate da rottura dei legami familiari, dipendenze, disagio psichico, carcerazione, immigrazione, disoccupazione e solitudine. La Cooperativa opera a Trento con tre servizi:

- l'Accoglienza, centro diurno per adulti in via Travaì 1;
- il Laboratorio, per l'acquisizione dei prerequisiti lavorativi, in via della Cooperazione 37;
- il progetto abitativo “Punto a Casa”, con due appartamenti e quattro posti disponibili.

Il Servizio Accoglienza

Nel 2025 il Servizio Accoglienza ha incontrato 1.661 persone, offrendo risposte immediate ai bisogni primari e percorsi strutturati di orientamento, tutela dei diritti e inclusione.

- *Bisogni primari e bassa soglia:* La Mensa serve 62.004 pasti l'anno (oltre 200 al giorno), incarnando lo spirito di don Dante — “non una mensa, ma un invito a pranzo giornaliero”. Il servizio Docce conta 4.162 accessi e il Lavaggio Indumenti 2.036; la Sala Accoglienza, con deposito bagagli (542 colli in custodia), offre sosta e ascolto quotidiano — il primo spazio dove nasce la relazione e si raccolgono le storie delle persone. Il Servizio opera in rete con la Provincia Autonoma di Trento, enti pubblici, privato sociale e imprese locali, per costruire risposte di comunità condivise e sostenibili.
- *Segretariato sociale, tutela legale e inclusione digitale:* Lo Sportello Informativo accoglie le persone per un colloquio conoscitivo, l'orientamento ai servizi e il rilascio della tessera d'accesso. Il presidio Tutela Legale & Avvocati della Solidarietà offre consulenza legale gratuita su protezione internazionale e permessi di soggiorno. Lo sportello Inclusione Digitale, con il Centro Astalli Trento, affianca le persone nell'ottenimento dello SPID, nella gestione dei portali della Pubblica Amministrazione e nella redazione di CV e candidature. La collaborazione con Gr.I.S. garantisce infine l'accesso alle cure sanitarie di base per chi non è iscritto al Servizio Sanitario Nazionale.

Punto a Casa

Attraverso un progetto integrato di accoglienza abitativa e inserimento socio-lavorativo, “Punto a Casa” offre a persone senza dimora un'opportunità concreta di ricostruire autonomia e dignità: un ambiente sicuro e un supporto costante, a fronte di un impegno personale in un percorso di crescita, formazione e inclusione.

2. IL SERVIZIO CIVILE AL PUNTO D'INCONTRO: FINALITÀ E OBIETTIVI

Il progetto nasce per offrire a* giovani un'esperienza formativa completa, capace di coniugare l'attenzione al bisogno primario e la dimensione relazionale dell'accoglienza di bassa soglia con l'acquisizione di competenze tecniche rigorose e spendibili nel mercato del lavoro, in particolare nel Terzo Settore, nei servizi socio-assistenziali e nella consulenza giuridico-amministrativa. Il contatto diretto con la grave marginalità è un'occasione per confrontarsi con contesti complessi: * giovani svilupperanno maturità emotiva, capacità di ascolto e problem solving, in un contesto interdisciplinare che trasforma il Servizio Civile in un concreto percorso di cittadinanza attiva e alta formazione sul campo.

Finalità generali

- Promozione della cittadinanza attiva e responsabilità civica: sviluppare una partecipazione consapevole al bene comune, decostruendo stereotipi su povertà estrema e immigrazione.
- Cura della relazione e del benessere emotivo: imparare ad ascoltare le storie delle persone accolte e a stare accanto alla loro fragilità, in un contesto d'équipe supportivo, con debriefing e supervisione per gestire lo stress delle situazioni ad alta intensità relazionale.
- Accrescimento delle competenze professionali nel Terzo Settore: trasferire strumenti di segretariato sociale, tutela dei diritti, Project Cycle Management (PCM) e analisi dell'impatto sociale.
- Valorizzazione dell'esperienza: documentare il percorso, raccogliendo buone pratiche e partecipando alla reportistica di servizio e di impatto.

Obiettivi specifici e competenze in uscita

1. *Ambito Relazionale, di Accoglienza e Bassa Soglia:* Abitare la strada e la soglia d'ingresso come primo luogo di cura: sviluppare ascolto attivo, capacità di stare accanto senza giudizio e di leggere i segnali di disagio nella quotidianità della Mensa, delle Docce e della Sala Accoglienza. Acquisire tecniche di mediazione culturale e di comunicazione non violenta per la gestione dei conflitti in contesti ad alta pressione relazionale, imparando a riconoscere nei bisogni primari — un pasto, un letto, un ascolto — il primo e più autentico strumento di aggancio con la persona e con la sua storia, prima ancora di qualsiasi intervento tecnico o amministrativo.
2. *Ambito Tutela dei Diritti, Legale e Segretariato Sociale:* Condurre colloqui di primo ascolto e profilazione dei bisogni allo Sportello Informativo; affiancare le pratiche amministrative e legali con gli Avvocati della Solidarietà (protezione internazionale, permessi di soggiorno, ricorsi); apprendere l'uso dei portali PA per SPID, CV e candidature, in sinergia con il Centro Astalli; gestire schede utente e database garantendo la tracciabilità delle storie.
3. *Ambito Progettazione Sociale e Lavoro di Rete:* Collaborare all'analisi e alla rendicontazione dei dati di accesso ai servizi; partecipare ai tavoli di rete territoriale (Provincia, Comune, Gr.I.S., Terzo Settore); supportare la stesura di report e proposte per bandi e micro-progetti di inclusione.

3. ATTIVITÀ E FASI DI INSERIMENTO DE* GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

L'esperienza di 6 mesi è strutturata per offrire un percorso ad alto grado di specializzazione nella tutela dei diritti, nella gestione amministrativa e nel segretariato sociale applicati alla grave marginalità e all'immigrazione, senza mai perdere il presidio della relazione di bassa soglia. * giovane opera in costante affiancamento con l'OLP, l'équipe e i professionisti di rete, secondo il principio del “fare insieme”.

Le attività

Accoglienza e presidio di bassa soglia

I servizi essenziali non sono vissuti come una mansione a sé, ma come la porta d'ingresso della relazione: è nella Mensa, nella Sala Accoglienza, nella distribuzione di un cambio di vestiti che nasce la fiducia necessaria per intercettare, più avanti, un bisogno legale o amministrativo inespresso. * giovane impara a stare nella strada e nella soglia con una presenza non giudicante, tempi lenti e ascolto attivo, condividendo con l'ospite gesti semplici — un caffè, un saluto, l'attenzione al nome di ciascuno, il tempo per raccogliere una storia — che restituiscono dignità prima ancora di qualsiasi pratica burocratica. Le attività comprendono:

- la Mensa, con l'erogazione quotidiana di oltre 200 pasti (accoglienza a tavola, gestione della fila, attenzione alle situazioni di fragilità);
- la Sala Accoglienza e il Deposito Bagagli, spazi di sosta e di primo contatto;
- il supporto logistico a Docce e Lavaggio Indumenti, sempre nel rispetto della dignità e della privacy delle persone (con eventuale riserva a giovani di sesso maschile per la gestione diretta del servizio docce).

Ambito legale, amministrativo e segretariato sociale

- *Sportello Informativo e Prima Accoglienza*: affiancamento nei colloqui d'ingresso, compilazione modulistica, gestione schede e tessere d'accesso.
- *Supporto Legale & Avvocati della Solidarietà*: preparazione istruttoria delle pratiche in vista degli incontri bimestrali; approfondimento su Diritto d'Asilo, Protezione Internazionale e permessi di soggiorno (**cadenza bimestrale**)
- *Digital Inclusion & Sportello PA*: assistenza per SPID, pratiche di regolarizzazione, redazione CV e candidature, in sinergia con il Centro Astalli.
- *Tutela del Diritto alla Salute*: gestione di contatti e segnalazioni per l'accesso alle cure sanitarie di base, con la rete Gr.I.S. (**2 incontri semestrali**).
- *Documentazione, Tracciamento e Privacy*: raccolta e archiviazione dei dati utente e gestione dei dati sensibili (GDPR)

Osservazione della rete territoriale

- Partecipazione al Tavolo Inclusione del Comune di Trento (**3 incontri semestrali**) per l'Emergenza Freddo e la gestione dei flussi migratori;
- Comprensione dei percorsi che collegano prima accoglienza, progetti abitativi e laboratori occupazionali.

Le fasi

FASE 1 — Inserimento rapido e mappatura (mese 1): ambientamento attraverso la presenza quotidiana nei servizi di accoglienza e bassa soglia (Mensa, Sala Accoglienza, Docce), per costruire i primi legami di fiducia con gli ospiti; formazione teorica sui diritti; osservazione guidata dei colloqui allo Sportello Informativo e apprendimento del gestionale.

FASE 2 — Presidio quotidiano e prassi legale-amministrativa (mesi 2-5): continuità della presenza nei servizi di accoglienza e bassa soglia, affiancata da un ruolo via via più attivo nello Sportello Informativo, nell'istruttoria delle schede legali per gli Avvocati della Solidarietà, nel supporto all'Inclusione Digitale e nella partecipazione ai tavoli territoriali.

FASE 3 — Sintesi, messa in trasparenza e orientamento (mese 6): stesura del report finale, messa in trasparenza delle competenze, colloquio finale di orientamento al lavoro con l'OLP.

4. CARATTERISTICHE DE* GIOVANI DA COINVOLGERE E CRITERI DI SELEZIONE

Il processo di selezione garantisce una scelta consapevole e motivata, data la particolarità del contesto di bassa soglia e la specificità delle competenze operative richieste. La selezione è rivolta a due giovani tra i 18 e i 28 anni, in possesso dei requisiti di bando. Pur non essendo richiesto alcun titolo di studio, saranno valutati con attenzione: un coraggio relazionale e un'empatia autentica, capace di ascoltare senza giudizio, di accogliere le storie delle persone e di abitare contesti complessi; un forte interesse per il diritto dell'immigrazione, la tutela dei diritti umani e il segretariato sociale, come strumenti di riscatto; una curiosità per l'apprendimento pratico di procedure amministrative, banche dati e strumenti di inclusione digitale. Saranno valutati positivamente percorsi di studio o volontariato in ambito giuridico, sociale, amministrativo o delle relazioni internazionali, fermo restando che la formazione di base sarà fornita durante il servizio.

FASE 1 — Orientamento e pre-colloquio conoscitivo. All'atto della candidatura è previsto un momento di accoglienza in sede: * giovane visita i servizi e si confronta con la referente USC, per misurarsi con l'impatto emotivo del servizio prima del colloquio formale.

Fase 2 — Colloquio di valutazione (griglia 100/100).

Criterio	Range	Indicatori di valutazione
Conoscenza del progetto	0-20	Comprensione del doppio binario: bassa soglia e segretariato sociale/tutela legale.
Motivazione al Servizio Civile	0-25	Interesse per la tutela dei diritti, propensione alle competenze tecnico-professionali, motivazione al contrasto della povertà estrema.
Disponibilità all'ascolto	0-25	Sospensione del giudizio; curiosità verso normative, procedure e strumenti digitali (SPID, portali PA).
Idoneità alle mansioni	0-10	Tenuta emotiva di fronte alla marginalità; precisione e riservatezza nella gestione dei dati sensibili.
Altro (esperienze)	0-20	Percorsi di studio/volontariato in ambito giuridico, sociale o internazionale; conoscenza di lingue straniere.
TOTALE	100	Soglia minima di idoneità: 60/100

Non si pongono preclusioni di genere, culturali, nazionali o religiose, in coerenza con i valori di uguaglianza e inclusività della cooperativa. Al colloquio saranno presenti l'OLP Michele Del Re, il Direttore della cooperativa e la Responsabile sociale del Laboratorio, referente per l'Ufficio SCUP.

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Il Servizio Civile al Punto d'Incontro è un'esperienza intensa di sei mesi (720 ore) con un impegno di 30 ore settimanali, distribuite mediamente su cinque giorni tra lunedì e sabato, dalle 9:00 alle 17:00. In inverno, durante l'Emergenza Freddo, potrà essere proposta l'attività di accoglienza nella mattina di domenica, garantendo comunque i riposi settimanali.

Non si tratta solo di dare disponibilità, ma di entrare a far parte della vita della cooperativa: quando il turno è pari o supera le quattro ore o si spezza tra mattina e pomeriggio, il pranzo è offerto in mensa insieme agli operatori, momento informale ma fondamentale per fare squadra. Oltre al modulo di 4 ore sulla sicurezza e all'accesso agli strumenti informatici, il valore aggiunto principale resta l'affiancamento quotidiano con l'équipe e l'OLP.

Accogliere le storie di vita delle persone che incontriamo — complesse, delicate, spesso segnate dalla strada — è il cuore dell'esperienza, tanto quanto occuparsi di tutela dei diritti e segretariato sociale: per questo si richiedono equilibrio, responsabilità ed etica rigorosa. Il rispetto della privacy e la tutela dei dati sensibili sono una forma concreta di rispetto verso chi si racconta; è vietato scambiare contatti personali con gli ospiti, per proteggere sia chi accoglie sia chi viene accolto.

6. COMPETENZE ACQUISIBILI

A metà percorso l'OLP proporrà a* giovani l'attivazione, su base volontaria, del percorso di messa in trasparenza delle competenze: un momento chiave per trasformare il lavoro quotidiano a contatto con la grave marginalità in consapevolezza del proprio bagaglio professionale. In collaborazione con la Fondazione Franco Demarchi, l'esperienza trova riconoscimento formale nella figura professionale del "Tecnico dell'accoglienza sociale" (repertorio Regione Campania), che integra l'ascolto e la prima accoglienza con le capacità tecniche di segretariato sociale, orientamento ai servizi e supporto amministrativo.

7. CONTRIBUTO DE* GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

Come racconta Matilde, giovane che ha svolto il Servizio Civile presso la nostra struttura: *"il Servizio Civile al Punto d'Incontro è un'esperienza altamente formativa, umana e professionale, che offre l'opportunità di conoscere il sistema della bassa soglia e di sviluppare competenze relazionali e di lavoro in gruppo"*. Come Matilde testimonia, *"il servizio civile nell'area accoglienza del Punto d'Incontro è un'esperienza immersiva che permette ai giovani che vi aderiscono di mettersi in gioco, relazionarsi con persone che vivono ai margini della città e scoprire il funzionamento dei servizi di bassa soglia. Durante il mio anno di servizio civile ho avuto modo di conoscere più da vicino le difficoltà che devono affrontare le persone senza fissa dimora. La cooperativa, oltre a offrire i servizi essenziali,...,svolge un'importante attività di ascolto e orientamento. Attraverso l'attività di segretariato sociale sono entrata in contatto con altri enti territoriali...e ho compreso... gli aspetti amministrativi e giuridici della gestione del fenomeno della grave emarginazione adulta e dell'accoglienza di persone richiedenti asilo..."*

A partire dal suo background giuridico e dalle sue rielaborazioni, il progetto ha introdotto miglioramenti concreti: la formazione specifica è stata cadenzata su base mensile, con un modulo dedicato alla normativa sull'immigrazione e sulle procedure d'asilo, ed è stata aumentata la frequenza dei colloqui individuali di monitoraggio con l'OLP lungo tutti i sei mesi.

8. RUOLO DELL'OLP E DELLE ALTRE FIGURE DI SUPPORTO DEL PROGETTO

L'OLP, incaricato di seguire e accompagnare * giovani per tutta la durata del progetto, è Michele Del Re, coordinatore della cooperativa, presente in servizio per 38 ore settimanali. Il suo compito è: accogliere * giovane e organizzarne l'inserimento in cooperativa; curare l'ingresso in équipe e la conoscenza degli ospiti del Servizio Accoglienza; pianificare l'agenda settimanale con

l'équipe; curare i momenti formali di verifica e monitoraggio e facilitare lo scambio informale quotidiano; pianificare la formazione specifica mensile in base alle esigenze emerse; raccogliere eventuali difficoltà e, se necessario, riformulare il progetto con la progettista e l'USC.

Accanto all'OLP, * giovane potrà contare sul supporto quotidiano dei 6 operatori sociali dell'équipe Accoglienza e dei 4 operatori del Servizio Cucina. Come racconta Matilde, "l'équipe ha saputo creare un clima accogliente e sereno, sempre disponibile a rispondere alle domande e ad aiutare nell'ambientamento" — suggerendo di specificare, nei primi mesi, l'operatore di riferimento giorno per giorno. Circa 30 volontari partecipano ai Servizi, e altre figure di riferimento sono il Direttore Mattia Civico e la Responsabile sociale del Laboratorio Serena Carmeci.

9. LA FORMAZIONE SPECIFICA

La formazione specifica orienta l'azione de* giovane sul campo, fornendo strumenti teorici e pratici per affrontare le sfide dell'accoglienza. Si concentra anzitutto sulle tecniche relazionali e sulla gestione delle situazioni critiche, mantenendo al contempo un solido presidio sul quadro normativo e sul diritto dell'immigrazione. Il modulo su Relazione ed Etica Professionale (8 ore) integra tecniche di ascolto attivo con simulazioni pratiche di de-escalation, strumenti di autocura e consapevolezza dei confini deontologici; il modulo di Diritto dell'Immigrazione, Asilo e Segretariato Sociale (8 ore) analizza il sistema d'asilo, i permessi di soggiorno e i diritti fondamentali nell'accesso ai servizi.

Area tematica	Contenuti operativi	Ore
I. Identità e mission	Storia, valori e struttura della Cooperativa; rete dei servizi e modello di bassa soglia.	4
II. Sicurezza sul lavoro	Sicurezza generale (Art. 37 D.Lgs. 81/08): prevenzione, diritti e doveri, gestione emergenze.	4
III. Relazione ed etica professionale	Ascolto attivo e simulazioni pratiche; limiti della relazione d'aiuto; prevenzione del burnout.	8
IV. Diritto dell'immigrazione e segretariato sociale	Protezione internazionale, permessi di soggiorno, istruttoria delle pratiche legali, gestione dati sensibili (GDPR).	8
TOTALE ORE FORMAZIONE		24

Formatori: Mattia Civico, Direttore della cooperativa (modulo I); Michele Del Re, coordinatore Accoglienza (modulo III); Anna Boschi, operatore legale esperto in utenza straniera e richiedenti asilo (modulo IV); formatore Sapi per il corso sulla sicurezza (modulo II).

10. SOSTENIBILITÀ SOCIALE, AMBIENTALE E PARI OPPORTUNITÀ

Sostenibilità sociale

Per noi la povertà non è mai un fatto inevitabile, ma l'esito di modelli sociali ed economici escludenti: la sostenibilità sociale è la nostra risposta, orientata ad attivare il potenziale di ogni persona anziché limitarsi a rispondere all'emergenza. In un percorso di sei mesi * giovane ne diventa il cuore pulsante, affiancando l'équipe nel passaggio fondamentale dall'assistenza pura all'autonomia: attraverso la presenza quotidiana in Mensa e allo sportello di segretariato sociale, l'ospite smette di essere solo «chi riceve un servizio» per diventare soggetto attivo e consapevole dei propri diritti e del proprio percorso. Allo stesso tempo * giovane agisce come un vero ponte tra la Cooperativa e la città, e come ambasciat* dell'esperienza vissuta, contribuendo a raccontare il servizio all'esterno per abbattere lo stigma verso la grave marginalità. Portando lo sguardo e la sensibilità della propria generazione dentro l'équipe, * giovane aiuta a trasformare il Punto d'Incontro in un laboratorio aperto di cittadinanza, dove la strada smette di essere un luogo di invisibilità e diventa uno spazio di incontro e di riscatto, e dove nessuno viene lasciato indietro.

Sostenibilità ambientale

Dimostrare che non c'è giustizia sociale senza rispetto per l'ambiente significa intrecciare l'economia circolare con la dignità della persona. * giovane sperimenta questo legame a partire dalla gestione consapevole delle risorse: collabora all'analisi e al recupero delle eccedenze alimentari della Mensa e supporta gli ospiti nell'accesso e nell'uso responsabile dei servizi essenziali, come le docce e la lavanderia, insegnando con l'esempio che i beni comuni sono preziosi e che la cura dell'ambiente è anche un primo passo per ricostruire la stima di sé. Questa attenzione si estende alla sostenibilità digitale e cartacea nella gestione delle pratiche amministrative — promuovendo la dematerializzazione dei documenti — e alla mobilità sostenibile, tramite l'uso della bicicletta o dei mezzi pubblici negli spostamenti sul territorio, oltre alla cura di una comunicazione visiva accessibile sulla raccolta differenziata, pensata anche per chi affronta barriere linguistiche.

Pari opportunità

In un centro caratterizzato da un'utenza prevalentemente maschile e da situazioni spesso complesse, la sfida quotidiana è decostruire gli stereotipi per promuovere una cultura del rispetto e della parità. Inserit* in un'équipe paritaria, * giovane osserva e sperimenta come la cura, l'ascolto e la gestione del conflitto siano competenze umane universali, indipendentemente dal genere di chi le esercita. La presenza di operatrici e operatori coordinati in contesti «duri» — dall'accoglienza di strada al supporto legale — offre all'utenza un modello di relazione fondato sull'equità e sul confine professionale. Questo approccio si riflette anche nella cura del linguaggio: durante le équipe di monitoraggio, * giovane partecipa alla riflessione su una comunicazione che non etichetta, ma valorizza l'unicità di ciascuno. Ogni azione di accoglienza, di tutela legale e di orientamento ai servizi viene così erogata garantendo la massima parità di trattamento, senza preclusioni di genere, culturali, nazionali o religiose, dimostrando che l'inclusione reale passa

attraverso il riconoscimento dell'altro come individuo portatore di diritti, oltre ogni pregiudizio o stigma sociale.

11. CONCLUSIONE

Fare Servizio Civile al Punto d'Incontro è molto più di un'esperienza temporanea: è la scelta di abitare la soglia dove le storie di strada si fanno presenza e dignità. Qui non si impara solo a “fare”, ma a “essere”: accettare di incontrare ogni volto come una storia e ogni voce come un mondo significa sfidare la solitudine dell'indifferenza per riscoprire che l'altro non è mai un estraneo.

Questa esperienza di sei mesi non si aggiunge semplicemente al curriculum, ma si incide nella coscienza. Imparando a decodificare la complessità della strada attraverso l'affiancamento quotidiano nel segretariato sociale, nell'accoglienza e nella tutela dei diritti, * giovane allenerà una “bussola interna” capace di navigare le complessità umane e normative con resilienza e autenticità, preparando u* cittadin* attiv* capace di guardare il mondo con occhi nuovi.

Invitiamo * giovane a non limitarsi a “dare una mano”, ma a dare se stess*, per scoprire che “Tutti” non è una massa, ma il plurale di tanti “Tu” incontrati, ascoltati e accompagnati. Ritornando alle parole di Capitini che aprono questa proposta, la presenza de* giovane in Servizio Civile diventa il gesto con cui l'accoglienza si fa cambiamento:

«L'aggiunta di un tu a tutti gli altri è la sola forza che trasforma il mondo.» (Aldo Capitini)