



ACB SOCIAL INCLUSION

LO SPORTELLLO DI ASCOLTO
TERRITORIALE – Report annuale

2025



CON IL CONTRIBUTO DI

**FONDAZIONE
CR FIRENZE**



ACB SOCIAL INCLUSION

AREZZO

Pubblicato da
ACB SOCIAL INCLUSION aps - APRILE 2026
via Eritrea, 9 Arezzo
05751820280
arezzoacb@gmail.com
www.acbsocialinclusion.com



Lo Sportello di **ACB Social Inclusion nasce nel 2006** grazie ai volontari dell'allora **Associazione culturale del Bangladesh**, che decisero di offrire un po' del loro tempo libero per aiutare i connazionali in difficoltà a risolvere le piccole e grandi questioni burocratiche che derivano dalla condizione di straniero.

Negli anni **lo Sportello si è strutturato** e ha acquisito al suo interno **personale qualificato impiegato a supporto dell'utenza** ed è divenuto un punto di riferimento per i migranti e per le istituzioni del territorio. Lo Sportello di ACB riceve infatti invii dal Comune di Arezzo, dalla Prefettura, dalla AUSL Toscana Sud Est, dai comuni della provincia, dagli istituti scolastici territoriali e dagli enti del Terzo settore con cui siamo in rete, grazie a numerosi progetti che realizziamo.

Lo Sportello di ACB Social Inclusion è aperto il lunedì e il giovedì pomeriggio dalle ore 17.00 alle ore 19.30, ad accesso libero e gratuito.

L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE E MULTIETNICA DI ACB

Lo **Sportello di ACB** è uno **spazio di ascolto**, dove le persone in difficoltà, di ogni provenienza, possono **fermarsi e raccontare i loro bisogni** o **chiedere un aiuto per orientarsi** in relazione a quanto non riescono a comprendere, che sia a causa della scarsa conoscenza della lingua italiana o, più in generale, per la difficoltà a comprendere il funzionamento del sistema.

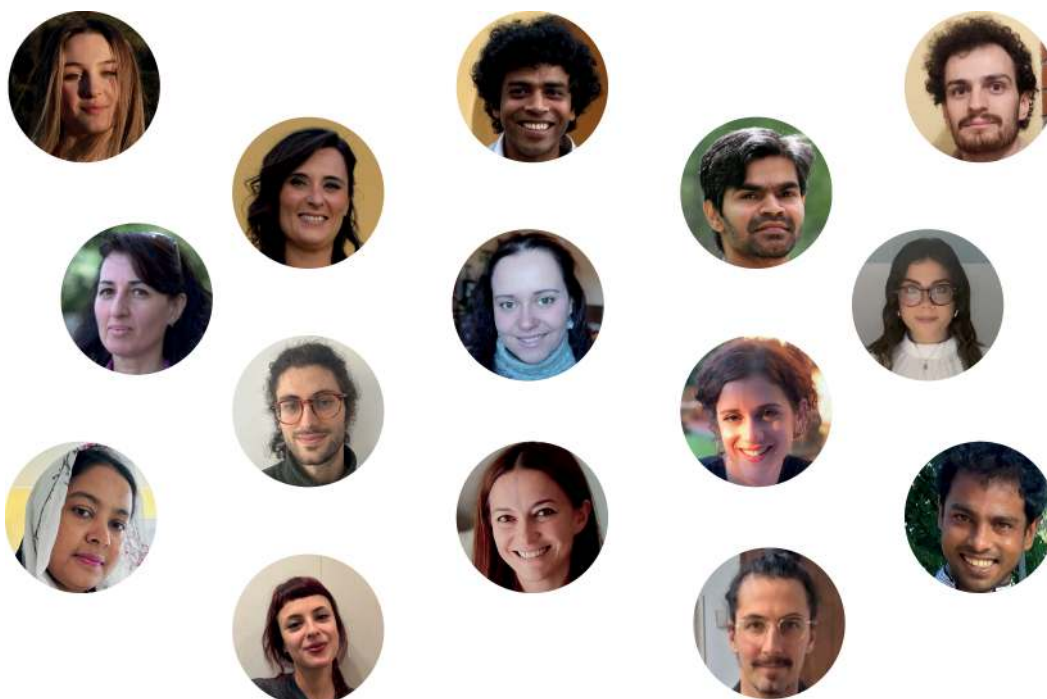
L'anima dello Sportello è Tito Anisuzzaman, Fondatore e Presidente di ACB Social Inclusion e storico volontario dell'associazionismo aretino; Tito, oltre alla conoscenza di sei lingue (bangla, italiano, urdu, hindi, punjab e inglese) e al lavoro di mediatore linguistico-culturale presso scuole, tribunali e altri enti pubblici, ha pluriennale esperienza di lavoro nel sociale e competenze trasversali acquisite sia attraverso il lavoro sul campo che nel corso dei suoi studi in Scienze dell'Educazione e della Formazione. **Tito è colui che accoglie gli utenti al front office**; la sua figura è centrale perché la **notorietà del suo impegno nel sociale** e nel sostegno alle persone in difficoltà, costituisce un **biglietto da visita fondamentale e insostituibile** per porre le basi per quel **rapporto di fiducia** che è elemento essenziale per instaurare una proficua relazione di aiuto. Oltre a questo, la conoscenza approfondita dei meccanismi interni alle comunità di migranti e delle motivazioni che spingono il loro agire, consente all'équipe una prima **accurata analisi della situazione individuale** della persona che chiede aiuto, depurata dai frequenti malintendimenti e non detti, che possono causare incomprensioni nell'incontro tra utente straniero e operatore.

Quando la situazione specifica lo richiede, l'utente è preso in carico dall'**équipe multidisciplinare e multiculturale di ACB**, composta dalla coordinatrice dell'ente, **Paola Miraglia**, con pluriennale esperienza come operatrice interculturale; **Elisa Faleppi**, psicologa e psicoterapeuta con decennale esperienza nell'ambito del sostegno alle persone migranti nel ruolo di coordinatrice pedagogica e consulente; **Marco Giunta**, avvocato esperto in diritto dell'immigrazione e asilo; **Irene Bizzarri**, educatrice professionale e coordinatrice dello Sportello di ascolto; **Fazlul Kabir Mohammad, Shanaz Parvin** e **Bappi Moniruzzaman**, operatori interculturali e mediatori linguistico-culturali. Lo Sportello non si limita ad operare durante l'apertura al pubblico, la maggior parte del lavoro è infatti di back office sui casi che vengono presi in carico dall'équipe e che richiedono un coordinamento con gli altri enti coinvolti, pubblici e/o privati; si tratta di un continuo e attento lavoro di **costruzione del progetto individuale** in collaborazione con il beneficiario e, se esiste, la sua rete.

L'attività di sportello si interseca quotidianamente con l'**attività educativa** che realizziamo nell'arco di tutto l'anno solare, a sostegno dei ragazzi e delle ragazze G2 (figli/e di migranti); durante l'anno scolastico, attiviamo **doposcuola e tutoraggio allo studio**, mentre all'interno degli istituti scolastici, oltre alla **mediazione linguistico-culturale** per facilitare il dialogo Scuola-Famiglia, realizziamo **corsi di italiano L2** e laboratori dedicati alla **valorizzazione delle differenze**; d'estate invece ACB si dedica ad un **centro estivo** volto alla socializzazione e al potenziamento dell'italiano L2. Per questa ragione, l'équipe non può dirsi completa se non si menziona **Arianna D'Angelo**, nostra docente di italiano L2, **Eros Pala** e **Sara Virtuosi**, futuri educatori professionali e operatori in ambito educativo nelle attività scolastiche ed extrascolastiche di ACB.

Sebbene non faccia parte dell'équipe che si occupa della presa in carico è essenziale menzionare la nostra referente amministrativo-contabile, **Nada Papini**, con pluriennale esperienza nella rendicontazione dei progetti, alcuni dei quali consentono la realizzazione delle attività di Sportello.

Il team di ACB si completa infine con tirocinanti universitari, volontari e ragazzi impegnati nel Servizio civile Universale: **una grande famiglia** che cambia, si amplia, si rinnova, ACB è **un mosaico fatto di idee e passione**, frutto delle centinaia di persone che sono entrate in contatto con noi, come collaboratori, utenti, soci o semplicemente amici.



LO SPORTELLO DI ACB SOCIAL INCLUSION

Il nostro **Sportello di Ascolto** accoglie, ogni settimana, un gran numero di persone, principalmente straniere che – trovandosi in una condizione di **svantaggio** o di **fragilità personale, sociale, familiare, sanitaria o economica** – necessitano di un **sostegno**. Descrivere le attività che svolgiamo è molto complesso perché varie ed articolate sono le situazioni con le quali ci confrontiamo. Proveremo di seguito a fare una panoramica dei nostri servizi, ma prima di questo, è importante premettere che il fine ultimo del nostro lavoro è sempre quello di **favorire il raggiungimento dell'autonomia dei beneficiari** in modo da promuovere una loro autentica inclusione nel territorio che li accoglie e nel tessuto sociale ed economico della città.

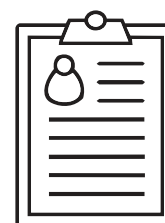
1.1 Front office e back office

Lo Sportello di Ascolto si articola sostanzialmente in due momenti principali: il **front office**, durante il quale **il counselor interculturale e gli operatori sociali, ogni lunedì e giovedì pomeriggio**, entrano in contatto diretto con l'utenza; il **back office**, che vede coinvolti invece tutti i membri dell'**équipe multiprofessionale** di ACB Social Inclusion.



Al front office la figura fondamentale è quella del **counselor interculturale**, nonché **mediatore linguistico-culturale**, che effettua il servizio di **primo ascolto** e di **orientamento sul territorio**, oltre che gestire l'accesso dell'utente insieme agli **operatori sociali** ed eventuali **volontari del servizio civile e/o tirocinanti universitari**.

Il counselor interculturale è l'anima e la figura portante dello Sportello: comunica, infatti, nelle lingue madri dei beneficiari permettendo loro di esprimersi superando la barriera linguistica e garantendo una autentica comprensione - linguistica e culturale - della situazione specifica, della quale rende edotti, in un secondo momento, gli altri operatori sociali. Il counselor diventa, così, **ponte** tra le **categorie culturali** dei vari interlocutori, con l'intento di costruire percorsi



di supporto veramente efficaci. In questa prima fase gli operatori sociali presenti allo Sportello gestiscono la raccolta dati dei beneficiari e, qualora questi ultimi siano nuovi utenti, viene predisposta una **scheda di rilevazione dati cartacea** (contenente una **informativa sulla privacy**) e una **scheda digitale** contenente tutti i dati utili dell'utente, al quale viene assegnato un **codice alfanumerico**. Nel corso degli anni si è quindi creato un vero e proprio **sistema di catalogazione su piattaforma online**, all'interno della quale può accedere solo il personale autorizzato. In ogni scheda gli operatori scrivono periodicamente gli aggiornamenti e una breve descrizione dei servizi erogati in favore dell'utente.

1.2 Servizi di lieve entità

La tipologia dei servizi erogati dalla nostra équipe varia in base ai bisogni dei beneficiari e **l'intensità degli interventi aumenterà all'aumentare del livello delle necessità**. Seppur sia difficile classificare delle precise categorie di servizi, poiché questi vanno a rispondere a esigenze complesse e inerenti vari ambiti e contesti di vita tra loro connessi, possiamo elencare alcuni **interventi** da considerarsi **di lieve entità** e che non prevedono una vera e propria presa in carico della persona.



Il servizio che forniamo maggiormente agli utenti durante il front office, oltre a quello **informativo di base**, è un **supporto burocratico-legale** che può concretizzarsi in varie pratiche, quali, a titolo esemplificativo, la compilazione della documentazione per rinnovare il permesso di soggiorno (MOD.210), la richiesta di iscrizione del cittadino straniero al Sistema Sanitario Regionale o di rinnovo di tale pratica, la richiesta di rilascio STP (il codice attribuito ai migranti senza titolo di soggiorno per poter accedere alle cure urgenti ed essenziali), la richiesta di assegnazione o cambio medico di famiglia o del pediatra. In sostanza, il nostro lavoro è finalizzato a sostenere i beneficiari nel disbrigo di tutte quelle pratiche burocratiche, spesso farraginose e di difficile gestione (soprattutto per chi non ha piena padronanza dell'italiano), in modo che gli utenti dispongano di tutta la documentazione necessaria per vivere sul territorio e accedere ai servizi di interesse.

Molte di queste pratiche inoltre prevedono l'utilizzo di dispositivi digitali; nel corso degli anni è stato infatti strutturato un vero e proprio **Sportello Digitale** in modo da facilitare gli utenti nell'accesso alle piattaforme online di registrazione o prenotazione degli appuntamenti con la P.A. (ad esempio

PrenotaFacile per gli appuntamenti in Questura o sul sito dell'Agenzia delle Entrate).



Periodicamente inoltre supportiamo le famiglie con figli, nell'accesso alle procedure di iscrizione scolastica o per i servizi di refezione scolastica e nell'adesione a bandi regionali e/o comunali; anche queste pratiche si svolgono interamente su piattaforme online alle quali è possibile accedere attraverso SPID o CIE.



Al front office ci occupiamo anche della **distribuzione di sostegni economici** nella forma di **buoni alimentari**, analogamente, per i nuclei familiari con figli, eroghiamo buoni per l'acquisto di **materiali e/o di libri scolastici**. Inoltre, supportiamo le famiglie e i singoli, con cui abbiamo costruito, o si intende costruire, percorsi più strutturati, nell'acquisto di **beni di prima necessità** (vestiti, medicinali, dispositivi medici di vario tipo, abbonamenti al trasporto pubblico per studenti, ecc.).

Se gli interventi sopra descritti vengono realizzati principalmente durante le ore di apertura al pubblico, diversamente accade per gli interventi di **facilitazione all'accesso ai servizi territoriali – soprattutto sanitari e scolastici** – che, richiedendo più tempo e un diverso tipo di organizzazione, sono svolti dai nostri operatori in



back office. Spesso i beneficiari che si rivolgono al nostro Sportello sono arrivati in Italia da un periodo relativamente breve, pertanto, a causa della barriera linguistica o della difficoltà di districarsi nelle varie pratiche burocratiche, necessitano di varie tipologie di supporto, quali, ad esempio, il sostegno nella **prenotazione delle visite mediche** e nella procedura di **iscrizione scolastica fuori termine** o necessitano del servizio di **mediazione linguistico-culturale** durante i colloqui insegnanti-genitori.

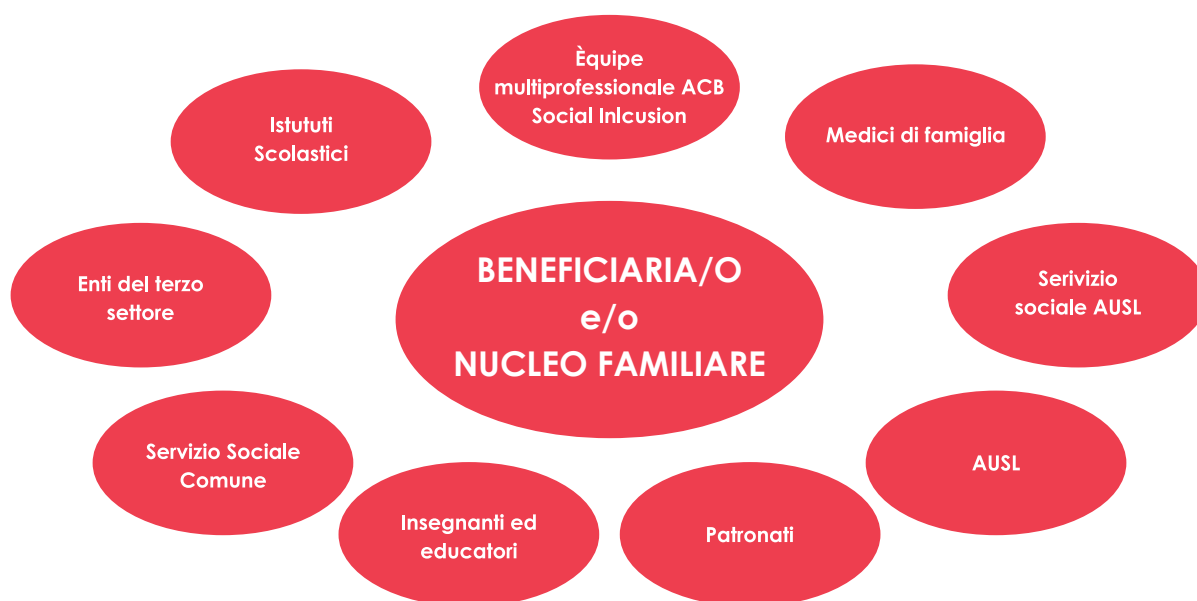
1.3 La presa in carico dell'utente

Tutte le persone che si rivolgono al nostro Sportello di Ascolto si trovano in una condizione di svantaggio, ma alcune, più di altre, necessitano di interventi mirati: in questi casi, pertanto, si procede con una vera e propria **presa in carico**.

Con il termine **presa in carico** si intende il **processo che vede coinvolti il/la beneficiario/a (o il nucleo familiare) e gli operatori, nello sviluppo di un progetto personalizzato per rispondere ai bisogni espressi e inespressi. L'obiettivo finale è quello di accompagnare, in modo continuativo, la persona o il nucleo, verso un miglioramento della propria condizione di vita, attraverso l'utilizzo di risorse interne ed esterne.**



Ogni presa in carico si concretizza nella creazione di veri e propri progetti individualizzati e personalizzati, pertanto, va da sé, che ogni progetto sia diverso dall'altro; tuttavia è possibile individuare delle caratteristiche principali comuni ai progetti di presa in carico. Prima di tutto ogni progetto di presa in carico è contraddistinto dalla **creazione di grandi reti**, le cui maglie sono costituite da **Istituti Scolastici, Comune, AUSL, Servizi Sociali (sia del Comune che dell'AUSL), medici di famiglia e specialisti vari, insegnanti, educatori, patronati, enti del terzo settore, ecc.** Al centro si colloca sempre l'utente con i suoi bisogni e i suoi obiettivi; in taluni casi, è il cittadino stesso che si reca allo Sportello per chiedere un sostegno nella comunicazione con i servizi del territorio, ad esempio con il Segretariato Sociale, mentre in altri casi, sono i servizi esterni (Scuole, Servizi sociali, Prefettura, ecc.) a segnalare allo Sportello le situazioni particolarmente problematiche di alcuni cittadini e nuclei familiari.



Lavorare in rete richiede molto impegno; il rapporto tra il beneficiario e le realtà coinvolte o tra le varie realtà che ruotano attorno al beneficiario, può essere di difficile gestione, sia per ragioni di carattere comunicativo (necessità di fare molti passaggi e rischio di dispersione delle informazioni, barriera linguistica, incomprensioni, scarsa capacità di ascolto attivo) che organizzativo. La costruzione della rete è però imprescindibile perché formata da tante figure professionali, ognuna preposta a supportare il soggetto beneficiario nel raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto.



Altra caratteristica generale della presa in carico è la **condivisione delle scelte e degli intenti**: i percorsi, infatti, non devono essere calati dall'alto sul beneficiario, bensì costruiti insieme al beneficiario, agli operatori e agli altri professionisti della rete, allo scopo di scegliere gli strumenti e le strategie più adatte al caso specifico. È necessario, in sostanza, considerare sempre **tutti i punti** di vista dei vari attori in gioco.

È importante inoltre ricordare che alla base di ogni relazione costruita nei vari percorsi di presa in carico, vi è sempre il **rispetto reciproco tra utente e operatore**, condizione imprescindibile affinché si realizzi un reale scambio e una cooperazione profonda. Tutto questo implica il mantenimento di un atteggiamento accogliente e cordiale da parte dei vari professionisti, ma allo stesso tempo autorevole: un bilanciamento tanto difficile quanto essenziale. Spesso mediatori e operatori sono sottoposti a un notevole **sovraccarico emotivo**, dato dal genuino coinvolgimento nei confronti delle vicende personali dei beneficiari e dal numero ingente di persone che si recano nell'orario di apertura dello Sportello; esiste pertanto il reale rischio di incorrere nell'errore di "sostituirsi" alla persona che richiede sostegno, trascurando gli strumenti che potrebbero renderla più autonoma e privilegiando un atteggiamento assistenzialista. È quindi opportuno e necessario che l'operatore si confronti costantemente con i colleghi dell'équipe sulle finalità dei progetti individuali, riflettendo su quali strategie siano state messe in

campo per accrescere l'autonomia, l'autoefficacia e l'autodeterminazione dei beneficiari.

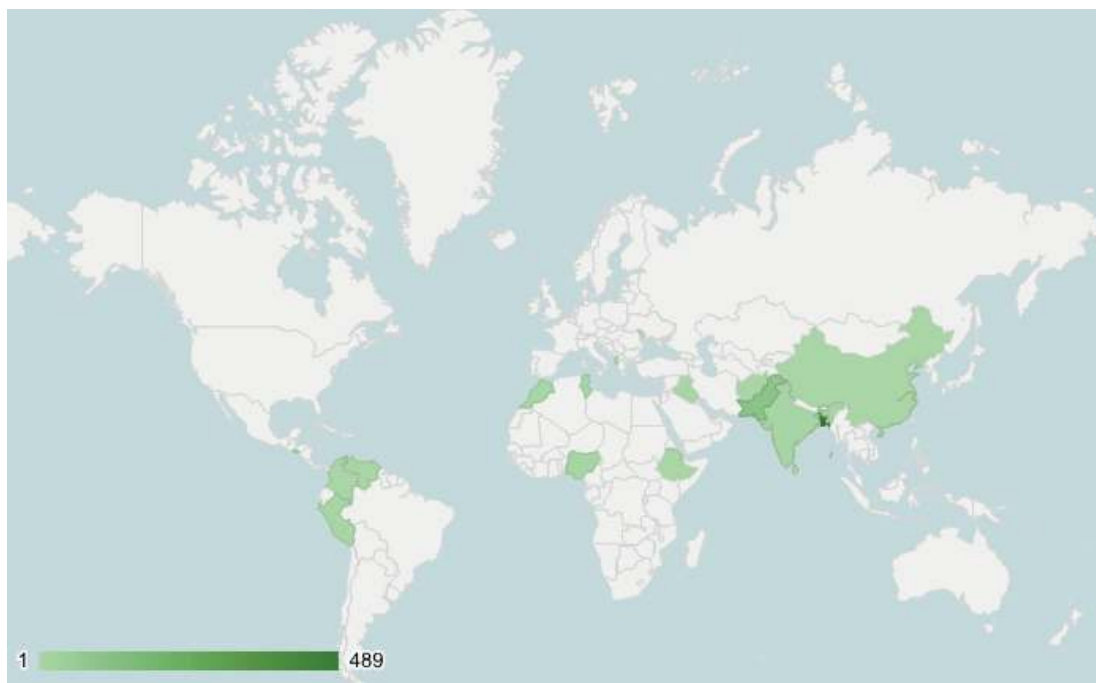


L'ANALISI DEI DATI RACCOLTI NEL 2025

Nel corso dell'ultimo anno, abbiamo messo a punto strumenti e tecniche più efficienti di raccolta dei dati sugli utenti dello Sportello: questo ci ha consentito di estrapolare informazioni più precise e che offrono uno spaccato sulla popolazione migrante ad Arezzo che merita alcune riflessioni.

Prima di tutto si nota come il **numero degli accessi** sia in graduale aumento ogni anno: **2.657 registrati nel 2025** a fronte di 2.372 nel 2024 e di 700 nel 2023. Stesso trend per il **numero di beneficiari** che nel 2023 erano appena 231, nel 2024 erano 1.083 e ben **1.222 utenti nel 2025**. Di questi ultimi, 593 sono stati registrati per uno o più accessi, ma senza la necessità di compilare una vera e propria scheda di rilevazione dei dati, mentre per i restanti 629 è stata predisposta la scheda di rilevazione dati cartacea e digitale.

La maggior parte degli utenti dello Sportello proviene dal Bangladesh (489 su 629 utenti registrati) seguono poi con il **16,21%** gli utenti dal **Pakistan** e infine il restante **6,04%** che è composto da persone provenienti da **vari paesi** come India, Nigeria, Marocco, Sud America, Tunisia, Albania, Romania, Afghanistan, Sri Lanka, Cina, Etiopia, Moldavia e una piccola percentuale di nazionalità italiana.



Così come negli anni precedenti, anche nel 2025, la **maggior parte degli utenti allo Sportello sono uomini**, tuttavia è crescente il numero di utenti di **genere femminile** che si rivolge al nostro servizio: da un modesto 4,5% di utenti donne nel 2024, nell'anno 2025 si è registrata una presenza dell'**11,76%**, ovvero **74 donne**. Si tratta di donne sole o donne vedove con figli a carico e con complesse e difficili situazioni familiari alle spalle. L'aumento della percentuale di affluenza femminile è sicuramente un dato degno di nota che fa capire come il nostro bacino di utenza si stia allargando e dà contezza del lavoro dei nostri mediatori linguistico-culturali che, grazie ad un **lavoro professionale** in primis in relazione al **rispetto della privacy**, consente di attrarre anche le persone più fragili e vulnerabili e far sì che l'Associazione diventi per loro un punto di riferimento, in particolare, per coloro, donne comprese, che provengono dal sud est asiatico.

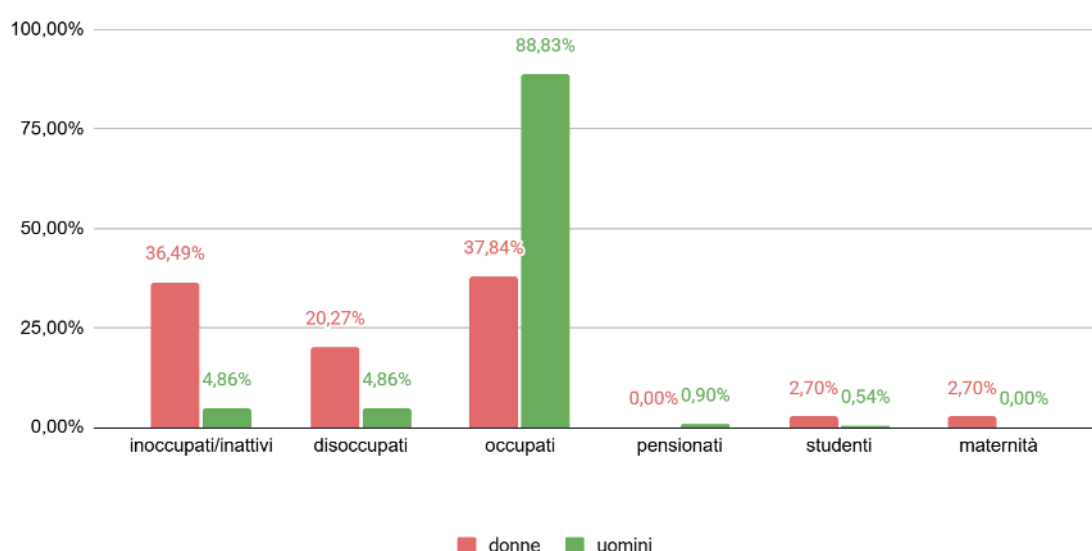
Per quanto riguarda l'**età degli utenti**, diminuisce la percentuale della fascia di età più rappresentata **19-40 anni**, che dall' 80% del 2024 scende al **74,08%** nel 2025, mentre sale al **24,80%** il numero delle persone nella **fascia di età tra i 41 e i 61 anni**; questo trend evidenzia il fatto che sempre più cittadini di origine straniera decidono di rimanere a vivere in Italia, anche dopo aver ottenuto la cittadinanza italiana, invece di trasferirsi in altri Paesi dell'Unione Europea.

Cresce la percentuale di nuclei familiari seguiti dallo Sportello che nel 2025 si aggira intorno al 33% degli utenti a fronte del 26% dello scorso anno, per un valore assoluto di **206 famiglie in carico ai nostri servizi**. Questa percentuale è sicuramente sottostimata se considerassimo anche tutti i nuclei familiari che, pur non rivolgendosi direttamente allo Sportello, ricevono da parte di ACB un servizio di mediazione linguistico-culturale nelle scuole di frequenza dei figli; attualmente la nostra associazione è infatti in convenzione con sette istituti scolastici (istituti comprensivi e di secondaria di II grado). Il numero di famiglie intercettate dai nostri servizi è destinato ad aumentare nell'anno 2026 grazie alla recente Convenzione siglata con il Centro Famiglie del Comune di Arezzo.

Un dato che sicuramente è di interesse, riguarda l'**occupazione**: come si può vedere dal grafico 1, la maggior parte dei nostri beneficiari di genere maschile è occupato, mentre, per quanto riguarda le donne, la percentuale di inattive o inoccupate è simile a quelle delle donne occupate. Per quanto riguarda le donne in carico allo Sportello, per il 95,5% provenienti da Bangladesh e Pakistan, si osserva che coloro che sono occupate, lo sono per causa di forza maggiore, ovvero, perché non hanno un coniuge lavorativamente attivo. Questa constatazione deriva dal fatto che, nelle

abitudini delle famiglie bengalesi e pakistane, la donna svolge tradizionalmente all'interno del nucleo familiare un ruolo di cura della casa e dei figli, che viene superato solo in caso di malattia grave, allontanamento o morte del coniuge.

Grafico 1. Suddivisione per condizione professionale donne e uomini



Se l'assenza di lavoro non rientra nelle problematiche riscontrate dalla maggior parte dei nostri utenti di sesso maschile, lo è tuttavia lo **sfruttamento lavorativo**. Ormai da alcuni anni, il nostro Sportello è diventato un **punto di riferimento** per i lavoratori stranieri, in particolare provenienti da Bangladesh e Pakistan, che decidono di **denunciare l'illegalità della loro condizione lavorativa**. Proprio perché i nostri utenti sono per lo più cittadini pakistani e bengalesi, i **settori** più coinvolti nelle denunce di cui ci siamo occupati, sono quello **orafa** e quello della **ristorazione**, dove le persone di queste nazionalità sono maggiormente impiegate nella città di Arezzo. Pertanto, sebbene al nostro Sportello vi sia una scarsa casistica di denunce per sfruttamento di lavoratori in agricoltura, questo non significa che il problema non esista, ma che coinvolge, nella città di Arezzo, meno cittadini di Bangladesh e Pakistan. Grazie al lavoro del nostro Presidente in qualità di counselor interculturale, siamo in rete sia con i più importanti Patronati del territorio che con l'Ispettorato del Lavoro; questo ci ha consentito e ci consente di sostenere molti lavoratori nel superamento delle condizioni di sfruttamento, ma anche

nel recupero delle somme di denaro dovute e che altrimenti andrebbero perse. Nell'anno 2025 si parla di circa **40 utenti** del nostro Sportello che hanno avuto il **coraggio di denunciare la loro condizione lavorativa e di chiedere giustizia**; riteniamo che, anche in questo caso, abbia giocato un ruolo non secondario la professionalità con cui i casi sono stati trattati e che, oltre al supporto linguistico, hanno ricevuto ascolto empatico, sostegno emotivo e pieno rispetto della privacy, tutti elementi fondamentali che hanno contribuito a generare un **circolo virtuoso** di lavoratori sfruttati che hanno trovato la forza di far sentire la loro voce attraverso di noi.

IL PUNTO DI VISTA

**ROBERTA ABBATANTUONO,
VOLONTARIA DEL PROGETTO DEL SERVIZIO CIVILE “DONNA, VITA E LIBERTA”**

Il mio anno di Servizio Civile presso l'associazione ACB Social Inclusion di Arezzo ha rappresentato un percorso di cittadinanza attiva e di immersione totale nel tessuto sociale del territorio. Operare in una realtà dedicata all'inclusione mi ha permesso di osservare da vicino le sfide quotidiane di chi, spesso ai margini, cerca di orientarsi nella complessa macchina burocratica e sociale di un paese diverso dal proprio.

Il cuore della mia attività è stato il supporto operativo e relazionale presso lo Sportello d'ascolto. In stretta collaborazione con la responsabile dello sportello e il mediatore linguistico, ho svolto un ruolo di facilitazione e orientamento.

Le mie mansioni principali hanno riguardato:

- **Orientamento ai Servizi**

Ho svolto una funzione di “ponte” tra l'utente e le istituzioni locali, guidando le persone verso i servizi sociosanitari o legali più idonei alle loro necessità specifiche;

- **Ascolto attivo**

Prima ancora della pratica burocratica, il mio compito è stato quello di accogliere la persona nella sua interezza, fornendo uno spazio di ascolto non giudicante;

- **Supporto Burocratico-Legale**

Assistenza pratica per pratiche essenziali riguardanti il Servizio Sanitario Regionale, la gestione degli appuntamenti tramite il portale Prenota Facile per la Questura, l'interazione con i servizi dell'Agenzia delle Entrate e altre procedure amministrative richieste dall'utenza;

- **Mediazione e Accoglienza**

Ho affiancato il mediatore linguistico per abbattere le barriere comunicative, garantendo che ogni utente potesse comprendere i propri diritti e doveri.

Questa esperienza non è stata solo un impegno lavorativo, ma un vero e proprio “orizzonte di crescita umana” lasciandomi:

- **La consapevolezza del privilegio**

Gestire una pratica che per me è semplice, ma che per un utente rappresenta un ostacolo, mi ha insegnato quanto la burocrazia possa diventare una forma di esclusione, se non mediata con competenza ed empatia;

- **L'importanza della resilienza**

Ho incontrato storie di migrazione, di attesa e di speranza che hanno ridimensionato la mia visione del mondo, dandomi una lezione quotidiana di forza e dignità;

- **L'empatia come strumento professionale**

Ho imparato che dietro ogni "pratica" c'è un nome, una famiglia e un progetto di vita. La capacità di ascoltare prima di agire è diventata la mia bussola.

Tutto ciò ha avuto un forte impatto sulla mia formazione come essere umano. Il Servizio Civile presso ACB Social Inclusion mi ha resa una persona più consapevole, ricettiva e aperta all'altro. Mi ha insegnato a non dare nulla per scontato e a credere profondamente nel valore del servizio alla comunità come strumento di forte cambiamento sociale.

Esco da questo anno con la certezza che l'inclusione non sia un concetto astratto, ma un lavoro quotidiano fatto di piccoli gesti, azioni tangibili e, soprattutto, sguardi di comprensione.

"Il Servizio Civile è l'occasione per trasformare l'indignazione per le ingiustizie in azioni concrete di supporto."

RINGRAZIAMENTI

Un primo ringraziamento spetta alla **Fondazione CR Firenze**, per averci consentito, ancora una volta, di realizzare un Report annuale del nostro Sportello di ascolto, con il cofinanziamento del nostro progetto **“CIVITAS 4 - sportelli diffusi per una rete cittadina a sostegno delle persone con plurifragilità”** grazie al **Bando Welfare 2025**.

Quest'anno, un ringraziamento speciale va a **Eduardo Giommetti**, nostro ex volontario del Servizio civile che, grazie alle sue competenze di programmazione informatica, sta lavorando da mesi per offrire ad ACB un sistema di raccolta dati più semplice, efficiente ed efficace. Abbiamo bisogno di giovani come lui, con buone idee e tanto spirito di iniziativa.

Ringraziamo **Roberta Abbatantuono**, la nostra volontaria del Servizio civile ordinario che in questi mesi ha sostenuto il lavoro degli operatori di Sportello nei giorni di apertura, garantendo precisione, impegno e determinazione.

Infine, non può mancare un sentito **grazie a tutti beneficiari e le beneficiarie** delle nostre attività e servizi, le ormai migliaia di persone, adulti, ragazzi e bambini, che nell'arco di un anno incontriamo e che ci accordano la loro **fiducia**, affidandoci le loro **storie** e i loro **progetti**: è grazie a voi che andiamo avanti a testa alta, nonostante il vento non tiri sempre dalla parte giusta, ma **noi continuiamo a sognare, insieme e in grande**.

L'ÉQUIPE DI ACB SOCIAL INCLUSION



Tito Anisuzzaman

Fondatore e Presidente dell'Associazione ACB Social Inclusion, Tito è un operatore sociale senior e l'anima dello Sportello di ascolto, con esperienza pluriennale nel supporto all'inclusione delle persone migranti e come mediatore linguistico-culturale in lingua bangla, hindi, punjab, urdu e inglese.



Paola Miraglia

Coordinatrice di ACB Social Inclusion, Paola è specializzata in materia di protezione internazionale e immigrazione e in progettazione in ambito sociale e interculturale. Oltre al ruolo di coordinamento, è responsabile dell'Ufficio progettazione, relazioni esterne, personale e Servizio Civile. E' co-autrice della presente pubblicazione.



Nada Papini

Responsabile del settore amministrativo di ACB dal 2014, Nada si occupa della rendicontazione dei progetti e della contabilità dell'ente, garantendo un bilancio chiaro e trasparente.



Irene Bizzarri

Responsabile dello Sportello di ascolto e dei servizi di orientamento e accompagnamento, Irene, educatrice professionale, è co-autrice del presente Report.



Elisa Faleppi

Collaboratrice di ACB Social Inclusion dal 2025, Elisa è psicologa e psicoterapeuta con pluriennale esperienza nel settore dell'immigrazione e dell'intercultura. E' responsabile del settore educativo e consulente come psicologa.



Marco Giunta

Collaboratore di ACB dal 2021, Marco è avvocato penalista ed esperto in Diritto dell'Immigrazione e Protezione Internazionale.



Bappi Moniruzzaman

Mediatore linguistico-culturale in bengalese, urdu, hindi, Bappi è presente nella squadra dal 2015.



Fazlul Kabir Mohammad

Mediatore linguistico-culturale in bengalese, urdu e inglese, collabora con noi dal 2023. Grazie alla sua formazione in ambito informatico, Kabir è il referente dello sportello di sostegno digitale.



Shanaz Parvin

Esperta in ambito sanitario, Shanaz, è mediatrice linguistico-culturale in lingua bangla. E' entrata nell'équipe nel 2024.



Eros Pala

Da volontario del Servizio civile digitale a operatore dedicato alle attività educative, Eros è entrato nella nostra squadra nel 2025, riveste il ruolo di tutor al nostro doposcuola e si occupa di tutte le attività educative che ACB mette in campo.

**Sara Virtuosi**

Nel 2025, dopo un tirocinio universitario presso la nostra Associazione, Sara, in qualità di educatrice professionale, entra a pieno titolo nel nostro team dedicato alle attività educative, in particolare come tutor al nostro doposcuola.

**Arianna D'Angelo**

Dal 2025 Arianna collabora con la nostra équipe come insegnante di italiano L2 esperta in didattica inclusiva. Svolge la sua attività di docente sia al nostro doposcuola che nelle scuole del territorio con cui ACB collabora.

**Eduardo Giommetti**

Eduardo ha iniziato a collaborare con ACB come volontario del Servizio Civile Regionale nel 2021. Da allora non ha più smesso di prestare attività volontaria per la nostra Associazione.

**Roberta Abbatantuono**

Volontaria del Servizio civile ordinario nel progetto "Donna Vita Libertà", Roberta sostiene il lavoro degli operatori allo Sportello e nel percorso di inclusione delle donne accolte nel nostro alloggio solidale "Casa Xenia".

**Iris Acquisti**

Volontaria del Servizio civile digitale nel progetto "Digit-Abili Percorsi di inclusione digitale", Iris ha sostenuto l'attività di sportello nell'anno 2025, in particolare fornendo supporto in ambito digitale.



ACB SOCIAL INCLUSION
AREZZO