

Oxfam Intercultura: Social innovation from Arezzo

09/09/2025

• By

Magdalena T

For more than 80 years, Oxfam has helped millions of people who are affected by inequality, poverty, and social exclusion. It is ambitious and complex, but it is not utopian. Yet it is not. The organisation's capillary structure, made up of around twenty member organisations within the confederation and more than 2,300 global partners, ensures its reach and impact.

In practice, it is professionals such as **Giovanna, Giulia, and Ingrid** who give Oxfam its meaning – dreaming, planning, and implementing projects that bring about tangible change on the ground. From the local level upwards. They do so from **Arezzo**, a captivating city in the heart of Tuscany, known to many as the setting of *Life is Beautiful*. Their initiative represents a form of innovation in social work: both in its organisational model and financing, and in its transversal and integrative approach.

We are speaking of **Oxfam Italia Intercultura**, one of the social entities within the international network that constitutes **Global-ANSWER**, coordinated by the **University of Granada** under the European Horizon 2020 programme and now entering its final phase. **Oxfam Intercultura** is a cooperative that “promotes the integration and active citizenship of migrants and non-migrants through the design <http://proyectos.ugr.es/global-answer/>



of educational, social, health, and cultural interventions.” The heart of the organisation is in Arezzo, at its **Community Centre**, but the soul of the project lies in its people – their enthusiasm, professionalism, and commitment. This is what gives Oxfam Intercultura a distinctive place within the wider Oxfam structure, and what has enabled it to weave a network of local allies that sustain its activity across multiple fronts, always with a clear mission: to be both effective and pragmatic.

The most recent annual report of Oxfam Italia’s Community Centres in **Arezzo and Cecina** illustrates this reality. A small yet highly competent and efficient team handles on average 165 requests for information, advice, and assistance each month, with remarkable flexibility to respond to seasonal dynamics and external factors. Peaks can be striking, such as March 2025, when more than 550 cases were processed. Bangladesh and Pakistan stand out as the main countries of origin among service users, followed in third place – notably – by vulnerable and marginalised Italians themselves. Six in ten people prefer face-to-face assistance, underlining the importance of direct contact. Their most common requests reflect the bureaucratic and administrative barriers migrants encounter across Europe: residence and citizenship permits, family reunification, school enrolments, and language learning consistently top their list of concerns.

But above the statistics are always the people. It is mid-August, past three o’clock in the afternoon, and at number 26 Via Isonzo, near the railway station, activity does not stop. These are crucial weeks before the new school year, when access to resources becomes particularly difficult. Each nationality, each profile, each point in the calendar defines the team’s work. Alongside Giulia and Ingrid, the team includes a local expert and three intercultural mediators.



Giovanna Tizzi, Access to Community and Cultural Mediation Services Manager, at Oxfam Italia and a key figure in the development of the Community Centres in Arezzo and Cecina, emphasises that there is a clear mission and a shared strategic goal that transcends organisational structures and procedures: “to combat inequalities.” For this reason, Oxfam Intercultura was founded as a cooperative under Oxfam’s umbrella, “a legal and fiscal instrument capable of responding to the administrative requirements of the territory.”

Giulia Salvini, coordinator of the Community Centre and a specialist in labour exploitation, highlights the importance of Oxfam’s Policy and Advocacy Unit, which transforms grassroots experience into political impact: “We collect data and evidence that later inform regulatory change. Sometimes small changes, but always significant.”

The team’s day-to-day work involves processing residence permits, citizenship applications, and school registrations, fundamental for migrant families. At the same time, they also support other vulnerable groups. From this perspective, Tizzi <http://proyectos.ugr.es/global-answer/>

underlines that the team is accredited for employment and training services: “We are not speaking of formal qualifications, but of non-formal learning and workplace training that sometimes opens the door to an employment contract.”

The official activity report also shows how needs fluctuate over the year. “At the moment, most requests relate to school canteens, enrolments, or secondary-school book grants. Everything must be processed online, and many families require support with digital identification and the language barrier, particularly those from Bangladesh or Pakistan.”

An inevitable question arises: are they not covering basic services that the public administration should provide? Salvini nods: “Previously it was public, and we managed it for the community of Arezzo in a large space with many activities. But in 2015, with the arrival of the right wing, the administration decided to close both that centre and the adult reception project for asylum seekers that had operated for twenty years.”

Ingrid Tveleniuc, another key professional in the Arezzo team, who also works on projects in Florence and Prato, recalls that public support continued until 2018, when the contract expired and was not renewed. “It was a clear political message,” she notes.

As Tizzi explains, the model had originally been promoted by the local left under the name “Integration Centre” and later developed into the “Casa delle Culture”, conceived through participatory processes with the community. “It was more than just handling paperwork,” she stresses. “There were Italian, cookery, and IT classes, as well as theatre and a library. The building, refurbished with European funds, was committed to five years of activity. When that period ended, it was closed.” Today, Salvini points out, the premises belong to the University of Arezzo and are scarcely used for a law course: “It is practically underutilised.”



The comparison with other municipalities shows a varied landscape. “In Tuscany,” Tizzi stresses, “many municipalities finance migrant centres, often in collaboration with the third sector.” Salvini cites Cecina as an example: a centre inspired by the Arezzo model has just opened there, still under restructuring, financed directly by the local council.

Both agree that much depends on political leadership. Even right-wing administrations may support projects when it suits them politically, as with unaccompanied minors, where costs are borne by the Ministry of the Interior. “But here in Arezzo dialogue is difficult,” Tizzi concludes, insisting that while their technical and professional work is essential, there are numerous “inconsistencies between what institutions declare and what they actually do.”

The contribution to Global-ANSWER

Regarding Oxfam Intercultura’s participation in Global-ANSWER – the initiative coordinated by the University of Granada with EU support, focused on human mobility and migration – Salvini points to their input through the “linguistic and cultural mediation service”. Their work has even been the subject of a chapter in one of the project’s publications, describing mediation particularly in health settings, in hospitals and territorial services. Their team covers south-eastern Tuscany (Arezzo, Siena, and Grosseto), while other cooperatives operate in Florence, Prato, Pistoia, or Livorno. “We started many years ago, though the experience goes back further, when we were still UCODEP. It all began in Arezzo and gradually became professionalised,” she recalls. “The health services quickly recognised the benefit,” she adds. “In a maternal and child clinic, for instance, it is unthinkable to provide care without a mediator accompanying women through pregnancy and childbirth.”

Yet mediators are still not formally recognised at the national level, resulting in a “leopard spot” effect: some regions or hospitals employ mediators, others do not. Tuscany is an exception, with a regional contract guaranteeing the service, though much remains to be done.

For Salvini, the essential point is that mediation is not merely translation: “It is culture, trust, relationship. It means being part of the healthcare team.” Tizzi concurs, noting that in Arezzo’s maternal and child clinics, mediators are already presented in signage as essential figures.

Mediators are also conceived as “community health educators”: professionals who go into informal spaces, such as mosques, to share health messages. “We have discussed women’s health with Pakistani and Bangladeshi men inside a mosque. That is the goal: for this role to gain institutional recognition, without depending on ad hoc projects,” Salvini explains.

In terms of training, Tizzi clarifies that university pathways do exist, also in Arezzo, but they are oriented more towards interpreters than mediators. “They teach Chinese, English, or French to Italian students with no connection to migrant communities. It is more a commercial than a social profile,” she observes. Salvini agrees, recalling that in Tuscany the role was once included in the regional register of professions, but subsequent regulatory changes led to its removal.

On a more personal level, Tizzi admits that at first their participation in Global-ANSWER was challenging, beginning as it did during the pandemic and as their first international project conducted at a distance. Looking back, however, Salvini affirms that the secondments to Granada marked a turning point: “They gave us enthusiasm and added value. The contact with the university, local entities, and other organisations was extremely enriching.”

In this sense, Tizzi stresses that, although writing articles and reflecting is not part of their daily routine – which is dominated by the urgency of social work – Global-ANSWER required the team “to stop and think about what we do, how we do it, and why. That was a gift.” Salvini concurs, recalling that one colleague was inspired to begin a doctorate in Spain thanks to the project.

For Ingrid Tveleniuc, these encounters brought not only professional but also personal change: “They gave us motivation, new perspectives, and the desire to continue learning.” Tizzi echoes this sentiment, concluding that Global-ANSWER has enabled them to see their work differently: “Sometimes we are not aware that what we do here is good practice; we only realise it when someone from outside recognises it.” Salvini agrees, emphasising that the project’s real value lies in this opportunity to reflect, take distance, write, and at the same time draw inspiration from other experiences.

For all of them, Global-ANSWER has provided a rare chance to pause the relentless pace of daily work, rethink their practice, assess its impact, and share it with others. And that, they agree, is perhaps the greatest added value of the European project, now drawing to a close and inviting them to look back and reflect.



- Giovanna Tizzi, Access to Community and Cultural Mediation Services Manager and Health Researcher and Project Manager
- Giulia Salvini, Coordinator of the Community Centre and also a specialist technician in labour exploitation, collaborating closely with Giovanna.

- **Ingrid Tveleniuc** is likewise part of the core Oxfam team in Arezzo, while also participating in projects in Florence and Prato.
- Ingrid and Giulia work within the cooperative, while Giovanna is part of Oxfam Italia. Operationally, however, they form a single team when it comes to the intercultural mediation and reception services promoted through the Community Centre.

Access to their Good Practice proposal for Global-ANSWER from the perspective of social inclusion: **Community Centre - Oxfam Italia**

This good practice describes the Community Centres as safe and welcoming spaces designed for guidance, needs assessment, support, and empowerment of the most vulnerable members of the communities where they are located. The Community Centres are local realities managed either directly by Oxfam or by third-sector partners. All are located in the outskirts of their reference municipalities or in neighbourhoods facing greater social difficulties.

- **Access to the full text**

Leer en español

Oxfam Intercultura: innovación social desde Arezzo

El Community Center de Arezzo y la cooperativa Oxfam Intercultura son parte activa de Global-ANSWER, el proyecto europeo que lidera la Universidad de Granada y que les ha permitido reflexionar sobre su trabajo y proyectarlo más allá de lo local

Por Magdalena Trillo

Oxfam, con más de 80 años a sus espaldas, moviliza cada año a millones de personas en todo el mundo para luchar contra la desigualdad, la pobreza y la injusticia, un objetivo tan ambicioso y complejo que podría parecer una utopía. Pero no lo es. A ello contribuye la estructura capilar de la ONG, con una veintena de organizaciones integradas en la confederación, y los más de 2.300 socios que participan de forma activa a escala global.

<http://proyectos.ugr.es/global-answer/>

En el día a día, son profesionales como Giovanna, Giulia e Ingrid las que da sentido a Oxfam, las que sueñan, planifican y llevan a la realidad proyectos que contribuyen a cambiar las cosas desde el terreno. Desde lo local. Ellas lo hacen desde Arezzo, una cautivadora ciudad de la Toscana profunda, la que a todos nos ha enamorado con La vida es bella, con una iniciativa que supone toda una innovación desde la perspectiva del trabajo social. Tanto por su forma de funcionamiento y financiación como por el enfoque transversal e integrador de sus actuaciones.

Hablamos de Oxfam Italia Intercultura, una de las entidades sociales que forman parte de la red internacional que constituye Global-ANSWER y que llega este año a su fin liderada por la Universidad de Granada gracias al programa europeo Horizon2020. Oxfam Intercultura es una cooperativa que “promueve la integración y la ciudadanía activa de las personas migrantes y no migrantes mediante el diseño de intervenciones educativas, sociales, sanitarias y culturales”. El corazón de la entidad está en Arezzo, en su Centro Comunitario, y el alma del proyecto es su gente. Con su entusiasmo, su profesionalidad y su vocación. Por eso tienen una singularidad muy especial dentro de Oxfam y por eso han logrado tejer una red de aliados en el territorio que les permiten salir adelante (con mil frentes siempre abiertos) y con una misión muy clara: ser muy eficaces y pragmáticos.

La memoria de actividad del último año de actividad de Oxfam Italia en los Centro Comunitarios de Arezzo y Cecina es un buen reflejo de ello: es un equipo pequeño pero muy solvente y eficaz, capaz de dar salida a una media de 165 peticiones de información, asesoramiento y ayuda al mes, con una tremenda flexibilidad determinada por dinámicas estacionales y factores externos que se puede visibilizar en picos como el registrado en marzo de 2025 con más de 550 asistencias. Bangladesh y Pakistán destacan como principales países de origen de las personas que cada día recurren a Oxfam pero, en tercer lugar, es muy destacable la propia población italiana, la más frágil, marginal y vulnerable. Seis de cada diez se decantan por la atención presencial, el cara a cara importa, y la complejísima burocracia y los muros administrativos que en toda Europa se pone a quienes llaman a su puerta concentran sus peticiones: permisos de residencia y ciudadanía, reagrupación familiar, inscripciones en la escuela y el aprendizaje del idioma se sitúan en el top de sus preocupaciones.

Pero por encima de los números, siempre, están las personas. Es pleno agosto, son más de las tres de la tarde, y en el número 26 de vía Isonzo, muy cerca de la estación de tren, no se para. Ahora son fechas clave para el inicio del curso y no es fácil acceder a los recursos. Cada nacionalidad, cada perfil, cada fecha del calendario reorienta el trabajo del equipo. Junto a Giulia e Ingrid, colaboran una experta en Derecho y tres mediadoras interculturales.

Giovanna Tizzi, responsable del área de Inclusión Social de Oxfam Italia y profesional clave en la proyección de los Centros Comunitarios de Arezzo y Cecina, recuerda que hay una misión clara y un objetivo estratégico compartido que está por encima de las estructuras y formalidades con que la confederación desarrolla su actividad: “combatir las desigualdades”. Y, para ello, Oxfam Intercultura nació bajo el paraguas de Oxfam como cooperativa, “como instrumento legal y fiscal capaz de responder a las exigencias administrativas del territorio”.

Giulia Salvini, coordinadora del Community Center y técnica especializada en explotación laboral, destaca además que dentro de Oxfam existe un área de Policy y Advocacy que contribuye a transformar la experiencia del terreno en acciones con incidencia política: “Recogemos datos y evidencias que después permiten impulsar cambios normativos. A veces son pequeños, pero siempre importantes”.

Sobre el día a día del equipo de Oxfam en Arezzo, son habituales los trámites de permisos de residencia, ciudadanía o inscripciones escolares, unas gestiones que resultan fundamentales para la población migrante. No obstante, también colaboran con otros colectivos en situación de vulnerabilidad y, desde esta perspectiva, Tizzi destaca que el equipo está acreditado en servicios de empleo y formación: “No se trata de formación reglada, sino de procesos no formales y de prácticas en puestos de trabajo que en ocasiones abren la puerta a un contrato laboral”.

Como refleja su propio informe oficial de actividad, resulta curioso comprobar cómo las necesidades cambian con el calendario. “Ahora mismo la mayoría de solicitudes son para comedores escolares, matrículas o ayudas para libros de secundaria. Todo se tramita online y muchas familias necesitan apoyo para usar la identidad digital y para lidiar con el idioma, sobre todo para personas procedentes de Bangladesh o Pakistán”.

En este punto de la conversación surge una pregunta inevitable: ¿no están cubriendo desde Oxfam servicios básicos que debería prestar la administración? Salvini asiente: “Antes era público y lo gestionábamos para la comunidad de Arezzo en un espacio grande, con muchas actividades. Pero en 2015, con la llegada de la derecha, la administración decidió cerrar tanto ese centro como el proyecto de acogida de adultos que funcionaba desde hacía veinte años”.

Ingrid Tveleniuc, otra de las profesionales de referencia en el equipo de Arezzo, que además de trabajar en esta pequeña ciudad toscana participa en proyectos en Florencia y Prato, recuerda que el apoyo público se mantuvo hasta 2018 porque se respetó el contrato vigente, pero después no se renovó. “Fue un mensaje político claro”, lamenta.

Como contextualiza Tizzi, el modelo lo había impulsado la izquierda local años atrás bajo el nombre de “Centro por la Integración” y luego evolucionó en la “Casa delle Culture”, concebida a través de procesos participativos con la ciudadanía. “Allí no solo se gestionaban trámites”, destaca, “había escuela de italiano, de cocina e informática, además de teatro y biblioteca. El edificio, rehabilitado con fondos europeos, tenía un compromiso de cinco años de actividad. Al acabar ese plazo, se cerró”. Hoy, como explica Salvini, el espacio está en manos de la Universidad de Arezzo y apenas se utiliza para un curso de estudios jurídicos. “Está prácticamente infrautilizado”.

La comparación con otros municipios muestra un panorama desigual. “En Toscana”, incide Tizzi, “muchos ayuntamientos que financian centros de inmigrantes, a veces en colaboración con el tercer sector”. Salvini aporta un ejemplo: en Cecina acaban de abrir un centro inspirado en este modelo, todavía en fase de reestructuración, financiado directamente por el consistorio.

Ambas coinciden en que todo depende de quién gobierne. Incluso administraciones de derechas pueden apoyar proyectos cuando les conviene políticamente, como ocurre con los menores no acompañados, donde el gasto recae en el Ministerio del Interior. “Pero aquí en Arezzo el diálogo es imposible”, sentencia Tizzi insistiendo en que, aunque es fundamental reconocer el valor técnico y profesional de su trabajo, son numerosas “las incoherencias entre lo que las instituciones proclaman y lo que realmente hacen”.

La aportación a Global-ANSWER

En relación a la participación de Oxfam Intercultura en Global-ANSWER, la iniciativa que coordina la Universidad de Granada con apoyo de la UE sobre movilidad humana y migraciones, Salvini hace referencia a las aportaciones desde Arezzo con el “servicio de mediación lingüístico-cultural”, un trabajo que ha centrado incluso un capítulo en una de las publicaciones del proyecto con el fin de explicar su labor de mediación sobre todo en salud, en hospitales y servicios territoriales. De hecho, su equipo cubre el área sudeste de Toscana (Arezzo, Siena y Grosseto), mientras otras cooperativas trabajan en Florencia, Prato, Pistoia o Livorno. “Empezamos hace cinco años, aunque la experiencia viene de antes, cuando aún éramos UCODEP. Todo nació en Arezzo y se profesionalizó poco a poco”, rememora. “Los servicios sanitarios entendieron rápido el beneficio —añade Salvini—. En un consultorio materno-infantil, por ejemplo, es impensable atender sin un mediador que acompañe a las mujeres en embarazo y parto”.

Hoy, el mediador no es aún una figura reconocida a nivel nacional, lo que provoca un efecto de “mancha de leopardo”: hay regiones u hospitales con mediación y otros sin ella. En Toscana, se congratulan, sí existe un contrato regional que garantiza el servicio, aunque falta mucho por mejorar.

Para Salvini, lo esencial es entender que no se trata solo de traducción: “Es cultura, confianza, relación. Es ser parte del equipo sanitario”. Tizzi coincide y recuerda que en la cartelería de los consultorios materno-infantiles de Arezzo ya aparece el mediador como figura imprescindible.

Con un perfil, además, como “educador sanitario comunitario”: un mediador que sale a espacios informales, como mezquitas, para acercar mensajes de salud. “Hemos hablado de salud femenina con hombres de Pakistán y Bangladesh dentro de una mezquita. Ese es el objetivo: que esta figura se reconozca institucionalmente, sin depender de proyectos puntuales”, explica Salvini.

En la parte formativa, Tizzi aclara que sí existen itinerarios universitarios, también en Arezzo, pero están pensados más para intérpretes que para mediadores. “Se enseña chino, inglés o francés a estudiantes italianos sin vínculo con comunidades migrantes. Es un perfil más comercial que social”, afirma. Salvini coincide y recuerda que en Toscana la figura llegó a estar reconocida en el repertorio regional de profesiones, pero se produjeron cambios normativos y desapareció.

Sobre el valor más personal de su participación en Global-ANSWER, Tizzi admite que al principio fue difícil porque arrancó en plena pandemia y era su primer proyecto internacional a distancia. No obstante, echando la vista atrás, Salvini asegura que las estancias (secondments) realizadas en Granada marcaron un punto de inflexión: “Nos dieron entusiasmo y un valor añadido. El contacto con la universidad, con entes locales y otras organizaciones fue muy enriquecedor”.

En este sentido, Tizzi pone también de relieve que, aunque escribir artículos o reflexionar no forma parte de su día a día, siempre marcado por la urgencia del trabajo social, Global-ANSWER ha obligado a todo el equipo “a parar y pensar qué hacemos, cómo lo hacemos y por qué. Eso fue un regalo”. Salvini coincide y recuerda que incluso un compañero decidió iniciar un doctorado en España gracias al proyecto.

Para Ingrid Tveleniuc, esos encuentros generaron cambios no solo profesionales, sino también personales: “Nos dieron motivación, nuevas perspectivas, ganas de formarnos más”. Es lo mismo que opina Tizzi cuando sentencia que Global-ANSWER les ha permitido ver su trabajo con otros ojos: “A veces no somos conscientes de que lo que tenemos aquí es una buena práctica; no lo vemos hasta que alguien de fuera lo reconoce”. También Giulia Salvini coincide en que el valor del proyecto está en esa posibilidad de reflexionar, tomar distancia, escribir y, al mismo tiempo, recibir inspiración de otras experiencias.

Para todas ellas, Global-ANSWER les ha permitido frenar un instante el ritmo de trabajo cotidiano, repensar lo que hacen, valorar su impacto y compartirlo con otros. Y ese, coinciden, es quizá el mayor valor añadido que les deja el proyecto europeo justo en estos momentos en que llega al final y toca también mirar atrás y reflexionar.

EL EQUIPO DE OXFAM EN AREZZO

Giovanna Tizzi, responsable del área de Inclusión Social de Oxfam Italia, tiene un papel clave en el nacimiento y proyección de los Community Center tanto de Arezzo como de Cecina

Giulia Salvini es la coordinadora del Community Center pero también trabaja como técnico, lleva toda la intervención contra la explotación laboral y colabora en el equipo con Giorgia

Ingrid Tveleniuc forma parte también del equipo central de Oxfam en Arezzo aunque también participa en otros proyectos en Florencia o Prato.

Ingrid y Giulia trabajan en la cooperativa, Giovanna en Oxfam Italia. A nivel operativo, son un equipo en todo lo que tiene que ver con los servicios de mediación intercultural y acogida que promueven desde el community center.

Acceso a su propuesta de buenas prácticas para Global-ANSWER desde la perspectiva de la inclusión social: **Community Center - Oxfam Italia**

Esta buena práctica describe los Community Center, espacios protegidos y acogedores que se proponen como lugares de orientación, detección de necesidades, apoyo y empoderamiento para las personas más vulnerables de las comunidades en las que se ubican. Los Community Center son realidades locales gestionadas directamente por Oxfam o por socios del tercer sector. Todos están localizados en las periferias de los municipios de referencia o en barrios con mayores dificultades.

- **Acceso al texto completo**