

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Sede di Milano

Dottorato di ricerca in Social work and personal social services

Ciclo XXXV

S.S.D SPS/04



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

LE MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO NELL'ESPERIENZA DELLE PERSONE ACCOMPAGNATE
DA CARITAS AMBROSIANA

Coordinatore:

Ch.mo Prof. Valentina Calcaterra

(firma in originale del Coordinatore)

Tesi di Dottorato di:

Sara Ciconali

N. Matricola: 4912261

Anno Accademico 2021/2022

Ringraziamenti

Ringrazio il Prof. Fabio Folgheraiter che mi ha guidato in questi anni di studio, Valentina Calcaterra per gli incoraggiamenti, le indicazioni preziose, la disponibilità,

I colleghi di Caritas Ambrosiana che mi hanno supportata anche nei mesi più densi di scrittura,

In particolare Luciano Gualzetti e Alessandra Tufigno che sono state presenze costanti, dandomi piena fiducia fin dal primo ingresso in Caritas,

Tommaso,

Adriano, Mamma, Papà, senza cui non avrei mai potuto portare a termine questo percorso.

Sommario

1. Introduzione	7
Parte 1	9
2. WELFARE SOCIO-ASSISTENZIALE E REDDITO MINIMO	9
2.1. La povertà oggi in Italia	9
2.1.1. Il divario Nord-Sud.....	10
2.1.2. Famiglie in povertà	11
2.1.3. Povertà legata al lavoro	12
2.1.4. Povertà dell'abitare	15
2.1.5. Nuclei stranieri in povertà	17
2.1.6. Ulteriori criticità a seguito della pandemia	18
2.2. Gli schemi di reddito minimo e il concetto di inclusione attiva	20
2.2.1. Il ritardo italiano.....	23
2.2.2. Le prime sperimentazioni italiane	27
2.2.3. L'azione di advocacy degli Enti ecclesiali e del Terzo Settore	29
2.2.4. Il passaggio dal Sia al Rdc.....	32
2.3. Il Reddito di Cittadinanza: caratteristiche principali.....	33
2.3.1. La governance.....	34
2.3.2. L'accessibilità, informazioni, orientamento al Rdc.....	35
2.3.3. I requisiti di residenza, cittadinanza, soggiorno.....	37
2.3.4. I requisiti reddituali e patrimoniali	40
2.3.5. L'importo.....	42
2.3.6. Condizionalità	44
2.3.7. I percorsi di inclusione.	47
2.3.8. Il Reddito di emergenza	49
3. IL LAVORO SOCIALE NEL CONTRASTO ALLA POVERTÀ.....	53
3.1. Principali teorie.....	53
3.2. Stigma, <i>othering</i> , vergogna sociale acquiscono il vissuto di povertà.....	55
3.3. Strategie ed abilità per contrastare la precarietà.....	59
3.4. Il ruolo degli operatori nel contrastare la povertà.....	62
3.4.1. Dare riconoscimento ed agire con rispetto	66
3.4.2. Metodologia relazionale nel lavoro con persone in povertà.....	68

3.5.	La ricerca di social work sulla povertà.....	72
3.5.1.	L'approccio della ricerca partecipativa negli studi sulla povertà.....	73
PARTE II: l'esperienza delle persone incontrate da Caritas Ambrosiana.....		81
4.	IL DISEGNO DI RICERCA	81
4.1.	Finalità e domanda di ricerca	81
4.2.	Il contesto di riferimento: Caritas Ambrosiana.....	82
4.3.	La partecipazione delle persone al processo di ricerca.....	85
4.3.1.	Osservazione ed ascolto preliminari alla <i>call for participation</i>	85
4.3.2.	Collaborare alla ricerca secondo le proprie possibilità	87
4.3.3.	Il gruppo guida: i primi incontri e la nuova domanda di ricerca.....	88
4.3.4.	Formazione sulla ricerca e scelta degli strumenti.....	90
4.3.5.	Selezione del campione	91
4.3.6.	Le interviste semi-strutturate	93
4.3.7.	I focus group con operatori e volontari.....	96
4.3.8.	L'analisi dei dati	98
4.3.9.	Limiti ed aspetti etici della ricerca	100
5.	ANALISI DEI CONTENUTI.....	105
5.1.	Vissuto personale di povertà: il "subire"	105
5.1.1.	<i>Othering</i> e scarsa considerazione di sé	105
5.1.2.	<i>Othering</i> che influenza la richiesta di aiuto e l'accesso ai servizi.....	108
5.1.3.	Crisi, transizioni, separazioni nelle famiglie in povertà	112
5.1.3.1.	Malattie, lutti, nascite.....	112
5.1.3.2.	Separazioni e relazioni a distanza.....	114
5.1.4.	Milano a due velocità: accesso alla casa, lavori fragili, covid-19	116
5.1.4.1.	Il lavoro fragile ai tempi della pandemia.....	116
5.1.4.2.	Il peso dell'isolamento in povertà.....	120
5.1.4.3.	Milano e l'abitare insostenibile.....	123
5.2.	Come resistere alla precarietà: il "reagire"	130
5.2.1.	Resilienza ed attivazione costante nell'incertezza economica	130
5.2.2.	Reti relazionali: fattori protettivi tra povertà e pandemia.....	134
5.3.	Accedere agli strumenti del welfare	139
5.3.1.	Problemi di asimmetria informativa	139

5.3.2.	Il ruolo di Caf, patronati, poste, Inps.....	144
5.3.3.	Personе svantaggiate e aspetti discriminatori nelle misure del welfare 150	
5.3.3.1.	Il permesso di soggiorno vincolo per l'esigibilità.....	151
5.3.3.2.	Il diritto alla residenza anagrafica e i dieci anni del Rdc	154
5.3.3.3.	Obblighi di attivazione e difficoltà di adempimento	158
5.3.4.	L'impatto positivo nella vita di chi riceve i sussidi	163
5.3.5.	Fallacie della normativa, elementi di illogicità e paradossi.....	167
5.3.5.1.	Personе in povertà escluse dal Rdc.....	167
5.3.5.2.	Dai controlli tardivi alle pesanti sanzioni	169
5.3.5.3.	Importi Rdc: tra scala di equivalenza, limiti di spesa, decurtazioni 170	
5.3.5.4.	Il desiderio di attivazione e le aspettative disattese	175
5.4.	L'aiuto di Caritas Ambrosiana	185
5.4.1.	Servizi universalistici nella comunità.....	185
5.4.1.1.	Prossimità e accesso al centro di ascolto	185
5.4.1.2.	La collaborazione con la rete territoriale.....	187
5.4.2.	Quando la relazione si origina in emergenza.....	189
5.4.3.	Nuovi bisogni e modalità operative in pandemia	191
5.4.3.1.	Erogazioni economiche di Caritas: il Fondo San Giuseppe.....	193
5.4.4.	La relazione con l'operatore di Caritas Ambrosiana.....	194
5.4.5.	Considerazioni degli intervistati rispetto all'aiuto di Caritas.....	196
5.4.5.1.	Ritrovare dignità e capacità	196
5.4.5.2.	Criticità strutturali e carenze	201
5.4.6.	L'agire di Caritas rispetto alle misure di sostegno al reddito	202
5.4.6.1.	Prassi operative messe in atto.....	202
5.4.6.2.	Come cambia l'aiuto di Caritas a seguito del Rdc.....	208
5.4.7.	Rigenerare l'aiuto: "utenti" che si prendono cura di Caritas.....	211
6.	DISCUSSIONE: dalla voce delle persone alle indicazioni per l'agire di Caritas Ambrosiana.....	215
6.1.	Orientare di fronte alle complessità del Rdc	215
6.2.	Contrastare l' <i>othering</i> e la retorica del fannullone dai dati e dal vissuto dei perceutori	220

6.3.	Unire tecnicità e relazione per assicurare l'esigibilità dei diritti	224
6.4.	L'impatto del Rdc sull'agire dei centri di ascolto e del servizio Sam	228
6.5.	L'importanza di promuovere spazi di partecipazione	231
7.	CONCLUSIONI.....	237
8.	BIBLIOGRAFIA	239
9.	APPENDICE	268

1. Introduzione

Le Caritas Diocesane sono storicamente attente allo studio delle misure di contrasto alla povertà e Caritas Ambrosiana è voce autorevole nel ruolo di *advocacy*, nell'analisi delle politiche attuate, nella proposta di strumenti concreti. Con il decreto legge n.4 del marzo 2019 è stato introdotto il Reddito di Cittadinanza (da ora Rdc), definito *misura fondamentale di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale*. Si tratta di una misura di reddito minimo cui sono state destinate risorse ingenti e che ha modificato profondamente il sistema pubblico di contrasto alla povertà, avvicinando l'Italia al resto dei paesi dell'Unione Europea. È quindi uno strumento di grande importanza e che interessa molte persone che si rivolgono ai centri di ascolto e ai servizi di Caritas Ambrosiana. Nonostante ciò, la retorica stigmatizzante con cui è stato introdotto, che individuava il beneficiario come fannullone, pigro o furbetto, non ha facilitato la riflessione iniziale in tema e l'adozione di una prospettiva chiara. Una normativa complessa ed un ampio, a volte improprio, dibattito non hanno aiutato gli operatori territoriali di Caritas, che si sono trovati fin dall'avvio della misura a dover rispondere al bisogno di orientamento di quanti richiedevano chiarimenti. Tra le persone che si rivolgono a Caritas Ambrosiana c'era anche chi, pur trovandosi in condizione di grave emarginazione ed in assenza totale di reddito, rischiava di non potervi accedere, anche a causa della situazione di isolamento ed esclusione sociale vissuta. I volontari e gli operatori di Caritas hanno dovuto fin da subito decifrare la complessità e comprendere le caratteristiche del Rdc per venire in aiuto di chi ne aveva diritto. Il linguaggio a tratti improprio e svalutante utilizzato nei confronti di chi ne beneficia ha reso necessario trovare termini nuovi non solo per sostenere la legittimità delle politiche di reddito minimo, ma anche per dare riconoscimento e dignità alle persone che, sole o insieme alla propria famiglia, ne fanno richiesta.

La presente ricerca si colloca all'interno di tale cornice ed intende comprendere meglio quale sia il vissuto reale di chi richiede il Rdc e che si rivolge a Caritas Ambrosiana, che opera territorialmente anche attraverso una rete di centri di ascolto e servizi diocesani. Caritas Ambrosiana è ente committente della ricerca, in cui la scrivente opera all'interno dell'area di bisogno delle politiche sociali. Dall'introduzione del Rdc si sono susseguiti numerosi studi, soprattutto quantitativi, di tipo economico o di analisi politica, atti ad indagare

le caratteristiche e gli effetti specifici dello strumento. Sono meno numerose le ricerche che utilizzano metodi qualitativi e che intendono dare voce a quanti ne hanno esperienza diretta. Nella presente ricerca si considererà il punto di vista specifico di chi ne fa richiesta ed anche di operatori e volontari di Caritas Ambrosiana. Si ritiene che questo duplice sguardo possa essere funzionale per aumentare la consapevolezza rispetto alle misure di protezione sociale ed aiutare a costruire una nuova narrativa sul Rdc, radicata nel vissuto di chi sperimenta la povertà. Si intende anche comprendere quale sia il ruolo specifico di Caritas Ambrosiana e quali possibili interventi possano essere implementati, a livello di campo o a livello delle politiche, rispetto alle misure di sostegno al reddito. Nella prima fase della ricerca è scoppiata la pandemia covid-19, contingenza che ha costretto a confrontarsi con una nuova complessità ed ha impattato fortemente sulle dimensioni di povertà. Per proteggere quanti erano esclusi dal Rdc e si trovavano in forte bisogno economico è stato introdotto il Reddito di emergenza (Rem), richiesto da molte persone seguite dalle Caritas e che pertanto è stato incluso all'interno dello studio.

Per contrastare l'assenza di considerazione e la svalutazione che spesso subiscono le persone in povertà si è scelto in questa sede di adottare un approccio di ricerca partecipativo, nonostante le maggiori difficoltà dell'agire dovute alla situazione pandemica. Si ritiene che la piena collaborazione degli esperti per esperienza di Rdc e del Rem possa essere funzionale per dare riconoscimento e garantire protagonismo a quanti spesso sono considerati solamente destinatari dell'aiuto o dipendenti dal welfare pubblico. La partecipazione di chi, trovandosi in povertà, ha conosciuto i centri di ascolto e i servizi diocesani di Caritas Ambrosiana appare funzionale per considerare aspetti peculiari della normativa sul Rdc o attinenti al sistema pubblico di aiuti, che condizionano il vivere di singoli e famiglie. Inoltre si ritiene che dalla voce esperta delle persone in povertà possa trarre beneficio la stessa Caritas Ambrosiana, che potrà ricevere utili indicazioni per l'agire futuro.

Parte 1

2. WELFARE SOCIO-ASSISTENZIALE E REDDITO MINIMO

2.1. La povertà oggi in Italia

Per misurare la povertà si farà riferimento alla definizione di povertà assoluta che rimanda al concetto di sussistenza e consiste nell'impossibilità di sostenere le spese necessarie per acquisire beni e servizi essenziali e conseguire uno standard di vita accettabile (Istat 2009, 2012). Istat misura la povertà assoluta in base alla spesa per consumi della famiglia, confrontata con il valore di un paniere di beni e servizi standard. Sono definite povere le persone che vivono in nuclei che sostengono una spesa per consumi inferiore alla soglia di povertà assoluta, calcolata in base al costo del paniere. Si ricorre alle scale di equivalenza per adattare la soglia al numero dei membri e alla composizione del nucleo. Un'altra definizione possibile è quella di povertà relativa, che misura le forme di disuguaglianza. Secondo questa concezione di povertà è relativamente povero chi vive con molte meno risorse rispetto alla maggior parte delle altre persone della società in cui è inserito. La soglia di povertà relativa utilizzata da Eurostat per le comparazioni tra i Paesi membri dell'Unione Europea è fissata al 60% (40% per la povertà severa) del reddito mediano del Paese. Sono relativamente poveri coloro che dispongono di un reddito mediano inferiore a tale soglia.¹

I dati Istat 2020 riportano il massimo livello storico di incidenza della povertà assoluta registrato in Italia, anche in seguito alla pandemia Covid-19. I valori del 2021 (Istat 2021a) si allineano con quanto registrato l'anno precedente. L'incidenza della povertà assoluta coinvolge 1,9 milioni di famiglie (circa il 7,5% del totale dei nuclei) e circa 5,6 milioni di individui (il 9,4% del totale). La povertà assoluta è cresciuta nel corso degli anni, raddoppiando dal 2005. Profondi cambiamenti nella situazione di povertà sono avvenuti a partire dalle drammatiche conseguenze della crisi finanziaria del 2008, che causò innanzitutto un forte aumento della disoccupazione e della popolazione a

¹ <https://ec.europa.eu/eurostat>

rischio di povertà ed esclusione sociale (Meo et al. 2009). Il nostro Paese non aveva una forte capacità di tutela né sussisteva un reddito minimo garantito per chi si è trovato improvvisamente in povertà, introdotto diversi anni dopo. La crisi portata dal covid-19, nonostante la parziale protezione degli strumenti predisposti (come l'estensione degli ammortizzatori sociali in costanza di lavoro o il Reddito di cittadinanza e il Reddito di emergenza), ha aperto nuove problematiche sociali. Si stima che le misure di protezione attuate per contrastare la povertà durante la pandemia abbiano evitato a 1 milione di individui (500 mila famiglie) di cadere in povertà assoluta. Hanno avuto effetto anche sull'intensità della povertà che, senza sussidi, nel 2020 avrebbe raggiunto il 28,8%, a fronte del 18,7% registrato (Istat 2022a). Il progressivo cambiamento del profilo delle persone in povertà assoluta, che coinvolge anche "nuovi poveri" (Meo et al. 2009; Meo 2010) ha portato a riflettere rispetto al mutamento del "modello italiano di povertà" (Morlicchio 2020) che ha caratterizzato il Paese dalla fine della seconda guerra mondiale. Dal momento che negli ultimi decenni nuovi gruppi di individui che prima non ne erano interessati fanno esperienza di povertà, sembra strutturarsi un "nuovo modello di povertà" (Gori 2017, 2020). Inoltre la povertà sembra aver cambiato fisionomia configurandosi non come stato, ma come episodio di durata variabile che può coinvolgere una platea differenziata di persone (Negri e Saraceno 2003) Si riassumono di seguito alcune dinamiche attuali di povertà, riferendosi ai recenti dati disponibili.

2.1.1. Il divario Nord-Sud

A lungo la povertà si è concentrata prevalentemente nelle regioni del Mezzogiorno (Saraceno 2015): divario che ha riguardato l'incidenza e anche l'intensità della povertà². Inoltre il Sud si caratterizza per le maggiori disuguaglianze tra centro e aree interne (Brandolini et al. 2010) considerando le differenze di reddito, così come del tasso di occupazione, in cui si evidenzia la minor partecipazione al mercato del lavoro delle donne nel Sud Italia (Saraceno et al. 2020). L'esistenza di un divario nel Paese è variamente

²L'incidenza della povertà si ottiene dal rapporto tra il numero di famiglie con spesa media mensile per consumi pari o al di sotto della soglia di povertà assoluta e il totale delle famiglie residenti. L'intensità misura di quanto in percentuale la spesa media delle famiglie definite povere è al di sotto della soglia di povertà (definizione Istat)

riportata in letteratura e riguarda anche l'apparato di servizi socio-assistenziali, sottosviluppati in alcune zone del meridione (Ascoli 2011): criticità che condiziona gravemente l'accesso al welfare (Cersosimo, Nisticò, 2013). Un dato significativo, diseguale tra Nord e Sud, riguarda in particolare l'accesso al Reddito di cittadinanza: nel mese di settembre 2022 di circa 1,16 milioni di nuclei percettori, cioè 2,45 milioni di persone: 1,69 milioni di persone risiedeva nelle regioni del Sud e nelle Isole, 430 mila nelle regioni del Nord, 328 mila in quelle del Centro³. Ciò, come si vedrà, è dovuto non soltanto agli squilibri territoriali ma anche a problematiche di *targeting* del disegno della misura: a svantaggio dei residenti nelle regioni del Nord, più facilmente esclusi dalla possibilità di accedervi ed oltretutto con importi mensili mediamente inferiori (Baldini e Gallo 2020, 2021). Nonostante lo storico dualismo, Gori segnala come negli ultimi decenni la povertà abbia interessato particolarmente anche le regioni del Nord Italia, storicamente meno esposte (Gori 2017). Anche nel 2020 se da un lato l'incidenza delle famiglie in povertà assoluta è maggiore nel Sud (9,4%), si registra la crescita più alta nel Nord (dove sale al 7,6% dal 5,8% del 2019) (Istat 2021b).

2.1.2. Famiglie in povertà

Una seconda variabile è relativa al numero di figli eventualmente presenti nelle famiglie interessate da situazioni di povertà: infatti, l'incidenza della povertà è elevata e stabile nelle famiglie con più di tre figli. La povertà ha natura familiare, "*solidaristica*": in quanto i membri condividono *in solido* le precarie condizioni della famiglia. La povertà pertanto appare come un effetto perverso della solidarietà familiare che:

Al tempo stesso ridistribuisce risorse e agisce da "moltiplicatore" delle difficoltà economiche o della scarsità dei mezzi dell'unico percettore di reddito della famiglia (Sgritta 2009, 69-70).

Tale caratteristica accomuna anche gli altri paesi dell'area mediterranea (Ferrera 2006). La forza delle relazioni intra ed inter-familiari origina anche un sotto-sviluppo del sistema dei servizi sociali pubblici. Viene chiamato da Naldini *modello delle solidarietà familiari e parentali* (Naldini 2006). Gambardella si riferisce al *familismo forzato* (Gambardella e Morlicchio 2005): per cui al

³ Report Inps Ottobre 2022.

nucleo spettano responsabilità e obbligazioni di cura ed economiche verso i membri. Tale struttura fa emergere disuguaglianze di genere: attraverso la delega alla donna dell'assistenza e la scarsa possibilità di inserimento nel mondo del lavoro (Ferrera 1996). Nel 2021 l'incidenza della povertà è pari al 22,6% in nuclei di più di cinque componenti; 11,6 % in nuclei di quattro componenti, mentre è progressivamente minore nei nuclei di tre e due componenti (Istat 2022). Tuttavia, negli anni recenti anche i nuclei con un numero contenuto di figli (1 o 2) non sembrano al riparo al pari del passato, dal momento che sperimentano livelli di indigenza maggiori rispetto alla media nazionale (Gori 2020). Nel tempo sono anche mutate le fasce esposte: se prima erano i più anziani a partire dagli anni '90 sono diventati i minorenni e i giovani; fenomeno che destò l'attenzione della Commissione di indagine sulla povertà e esclusione sociale (Saraceno 2002). L'incidenza della povertà assoluta tra i minori è al 14,2% nel 2021, pari a oltre 1 milione e 382 mila minori (mentre è del 9,4% a livello nazionale), con significative differenze tra Nord e Sud Italia. Si nota un incremento dei dati per quanto riguarda le fasce di età inferiori (0-6 anni) rispetto all'anno precedente (Istat 2022). Tale panorama è confermato anche dai dati Caritas: al 2021 circa il 65% dei beneficiari dei servizi ha figli e tra questi 7 su 10 dichiara di avere minori a carico. Dati che interrogano rispetto alle conseguenze di trasmissione intergenerazionale della povertà. Tra gli altri effetti la pandemia, rendendo necessaria l'adozione della didattica a distanza, ha fatto emergere anche le criticità rispetto al divario tecnologico che colpisce le famiglie in povertà (Istat 2022). L'assenza di strumentazione adeguata (pc, tablet, connessione wi-fi) ha precluso la possibilità di seguire le lezioni per i ragazzi appartenenti alle famiglie meno abbienti. Si notano inoltre significative differenze regionali: la percentuale di ragazzi tra i 6 e i 17 anni che non dispone di un computer o tablet è pari al 12,3%; ma tra i ragazzi del Mezzogiorno l'incidenza sale al 20% (Istat, 2020⁴).

2.1.3. Povertà legata al lavoro

Storicamente la povertà era associata all'assenza di lavoro. La presenza di un membro della famiglia occupato, tipicamente il maschio capofamiglia, costituiva una buona protezione contro possibili situazioni di povertà (Ferrera

⁴ <https://www.istat.it/it/files//2020/04/Spazi-casa-disponibilita-computer-ragazzi.pdf>.

2006). Negli anni recenti ci troviamo di fronte a un profondo mutamento. L'incidenza del lavoro povero cresceva in Italia prima della crisi del 2008, al pari degli altri paesi sud-europei (Meo et al. 2009). Nella metà delle famiglie in povertà almeno un membro oggi ha un'occupazione, il cui reddito, tuttavia, non è sufficiente. Tale dinamica si evidenzia da diversi anni (Barbieri e Cutuli 2010; Barbieri et al. 2018). Riporta il XX Rapporto annuale Inps:

Anche se la povertà è tipicamente concentrata tra i “senza lavoro” (disoccupati, sotto-occupati, inattivi e pensionati), il numero di individui che si trova in condizioni di povertà relativa, pur avendo un lavoro o appartenendo ad un nucleo familiare in cui vi siano occupati, è cresciuto nel corso degli anni (p.162).

Anche i recenti dati riportati dall'osservatorio delle risorse e delle povertà di Caritas Ambrosiana sottolineano la consistenza del fenomeno. Si legge nell'introduzione del Rapporto sui dati del 2021:

Il 2021 è anche l'anno del consolidamento del lavoro povero. La presenza in costante aumento da diversi anni di persone occupate che chiedono aiuto ai nostri centri rimanda a situazioni di lavoro atipico, irregolare, sottopagato che non permettono alle famiglie di avere un tenore di vita dignitoso, costringendole a ricorrere all'aiuto della Caritas per far quadrare i loro bilanci (Caritas Ambrosiana 2022, p.10).

Il lavoratore povero, *working poor* o *in-work poor* secondo la definizione Eurofound (2010), è occupato almeno sette mesi nell'anno di riferimento e vive in un nucleo con un reddito equivalente disponibile inferiore al 60% del reddito mediano nazionale (Eurofound 2010, 2017, Lohmann e Marx 2018). Si definisce tale in relazione a una dimensione individuale (connessa all'occupazione, al salario, al contratto, così come al titolo di studio e alle risorse e capacità personali) ma anche rispetto alla struttura del nucleo e alla capacità reddituale dei membri (Barbieri et al., 2018). Si distingue il lavoratore povero dal lavoratore a basso salario (*low-wage worker*, se la retribuzione è inferiore ai due terzi del salario orario mediano). Se essere un lavoratore a basso reddito è strettamente connesso alla giovane età e al genere femminile (Saraceno et al., 2020), il *working poor* è più facilmente un uomo della fascia 25-54 anni, unico percettore di reddito, o madre sola. (Raitano et al. 2019). In Italia i dati sulla povertà lavorativa, pari all'11,6%, sono superiori alla media dei paesi europei (Eurostat 2021). I nuclei con unico percettore di reddito sono più esposti alla

povertà lavorativa familiare; oltretutto si sperimenta uno svantaggio ulteriore in assenza di trasferimenti monetari legati alla presenza di figli (Saraceno 2003). Questi sono stati a lungo frammentati ed eterogenei, con meccanismi di accesso differenti e caratteristiche non universalistiche, potendo usufruirne ad esempio genitori occupati o con determinati requisiti di residenza e soggiorno. Il che, di fatto, ha a lungo escluso molti nuclei stranieri⁵. Di recente l'introduzione dell'assegno unico e universale ha risposto al bisogno espresso di razionalizzazione degli interventi in favore dei minori (Rosina e Luppi 2022). I dati Caritas riportano che è più alta di oltre 4 punti percentuali la quota di minori stranieri che vivono solo con la madre e che quindi avranno maggiore probabilità di trovarsi in povertà date le problematiche di inserimento lavorativo, rispetto a quelli italiani (Caritas Migrantes 2022). Alcuni aspetti caratterizzanti i paesi del welfare mediterraneo (Ferrera 1996, 2006) facilitano la possibilità di trovarsi in povertà nonostante il lavoro: il modello familistico connesso alla bassa partecipazione femminile al mercato del lavoro, gli scarsi investimenti nelle politiche sociali rivolte ai nuclei con figli e di conciliazione (Saraceno 2009; Esping Andersen 2009; Simonazzi 2014). Anche il processo di de-regolamentazione del mercato ha creato un segmento secondario caratterizzato da precariato, insicurezza occupazionale, sotto-remunerazione (Barbieri e Cutuli 2010; Eurostat 2020), alti tassi di part-time involontario: ciò ha influito sullo scarso accesso alle tutele per i cosiddetti *outsider*⁶. La povertà lavorativa è anche facilitata dalla bassa intensità di lavoro e rileva la bassa retribuzione (se inferiore ai 2/3 del salario mediano), il tempo pieno o part-time ed il tipo di contratto. Influisce sul settore il titolo di studio (Barbieri et al. 2018). Se si confrontano i diversi lavoratori, appaiono svantaggiati gli autonomi, che hanno maggiori livelli di *in-work poverty* rispetto ai dipendenti (Raitano et al. 2019). I recenti dati indicano che tra le famiglie con minori, l'incidenza della povertà varia a seconda della condizione lavorativa e della posizione nella professione della persona di riferimento: pari al 9,5% se occupata (ma 16,1% nel caso di un operaio e ciò denota la rilevanza della qualifica) e 23,3% se non occupata (Istat 2022). Eurofound definisce

⁵ In proposito ad esempio si consulti il manuale Stranieri e accesso alle prestazioni sociali e ai servizi, disponibile al link https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2021/04/Asgi-PrestazioniSociali_1_2021_Digital-22-aprile-21.pdf

⁶ I lavoratori maggiormente tutelati e titolari di spettanze sono gli insiders, in contrapposizione agli outsiders, non titolari di spettanze, si veda ad es. Ferrera, 2006

“vulnerabili”, “nascoste” alcune categorie, come i riders, i lavoratori dell’edilizia, della salute, di cura, del turismo (Eurofound 2017⁷). Protegge dal rischio di povertà il modello con due percettori di reddito e la combinazione di posizioni lavorative diverse all’interno del nucleo. (Barbieri 2019). Per contrastare la povertà è dunque importante favorire l’occupazione di entrambi i partner ma ciò non viene agevolato da un sistema che ostacola la partecipazione femminile al lavoro, secondo un modello *male-breadwinner* (Ferrera 2006). Il tasso di occupazione femminile è minore di quello maschile con un divario di genere che è quasi doppio rispetto alla media europea, inoltre sono più a rischio di lavoro povero i lavoratori giovani (Barbieri 2019).

2.1.4. Povertà dell’abitare

Un aspetto è stato a lungo poco considerato nelle politiche sociali: la dimensione spaziale ed abitativa della povertà. Da un lato l’incidenza della povertà assoluta è maggiore nei nuclei che risiedono nelle aree metropolitane ed in particolare nelle zone periferiche (Istat 2022a). Nelle aree urbane emergono con forza gli effetti della recessione e si concentra quella che Paugam chiama “povertà squalificante”, in cui la perdita improvvisa di risorse si associa a quella di riconoscimento (Paugam 2013). È nelle città che si evidenziano dinamiche di maggiore polarizzazione e disuguaglianze (Busso 2020). Inoltre la povertà si associa al titolo di godimento dell’abitazione. Le famiglie in povertà assoluta frequentemente vivono in affitto, sostenendo una spesa media pari a circa il 35% del budget complessivo (con significative differenze tra Nord e Sud del Paese, Istat 2022b). Il Rapporto Caritas 2022 riporta che il 64 % di chi si reca ai servizi di Caritas è in locazione presso un privato o in una casa popolare (15,7%), mentre solo il 12% vive in una casa di proprietà (Caritas Italiana 2022). Oltre alla locazione e alla proprietà chi vive in povertà si trova presso amici, conoscenti, in domicili provvisori, in dormitori. Inoltre, le persone senza dimora rappresentano il 16% degli utenti di Caritas, in incremento rispetto all’anno precedente. Secondo la classificazione Ethos (European Typology of Homelessness and housing exclusion) rientrano all’interno dell’ampia

⁷ Eurofound (2010), *Working poor in Europe*, www.eurofound.europa.eu.

Eurofound (2017), *In-work poverty in the EU*, Luxembourg: Publications Office of the European Union.

definizione di senza dimora oltre ai senza tetto e a coloro che sono privi di abitazione, anche chi vive in abitazioni poco sicure e inadeguate⁸. I dati Istat evidenziano le criticità relative alle abitazioni danneggiate, insicure e poco salubri. Il tasso di sovraffollamento⁹ a livello nazionale è pari a circa il 20% (Istat 2022b), superiore alla media europea. Riguarda quattro famiglie su dieci con minori, una famiglia su due tra gli stranieri. Un ulteriore elemento che grava è il pagamento delle spese. Secondo i dati EU-SILC, una famiglia spende in media 320 euro mensili, con differenze a seconda delle aree (la spesa è maggiore per chi vive in affitto) ma le spese abitative gravano paradossalmente i più fragili, come riporta Istat.

La spesa media per l'abitazione varia in misura ridotta in funzione del reddito disponibile delle famiglie: si va dai 288 euro per le famiglie meno abbienti ai 363 euro per le famiglie più benestanti. Ne risulta che, al variare del reddito, l'incidenza delle spese per l'abitazione sia fortemente eterogenea: dal 32,3% per le famiglie più povere, al 17% per quelle del secondo quinto, sino al 6,6% per quelle più abbienti. La quota delle spese per la casa sul reddito risulta dunque, per le famiglie del primo quinto, circa 5 volte superiore rispetto a quelle dell'ultimo (Istat, 2022b p. 10).

Un altro indicatore di interesse è il sovraccarico: quando la quota delle spese per l'abitazione è pari o superiore al 40% del reddito disponibile. Circa il 9% dei nuclei sperimenta tale condizione, in particolare nuclei monogenitoriali con minori (16,6%) e famiglie di soli stranieri (31,8%) (Istat 2022b). Un ulteriore dato individua le criticità abitative: oltre il 18% delle famiglie si sono trovate in arretrato con il pagamento delle spese (tra utenze domestiche, l'affitto, rate del mutuo) e la difficoltà di adempiere ha portato negli anni all'aumento degli sfratti, di cui gran parte per morosità incolpevole (Forum Disuguaglianze e Diversità, 2021). La perdita dell'abitazione è un avvenimento spiazzante, che provoca forte ripercussioni a livelli personali e nella rottura dei legami sociali,

⁸ Il codice Ethos individua quattro macro categorie di povertà abitativa: persone senza tetto (persone che vivono in strada); persone senza casa (ospiti dei dormitori, rifugiati, persone in attesa di essere dimesse da istituzioni quali carceri, istituti per minori, comunità terapeutiche); persone che vivono in sistemazioni insicure; persone che vivono in sistemazioni non adeguate (es: roulotte, edifici fatiscenti). Per una lettura dettagliata dei tipi individuati si rinvia al documento integrale, reperibile su www.feantsa.org e www.fiopds.org.

⁹ È definito come la percentuale di famiglie che non dispongono di un numero di stanze adeguato alla loro composizione.

acuendo le criticità (Meo 2010; Desmond 2017). Lo sfratto viene descritto come dinamica che unisce due parti opposte:

I poveri e i ricchi, mettendo in luce la dipendenza reciproca e la loro lotta (Desmond 2018, p. 317).

I dati sono allarmanti: nel 2014 si registrano oltre 77 mila provvedimenti di sfratto e circa 36 mila esecuzioni; nel 2016 sono quasi 160 mila le richieste di esecuzione (Caritas Italiana 2022). La povertà abitativa è correlata anche alla povertà energetica: l'incapacità economica delle famiglie di far fronte alle spese per i consumi energetici. Forma di povertà anche dovuta alla bassa comprimibilità dei consumi che si accompagna all'alto costo degli interventi per migliorare l'efficienza energetica delle abitazioni (Openpolis 2020). La pandemia ha portato con sé ripercussioni sul tema della casa: costringendo all'interno delle mura domestiche, ha influito sulla condizione di chi abitava in contesti precari ed ha oltretutto avvilito ancor più l'esperienza delle persone senza dimora (Parlamento Europeo 2021).

2.1.5. Nuclei stranieri in povertà

Negli anni recenti sono particolarmente interessati dalla povertà i nuclei di famiglie straniere, che presentano un alto grado di fragilità. Alcuni fattori strutturali sono alle origini delle criticità: spesso gli stranieri si riferiscono al solo nucleo convivente, senza aver accesso ad una rete allargata. Inoltre, sono collocati in posizioni lavorative inferiori (Morlicchio 2020) e spesso sono preclusi dall'accesso agli strumenti del welfare (Saraceno et al. 2020). Secondo le stime dell'Istat al 2021 le famiglie in povertà assoluta sono composte nel 68,7% da soli italiani, per il restante 31,3% da famiglie con stranieri, seppur queste rappresentino solo il 9% dei nuclei totali (Istat 2022a). Si attesta all'8,3% l'incidenza di povertà assoluta delle famiglie con minori composte solamente da italiani, mentre cresce al 36,2% per le famiglie con minori composte unicamente da stranieri (Istat 2022a). Si evidenzia una forte segmentazione del mercato del lavoro italiano, a svantaggio degli stranieri. Ad esempio, come riportano i dati di sintesi del Rapporto Caritas Migrantes 2022:

Ad un aumento delle assunzioni ha fatto da contraltare un incremento delle cessazioni dei rapporti di lavoro (+ 9,9% tra i lavoratori Ue e + 28,0% tra quelli extra-Ue (Caritas Migrantes, 2022 p.2).

Ulteriori dati aiutano a comprendere le scarse opportunità occupazionali per gli stranieri: i dati Istat indicano che in seguito alla pandemia, nonostante la ripresa delle assunzioni, i contratti a tempo indeterminato sono calati rispetto al 2020, con una forte crescita dell'apprendistato. Sono in aumento anche i contratti a tempo determinato e di collaborazione. La disoccupazione è al 14%, a fronte del 9% tra i nativi (dati MLPS 2022). Nel 2021 si confermano valori più elevati dell'incidenza di povertà per chi è in cerca di occupazione (20,7%): ma se l'individuo è italiano tale incidenza scende al 17,2%, se straniero arriva fino al 41,3%. Lo squilibrio è evidente anche dalle tipologie contrattuali: tra i settori con la più alta incidenza di occupati stranieri c'è l'agricoltura (18,0% del totale degli occupati), le costruzioni (15,5%), alberghi e ristoranti (15,3%). È però in "altri servizi collettivi e personali" che la quota di lavoratori stranieri è più elevata: 34,3% (dati MLPS 2022). Tra le famiglie con minori, la maggior incidenza della povertà si rileva nelle famiglie di altra tipologia, ovvero dove convivono più nuclei familiari. La convivenza di più nuclei nella stessa abitazione favorisce la povertà abitativa (Istat 2022b). Vive in affitto il 76,5% delle famiglie povere con stranieri e solo il 10,6% ha una casa di proprietà contro, rispettivamente, il 31,1% e il 54,9% delle famiglie in povertà di soli italiani.

2.1.6. Ulteriori criticità a seguito della pandemia

Il Covid-19 ha impattato significativamente per quanto riguarda il profilo dei nuclei in povertà. Nel 2020, sono oltre 2 milioni le famiglie in povertà assoluta (5,6 milioni di individui), con un'incidenza pari al 7,7 % (dal 6,4 del 2019). L'intensità della povertà ha registrato tuttavia una riduzione (dal 20,3 al 18,7 %) dal momento che chi è scivolato sotto la soglia di povertà nel 2020 ha mantenuto una spesa per consumi prossima ad essa anche per effetto delle misure pubbliche di sostegno (Istat 2021). I recenti dati di Caritas Italiana mostrano come anche nel 2021 sia rimasta consistente la quota dei nuovi poveri incontrati dai suoi servizi, pari al 42%, anche se in calo rispetto al 2020 (44%). Aumenta invece la quota di chi è assistito da uno o due anni: sono le persone che sono entrate in relazione con Caritas a causa degli effetti della pandemia. Si rileva una leggera diminuzione della povertà cronica che scende al 25,5%. (Caritas Italiana 2022). Il covid-19 ha acuito ulteriori problematiche oltre alle dinamiche sopra riportate. Durante il *lockdown* a causa della chiusura

forzata e dell'assenza di reddito è aumentato particolarmente il bisogno alimentare, già prima elevato: oltre 2,7 milioni di persone beneficiavano di aiuti anche pre-pandemia da parte del Banco Alimentare, Caritas, Croce Rossa (Actionaid 2020). Inoltre la pandemia ha influito su ulteriori questioni sociali, con ripercussioni sulla povertà educativa ed uno svantaggio particolare degli studenti stranieri, che hanno potuto utilizzare in misura minore la Dad rispetto agli italiani a causa dei problemi di connessione (Istat 2022). La pandemia ha aggravato le problematiche delle persone senza dimora¹⁰: da un lato chi era per strada rischiava di essere sanzionato, non potendo disporre di una casa. Chi invece rientrava all'interno dei circuiti di accoglienza è stato a volte ricollocato in diversi spazi (come edifici pubblici, alberghi, palestre) stante la necessità di contenimento della diffusione del virus. Nel Comune di Milano sono state messe a disposizione strutture dotate di personale medico per monitorare ed accompagnare quanti, contagiati, non avevano la possibilità di isolamento nella propria abitazione o struttura di riferimento. Le nuove accoglienze sono state in molti casi ritardate e bloccate. Anche le mense pubbliche hanno riorganizzato le proprie modalità operative per le dovute precauzioni igienico-sanitarie.

La spesa sociale pubblica nel 2020 ha assorbito oltre il 57% del Prodotto interno Lordo (Database Eurostat) in seguito alle misure adottate di protezione sociale. Dato di gran lunga superiore rispetto a quanto attestato prima della pandemia (nel 2018 era circa il 28% del Pil). Resta minimo il livello di spesa diretto alle politiche abitative. La spesa destinata alle famiglie e ai minori è pari al 4% della spesa sociale totale, ben al di sotto della media europea (8%). Un altro settore duramente colpito è il servizio sanitario nazionale, dove gli incrementi si registrano solo nel 2020 in seguito agli effetti della pandemia. Cresce la quota di spesa sanitaria privata "out-of-pocket" a carico dei cittadini nel corso del decennio 2010-2020, generando uno svantaggio nei soggetti più fragili ed in povertà ed aumentando le criticità di accesso alla salute a causa degli alti costi poco sostenibili. (Dati Oecd) La necessità di compensare con risorse private le insufficienze del sistema pubblico provoca un aggravamento delle condizioni di povertà e porta più facilmente a rinunciare alle cure, con gravi effetti in termini di benessere degli individui. Nel 2020 in Italia un cittadino su dieci ha dichiarato di aver rinunciato, avendone bisogno, a visite

¹⁰ <https://www.fiopd.org/osservatorio/>

o accertamenti negli ultimi 12 mesi. (Maino et al 2021). Tra gli effetti della pandemia, si riporta l'aumento della precarietà lavorativa per quanto riguarda i *Neet (not in employment, education or training)*: nel 2020 si registra il valore più alto in Europa: pari al 20% dei giovani tra i 15-34 anni (Database Eurostat).

2.2. Gli schemi di reddito minimo e il concetto di inclusione attiva

Il reddito minimo è uno strumento non contributivo finanziato dalla fiscalità generale per assicurare uno standard di vita accettabile. Gli schemi di reddito minimo si differenziano a seconda del contesto, con alcune caratteristiche comuni. Sono misure ad universalismo selettivo: non limitate a categorie di persone e solitamente rivolte ai nuclei¹¹. La domanda è in capo al richiedente, previa valutazione delle condizioni economiche, cosiddetto "*means test*" o test dei mezzi (Van Oorschot 2002). Nel tempo, oltre al trasferimento monetario, si è prevista l'adesione a un percorso di inclusione, da qui il nome "reddito minimo di inserimento" (Baldini et al. 2018). Oltre una determinata soglia di età il reddito minimo cessa, in favore di misure rivolte ad anziani in difficoltà. Per valutarne l'efficacia si considerano dimensioni che variano a seconda dello strumento. Innanzitutto, l'adeguatezza, ovvero la generosità degli importi per superare la soglia di povertà. La letteratura (Crepaldi et al. 2017) indica che gli importi sono spesso inferiori alla soglia di povertà relativa, che prende come riferimento il 60% del reddito mediano equivalente.¹² Secondo diversi studi questi non sono sufficienti per superare la povertà, nonostante rappresentino una risorsa importante (Penas-Casas 2013; Eurofound 2015), contribuendo a ridurre l'intensità della povertà (Frazer e Marlier 2009; Natili 2019). Spesso si considera il reddito minimo come strumento di contrasto della povertà assoluta, (Emin 2015) ma la questione di quale sia un importo adeguato non è univoca: ciò favorisce l'adozione di prassi differenti. Nella determinazione degli importi giocano un ruolo fondamentale le scale di equivalenza. In alcuni paesi, in particolare dell'Est Europa, il disegno delle scale determina importi proporzionalmente più generosi nelle famiglie numerose (Pacifico 2021).

¹¹Si tratta quindi di politiche universali, in quanto non più legate all'appartenenza a specifiche categorie sociali, selettive perché indirizzate specificamente ai poveri. Secondo la definizione di Weisbrod l'universalismo selettivo favorisce l'efficienza verticale dei trasferimenti (Weisbrod 1969).

¹² Secondo la definizione Eurostat.

Come si vedrà nello specifico poco oltre nel nostro Paese, che ha adottato una scala inedita, (Gallo e Luppi 2019) accade il contrario. Se le erogazioni basse non sono particolarmente importanti per uscire dalla condizione di povertà, importi troppo elevati possono favorire la cosiddetta “trappola della povertà” (Murray 1984; Ferrera 2006). Un'altra caratteristica è la copertura: la capacità, insita nel disegno, di rivolgersi alle persone in povertà senza generare esclusioni. Si evidenziano nei paesi esclusioni che sistematicamente danneggiano determinate persone fragili (Natili 2019). Ciò in particolare a causa dei criteri stringenti o poco adeguati di natura reddituale e patrimoniale (Marchal et al. 2021). Inoltre, rilevano i criteri anagrafici, di soggiorno e legati alla residenza, che rendono non esigibili le prestazioni soprattutto da parte degli stranieri o delle persone senza dimora¹³ (Sgritta 2020; Raitano et al. 2021). Sui 14 paesi dell'Unione Europea, l'Italia con il Rdc richiede il periodo più lungo di residenza: dieci anni di cui gli ultimi due continuativi. L'Olanda prevede 9 anni, insieme alla conoscenza della lingua per facilitare l'inserimento lavorativo. Diverso è il caso inglese, in cui basta vivere nel paese e svedese, dove è sufficiente il diritto di soggiorno (Pacifico 2021). A livello europeo le categorie frequentemente escluse dall'accesso sono i giovani (meno di trent'anni), i richiedenti asilo che non hanno ricevuto lo status di rifugiato o i migranti da poco insediatisi nel paese, le persone senza dimora (Boccardo 2014).

Si considera anche il tasso di utilizzo, “*take-up rate*” che misura l'effettivo accesso allo strumento rispetto a chi ne avrebbe diritto. Il tasso di non *take-up* è alto nei paesi dell'Unione Europea (Van Lacker et al. 2020; Bruckmeier et al. 2021). È il parametro fondamentale per comprendere quanto una misura riesca a raggiungere l'obiettivo di contrastare la povertà. Il mancato *take-up* porta ad accentuare il senso di emarginazione di chi, avendo i requisiti di accesso, non presenta domanda. Diversi fattori costituiscono la causa di uno scarso *take-up*: tra cui il senso di stigma sociale e di umiliazione da tempo ben documentato in letteratura, di cui si tratterà anche successivamente (Van Oorschot 2019; Sen 1999): anche in Italia la percezione del povero viene incentivata dalle narrazioni fuorvianti che etichettano le persone come pigre o devianti (Busso et al 2018; Romano 2017; Anselmo et al. 2020). Lo stigma caratterizza ancor più il vissuto di chi richiede uno strumento di assistenza (Baumberg 2016). Anche

¹³ Si veda anche: <https://www.fiopds.org/wp-content/uploads/2022/03/Residenza.pdf>

le procedure burocratiche complesse e le barriere amministrative per accedere possono incrementare il senso di disagio (Eurofound 2015; Frazer e Marlier 2016). Particolarmente svantaggiate risultano le persone senza dimora (Emin 2014). Janssens e colleghi (2021) identificano all'interno della "*claiming cost scale*" i costi di processo o amministrativi: relativi alle spese monetarie, o a quelle in termini di energia e fatica nell'incontro con la pubblica amministrazione che possono condizionare negativamente. Situazione che può risultare ancor più pesante in un sistema di assistenza territorialmente differenziato come quello italiano. Il mancato accesso a uno strumento di sostegno cui si potrebbe avere diritto è causato anche dalle informazioni insufficienti e frammentarie (Janssens 2021). Per quanto riguarda il disegno, le persone possono essere scoraggiate dal farne richiesta a causa della presenza dei rigidi requisiti e delle condizionalità, cui possono associarsi controlli e sanzioni (Watts et al. 2014; Eurofound 2015; Cromarty 2018). Diversi studi inglesi sottolineano l'impatto negativo delle sanzioni, che possono ridurre il take-up ed allontanare dal sistema di welfare, ed inoltre avere ripercussioni negativi sui livelli di stress ed ansia (Waquant 2009; Griggs e Evans 2010; Leone et al. 2017; Dwyer 2018). Gli strumenti di reddito minimo sono caratterizzati non solo dall'erogazione, ma anche dalla partecipazione a percorsi di inclusione attiva, realizzati in maniera differente nei paesi. (Heidenreich et al. 2014; Marchal et al. 2017; Natili 2019). La logica di attivazione si diffonde dalla fine degli anni '80, con un pieno sviluppo negli ultimi decenni anche se non sembra facile definire tale paradigma (Saraceno 2015). L'obiettivo che si fissavano i primi sistemi attivanti era di disincentivare la dipendenza dal welfare, rafforzando la possibilità di reinserirsi nel contesto sociale ed occupazionale ed inoltre contenendo la spesa sociale (Esping-Andersen 1999). Di significativa importanza la Raccomandazione europea sull'inclusione attiva del 2008, secondo cui le politiche di reddito minimo rientrano tra i principi della strategia integrata all'inclusione attiva (European Commission 2008) che prevedeva: un adeguato sostegno al reddito, mercati del lavoro inclusivi e l'accesso a servizi di qualità.

Seguì la Risoluzione del Parlamento Europeo del 2009 che sancì come diritto fondamentale l'accesso a risorse sufficienti e di assistenza adeguata per vivere in dignità e prevenire la condizione di povertà, non soltanto alleviarla (European Parliament 2009). La risoluzione approfondisce il concetto,

controverso e dibattuto, di “inclusione attiva”, che non deve limitarsi alla riacquisizione di un impiego, ma deve prevedere percorsi di inclusione sociale rivolti a chi è escluso dal mercato del lavoro. La Risoluzione dà indicazioni affinché il diritto al reddito minimo non sia condizionato unicamente dall’obbligo di inserimento lavorativo. Il reddito minimo non è diritto sociale incondizionato contro la povertà, ma rileva nel nostro Paese la controprestazione diritto-dovere (Baldini et al. 2018). Tuttavia sistemi dalle caratteristiche coercitive non sembrano avere effetti determinanti nell’aumentare le opportunità di inclusione lavorativa (Emin 2015; Baldini et al. 2018). I meccanismi di condizionalità sono più o meno rigidi (Watts et al. 2014; Bonvin e Laruffa 2018; Bolzoni e Granaglia 2021). Se il progetto è principalmente di inclusione lavorativa si evince una lettura monodimensionale della povertà. Lettura semplicistica che non è più appropriata nell’attuale contesto (Cantillon e Vanderbroucke 2014; Saraceno 2015). Tali fattori, che impediscono un alto *take-up*, scoraggiano le persone in povertà a richiedere ciò di cui avrebbero diritto, con un aumento del rischio di esclusione sociale e di crescita delle disuguaglianze (Atkinson 1970, 2015). Ne sono più colpiti coloro che vivono in solitudine: come le persone senza dimora, i migranti che sperimentano barriere all’accesso, chi cade improvvisamente in povertà, o è a rischio di stigmatizzazione, chi possiede un’abitazione di proprietà, vive in contesti rurali e remoti (Campbell et al, 2005; Emin 2015).

2.2.1. Il ritardo italiano

In Italia l’interesse all’adozione di una politica unitaria sul tema degli interventi a contrasto delle situazioni di povertà è stato storicamente debole, frammentato (Saraceno 2006; Kazepov 2015). Lo dimostrano i tentativi di introduzione di un reddito minimo garantito. Dalla creazione dello Stato l’attività di assistenza avveniva attraverso enti di carità, in particolare ci si riferiva alle “opere pie” (Fargion 1997; Ferrera 1996). Gli enti di matrice cattolica hanno ricoperto un ruolo importante, con una presenza differenziata nel Paese (Saraceno 2006; Madama 2010). Tale aspetto sopperisce all’assenza di una copertura pubblica. Oltre ad essi la famiglia ha costituito la principale rete di protezione sociale (Ferrera 1996; Fargion 1997; Jessoula e Madama 2020;

Ferrera et al. 2012)¹⁴. In Italia le forme di solidarietà familiare sono il risultato di obbligazioni sancite da norme di legge, che possono ricadere all'esterno del nucleo ristretto (Saraceno 2005; Gambardella e Morlicchio 2005). La natura familistica della povertà (Sgritta 2009) può accrescere il rischio di disuguaglianze: dal momento che i risparmi, a cui si attinge nei momenti di crisi, sono distribuiti in maniera diseguale tra le famiglie (Simonazzi 2014). In un contesto in cui è evidente il ruolo di protezione intra e inter familiare e degli enti di carità, le politiche pubbliche di assistenza ai nuclei, ai giovani in età da lavoro, ai minori, all'abitare vengono a lungo penalizzate. Si evidenzia una "distorsione funzionale" nei livelli di spesa sociale: con forti investimenti sul fronte delle pensioni. Le politiche di assistenza coprono a lungo un ruolo residuale (Ferrera 2006; Saraceno 2006). Anche gli altri paesi che appartengono al regime di welfare mediterraneo condividono tale aspetto (Ferrera 1996, 2006; Baldini et al., 2018). Baldini riporta che anche al 2016, data l'assenza di uno strumento di protezione universale, la spesa pro capite tra le famiglie in povertà era significativamente minore di quella rivolta al complesso della popolazione, con gravi effetti di aumento delle disuguaglianze (Baldini et al., 2018) Tra le altre, le politiche abitative sono state penalizzate fino agli anni recenti, definite "*la Cenerentola del welfare italiano*" o "*il pilastro traballante del welfare state*" (Ranci e Pavolini, 2015; Maino et al. 2021). Risultano insufficienti anche gli investimenti sui servizi: in particolare per il sostegno alla prima infanzia e alle politiche di pari opportunità. È emblematica la carenza di asili nido o di strumenti di conciliazione. (Saraceno et al. 2020). Solo negli ultimi anni si assiste ad un incremento del sostegno alle famiglie con figli, a partire dal bonus bebè (che nella sua formulazione non era esente da criticità¹⁵) e da ultimo con l'introduzione dell'Assegno Unico e Universale¹⁶.

¹⁴ Al riguardo si veda anche il paragrafo 2.1.2.

¹⁵ Si veda ad esempio: Ufficio stampa della Corte Costituzionale, Bonus bebè e assegno di maternità: incostituzionale il requisito del permesso di lungo soggiorno per gli stranieri, 12 gennaio 2022, in www.cortecostituzionale.it, che ha dichiarato l'illegittimità dei c.d. bonus mamma e bonus bebè in quanto ai migranti extra-UE veniva richiesto il permesso di soggiorno di lungo periodo.

¹⁶ L'Assegno Unico e Universale sostituisce il premio alla nascita (bonus mamma), l'assegno di natalità (bonus bebè), gli assegni per il nucleo familiare con almeno tre figli minori, le detrazioni fiscali per i figli a carico al di sotto dei 21 anni, e gli assegni familiari ai nuclei familiari con figli e orfanili. È stato istituito con la Legge Delega 46/2021 ed è entrato in vigore a decorrere dal 1° marzo 2022.

Una seconda distorsione caratterizza l'Italia insieme agli altri paesi del welfare mediterraneo, di tipo distributivo: riguarda la protezione agli *insiders* a scapito di chi è impiegato nell'economia informale e non può accedere alle tutele, "*outsiders*" (Ferrera 1996, 2006). Per Jessoula e colleghi (2011) i più tutelati sono i lavoratori della pubblica amministrazione e delle grandi imprese; seguono gli impiegati in piccole imprese, in settori tradizionali ed i lavoratori autonomi, infine i lavoratori privi di forme di assistenza pubblica, impiegati nell'economia informale e nel mercato nero. L'incidenza dell'economia irregolare ha anche aumentato il timore che fosse possibile avvantaggiare, attraverso la costituzione di strumenti di contrasto alla povertà, cosiddetti "falsi poveri" ed ha scoraggiato l'introduzione di un sistema pubblico di protezione (Saraceno 2006). L'assenza di una tutela pubblica contro la povertà ha portato alla strutturazione di politiche differenziate e decentralizzate anche all'interno della stessa regione. Da un processo di decentramento a livello locale, definito di *rescaling* (Kazepov e Berberis 2008, p. 51), da cui è derivato un sistema di assistenza con limiti di equità e copertura, in cui l'accesso a una forma di protezione variava a seconda dell'appartenenza a un determinato contesto geografico o a una categoria. L'assenza di un diritto soggettivo e la necessità di operare in un contesto di risorse scarse è all'origine della discrezionalità adottata dagli assistenti sociali, chiamati a valutare chi "meritava" l'aiuto. L'"eccezionalità" italiana (Jessoula e Natili 2020). ed il ritardo nell'adozione di uno strumento unitario di contrasto alla povertà si spiega anche dalla peculiare natura partitica e dallo scarso interesse socio-politico persistito fino agli anni '90. In una prima fase la domanda socio-politica rimase latente, anche per lo scarso interesse che nutrivano rispetto a un possibile cambiamento sindacati e realtà ecclesiastiche. Inoltre determinate ideologie politiche, come il cosiddetto "*chauvinismo del welfare*", contrastavano l'adozione di un sistema di tutela pubblico, dal momento che di tale strumento avrebbero potuto beneficiare stranieri in povertà (Jessoula e Natili 2020). Gli stranieri sono spesso considerati meno meritevoli di aiuto (Roosma et al. 2016). A ciò si aggiungeva la complessità e disomogeneità dovuta alla decentralizzazione e regionalizzazione dell'assistenza che già sussisteva ancora prima della Riforma Costituzionale del 2001. (Saraceno 2006). Gli schemi di reddito minimo negli altri paesi d'Europa cominciano a diffondersi dal secondo dopoguerra. Al modello inglese della *National Assistance* (1948), seguirono la Svezia e la Germania (Bahle et al. 2011; Baldini et al. 2018). In

molti paesi al reddito minimo si affiancano misure categoriali e contributive. In Italia, ad esempio, vengono introdotte negli anni la pensione di vecchiaia e la Nuova Assicurazione per l'Impiego, (NASPI). Il mix di tali trasferimenti e le caratteristiche degli stessi contribuiscono alla "target efficiency": capacità di tutelare efficacemente le fasce più deboli della popolazione (Immervoll 2010; Cantillon et al. 2014; Pacifico 2021). Sembrano pertanto configurarsi sistemi integrati di reddito minimo composti da varie politiche. (Baldini et al. 2018). Spesso chi riceve il reddito minimo accede in automatico ad altri sostegni, in particolare per la copertura di spese relative alla casa. L'armonizzazione di strumenti differenti ha portato, ad esempio, all'introduzione dell'*Universal Credit* inglese nel 2018, che sostituisce il reddito minimo e le forme di sostegno categoriali. L'esigenza di dotarsi di un reddito minimo nei paesi europei crebbe negli anni '80, quando si arrestò la crescita economica ed aumentarono le fasce esposte ai rischi della povertà. Sembrava opportuno adottare uno strumento che integrasse accanto al trasferimento misure di inserimento atte a contrastare l'esclusione sociale. Un esempio di politica attivante è il *Revenu minimum d'insertion* francese introdotto nel 1988 (Busilacchi 2013). L'Europa intanto spingeva gli Stati membri all'adozione di uno schema, rimanendo a lungo inascoltata dal nostro Paese. Tra le prime fonti normative rilevano il Trattato di Amsterdam (1999) e la Strategia di Lisbona (2000). Successivamente la recessione aggravò il contesto di povertà e mise in luce le inefficienze delle politiche di contrasto adottate da diversi paesi dell'Unione. Si adottarono risoluzioni per spingere gli Stati membri ad assicurare forme di reddito minimo (European Commission 2008; European Parliament 2009, 2010; Frazer e Marlier 2016). Nel 2013 venne stanziato il Fondo Sociale Europeo che si pone come obiettivo primario di rafforzare l'inclusione sociale e contrastare la povertà, sviluppando politiche di inclusione attive. La rilevanza degli schemi di reddito minimo viene nuovamente sottolineata nel 2016, anche per incoraggiare chi, come l'Italia, ancora non ne era provvisto (European Parliament 2016; Espn 2016). Nonostante ciò, l'Italia tarderà a lungo prima di adottare una misura strutturale. L'assenza di tale strumento durante la crisi iniziata nel 2008 ha generato conseguenze drammatiche nel Paese (Madama e Jesoula 2015; Gori 2020). All'inizio del 2016 su 28 paesi dell'Unione Europea solo l'Italia e la Grecia non avevano ancora adottato un reddito minimo. Dal febbraio 2017 la Grecia si doterà, anticipandoci di poco, di tale strumento (Crepaldi et al. 2017).

2.2.2. Le prime sperimentazioni italiane

Le prime embrionali riflessioni iniziarono dalla metà degli anni '80 con l'istituzione della Commissione d'indagine contro la povertà nominata dall'allora Governo, da cui si avviò una proposta di reddito minimo. Nonostante gli sforzi, i tempi non sembravano maturi (Gori 2020). A fine degli anni '90 si susseguono tentativi di costruzione di un sistema di protezione, seppur frammentario. La frammentazione e discrezionalità del sistema delle politiche di assistenza si rese evidente in uno studio condotto nel 1996 dalla Commissione sulla povertà presieduta da Saraceno (Kazepov 1996). Successivamente la Commissione Onofri evidenziò gli squilibri del welfare, puntando allo sviluppo di una regolamentazione che superasse la logica categoriale e il sistema di protezione sbilanciato (Commissione Onofri 1997). Diverse regioni e comuni avevano introdotto schemi di reddito minimo (Milano ad esempio nel 1989) con una risposta differenziata e discrezionale (Kazepov 2015). Si avviò con la Commissione lo studio rispetto al "minimo vitale", da cui si sperimentò su 39 comuni, distribuiti senza omogeneità, il Reddito Minimo di Inserimento (negli anni 1998-2003). Con il RMI per la prima volta nel Paese all'erogazione monetaria si integrava la componente di attivazione (Sacchi e Bastagli 2005). Tale sperimentazione mise in luce l'assenza di capacità amministrative e la scarsa omogeneità dei territori. Al termine venne esteso a una rete più ampia, andando oltre i 200 comuni nel 2002, dopodiché l'esperimento fu avvallato. Fino al 2000 manca una regolamentazione unitaria del sistema dei servizi e di assistenza, eccetto che per quanto riguarda la tutela degli anziani, delle persone con disabilità, il diritto alla salute (a partire dall'istituzione del servizio sanitario nazionale del 1978). Viene poi approvata la Legge Quadro sull'assistenza L.328/2000 che regola il ruolo del pubblico e i rapporti con il Terzo Settore. I principi-chiave prevedevano:

- La definizione dei livelli essenziali di assistenza delle prestazioni sociali: costituiscono l'insieme degli interventi garantiti, sotto forma di beni o servizi, nei limiti del Fondo nazionale per le Politiche Sociali;
- Il tema della sussidiarietà, orizzontale e verticale,
- Il principio di universalità di accesso;
- La centralità dei servizi, e non solo dei trasferimenti economici;

- L'ambito territoriale sociale, individuato dalle regioni, come sede della programmazione, concertazione, coordinamento dei servizi sociali;
- La previsione di un reddito minimo di inserimento, facendo seguito alla sperimentazione.

La Legge Quadro non viene pienamente attuata: mancava una programmazione nazionale di servizi ed interventi né erano state fissate risorse certe per i fondi alle politiche sociali. Successivamente la riforma del titolo V della Costituzione (l. 3/2001) modifica il quadro normativo, rafforzando la separazione dello Stato dalle competenze regionali: le misure previdenziali sotto la competenza esclusiva dello Stato, la sanità di competenza concorrente tra Stato centrale e regioni, che hanno delega esclusiva in tema di assistenza sociale, eccetto i livelli essenziali delle prestazioni (Kazepov 2015). La riforma ha portato ad una situazione caotica: con una divisione non chiara di competenze ed uno sviluppo differenziato dell'assistenza. In realtà i primi livelli essenziali vengono istituiti con il Reddito di inclusione. Con la nuova regolamentazione alcune regioni legiferano nel campo delle politiche di assistenza, con eterogeneità rispetto al *targeting* e agli importi (Granaglia e Bolzoni 2010). Le regioni e le municipalità utilizzavano la tassazione per il finanziamento dei servizi sociali: con risultati non omogenei ed una limitata spesa sociale nel Sud (Saraceno et al. 2020). Si attenderanno diversi anni prima dell'adozione di un reddito minimo. Nel 2008 viene introdotta la social card, o carta acquisti. Strumento di importo limitato (40 euro mensili), categoriale (per pensionati privi di reddito e successivamente nuclei con minori di tre anni) erogato per l'acquisto di beni specifici e dalle caratteristiche poco inclusive (Pesenti e Marzulli 2021). Tale strumento non prevedeva attivazione da parte della persona ed era poco efficace a contenere le povertà causate dalla crisi. Era assente una forte politica nazionale e le misure regionali frammentavano ancor più la risposta alla povertà. L'adozione di misure di reddito minimo regionali e municipali era differenziata. In Regione Lombardia viene adottata la l.r. 3/2008 «Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario». Si fondava su alcuni principi fondamentali: la personalizzazione delle prestazioni e la libertà di scelta della persona, il forte ruolo della famiglia, la strategia regionale che integrava il ruolo dello Stato, la valorizzazione della sussidiarietà orizzontale, la presenza di diversi erogatori (pubblici, privati, non profit, for profit) nel panorama del "quasi mercato"¹⁷ (Folgheraiter 2003; Gori 2011). Si delinea un assetto di *governance* multilivello

che include attori pubblici e privati all'interno dei processi decisionali (Pesenti 2008). Il Terzo Settore diviene a pieno titolo attore del welfare locale, promotore dello sviluppo delle politiche sociali ed interviene nei processi di *policy making* (Pesenti 2005). Rileva anche la l.r. n° 25/2006¹⁸, specificamente rivolta al contrasto della povertà alimentare.

2.2.3. L'azione di advocacy degli Enti ecclesiali e del Terzo Settore

La necessità di un intervento deciso per il contrasto alla povertà viene recepita negli anni dagli organismi ecclesiastici, della società civile e del terzo settore. Il terzo settore, che ha radici nella tradizione filantropica ecclesiastica e nelle istituzioni di carità (Paci 1989), si caratterizza per l'operatività nelle materie del welfare. Quello che oggi è il "terzo settore" era una volta il primo, in quanto a capacità di supporto e sostegno delle persone in stato di bisogno (Barbetta 1997). Un tratto caratterizzante consiste nell'attività dei volontari, oltre che nel coinvolgimento della comunità di appartenenza. Dalla metà degli anni '70 si apre lo spazio di assistenza anche ai movimenti di volontariato organizzato, a prescindere dall'appartenenza ecclesiastica (Ranci 2001). L'interesse nei confronti delle persone in povertà per il riconoscimento dei diritti sociali diviene questione condivisa dalle parti sociali. Si sviluppano dagli anni '80 le cooperative sociali e si riconosce una progressiva tecnicità e professionalizzazione dei servizi (Galera et. al. 2009). È a partire dagli anni '80 che la Fondazione Zancan, fondata tra gli altri da Monsignor Nervo che fu primo presidente di Caritas Italiana, dimostrò interesse nello studio delle politiche di contrasto alla povertà e nella riflessione sul sistema del welfare (Gori 2020)¹⁹. Dagli anni '90 al tradizionale ruolo di copertura rispetto al contrasto alla povertà da parte della Chiesa Cattolica, si affianca

¹⁷ Nel Quasi Mercato ai cittadini, utenti e consumatori dei servizi, è data la possibilità di scegliere tra prestazioni erogate da Enti pubblici o soggetti del Privato sociale o del mercato privato accreditati con l'Ente pubblico. Gli enti pubblici trasferiscono i soldi sotto forma di voucher sociali o sanitari e buoni direttamente ai cittadini che sono tenuto a scegliere il soggetto erogatore cui rivolgersi.

¹⁸ «Politiche Regionali di intervento contro la povertà attraverso la promozione di attività di recupero e distribuzione dei prodotti alimentari a fini sociali»

¹⁹ <https://www.fondazionezancan.it/la-fondazione/storia>.

la riflessione rispetto alla sussidiarietà (Colozzi 2012) e ciò porta a sviluppare negli anni una forte cultura del volontariato (Ascoli 2002). Con la legge quadro sull'assistenza il terzo settore acquisisce per la prima volta pieno riconoscimento e spazio di azione nelle materie del welfare. Diversi studiosi hanno analizzato la vocazione politica ed il ruolo di *advocacy* degli organismi di terzo settore che si fanno promotori di azioni di giustizia dei più fragili presso le istituzioni. Per trovare una risposta concreta agli effetti della crisi del 2008 rileva la proposta avanzata dalla Delegazione Caritas Regionale nel 2010 alla Regione Lombardia per l'istituzione di un Reddito di Autonomia (Ria), strumento universale, condizionale ed inclusivo per quanti si trovavano in povertà.

La Caritas chiede dunque che il tema della povertà venga messo nell'agenda politica: è fondamentale per la dignità delle persone in stato di povertà assoluta o a rischio di povertà (...) la Caritas è convinta che l'adozione di uno strumento universale, selettivo, condizionato, attivante, quale appunto il modello di reddito di autonomia proposto nel 2010, destinato a qualunque cittadino si trovi nella condizione, più o meno temporanea, di mancanza di mezzi sufficienti a condurre una vita dignitosa, sia una strada seria per prevenire l'impovertimento e fronteggiare efficacemente la povertà. Si tratta di una forma di assistenza non contributiva e non categoriale ma equitativa che si realizza attraverso un'integrazione del reddito fino alla soglia di un reddito dignitoso stabilito. È una misura basata sulla prova dei mezzi e accompagnata da condizioni attivanti: la disponibilità al lavoro, all'istruzione dei figli, la frequenza ai servizi socio educativi dei figli in età prescolare (per interrompere la trasmissione generazionale della povertà)²⁰.

Nel 2010 le Acli formulano una proposta di modifica della Social Card (Gori 2020), l'estensione non categoriale e la strutturazione di percorsi di inclusione, che ha influenzato il disegno della Nuova Carta Acquisti adottata tra il 2013 e il 2016. Intanto, a partire dal 2010, iniziò il percorso che portò alla costituzione di Alleanza contro la Povertà (Gori et al. 2016). Definita da Gori *poverty lobby* (Gori 2020): soggetto esterno alla politica costituitosi con finalità di *advocacy* nei confronti del Governo per l'adozione di politiche a favore dei soggetti deboli e in povertà²¹. Alleanza si caratterizza inoltre per il lavoro di *think tank* (Diletti 2009; Gori 2020): proponendo politiche pubbliche dettagliate e ad alta

²⁰<https://www.caritasambrosiana.it/caritas-e-territorio/approfondimenti-di-caritas-ambrosiana/reddito-di-autonomia-una-proposta-attuale>

tecnicità. Facendo seguito alla recessione economica, nasce dall'iniziativa di Caritas Italiana e Acli e diventa una coalizione che riunisce più di trenta soggetti sociali e ha svolto un'azione di pressione politica al Governo per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà. Rientrano nell'alleanza organismi differenti che condividono un'azione condivisa: realtà ecclesiastiche, sindacati, il terzo settore, enti istituzionali, quali Anci (associazione nazionale comuni italiani) e Conferenza delle Regioni. Partendo dai dati sulla povertà, dalla valutazione delle politiche attuate e dalla comparazione con altre misure internazionali è stata elaborata la proposta del Reis (reddito di inclusione sociale) che, confluita in un memorandum, viene ripresa nel disegno del Rei²². Inizia una fase che porterà all'introduzione di un reddito minimo. Nel 2013 è stata adottata in via sperimentale la Nuova Carta Acquisti (o carta acquisti sperimentale o nuova social card) su 12 grandi comuni²³. Questa prevedeva, per la prima volta secondo il principio di condizionalità (Watts et al. 2014; Natili et al. 2019), l'integrazione tra un contributo economico e un percorso di inclusione. Tuttavia nonostante l'innovazione, restava un progetto pilota. Successivamente nel 2013 è stata formulata una prima proposta di Sostegno all'Inclusione Attiva (SIA), inizialmente bocciata. A seguito della dotazione del Fondo Nazionale contro la povertà si è passati nel 2016 all'attuazione del SIA nel Paese con la l. n°208/2015. Ad integrazione dell'erogazione si prevedeva l'adesione a un progetto in capo ai servizi sociali del Comune di residenza della persona richiedente la misura, coordinati a livello di ambito, in collegamento con i servizi territoriali. Anche a causa delle risorse limitate e delle necessità di contenimento della spesa, diversamente dagli strumenti adottati in altri paesi, aveva le caratteristiche di un welfare categoriale. Oltre alla tipologia del nucleo era valutata la situazione reddituale (Isee massimo 3 mila euro) e patrimoniale, nonché il possesso di beni. Veniva inoltre attribuito un punteggio sulla base di una valutazione multidimensionale. Il SIA non può essere considerato una misura di reddito minimo dato l'impianto categoriale; inoltre, gli importi risultavano inadeguati a risollevarsi dalla condizione di povertà (Caritas Italiana 2018).

²² introdotto dal d.l. n. 147/2017

²³ La misura fu sperimentata nelle città di Bari, Bologna, Catania, Firenze, Genova, Palermo, Milano, Napoli, Roma, Torino, Venezia e Verona.

2.2.4. Il passaggio dal Sia al Rdc

A partire dal Sia ha inizio una fase in cui si alimenta il dibattito sul reddito minimo. Al Sia seguì il primo strumento strutturale di contrasto alla povertà: il Reddito di Inclusione (Rei) (Alaimo 2017)²⁴. Il suo disegno riprende in parte la proposta del Reis formulata dall'Alleanza (Gori et al. 2016). Nei primi sei mesi fu di natura categoriale, dopodiché ad universalismo selettivo in linea con i paesi europei (Baldini et al. 2018). La nuova misura prevede l'erogazione condizionata alla partecipazione a un progetto personalizzato per ogni membro della famiglia. Presentava criteri più estesi e si rivolgeva a una platea più ampia del Sia. La soglia Isee era di 6 mila euro, è introdotto il criterio del reddito Isre²⁵ massimo di 3 mila euro per componente. Si prevedevano i limiti del patrimonio e del possesso di beni. L'importo Rei era mediamente di 296 euro. Cifra che varia rispetto al successivo Rdc, ma cambiano anche la modalità di calcolo in base alla composizione del nucleo: il Rem premiava i nuclei più numerosi, il Rdc avvantaggia principalmente i più piccoli (Baldini e Gallo 2021). Per il Rei sono previsti due anni di residenza, che devono essere continuativi al momento della domanda. Per gli stranieri viene ammesso il permesso per protezione internazionale oltre a quello di lungo soggiorno. È ripreso il principio di condizionalità ed il meccanismo di attivazione, pur sostenuto e godendo di legittimazione politica, viene esasperato con l'introduzione del Rdc. Il Rei per la prima volta prevedeva una complessa infrastruttura nazionale per il welfare locale (Giovannetti et al 2014) con il coinvolgimento degli ambiti territoriali e la costituzione di reti inter-istituzionali. All'erogazione si affiancava l'accompagnamento da parte della rete dei servizi sociali, centri per l'impiego, sociosanitari, scolastici secondo un approccio multidisciplinare innovativo. Si prevedevano punti unici di accesso territoriali identificati dai comuni e dagli ambiti, funzionali per l'orientamento non solo rispetto al Rei, ma anche per quanto riguarda gli altri strumenti nazionali e locali. Con il Rei una misura di contrasto alla povertà diviene diritto soggettivo esigibile, garantito dallo Stato a chiunque si trovi in

²⁴ Si veda in proposito <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Reddito-di-Inclusione-Rel/Pagine/default.aspx>

²⁵ È introdotto l'indicatore reddituale dell'ISEE, ossia l'ISR diviso la scala di equivalenza, al netto delle maggiorazioni.

povertà assoluta²⁶. Oltre al sussidio, si definiscono livelli essenziali delle prestazioni sociali: i punti unici di accesso (atti a garantirne l'informazione), i servizi per la valutazione multidimensionale del bisogno, il progetto personalizzato. Nonostante l'importanza, non era adeguato a contrastare la povertà assoluta: uno dei sostegni meno generosi (187 euro per persona singola), sotto-finanziati ed inclusivi in Europa (Gori 2020). In seguito alle nuove elezioni inizia il disegno di una nuova misura, il Reddito di Cittadinanza (da ora Rdc), varato con un decreto d'urgenza presentato nel gennaio 2019. Il Rdc è entrato in vigore il 6 marzo, prima dell'approvazione finale del testo. Nonostante la denominazione, non è un reddito incondizionato ed universale (Van Parijs 2017) ma un reddito minimo selettivo, in linea con gli altri paesi europei (Toso 2016). Per gli over 66 si riceve la Pensione di Cittadinanza (Pdc). Il Rdc è stato introdotto dal decreto legge n. 4/2019 convertito in legge n.26/2019. Successivamente sono state adottate alcune modifiche, in particolare si cita l. n. 234/2021 (Legge di Bilancio 2022). Si caratterizza per l'ampiamiento della popolazione potenzialmente interessata e la generosità degli importi rispetto al Rei (Gallo e Sacchi 2019).

2.3. Il Reddito di Cittadinanza: caratteristiche principali

Il Rdc nella sua formulazione iniziale si proponeva molteplici obiettivi, presentandosi come strumento non assistenziale e volto al contrasto alla povertà ma anche fortemente orientato all'inserimento lavorativo. Definito:

Misura fondamentale di politica attiva del lavoro, di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale (art. 1, d.l. n. 4/2019)

Gli studiosi hanno evidenziato fin dai primi tempi l'ambiguità con cui è stato introdotto il Rdc data anche la forte retorica lavorista che generava forti aspettative di occupazione. Il Rdc è stato considerato fin da subito strumento di politica attiva, più che misura di contrasto alla povertà universalistica (Ciarini 2020; Anselmo et al. 2020).

Nella sua ambizione di essere al contempo politica attiva del lavoro e di sostegno al reddito potrebbe rivelarsi, non solo per difetti di gestione, uno

²⁶ Il d.lgs. n.147/2017 (comma 13, art.2) definisce il Rei come un livello essenziale delle prestazioni da garantire su tutto il territorio nazionale.

strumento impraticabile esponendo chi aspira a lavorare e non ha le risorse per emigrare al biasimo di essere un approfittatore (Anselmo et al.p.62)

Verranno di seguito messe in luce le principali caratteristiche secondo la normativa, le criticità e potenzialità riportate dalla letteratura, evidenziando le modifiche intervenute. Tra le fonti utilizzate, ci si riferisce anche alla relazione del Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza. Il Comitato, presieduto da Saraceno, è stato istituito con DM n.49 del 15 marzo 2021 al fine di valutare lo strumento e proporre possibili correttivi. La relazione è stata pubblicata nell'ottobre 2021²⁷. I recenti dati Istat riportano che il Rdc è stato efficace per diminuire l'intensità della povertà, avendo intercettato una parte delle persone in stato di bisogno (Baldini e Gallo 2021). Ciononostante non tutte le persone in povertà assoluta ne beneficiano, come anche riportano diversi studi. Ciò è dovuto, come si vedrà a breve, a criticità di *targeting* che verranno esaminate di seguito.

2.3.1. La governance

Rispetto a quanto previsto dal Rei, il Rdc abroga due organi: il "Comitato per la lotta alla povertà" e l'"Osservatorio sulle povertà"; inoltre la previsione del piano nazionale per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale (Caritas Italiana 2021). Viene mantenuta la "Rete della protezione e dell'inclusione sociale" entro cui viene istituita una cabina di regia tra i diversi livelli di governo che consulta parti sociali e Terzo Settore, oltre che per la prima volta responsabili delle politiche del lavoro, Inps e Anpal: aspetto che mette in luce l'orientamento lavoristico (D'Emilione et al. 2021). Per quanto riguarda gli attori locali coinvolti, il decreto legge 4/2019 cita i centri per l'impiego, i servizi sociali, i servizi territoriali. È prevista un'equipe multidisciplinare in caso di bisogni complessi²⁸: costituita da una rete di professionisti quali ad esempio l'assistente sociale, gli operatori dei centri per l'impiego, i servizi per le politiche abitative, gli educatori, i professionisti della sanità. La normativa non dà indicazioni specifiche per gli strumenti di *governance* e ciò rende critico il

²⁷ Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza (2021), Relazione del Comitato Scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza. Ottobre 2021 <https://bit.ly/3qclBI2>

²⁸ Si vedano le linee guida per i patti per l'inclusione sociale disponibili al link <https://lavoro.gov.it/redditodicittadinanza/Patto-per%20-inclusione-sociale/Documents/RdC-LINEE-GUIDA.pdf>

coordinamento tra gli attori, in primis tra comuni e centri per l'impiego (Caritas Italiana 2021). Venuto meno l'obiettivo del Rei di un modello unitario di welfare locale, si crea una struttura per percorsi paralleli, a titolarità dei comuni o dei centri per l'impiego che si riflette nelle due piattaforme: MyAnpal (ad uso esclusivo degli operatori dei centri per l'impiego) e Gepi (ad uso dei servizi sociali). Tuttavia, l'interoperabilità e lo scambio di informazioni appaiono critici (Caritas Italiana 2021). Si sottolinea il sotto-dimensionamento della rete dei centri per l'impiego e dei servizi territoriali, e la disomogeneità territoriale: aspetti che compromettono gli obiettivi di inclusione (Busilacchi et al. 2021).

2.3.2. Accessibilità, informazioni, orientamento al Rdc

Nel Rdc non sono previsti i punti unici di accesso (PUA) che invece caratterizzavano il Rei (Gori 2019; Vittoria 2020). Erano luoghi in cui il cittadino riceveva informazioni ed orientamento rispetto alla rete integrata di interventi e servizi ed in cui si poteva presentare la domanda Rei (Alleanza contro la povertà 2021). Punto di partenza della presa in carico era l'analisi preliminare della fase del *pre-assessment*: a seconda delle fragilità individuate si strutturava un progetto personalizzato di inclusione sociale o lavorativa, caso in cui si inviava ai centri per l'impiego. Nelle situazioni più complesse era predisposta un'equipe multidisciplinare. Con il Rei era il Comune a gestire la regia del processo e il coordinamento dei servizi, ma nel caso del Rdc ciò non avviene e sembra rallentare la presa in carico (Caritas Italiana 2021). Si nota fin da subito un sistema non banale per accedere al beneficio: la domanda si presenta al Caf, al patronato o agli uffici postali, che successivamente inviano all'Inps, ed è anche possibile presentare domanda online. È necessario, tuttavia, aver presentato Isee per l'anno di riferimento: presupposto fondamentale. L'Isee va compilato correttamente, dal momento che si corre il rischio di false dichiarazioni, sanzionabili, nei confronti del beneficiario. Rileva la necessità di dotarsi di Spid (sistema di identità digitale) per accedere alla pubblica amministrazione: prerogativa basilare ma che può costituire una barriera dal momento che si presuppone una dotazione tecnologica (Bertoluzza 2021). In seguito all'inoltro della domanda è previsto lo *splitting* tra presa in carico sociale e centri per l'impiego: una divisione per via automatica secondo criteri oggettivi (se ci sono componenti senza lavoro da

oltre due anni si viene indirizzati ai servizi sociali; invece, se si è senza occupazione negli ultimi due anni, si è sottoscritto un patto di servizio o si beneficia di Naspi si viene indirizzati ai centri per l'impiego). Tale automatismo sembra poco opportuno per valutare efficacemente i bisogni dei possibili beneficiari (Ghetti 2020). In assenza di un punto unico di accesso non viene garantita un'informazione capillare, univoca, completa; ciò pare fare la differenza in diversi contesi (Van Oorschot 2019). Si consideri che la scarsa informazione, connessa allo stigma sociale associato al percettore di misure di reddito minimo, favorisce la bassa adesione ed esclude potenziali aventidiritto dall'esigibilità²⁹. (Smolensky et al. 1995). Il Rapporto Caritas sul Rdc evidenzia che alcune persone non ricevono il Rdc pur trovandosi in povertà assoluta anche perché hanno una percezione erronea di non soddisfare i requisiti di accesso, non avendo ricevuto informazioni esaustive, chiare, corrette (Luppi 2021). La scarsa informazione sullo strumento che influenza negativamente il *take-up* è un fenomeno ben documentato in letteratura (Boccardo 2014; Crepaldi et al. 2017). Rispetto al Rdc si ripercuote su ulteriori aspetti. Nella domanda va inserito il nucleo come dichiarato in Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), ma per evitare sanzioni rilevano obblighi di tempestiva comunicazione:

1. Della variazione del nucleo: entro due mesi dalla variazione va compilata una nuova DSU e va inoltrata una nuova domanda se la variazione non è causata da nascita o decesso;
2. Delle variazioni reddituali rispetto all'Isee: vanno dichiarati, attraverso il modulo Rdc-com ridotto i redditi da lavoro non rilevati in Isee alla domanda. Va data comunicazione attraverso il Rdc-com esteso se si avvia un'attività lavorativa in corso di fruizione del beneficio, indicando il reddito presunto per l'anno in corso. Il che presuppone un calcolo non banale;
3. Dei membri del nucleo ricoverati a totale carico pubblico, dei componenti detenuti, dei membri che si dimettono volontariamente;
4. Di ogni variazione del patrimonio immobiliare e mobiliare.

In assenza di tali comunicazioni, si può incorrere nella decadenza. Con il Rdc si inasprisce il regime sanzionatorio, che appare illogicamente rigido anche rispetto a quanto adottato negli altri paesi dell'UE (Hohnerlein 2019; Impellizzieri 2019). Qualora si continui a fruire del beneficio, la persona potrà

²⁹ Tale aspetto verrà approfondito anche al paragrafo 3.2

dover restituire quanto ricevuto ed in caso di omissa comunicazione delle variazioni del reddito (anche se provenienti da attività irregolari) o del patrimonio nei tempi prescritti è prevista la reclusione da 1 a 3 anni. La sanzione implica l'impossibilità di accedere al reddito successivamente, dal momento che vige un tempo di attesa di 18 mesi (6 per i nuclei con minori a carico). Inoltre nel caso di presentazione di dichiarazioni o documenti falsi e attestanti dichiarazioni mendaci, o omissione d'informazioni dovute è prevista la reclusione da 2 a 6 anni³⁰. Con il Rdc è anche introdotta una figura autonoma di reato di natura omissiva che si affianca al delitto di falso: l'omessa comunicazione delle variazioni del reddito o del patrimonio o di altre informazioni rilevanti ai fini della revoca o della riduzione del beneficio, è punita con la reclusione da 1 a 3 anni³¹. Novità strettamente legata al Rdc che appare eccessivamente sanzionatoria e che solleva dubbi di legittimità costituzionale (Morrone 2020).

2.3.3. I requisiti di residenza, cittadinanza, soggiorno.

Alcuni requisiti non reddituali degli strumenti di reddito minimo possono causare l'esclusione di persone in povertà. Stante la maggiore età, il richiedente deve essere cittadino italiano, o comunitario e se straniero extra europeo possedere un permesso di lungo soggiorno o titolare di protezione internazionale³². La normativa non ammette i titolari di altri permessi di minore durata, compresi i cosiddetti permessi "unico lavoro"³³. In seguito a ricorsi presentati per valutare la legittimità della richiesta del permesso di lungosoggiorno, similmente a quanto avvenuto rispetto ad altre prestazioni

³⁰ ai sensi dell'art. 7, c. 1, d.l. n. 4/2019

³¹ art. 7, c. 2, d.l. n. 4/2019

³² Il permesso per soggiornanti di lungo periodo può essere richiesto dopo cinque anni di possesso di un permesso di soggiorno in corso di validità e dimostrando di avere un reddito annuo non inferiore all'importo dell'assegno sociale. A chi possiede tale permesso viene riconosciuta la parità di trattamento dall'art.9 TU, ossia il diritto di usufruire delle prestazioni di assistenza sociale, previdenza sociale, di quelle relative ad erogazioni in materia sanitaria, scolastica e sociale (...)

³³ I titolari di permesso unico soggiorno-lavoro disciplinato dalla direttiva 2011/9845 come attuata in Italia dal d.lgs. 40/201446. L'art. 12, par. 1, lett. e) della direttiva dispone la parità di trattamento tra i cittadini di Paesi terzi ammessi in uno Stato membro per motivi di lavoro subordinato (o per altri motivi che consentono però anche di svolgere tale lavoro) e i cittadini di quest'ultimo Stato per quanto riguarda "i settori della sicurezza sociale". Nonostante ciò sono esclusi dalla possibilità di richiedere il Rdc. (Morgese 2019).

sociali (Morrone 2020), la Corte Costituzionale si è pronunciata rigettando la questione di legittimità, ritenendo infondati e inapplicabili i riferimenti al diritto discriminatorio. La decisione riporta che il Rdc, considerato strumento di politica attiva al lavoro, presume un solido radicamento territoriale (Garrilli e Bologna 2022).

Pur presentando anche tratti propri di una misura di contrasto alla povertà, non si risolve in una provvidenza assistenziale diretta a soddisfare un bisogno primario dell'individuo, ma persegue diversi e più articolati obiettivi di politica attiva del lavoro e di integrazione sociale. (decisione n. 19/2022)

Anche in letteratura si evidenziano le criticità del requisito di residenza, in particolare se si richiede un tempo lungo di permanenza (Gliatta 2020; Raitano et al 2021;). Con il Rdc è necessaria una residenza totale di 10 anni nel Paese, «di cui gli ultimi due, considerati al momento della presentazione della domanda e per tutta la durata dell'erogazione del beneficio in modo continuativo»³⁴: è il periodo di tempo più lungo previsto a confronto con gli altri paesi dell'UE che adottano misure di reddito minimo (Pacifico 2021). Tale previsione svantaggia persone fragili che possono non risultare iscritte in anagrafe da dieci anni: innanzitutto gli stranieri, inclusi i titolari di protezione internazionale che difficilmente presentano dieci anni di residenza. Si evidenziano discriminazioni indirette in tale previsione della normativa (D'Onghia 2021; Vincieri 2022). Il requisito di residenza va autocertificato al momento della domanda e ciò aumenta il possibile errore di invio della domanda e possibile percezione indebita (Caritas Italiana 2021), cui seguono le sanzioni connesse alla misura. I dati dimostrano l'esclusione degli stranieri a seguito dei requisiti di residenza e soggiorno: al dicembre 2021 solo il 9% dei richiedenti è straniero extra-UE, a fronte dell'87% di italiani e del 4% di europei (Inps 2021). Si ricorda inoltre che fino alla modifica della normativa avvenuta nell'ottobre 2019³⁵ cittadini extra-europei dovevano presentare una certificazione del consolato relativa alla situazione patrimoniale e alle condizioni familiari nel paese di origine: previsione difficile da ottenere nella pratica, dalle caratteristiche discriminatorie e volta a limitare l'accesso ai nuclei stranieri (Hohnerlein 2019). Gli stranieri che riescono ad accedere

³⁴ art. 2, c. 1, lett. a, n. 2, d.l. n. 4/2019

³⁵ Si veda al riguardo <https://www.asgi.it/discriminazioni/i-cittadini-di-quasi-tutti-i-paesi-del-mondo-sono-esentati-dal-produrre-ulteriore-documentazione-rispetto-llisee-per-ottenere-il-reddito-di-cittadinanza/>

hanno, secondo le statistiche Inps, mediamente più componenti dei nuclei italiani: sono doppiamente sfavoriti a causa della scala di equivalenza del Rdc, come si vedrà di seguito. Baldini e Gori sottolineano che escludere gli stranieri dagli aiuti contro la povertà può favorire l'aumento della criminalità e provocare la riduzione dei servizi (conseguenza della diminuzione delle imposte) (Baldini e Gori 2019). L'esclusione degli stranieri dalle misure del welfare come visto è prassi consolidata, riscontrabile in molteplici prestazioni sociali, supportata anche dall'ideologia del *welfare chavivism*. (Jessoula e Natili 2020). In diverse occasioni, a fronte di giudizi presentati da ricorrenti esclusi dalla possibilità di richiedere strumenti di sostegno, sono stati ampliati i requisiti³⁶. Oltre agli stranieri risultano svantaggiate dal requisito di residenza decennale le persone senza dimora (Baldini e Gori 2019) che possono riscontrare criticità relative alla continuità di iscrizione all'anagrafe territoriale. La normativa attuale è esplicita nel riconoscere il diritto alla residenza anagrafica a qualunque cittadino sul territorio nazionale, privo di una residenza e domiciliato nel Comune in cui fa richiesta di iscrizione. I Comuni hanno quindi l'obbligo di istituire nelle anagrafi una sezione in cui iscrivere in indirizzi fittizi o domicili le persone senza dimora (Bazzani e Pasqualini 2022). Si rilevano comunque problematiche al riguardo: dal momento che, se risultano irreperibili sul territorio, possono subire la cancellazione dal registro dell'anagrafe comunale. Perdendo di fatto la possibilità di accedere a diritti sociali di base: l'assistenza di un medico di base, l'accompagnamento da parte dei servizi sociali territoriali, oltre che l'accesso alle prestazioni sociali ed erogate dall'ente pubblico. (Gargiulo 2011). Nonostante fosse chiara la necessità di revisione del requisito di residenza, anche data la valutazione in merito del Comitato scientifico del Rdc che richiedeva un abbassamento a cinque anni, tale requisito non è stato modificato con la Legge di Bilancio 2022. Anche a seguito delle difficoltà di accedere al Rdc da parte dei nuclei in povertà assoluta, con il Decreto Rilancio 34/2020 è stato introdotto il Reddito di Emergenza che, non prevedendo un limite minimo al numero di anni di residenza, è stato percepito da molti

³⁶ È possibile consultare online il manuale di ASGI (associazione per gli studi giuridici per l'immigrazione) aggiornato al 2021 in cui sono riportate le prestazioni sociali in cui si ravvisano discriminazioni a danno di persone straniere. Guariso A., Aprile 2021, Stranieri e accesso alle prestazioni sociali, Asgi, disponibile su https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2021/04/Asgi-PrestazioniSociali_1_2021_Digital-22-aprile-21.pdf

stranieri esclusi dal Rdc e che si trovano in grave fragilità, che hanno anche potuto beneficiare dei buoni spesa comunali (Bertoluzza 2021).

2.3.4. I requisiti reddituali e patrimoniali

Per quanto riguarda i requisiti reddituali si prevede un Isee massimo di 9.360,00 euro. Al riguardo si sottolinea che l'Isee ordinario, presenta alcune criticità, come il riferirsi al secondo anno solare precedente quello di richiesta (Motta e Pesaresi 2021). La normativa del Rdc prevede che, per valutare anche i redditi non rientranti in Isee vada data comunicazione con documentazione specifica, per non correre il rischio di sanzioni (Caritas Italiana 2021). La soglia del reddito familiare equivalente è di 6 mila euro e si eleva a 9.360 euro per i nuclei che vivono in affitto, a 7.560 per l'accesso alla Pdc. Il reddito familiare equivalente ai fini Rdc non è di facile lettura. È diverso dall'Isr previsto dal Rei e rappresenta una versione modificata della componente reddituale compresa in Isee. È determinato al lordo di franchigie e spese e al netto di trattamenti assistenziali eventualmente incluse nell'Isee (quindi che si riferiscono al secondo anno precedente) ed inclusivo dei trattamenti assistenziali in corso di godimento da parte dei componenti del nucleo, ad eccezione di quelli non sottoposti al test dei mezzi. La scala di equivalenza adottata nasce *ex novo* per il Rdc ed è differente da quella usata per il calcolo dell'Isee: con un valore di 1 per il primo componente del nucleo, incrementato di 0,4 per ogni componente maggiorenne, di 0,2 per ogni minore. Il valore massimo è 2,1 (nel caso di un nucleo di due adulti e due minori; un adulto e cinque minori; 3 adulti) 2,2 nel caso di componenti con disabilità grave o non autosufficienti. Si sottolineano (Caritas Italiana 2021; Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza 2021) le distorsioni della scala: dal momento che un adulto pesa il doppio di un minore, ne risultano svantaggiati i nuclei numerosi che hanno anche maggiore probabilità di esclusione. La scala influisce sulla consistenza degli importi mensili ricevuti, proporzionalmente più generosi per chi vive solo, meno significativi per le famiglie con minori a carico. Ciò risulta paradossale dal momento in cui, oggi la diffusione della povertà tra i minorenni è maggiore rispetto agli adulti o agli anziani. Tale scala limita gli importi al di sotto di un determinato livello qualunque sia la condizione di partenza: scelta motivata dalla necessità di contenimento del bilancio (Sgritta 2020). A livello internazionale le scale di equivalenza più utilizzate sono

proposte dall'Ocse: la scala tradizionale attribuisce 1 al primo adulto, 0,7 ad ogni ulteriore adulto, 0,5 per minore a carico. Oggi viene maggiormente utilizzata la scala "Ocse modificata" che attribuisce rispettivamente 1, 0,5 e 0,3 ed è utilizzata ad esempio per il calcolo degli indicatori di povertà e di deprivazione della Strategia Europa 2020 (Morlicchio 2018). Istat utilizza la scala Carbonaro che utilizza la quota di spesa finalizzata all'alimentazione come indicatore di benessere della famiglia. Sono in uso anche altre scale, come la scala Isee che calcola anche la presenza di genitori single, attribuisce un peso specifico ai minori o a persone non autosufficienti; e quote specifiche per i nuclei con minori e genitori entrambi occupati. Allo squilibrio della scala Rdc si aggiunge un'ulteriore criticità. Dato il costo della vita differente nelle aree del Paese di cui non si tiene in conto nella definizione dei criteri di accesso (Sgritta 2020; Gori 2020), è probabile che ci siano al Nord più famiglie escluse dalla misura di grandi dimensioni; viceversa, nel Sud Italia c'è maggiore probabilità che ricevano il Rdc anche nuclei non numerosi e non in povertà assoluta. (Baldini e Gallo 2021). Gli studiosi sottolineano che la sotto-rappresentazione dei beneficiari nelle regioni settentrionali sia dovuta, oltre che alla maggiore presenza di stranieri esclusi, anche all'utilizzo degli stessi criteri economici di accesso per tutto il Paese, che non tengono conto del costo della vita (Baldini et al. 2021). Tale fenomeno si registrava anche nel Rei (Alleanza contro la povertà 2019). Secondo lo studio Inps tuttavia non sembra opportuno né possibile utilizzare soglie diverse su base territoriale (Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di Cittadinanza 2021). Per accedere al Rdc è previsto anche un requisito patrimoniale. La soglia è fissata a 30 mila euro per la seconda casa, diversa da quella di abitazione, e 6 mila euro di patrimonio mobiliare per il singolo componente, fino a 10 mila euro secondo la scala di equivalenza. È previsto un limite legato al possesso di auto e motoveicoli. Si sottolineano problematiche di equità legate alla logica della soglia (Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di Cittadinanza 2021), dal momento che chi la supera anche minimamente non ha accesso al beneficio indipendentemente dall'Isee, contrariamente a chi, magari con un reddito da lavoro di centinaia di euro al mese, ha un reddito patrimoniale subito sotto la soglia dei 6 mila euro ed accedere alla misura. Tale dinamica favorisce l'esclusione di quanti, in condizione di povertà assoluta rispetto ai percettori di Rdc, presentano un patrimonio mobiliare sopra soglia (ad esempio una giacenza sul conto corrente). Il rapporto Caritas indica che solo

una parte dei poveri assoluti riceva il Rdc a causa di tali dinamiche (Baldini e Gallo 2021). Un'ulteriore criticità è data dalle modalità di calcolo dell'importo: la quota è calcolata soltanto in base al reddito familiare e non al patrimonio complessivo: di conseguenza differenze anche significative del patrimonio non rilevano su quanto percepito come Rdc.

2.3.5. L'importo

Sia per il Rei che per il Rdc il calcolo degli importi è dato dalla differenza tra la soglia di reddito prevista e il reddito familiare. Ampliata la soglia reddituale del Rdc, sono aumentati gli importi, con una media mensile di 552 euro nel 2022 (492 nel 2019)³⁷. Il beneficio economico viene erogato tramite una carta Rdc (modello simile a quella *Postepay*) e viene fruito per diciotto mesi, al termine dei quali per accedervi nuovamente è necessario presentare una nuova domanda, al termine di un mese di sospensione. Aspetto che è stato criticato, che sembra contraddire la logica dello strumento e che può causare problematiche (Hohnerlein 2019). La letteratura sottolinea possibili criticità rispetto all'utilizzo di una carta per quanto riguarda il rischio di paternalismo e le problematiche rispetto alla scarsa autonomia di chi ne dispone (Busso e Meo 2015; Hohnerlein 2019). Il contributo si compone di due parti: un'integrazione del reddito familiare, fino alla soglia di 6 mila euro moltiplicati per la scala di equivalenza Rdc (500 euro mensili per scala di equivalenza), una quota (quota B) per i nuclei che vivono in locazione (fino a un massimo di 3360 euro o 1880 euro per Pdc) o che sono intestatari di un mutuo (fino a un massimo di 1800 euro), a rimborso delle spese. Dallo studio di Caritas Italiana si evince una debole differenza nei nuclei residenti al Nord tra gli importi ricevuti da chi vive in affitto e riceve la quota B e i nuclei che non ricevono l'integrazione. Ciò si attribuisce al fatto che al Nord le famiglie in affitto hanno in media redditi più elevati (Baldini e Gallo 2021). Si è accennato agli squilibri degli importi che avvantaggiano i nuclei di piccole dimensioni, in particolare monopersonali, con importi meno consistenti alle famiglie con minori a carico. Tale squilibrio è conseguenza della retorica che accompagnò il Rdc in fase di disegno, che sottolineava i 780 euro previsti per

³⁷ Report trimestrale Rdc Aprile 2019-Settembre 2022 disponibile in https://www.inps.it/docallegatiNP/Mig/Dati_analisi_bilanci/Osservatori_statistici/Report_trimestrale_RdC_Aprile_2019_Settembre_2022.pdf

persona priva di reddito (la soglia di povertà relativa). Lo squilibrio della scala di equivalenza svantaggia maggiormente i nuclei stranieri che hanno in media più figli (Guerra 2019)³⁸. La necessità di rispettare tale importo ha portato alle distorsioni molto criticate sulla scala di equivalenza (Hohnerlein 2019; Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza 2021). La scala è poco variabile rispetto alla numerosità dei membri: ciò introduce svantaggi progressivi al crescere del nucleo (Baldini e Gori 2019; Pacifico 2021) svantaggiando le famiglie con diversi minori a carico. La quota ricevuta come Rdc ha conseguenze sugli incentivi al lavoro: i beneficiari potrebbero non ritenere opportuno impegnarsi con un contratto regolare a fronte di un importo consistente: è la cosiddetta “trappola della povertà” (Murray 1984; Baldini e Gori, 2019). L’effetto disincentivante alla ricerca lavoro avviene soprattutto per le persone singole. Dubet e Veretout (2003, p.80) notano che possono esserci “buone ragioni” atte a spiegare la mancata accettazione: come l’offerta di un lavoro poco retribuito, soprattutto quando non si ha sicurezza riguardo all’effettiva possibilità di continuarlo al termine dell’assistenza. Inoltre un’istruttoria di accesso lunga, complessa ed umiliante e barriere istituzionali possono favorire la mancata adesione (Campbell et al. 2005) Per Saraceno i poveri hanno spesso margini stretti di negoziazione: dal momento che ci si aspetta la loro disponibilità per qualsiasi lavoro, a prescindere dalle competenze effettive (Saraceno 2011). Per Anselmo e colleghi (2020) il fatto che chi percepisce il Rdc possa rifiutare salari miserevoli avendo la garanzia di un reddito minimo può aiutare

A scardinare le fondamenta su cui si basa il meccanismo di sfruttamento e la diffusione endemica del lavoro nero (p.59)

Si nota anche il sistema di regolamentazione dell’importo Rdc in caso di variazione della condizione lavorativa che in alcuni casi può scoraggiare la ricerca di un impiego. In presenza di un reddito da lavoro dipendente in corso di fruizione di Rdc, l’80% dello stesso concorre alla definizione della quota Rdc a partire dal mese successivo alla variazione. È come se sul reddito gravasse un’aliquota marginale effettiva dell’80% (100% alla nuova dichiarazione Isee) (Baldini e Gallo 2021). Ciò può portare ad adottare una predisposizione meno

³⁸ Si stima che gli extra-comunitari nel 2021 ricevevano circa 87 euro al mese in meno rispetto ai cittadini italiani e 56 in meno rispetto ai comunitari. <https://www.openpolis.it/laccesso-degli-stranieri-al-reddito-di-cittadinanza/>

proattiva alla ricerca lavoro o favorire i rapporti di lavoro irregolari per ricevere un'entrata che non incida sulla quota. La normativa prevede anche agevolazioni dirette ai datori di lavoro che assumano con un contratto a tempo pieno ed indeterminato i percettori di Rdc. Tale scelta rischia di non agevolare il reinserimento di chi è più lontano dal mercato del lavoro e per cui può non essere possibile la strutturazione di un simile contratto (Comitato per la valutazione scientifica del Reddito di Cittadinanza 2021). Secondo la normativa, nel caso si sottoscriva un rapporto di lavoro in corso di fruizione del beneficio o in fase di domanda, vanno effettuate tempestive comunicazioni ai fini di segnalare il reddito non interamente rilevato nell'Isee. Per quanto riguarda l'importo si sottolinea anche l'obbligo di spesa dello stesso entro il mese di recepimento, pena la diminuzione della successiva mensilità pari al 20% di quanto ricevuto. Aspetto critico in quanto non incoraggia al risparmio (Hohnerlein 2019).

2.3.6. Condizionalità

Le condizionalità, soprattutto se caratterizzate da severità e sanzioni per chi non adempie, possono scoraggiare le richieste ed influenzare il *take-up* di una misura di reddito minimo (Frazer et al. 2016; Granaglia 2018; Baldini e Gallo 2021). L'adozione di sistemi condizionali ha caratterizzato la strutturazione delle politiche sociali dagli anni '90: mirando ad influenzare il comportamento delle persone in povertà. La subordinazione del diritto alla prestazione alla condotta della persona fa parte di una logica contrattuale che per Robert Castel può portare a sottovalutare la "disparità di situazioni tra contraenti" (Castel 2004, p.83). Presto i meccanismi di condizionalità hanno ricevuto consenso nei paesi UE, in particolare per quanto riguarda la dimensione lavorativa. Nel 2008 la "Raccomandazione all'inclusione attiva delle persone escluse dal mercato del lavoro" dà stimolo agli stati membri per l'implementazione di politiche di reddito minimo che prevedessero, accanto all'erogazione, politiche attive finalizzate al reinserimento nel mercato (Commissione Europea 2008). La reintegrazione diviene il principale obiettivo dei disegni di reddito minimo, per la fuoriuscita dalla povertà (Clegg 2014; Bolzoni e Granaglia 2021). In linea con il trattato di Lisbona, la Strategia Europa 2020 sottolinea la connessione tra politiche di contrasto alla povertà e di inclusione

lavorativa. L'European Pillar of Social Rights per quanto riguarda il reddito minimo afferma:

Everyone lacking sufficient resources has the right to adequate minimum income benefits ensuring a life in dignity at all stages of life, and effective access to enabling goods and services. For those who can work, minimum income benefits should be combined with incentives to (re)integrate into the labour market³⁹.

I meccanismi condizionali vengono applicati per scoraggiare la “trappola della povertà” ed il rischio conseguente di dipendenza dallo stato e di insostenibilità per la finanza pubblica. Prevedere l'attivazione della persona legittima lo strumento agli occhi di chi non ne beneficia e può motivare quanti ricevono l'importo desiderando un inserimento. La retorica che ha accompagnato il Rdc associava chi lo riceveva a un “fannullone” ed ha portato a legittimare condizionalità stringenti. Nei programmi di reinserimento lavorativo le condizionalità si associano all'utilizzo di sanzioni e penalità monetarie. Nel Rdc si penalizza l'intero nucleo nel momento in cui un solo membro non aderisca alle condizionalità previste: aspetto che sembra discutibile (Pascucci, 2019). L'erogazione nei paesi europei dipende direttamente dall'adesione a tali attività, con il rischio di revoca dello strumento e riduzione degli importi nel caso di mancata partecipazione (Watts et al. 2014). Le penalizzazioni possono essere più o meno severe e negli ultimi decenni vengono utilizzate per incoraggiare l'attivazione dei disoccupati di lungo periodo (Knotz 2019). Si assume che tali condizioni stringenti scoraggino dalle forme di dipendenza e dalle logiche opportunistiche. Alcuni studiosi a seconda del grado di condizionalità hanno costruito delle tipologie di misure di reddito minimo e modelli di welfare (Emin 2015; Natili 2020). Le condizionalità riguardano i membri in età da lavoro, di norma chi non è già occupato. In alcuni casi è obbligato all'attivazione anche chi ha già un impiego ma che rimane sotto la soglia di povertà, come nel caso italiano. Possono essere esonerati le persone con disabilità; ma non c'è accordo rispetto alla definizione di inabilità al lavoro, i cui confini non sono univoci e condivisi. In alcuni paesi ad esempio non soltanto le disabilità fisiche esonerano dall'obbligo, ma anche le problematiche psicologiche e personali, che possono essere di ostacolo. È nota la severità dei meccanismi di condizionalità del Rdc in confronto agli altri

³⁹ European Commission 2017,8

paesi europei (Pacifico 2021). La mancata sottoscrizione dei patti o di dichiarazione di immediata disponibilità comporta la decadenza dal Rdc. Ciò vale, in assenza di comprovato motivo, anche per la mancata presentazione alle iniziative di orientamento. Si prevedono sanzioni anche nel caso di rifiuto di un'offerta di "lavoro congrua". Ciò fermo restando la coerenza con le esperienze maturate e la tipologia contrattuale: è congruo il rapporto di lavoro indeterminato o determinato o di somministrazione di durata non inferiore a 3 mesi⁴⁰. Gli studiosi evidenziano criticità nella definizione di congruità che nel Rdc si valuta in relazione al periodo di fruizione del beneficio (se è una prima o seconda domanda) e al numero di offerte rifiutate. Con le modifiche della Legge di Bilancio 2022, in caso di seconda domanda Rdc l'offerta di lavoro può far riferimento a tutto il territorio nazionale. Una normativa che appare pertanto severa e che lascia poco spazio all'autodeterminazione personale (Pascucci 2020). Un ulteriore aspetto è stato criticato: le sanzioni del singolo (rispetto ad una mancata comunicazione delle variazioni dello stato di famiglia, reddituali o patrimoniali) o relative alla mancata convocazione ai CPI o servizi sociali) ricadono sull'intero nucleo familiare, andando quindi a condizionare fortemente il vissuto dei componenti, compresi i minori. Saraceno sottolinea l'assurdità dell'ulteriore restrizione prevista dalla finanziaria:

la stretta inserita in finanziaria, in base alla quale le offerte rifiutabili senza decadere dal beneficio non sono più tre, ma due, rafforza l'idea dei beneficiari come pigri nullafacenti, evitando di mettere a fuoco la carenza di politiche attive e la mancanza di domanda di lavoro di qualità adeguata alle basse qualifiche della stragrande maggioranza dei beneficiari⁴¹.

Inoltre, sembra opportuno ridefinire il concetto di congruità con coerenza rispetto al profilo dei beneficiari della misura: spesso sono persone lontane da tempo dal lavoro, come anche si vedrà poco oltre. L'offerta congrua deve rispettare una retribuzione minima: superiore di almeno al 10% del beneficio Rdc massimo fruibile da un solo individuo, comprensivo della quota del contributo per la locazione (quindi l'offerta non deve essere inferiore 858 euro al mese). Ad oggi i dati disponibili (Caritas Italiana 2022) chiariscono che le condizionalità esercitate in funzione della congruità dell'offerta del lavoro

⁴⁰ Art. 5, co.1, lett. A, DM n. 42/2018)

⁴¹ C. SARACENO, Quali sono i veri limiti del reddito di cittadinanza, in lavoce.info, 16 novembre 2021

sono pochissime, mentre si riscontrano condizionalità maggiori, ma solo per quanto riguarda alcune regioni, per quanto riguarda coloro che si sono rifiutati di sottoscrivere il patto e non si sono presentati agli appuntamenti con i centri per l'impiego. Le condizionalità applicate all'occupabilità sono poche anche perchè poco realistiche⁴²: in primis poiché i centri per l'impiego, da cui dovrebbero arrivare le proposte di lavoro "congrue", sono organi intermediari e non datori di lavoro. Inoltre, le pesanti sanzioni applicate al Rdc scoraggiano gli operatori dei centri per l'impiego dal farvi ricorso. La pandemia ha ulteriormente rallentato le prese in carico dei centri per l'impiego.

2.3.7. I percorsi di inclusione

La normativa prevede quindi, a fronte del beneficio economico, la partecipazione a un percorso di inclusione sociale o lavorativa⁴³. Ogni componente del nucleo attivabile, e non esonerato, è chiamato alla sottoscrizione di un patto presso i Servizi sociali (Pais) o i Centri per l'impiego (Pal). I percorsi si pongono in continuità con quelli previsti dal Rei, ma una significativa novità è la suddivisione dei beneficiari che avviene in automatico, per via amministrativa. Si perde il ruolo di regia dei servizi sociali, con una frammentazione della rete dei servizi. Il decreto che ha istituito il Rdc menziona tra i soggetti coinvolti nell'attuazione dei progetti di inserimento lavorativo i centri per l'impiego, le aziende, gli enti di formazione, gli enti accreditati ai servizi per il lavoro. Per quanto riguarda i progetti di inclusione sociale ci si riferisce agli ambiti territoriali sociali, i centri per l'impiego, i servizi sociali e territoriali. In presenza di bisogni complessi si predispone un'equipe multidisciplinare (Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, 2019, pag. 27). Si noti che durante la fase di avvio del Rdc è stata evidenziata la finalità lavorativa dello strumento: il Rdc è stato impropriamente definito misura "antidivano", ed è prevalsa una logica fortemente attivante piuttosto che la necessità di una protezione universalistica di contrasto alla povertà (Alfano et al. 2019;), La previsione in un unico strumento di due nature,

⁴² Si veda in proposito ad esempio <https://eticaeconomia.it/reddito-di-cittadinanza-un-infuocato-dibattito-su-una-condizionalita-apparente/>

⁴³ Sono esclusi, oltre ai membri del nucleo minorenni, i membri maggiorenni già occupati, quelli che seguono un corso di studio, i titolari di Pensione di cittadinanza, pensione diretta o comunque di età superiore ai 65 anni, e le persone con disabilità.

l'attivazione lavorativa e il contrasto alla povertà, ha pertanto generato un problema di false aspettative (Mandrone e Marocco 2019), anche a causa di una comunicazione non realistica cui è seguito il mancato inserimento (D'Emilione et al.2021). Anche i dati recenti indicano che le offerte di lavoro pervenute sono state piuttosto scarse, non congruenti con quanto inizialmente comunicato (Inapp-Plus 2022). L'enfasi lavoristica mirata a spronare gli inattivi all'occupazione non ha considerato la difficile realizzabilità: non essendo stati potenziati adeguatamente i centri per l'impiego. Oltretutto sembra poco coerente in uno strumento contro la povertà, che viene semplicisticamente ricondotta all'assenza di lavoro, senza comprenderne le complessità. Attraverso una lettura poco appropriata non si è tenuto conto dell'esperienza di chi è in povertà pur beneficiando di un reddito da lavoro, insufficiente a coprirne le necessità (Sgritta 2020). Baldini e Gallo (2018) affermano che solo nel 40% delle famiglie la povertà sia direttamente riconducibile alla mancanza di lavoro. Negli altri casi è causata dall'insufficienza di reddito dell'unico lavoratore o all'assenza di impiego di uno dei due membri. Inoltre buona parte di chi riceve il Rdc rientra tra i *working poor*, disponendo di un reddito da lavoro che tuttavia non è sufficiente per il sostentamento del nucleo (Inapp-Plus 2022). Altri beneficiari di Rdc a volte sono persone lontane dal lavoro, con fragilità e basse qualifiche: aspetti che portano a una difficile collocabilità (Anpal 2022). Con la retorica lavorista si è svalutato il ruolo dei servizi sociali e dei percorsi di inclusione, rilevanti per contrastare le molteplici sfaccettature della povertà (Petrella et al. 2022). Il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 individua il progetto personalizzato come Livello essenziale delle prestazioni, quindi diritto soggettivo esigibile. I dati Anpal (2022) riportano che buona parte dei beneficiari non risulta attivabile poiché lontano dal mercato e tali fragilità rendono difficile la strutturazione di percorsi di reinserimento (Pasquini et. al.,2019). Rispetto a quanti sono indirizzati al Patto per il lavoro:

Nel 73% dei casi i beneficiari soggetti al Patto per il lavoro non hanno mai avuto un contratto di lavoro dipendente o in para-subordinazione nei 36 mesi precedenti il 30 giugno 2022. Il 70,8% ha al massimo un titolo di scuola secondaria inferiore e solo il 2,8% un titolo di livello terziario, mentre un

*quarto ha un diploma di scuola secondaria superiore*⁴⁴.

Anche la relazione del Comitato scientifico per la valutazione del Rdc (p.50) ha sottolineato la problematicità della debole occupabilità di una parte della platea caratterizzata da debole scolarizzazione. Il ritardo della strutturazione dei servizi, anche a causa delle tempistiche accelerate dell'avvio della misura, ha reso ancora più critica la presa in carico (Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza 2021; Sgritta 2020). Ciò considerando le costitutive debolezze dei servizi locali italiani e la necessità di adeguarsi ai cambiamenti rapidi della normativa (Baldini e Gori 2019). Inoltre, ai professionisti possono mancare le competenze necessarie per operare con persone in condizione di grave emarginazione (D'Emiliano et al. 2021). Le forme di organizzazione dei servizi coinvolti, insieme al ruolo degli *street level bureaucrats*⁴⁵, possono essere rilevanti nell'implementazione (Lipsky 1980; Brodtkin 2012; Barberis et al. 2019; Maci 2021). Diversi studi hanno sottolineato il sotto-dimensionamento dei centri per l'impiego (Bozzao 2020; Busilacchi et al. 2021). Oltre ai due percorsi di inclusione, la normativa prevede la partecipazione ai Progetti Utili alla Collettività (Puc)⁴⁶. I Comuni possono attivare i Puc con la collaborazione di enti del terzo settore ed altri enti pubblici locali. I progetti sono stati disciplinati diverso tempo dopo l'attuazione della misura e ciò ne ha rallentato l'avvio (Ghetti 2020). Non sono assimilabili ad attività lavorativa e, pur nelle buone intenzioni, viene sottolineato il carattere paternalistico di tale previsione, che può essere percepita come contro-prestazione.

2.3.8. Il Reddito di emergenza

Con la pandemia, partendo dal primo decreto del 9 marzo 2020 che regolava la chiusura delle attività economiche, si è assistito a un'intensa attività di legiferazione, per proteggere dalla caduta in povertà quanti erano privi di risorse ed impossibilitati a proseguire l'attività lavorativa. Si è generata una

⁴⁴ Comunicato Stampa del 7 ottobre 2022, nota Anpal n° 9/2022 disponibile in [https://www.anpal.gov.it/-/reddito-di-cittadinanza-920mila-le-persone-indirizzate-ai-servizi-per-il-](https://www.anpal.gov.it/-/reddito-di-cittadinanza-920mila-le-persone-indirizzate-ai-servizi-per-il-lavoro#:~:text=Questi%20i%20dati%20al%2030,o%20rinviati%20ai%20servizi%20sociali.)

lavoro#:~:text=Questi%20i%20dati%20al%2030,o%20rinviati%20ai%20servizi%20sociali.

⁴⁵ In merito si tratterà anche al capitolo seguente.

⁴⁶ DM 149 del 22/10/2019.

crisi sanitaria, sociale ed economica che ha acuito le situazioni di fragilità ed ha esposto nuovi nuclei (Saraceno 2021). Il primo decreto indirizzato varato per dare sostegno economico alle famiglie era il cosiddetto “Cura Italia”⁴⁷. Tra gli interventi attuati rilevano il rafforzamento ed ampliamento degli strumenti per i lavoratori quali la Cassa Integrazione Guadagni in deroga per i dipendenti, un bonus per i lavoratori autonomi e le partite Iva, il reddito di ultima istanza per chi aveva cessato la propria attività. Rimanevano escluse determinate categorie⁴⁸. Per tutelare coloro che non potevano accedere ad alcun sostegno viene delineato il Reddito di Emergenza (Rem). Nasce dalla proposta del Forum Disuguaglianze e Diversità ed è normato dal Decreto Rilancio⁴⁹. Successivamente vengono erogate ulteriori tranches con il Decreto Agosto, poi con il decreto Ristori che rinnoverà in automatico l’erogazione a chi aveva già presentato domanda. Con il decreto Sostegni si amplia la platea aumentando la soglia reddituale per i nuclei in affitto ed includendo anche chi aveva smesso di beneficiare di Naspi e Dis-coll; infine sono previste le ultime tranches del decreto Sostegni bis (Bertoluzza 2021). La domanda poteva essere presentata ai Caf (non per la prima tranche), patronati, Inps o in via telematica. Il Rem, rispondendo ad un bisogno di liquidità per chi era sprovvisto di tutele⁵⁰, si costituisce del solo trasferimento economico, non prevedendo condizionalità. Si caratterizzava, rispetto al Rdc, per i requisiti meno stringenti, di residenza ed il permesso di soggiorno ma anche rispetto al calcolo dei valori reddituali e patrimoniali. I requisiti erano:

- Residenza in Italia del richiedente (senza il conteggio di anni);
- Reddito familiare di aprile inferiore a quanto sarebbe stato ricevuto come quota Rem;
- Patrimonio mobiliare inferiore a 10 mila euro, cui si sommano 5 mila euro per componente successivo al primo fino a un massimo di 20 mila euro. Con un incremento di 5 mila euro per figlio con disabilità;
- Assenza di titolari da pensione, eccetto l’assegno di invalidità;
- Assenza di lavoratori dipendenti con retribuzione lorda superiore al beneficio;

⁴⁷ D.l. 17 marzo 2020, n. 18

⁴⁸ Si veda: Saraceno, 2020 Cura Italia: bene ma fino a un certo punto, in <https://www.lavoce.info/archives/64368/cura-italia-bene-ma-fino-a-un-certo-punto/>

⁴⁹ D.l. 19 maggio 2020, n. 34 art. 82, 2020

⁵⁰ Si veda anche: <https://www.lavoce.info/archives/67715/perche-il-reddito-di-emergenza-e-utile/>

- Assenza di membri percettori di altre misure emergenziali e di Rdc.

Il Rem ha interessato una maggiore percentuale di cittadini stranieri che è andata ad aumentare progressivamente nel corso delle varie erogazioni. Si notano tuttavia alcune criticità che permangono nono Il *take-up rate* della prima tranche maggio luglio 2020 di erogazione del Rem era tuttavia basso, pari al 40% secondo alcune stime. La mancata adesione è spiegata dall'assenza di informazioni chiare ed esaustive in merito allo strumento ed anche dalla comunicazione poco efficace. (Bertoluzza 2021). Si sottolinea la problematicità della presentazione di Isee in validità nel *lockdown* (Inps Rapporto Annuale 2020) che ha scoraggiato le richieste. Successivamente le richieste sono aumentate. Il *take-up* più alto, benchè non quanto le aspettative (non è solo merito dei requisiti di accesso, ma può essere anche sintomo della fase di emergenza: eventi significativi e circostanze inattese, in questo caso la crisi sanitaria si associano in letteratura ad un alto numero di richieste. Ciò avviene in particolare quando altri strumenti presentino requisiti di accesso specifici e stigmatizzanti (Van Oorschot 2019). Il Rem ha permesso di raggiungere stranieri extracomunitari che non avevano accesso al Rdc ed erano privi di altre misure di sostegno⁵¹. In particolare l'assenza del requisito dei dieci anni di residenza è valutata positivamente. Si legge nella Relazione della Commissione Saraceno sul Reddito di cittadinanza:

Proprio per venire incontro a queste situazioni, il requisito di residenza è stato drasticamente abbassato a due anni nel caso del Rem, (reddito di emergenza). In linea di principio sarebbe opportuno trasferire questo criterio anche nel Rdc. In subordine, il requisito della residenza va abbassato a 5 anni, ovvero il tempo richiesto per il permesso di lungo soggiornanti per i cittadini extra Ue. (pp.5-6)

Nel covid-19 le difficoltà di operare in sicurezza hanno portato in alcuni casi a una riduzione del volontariato o all'arresto delle operatività delle organizzazioni che non hanno continuato l'attività non potendo continuare ad operare a distanza (Pietripaoli 2020). Sono emerse tuttavia peculiarità: come il nuovo coinvolgimento di volontariato civico ed in particolare di adulti e giovani, che hanno integrato l'agire di volontari più anziani, come nel caso di Milano. Come riportano i dati Caritas tale dinamica ha reso possibile la continuità del sostegno (Caritas Italiana 2020). Inoltre la pandemia ha costretto

⁵¹ Inps, rapporto annuale 2020;

gli operatori alle nuove modalità di lavoro e all'implementazione dell'uso delle nuove tecnologie, sia per il funzionamento delle organizzazioni sia per mantenere il contatto con gli utenti. Come anche le iniziative di formazione dei volontari di Caritas operate online durante il *lockdown* o le nuove campagne mediatiche attivate per la raccolta fondi atte a finanziare strumenti emergenziali di aiuto. Un ulteriore effetto è stato il rafforzamento di nuove reti e collaborazioni tra enti del terzo settore, enti pubblici ed organizzazioni attive nell'aiuto. Si agisce in una dimensione di prossimità che valorizza il ruolo delle realtà piccole e radicate territorialmente, primi tra tutti i centri di ascolto parrocchiali (Ascoli et al. 2021).

3. IL LAVORO SOCIALE NEL CONTRASTO ALLA POVERTÀ

3.1. Principali teorie

Nel corso degli anni recenti è aumentato l'interesse degli studiosi di social work rispetto agli interventi di aiuto sociale da mettere in campo per contrastare la povertà, anche nelle riflessioni sulle prassi innovative di lavoro sociale (Krumer-Nevo 2005; 2012; 2020, Knei-Paz 2009). Diversi sono gli approcci attraverso cui si può leggere il tema della povertà e i relativi paradigmi di *social work*. Sicuramente l'azione sociale a contrasto della povertà chiama in causa la natura politica della professione sociale (Reisch e Jani 2012), così come gli approcci critici (Forde e Lynch 2014), anti-oppressivi (Strier e Binyamin 2010; Dominelli 2017), radical (Lavalette 2011) e structural (Mullal 1993). Oltre a questi sono significative le riflessioni sul tema della povertà proposte dal *social work* femminista (Dominelli 2017), dal paradigma del *Poverty Aware social work* (Krumer Nevo 2016); e dalla metodologia relazionale (Folgheraiter 2007, 2011).

Il lavoro dell'operatore sociale è strettamente connesso al miglioramento delle condizioni di vita delle persone in povertà (Healy 2001). Il contrasto alla povertà è *mission* centrale del *social work*:

In solidarity with those who are disadvantaged, the profession strives to alleviate poverty, liberate the vulnerable and oppressed, and promote social inclusion and social cohesion' (IFSW 2014⁵²)

Nonostante sia un tema centrale, è difficile trovare una concettualizzazione univoca della povertà. Differenti sguardi rispetto alla povertà emergono nella letteratura sociologica e di *social work*, si possono raggruppare in almeno una dozzina di *cluster* (Spicker 2007). Si individuano alcune macro-teorie entro cui si collocano le riflessioni del lavoro sociale contro la povertà (Strier e Binyamin 2010; Krumer-Nevo 2020). Secondo una visione individualista la causa della povertà è da attribuire alla persona, non adeguata e poco abile a partecipare al mercato del lavoro, da cui rimane esclusa (Herrnstein e Murray, 1994). Una seconda visione, di orientamento funzionalista-conservativo, considera la povertà come il risultato di fattori culturali, comportamentali, morali propri

⁵² <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

dell'individuo. Deriva da tale logica la distinzione tra poveri meritevoli e non meritevoli, che mostrano problematiche di adattamento comportamentale (Katz 2013). Nonostante sia stata criticata, è una teoria che esercita ancora influenza per quanto riguarda la riflessione sulle politiche contro la povertà. Gli interventi che seguono tale impostazione mirano a modificare il comportamento di chi chiede aiuto: oggi ne sono un retaggio i programmi di condizionalità stringenti che ritengono il povero come una persona dipendente, per cui è necessaria una forte attivazione (Dwyer and Wright 2014; Garthwaite 2016; Patrick, 2014; Krumer-Nevo 2020) Si evidenziano in particolare le condizionalità comportamentali, dette “*welfare conditionality*” (Watts e Fitzpatrick 2018). Si sposta pertanto la riflessione dalla tutela del “*welfare*” alla necessità del “*work*”, che può coinvolgere solo chi viene ritenuto meritevole (Watts et al 2018; Patrick 2017). In contrasto con tali principi si collocano le ideologie strutturaliste: per cui la povertà è considerata innanzitutto un fenomeno strutturale e di violazione dei diritti umani (Craig 2002; Rank 2005). La povertà non è più una colpa individuale ed include molteplici dimensioni relative ai processi di esclusione, discriminazione, disuguaglianza. È un problema complesso che va oltre l'assenza di risorse materiali che colpisce il singolo (Jo 2013; Lister 2021).

The conceptual lens of poverty must be broadened from the purely material to include the non-material and from the individual to the collective (Jo 2013. P.517)

È conseguenza delle disuguaglianze della società, che derivano da differenze tra classi, di genere, culturali (Millar 2007; Wilkinson e Pickett 2010; Atkinson 2015) ed impatta più duramente nei confronti di chi incontra maggiori discriminazioni, come le donne o gli stranieri. Gli studiosi di tale paradigma non effettuano distinzioni tra poveri più o meno meritevoli, ma intendono l'intervento di aiuto come azione universale di contrasto alle disuguaglianze. La povertà è quindi correlata alle barriere strutturali che riducono le opportunità e impediscono la piena partecipazione (Gans 1995). La letteratura sottolinea lo svantaggio sperimentato da alcuni gruppi a causa delle discriminazioni subite (Thompson 1996). Un fattore sociale e culturale rilevante è la cittadinanza, il cui mancato riconoscimento aumenta l'esclusione (Lister 2003; Dwyer 2010; Lavee et al. 2022) e le disuguaglianze: poiché preclude l'accesso ai diritti civili, sociali, politici al pari degli altri cittadini

(Lavee et al. 2022). Ciò come visto accade anche nel nostro Paese. Gli stranieri incontrano discriminazioni che aggravano l'esperienza di povertà e che possono compromettere l'accesso agli aiuti del welfare, come all'assistenza sanitaria, all'abitare (Boeri et al. 2015; Amuedo-Dorantes et al 2018). Essere stranieri influisce sulla povertà lavorativa (Levanon et al. 2021): si sperimentano trattamenti disuguali e minori possibilità di avanzamento di carriera (Pager e Western 2012). Le discriminazioni strutturali hanno aumentato gli squilibri di potere, che danneggiano i più fragili e creano disuguaglianze. Tali rapporti possono caratterizzare anche la relazione tra assistente sociale ed utente: aspetto che aggrava l'oppressione (Strier and Binyamin 2010). Secondo le ideologie strutturaliste, la povertà è dunque espressione e conseguenza dell'oppressione politica, economica, di genere, etnica e va affrontata intervenendo sul sistema nel complesso, da cui hanno origine le disuguaglianze (Strier and Binyamin 2010). Nel tentativo di connettere l'approccio strutturale alla pratica operativa, viene teorizzato il paradigma *Poverty Aware (PAP)* (Krumer-Nevo 2009,15,20). Si notano assonanze con la concettualizzazione operata da Fraser e Lister che individuano aspetti redistributivi e di ingiustizia relazionale all'origine della povertà (Fraser 2007; Lister 2004). Secondo il PAP La povertà viene considerata come violazione di diritti umani fondamentali: all'assenza di beni materiali si associa non solo l'esperienza di discriminazione, che impedisce di accedere alle opportunità e provoca disuguaglianze, ma anche aspetti relazionali e simbolici quali lo stigma, il senso di vergogna sociale, la mancanza di rispetto, l'umiliazione, *l'othering*. La povertà non è esclusivamente connessa a dimensioni strutturali di livello macro, ma è anche esperienza sperimentata quotidianamente attraverso quelle che sono definite micro-aggressioni (Krumer-Nevo 2020): atteggiamenti costanti, che possono essere manifesti o sottili, perpetrati da parte di chi non è in povertà ed anche dai professionisti dell'aiuto e che danneggiano i poveri aumentando il senso di emarginazione sociale.

3.2. Stigma, othering, vergogna sociale acquiscono il vissuto di povertà

Da tempo le persone che si rivolgono agli operatori sociali sono oggetto di stigma e pregiudizi (Frost 2016) ed anche solo essere un utente di un assistente sociale è sufficiente per attirare lo stigma su di sé. Chi vive in povertà ha un'esperienza costante della mancanza di rispetto e del mancato riconoscimento della dignità. Anche gli stessi professionisti dell'aiuto possono utilizzare pratiche stigmatizzanti (Nordt et al. 2006) nonostante il *social work* sia radicato nel rispetto della persona e nel contrasto alle discriminazioni e allo stigma (Burke e Parker 2007; Dominelli 2017; Thompson 1996). Il povero viene ricondotto a qualcosa di "altro" e diverso rispetto alla maggioranza degli individui. L'*othering* è un processo di presa di distanza, demarcazione, differenziazione che contrappone la persona in povertà agli altri individui. (Lister 2004, 2015).

Othering describes how the 'non-poor' treat 'the poor' as different. It is a dualistic process of differentiation and demarcation that draws a line between 'us' and 'them', which establishes, maintains and justifies social distance (Lister 2015, p.142).

Una forma di mancato riconoscimento in cui l'altro, considerato inferiore, privo di motivazione e capacità, razionalità perde lo spazio di parola ed insieme la possibilità di incidere sulle politiche che lo riguardano (Krumer-Nevo e Benjamin 2010; Lister 2015; Patrick 2017).

Perceiving one as the Other includes also denial of her or his visibility and of her or his resemblance to the 'self', refusal to admit her or his uniqueness or to acknowledge her or his voice and knowledge (Krumer-Nevo e Benjamin 2010, p.695)

Attraverso l'*othering* si creano divisioni tra gruppi: "noi" a cui attribuiamo qualità e risorse positive e "loro", portatori di valori negativi e svalutati, considerati al pari di oggetti. È un processo di "ingiustizia simbolica" (Krumer-Nevo e Benjamin 2010; Lister 2015; Fraser 2007). Tale considerazione acuisce il senso di esclusione ed appare in linea con il pensiero funzionalista che suddivide i poveri come più o meno meritevoli di aiuto. L'*othering* si alimenta anche a causa della narrativa stigmatizzante che viene diffusa dai media, dalla classe politica e dagli stessi studiosi, anche rispetto a chi richiede un sussidio pubblico (Gilens 2004; Jensen e Tyler 2015). Il linguaggio utilizzato ha contribuito a creare la netta distinzione per cui i poveri sono considerati lontani dall'esperienza comune. Anche le stesse parole "povertà" e "poveri"

possono essere stigmatizzanti se sono attribuite da chi non si trova in povertà a persone che non si definirebbero come tali (Lister 2004). Per alcuni studiosi questi termini non dovrebbero nemmeno essere presenti nelle ricerche sociali, per altri possono essere utilizzati come strumenti di azione politica (Beresford et al. 1999) La pesante retorica colpisce particolarmente chi beneficia di sussidi monetari. Ad esempio, il percettore dell'Universal Credit viene definito "scrounger" (scroccone) o "benefit fraud" (fraudolento) (Patrick, 2017, 2020) e tali considerazioni possono portare a un sottoutilizzo di uno strumento (Roosma et al. 2016). In uno studio inglese emerge che i fraudolenti che ricevono i sussidi del welfare, seppur siano una parte minoritaria, ricoprono un notevole spazio nei media e nella stampa e suscitino un ampio dibattito politico; che non accade relativamente ai molti che accedono ai benefici avendone pieno diritto (Baumberg et al 2012). In letteratura si trova l'espressione *machine of anti-welfare commonsense*, che indica l'attuale delegittimazione delle politiche di contrasto alla povertà e lo stigma rivolto a chi beneficia degli strumenti del welfare, in particolare alle misure di reddito minimo (Jensen e Tyler 2015; Patrick 2020). Dimensione che è perpetrata dalle comunicazioni distorte e svalutanti (Jensen 2014). Una simile retorica si ritrova in diversi contesti e da tempo caratterizza, come visto, il nostro Paese. Sembra pertanto che in alcuni casi i sistemi di protezione sociale finalizzati al contrasto della povertà accentuino gli aspetti di ingiustizia relazionale (Patrick 2020). Vengono attribuite etichette che acuiscono il senso di emarginazione e ciò condiziona la capacità di dare voce alla propria esperienza di povertà (Lister 2005; Patrick 2020) ed inoltre delegittima le politiche pubbliche di assistenza. Lo stigma è una forma di discredito dell'identità che inizialmente era associata a chi veniva definito come deviante ed era escluso dalla società (Goffman 1968): deriva dal riconoscimento della differenza e dalla svalutazione dell'altro ed è una caratteristica delle interazioni sociali. Lo stigma verso il povero è stato coltivato anche negli anni recenti e sembra caratterizzare i contesti in cui sono evidenti forti disuguaglianze. Lo stigma è stato ridefinito in termini strutturali come forma di potere

embedded within the social relations of capitalism (Tyler, 2020 p.9).

Può aumentare il senso di esclusione sociale che colpisce in particolare persone *hard to reach* (come vengono definite tra gli altri le persone senza dimora) (Faugier e Sargeant 1997). In generale quando la causa di una condizione è

attribuita alla responsabilità personale si evincono alti livelli di stigma (Earnshaw et al. 2013). Lo stigma può influire sul senso di vergogna che sperimentano quanto si trovano in precarietà economica (Townsend 1979; Chase e Walker 2013; Walker e Chase 2015; Frost 2016). Nonostante gli studiosi si siano concentrati su molteplici aspetti, focale risulta la natura relazionale di tale esperienza: *“social nature of the experience of shame”* (Frost 2016, p.4). La natura sociale della vergogna impatta sulla formazione dell'identità, dal momento che dipende dal modo in cui la persona in povertà ritiene di essere percepita e giudicata da altri. Nella definizione multidimensionale di povertà che dà Lister emerge la dimensione di vergogna sociale che avvilisce il senso di dignità (Lister 2005):

Poverty has to be understood not just as a disadvantaged and insecure economic condition but also as a shameful and corrosive social relation (Lister 2005, p.8).

Il senso di vergogna è una conseguenza del mancato rispetto dei diritti umani fondamentali e della presenza di disuguaglianze strutturali (Frost 2016). Sen definiva la vergogna *irreducible absolutist core* della condizione di povertà (Sen 1983, p.159). Porta ad accrescere la condizione di isolamento ed esclude dalla partecipazione alla vita della comunità. Proprio per tentare di contrastare la vergogna sociale le persone in povertà possono reagire isolandosi e sperimentando vissuti di marginalità (Chase e Walker 2012). Inoltre, il timore e la vergogna di essere oggetto di stigma e di venire considerati come *scrounger* (Patrick 2017) o nel caso italiano come “fannulloni” per aver richiesto un contributo economico può portare la persona in povertà a non richiedere uno strumento di protezione sociale cui pure avrebbe diritto: ciò accade frequentemente in vari paesi, compreso l'Italia (Currie 2004; Baumberg et al. 2012;). Uno dei fattori che determinano il mancato *take-up* di un sussidio rivolto ai poveri è pertanto lo stigma che avvilisce quello che viene definito *claimant* nelle ricerche inglesi. Il senso di stigmatizzazione legato all'essere un beneficiario di uno strumento del *welfare* cambia a seconda dello strumento e del contesto di riferimento:

The degree of stigmatisation generated by a welfare benefit will depend on its rules and method of delivery, with some schemes less stigmatising than others (Hernanz et al.,2004, p.20).

L'esclusione sociale che consegue può influire sul benessere, sullo stato di salute della persona, sui comportamenti: ad esempio aumentando la possibilità di abuso di sostanze o depressione (Nathanson 199). In letteratura (Beresford et al. 1999; Lister 2013) la sofferenza psicologica connessa al vissuto di povertà si radica nel senso di umiliazione, nel mancato riconoscimento della dignità, nell'assenza di stima, nello stigma, nel senso di vergogna, dall'assenza di potere, nel mancato riconoscimento dei diritti umani e di cittadinanza. I problemi derivanti dalla povertà, dalle disuguaglianze sociali, dal mancato accesso alle tutele del welfare sono pertanto molteplici e si evidenzia una forte correlazione tra dimensione sociale e sanitaria (Pickett e Wilkinson 2010). Alcune ricerche riportano che particolari disagi legati ad alti livelli di depressione ed ansia si rilevano nell'esperienza delle madri sole con figli a carico (Provencher e Carlton 2018).

3.3. Strategie ed abilità per contrastare la precarietà

Ci sono varie modalità messe in atto dalle persone in povertà per contrastare lo stigma e fronteggiare la situazione di precarietà. Innanzitutto chi richiede contributi economici a volte non condivide tale aspetto con le altre persone: il nascondersi è una possibile strategia (Goffman 1990) che può interessare specificamente chi beneficia di un sussidio pubblico (Tyler 2013). Questa modalità di ritiro sociale può portare tuttavia all'isolamento e all'assenza di reti di supporto che potrebbero essere di aiuto nelle gravi criticità (Walker 2014). Ancora, nelle ricerche di *social work* chi sperimenta la povertà dichiara spesso di meritare l'aiuto ricevuto, contrapponendosi a quanti invece, fraudolenti, non ne avrebbero diritto (Chase e Walker 2013; Patrick 2016). La narrativa distorta che individua il povero meritevole e non meritevole sembra quindi aver influenzato le attitudini e le modalità di risposta di chi ne ha diretta esperienza, che è portato a dover dare una legittimazione della propria posizione. Si distingue chi (il "them" dell'*othering*) sceglie di richiedere un contributo economico di cui potrebbe in realtà fare a meno e chi invece ("us") ne è costretto a causa delle problematiche strutturali (ad esempio il salario inadeguato, le responsabilità di cura, le discriminazioni subite) che rendono necessario e giusto l'aiuto esterno (Patrick 2016). Se la persona oggetto di stigma si considera meritevole di aiuto e non riconosce l'immagine impropriamente attribuita da altri, non percepirà un senso di vergogna sociale

per la situazione di difficoltà vissuta. In una ricerca recente (Evans 2022) ad esempio alcune madri evidenziavano l'importanza del lavoro di cura nei confronti dei figli, faticoso ed ingiustamente non remunerato. Emerge la volontà di ristabilire una visione abilitante della persona in povertà da chi ne ha diretta esperienza (Skeggs 1997). Riconoscere le barriere affrontate e rifiutare l'immagine che viene attribuita dall'opinione pubblica, dai media, dalla classe politica, appaiono come modalità di reagire allo stigma. Lo stigma che riguarda chi vive in povertà può essere contrastato, divenendo quindi motivazione della resistenza. Per contrastare l'esperienza di povertà Lister classifica diverse possibili modalità di risposta (Lister 2004).

Figura 1 forme di agency esercitate dalle persone in povertà



Fonte Lister 2004

Seguendo la sua classificazione "Getting by" (*andare avanti*) riguarda la lotta personale e quotidiana di chi vive in povertà e cerca di reagire nonostante le circostanze critiche e le micro-aggressioni di ogni giorno. Si sostanzia di diversi aspetti: come l'abilità nella gestione delle spese, una predisposizione positiva e ottimista (Lister 2004). Ancora sono importanti le risorse emozionali, come l'affetto e l'amore: lo dimostrano le madri in povertà che dalla cura dei figli traggono la propria forza e capacità di reagire (Gillies 2006); anche la cultura può essere di aiuto: dal momento che ne deriva la capacità di adattarsi

e di accedere alle risorse a disposizione (Lister 2020). Anche la disponibilità di tempo è funzionale per attraversare la povertà, dal momento che vivere in povertà significa incontrare lungaggini, ad esempio burocratiche e amministrative, e consumare tempo e stress. *“Getting back at”* rappresenta la risposta politica quotidiana: è la resistenza di ogni giorno messa in atto da chi sperimenta la precarietà. Spesso si unisce a un senso di mancanza di potere, inferiorità, rabbia. Tale predisposizione può portare a forme di resistenza collettiva disorganizzata o possono conseguire comportamenti quali l’abuso di sostanze (Lister 2020). *“Getting out”* rientra nel quadrante personale e strategico: la fuoriuscita da tale condizione si associa alla ricerca lavoro (che comunque non viene considerato panacea contro la povertà) e alla formazione, utili a superare la povertà. In particolare alcuni studi si soffermano sull’esperienza delle madri sole impegnate nella cura dei figli e nella necessità di bilanciare l’economia familiare (Millar e Ridge 2013). *“Getting organized”* fa parte del quadrante politico strategico e si riferisce alla risposta collettiva messa in atto proprio da chi si trova in precarietà: dipende dal senso di identificazione delle persone come membri di un gruppo organizzato. Si sottolineano alcuni vincoli e criticità rispetto alla capacità di rispondere collettivamente alla povertà: come la difficoltà nell’identificarsi sotto l’etichetta di “poveri” dal momento che

“Proud to be poor” is not a banner under which many are likely to march (Lister 2004 p. 152).

Inoltre l’*othering* che può anche caratterizzare l’atteggiamento delle persone in povertà può impedire un senso di identificazione con chi anche si trova in simile precarietà (Chase e Walker 2013).

Un atteggiamento che permette di reagire nelle criticità è quello della resilienza. Vengono date numerose definizioni che convergono attorno all’idea della capacità di resistere alle difficoltà di vita. Emerge in reazione alle avversità che rendono l’individuo vulnerabile ed è la capacità di adattarsi in una maniera positiva (Luthar et al. 2000; Rutter 1999). Tale forma di adattamento impedisce di essere danneggiato nelle criticità. Andando oltre il concetto di adattamento, la resilienza è anche capacità di rispondere agli sconvolgimenti imprevisti, shock, avversità e può essere promossa da strumenti di *policy*, come le misure di contrasto alla povertà. A volte strumenti

condizionali, attivanti, eccessivamente rigidi possono tuttavia scoraggiarla, compromettendo l'autonomia e le capacità della persona (Donoghue and Edmiston 2020).

La resilienza è anche forza intrinseca che appartiene a chi, nonostante le difficoltà, dimostra resistenza e dignità (Folgheraiter 2012). Si compone quindi delle risorse della persona ed anche dello stato di stress cronico, malessere o di assenza di speranza che può accompagnare chi cerca di contrastare la povertà (Ghate e Hazel 2002; Pemberton et al., 2014); è indagata anche specificamente per quanto riguarda l'esperienza delle madri in povertà (Gillies 2006). Ciononostante gli aspetti attinenti alle risorse proprie delle persone e dei nuclei in povertà non sembrano molto rappresentati e indagati nella ricerca italiana (Fondazione Zancan 2016; Vecchiato 2015). Da uno studio della Fondazione Zancan emerge che le famiglie in povertà, seppur vivano situazioni di evidente fragilità, dichiarino di possedere risorse (relazionali e sviluppate tra i membri) per affrontare le criticità. Tali risorse sono funzionali perché diffondono benessere fuori da sé, risultando di utilità anche per altre persone (Saleeby 2009; Canali e Vecchiato 2019). Anche il metodo relazionale di cui si tratterà a breve (Folgheraiter 1999; 2007) ribalta la prospettiva radicata che guarda alle mancanze e debolezze di chi chiede aiuto. Invita invece a considerare le capacità e forze intrinseche che appartengono a quanti sono interessati a contrastare le criticità di vita e a ragionare insieme per un cambiamento positivo. La persona non è "utente" destinataria di un aiuto esterno, ma partecipa attivamente all'intervento di aiuto co-costruito insieme all'operatore, che cede potere e dà fiducia al fine di generare un potere maggiore. Da questa condivisione nasce quello che viene definito come "bene relazionale" (Donati 2010).

3.4. Il ruolo degli operatori nel contrastare la povertà

L'operatore sociale storicamente agisce sul campo incontrando famiglie in povertà ed impegnandosi per ampliare l'esigibilità dei diritti sociali (Schietecat et al. 2018; Lavee e Strier 2018; Feldman 2019). Gli operatori sociali supportano chi affronta momenti critici anche attraverso il sostegno emozionale. In letteratura (Weiss-Gal et al. 2009; Blomberg et al. 2013) gli studiosi si interrogano su quale sia la percezione della povertà e le attitudini

con cui i professionisti dell'aiuto si rivolgono a chi la sperimenta. Emerge che le credenze personali siano determinanti nelle decisioni operative (Enosh e Bayer 2015), che derivano da aspetti quali gli stereotipi di genere e culturali, ed anche dal contesto istituzionale e dall'ente di appartenenza (Strier 2008). La distanza emerge se si intende la povertà secondo una "*deficit perspective*", riconducendo i problemi a livello individuale e familiare mentre l'operatore, unico esperto, è colui che corregge determinate disfunzioni (Sousa et al. 2006). Tale atteggiamento risulta discriminatorio e può generare frustrazione nel professionista così come nel destinatario dell'intervento. La letteratura riporta inoltre che spesso gli operatori non riconoscono le barriere istituzionali che affrontano le persone in povertà, mentre al contrario chi richiede aiuto evidenzia le cause strutturali nella propria condizione (Weiss-Gal et al. 2009; Strier et al. 2008). La tradizionale visione di un aiuto unidirezionale portato da un professionista sapiente verso un utente passivo e poco abile è opposta a quanto propone il paradigma relazionale che, come si vedrà a breve, considera le persone come esperte per esperienza della propria condizione di vita (Folgheraiter 1999, 2007, 2011). Tra operatore e utente si può sviluppare un approccio collaborativo, che appare come "amicizia professionale" (Sousa e Rodrigues 2012); le potenzialità di una relazione di vicinanza, connessione, fiducia vengono riportate in letteratura (Beresford et al. 2008; O'leary et al. 2013). In letteratura viene descritto il forte impatto emozionale che caratterizza l'incontro con chi chiede aiuto ai servizi: risulta pertanto prioritario sviluppare capacità per gestire le situazioni emotive (Lister 2004), anche per evitare il senso di perdita di speranza, di esaurimento o il *burn out* (Knei-Paz 2009). Una caratteristica per operare alla giusta distanza emozionale è l'empatia, che può essere coltivata negli studi e nei percorsi di formazione. È definita:

Atto di percepire, comprendere, fare esperienza e rispondere allo stato emozionale e alle idee di un'altra persona (Barker 2003, p.141).

Gli aspetti che caratterizzano l'empatia sono la risposta affettiva, la consapevolezza della distanza tra sé e l'altro, la capacità di assumere la prospettiva dell'altro e di regolare le emozioni (Gerdes et al. 2011). Anche per chi chiede aiuto tra i fattori di successo dell'intervento fa la differenza la relazione con un operatore di riferimento, il senso di vicinanza, di familiarità, la predisposizione all'ascolto, l'atteggiamento non giudicante, la collaborazione con il professionista. Inoltre, l'assenza di una percezione di

controllo e di una visione paternalista dell'aiuto (Ribner et al. 2002). Anche la flessibilità viene valutata positivamente: si manifesta ad esempio nella possibilità di incontrarsi al di fuori di un *setting* formale e fisso e nella capacità di rispondere ai bisogni senza rigidità, attraverso approcci innovativi. Lo stile operativo è influenzato dal contesto geografico, istituzionale e delle ideologie, aspetti che condizionano anche la predisposizione all'empatia (Gerdes et Seagal 2011). Oggi può accadere che chi dimostra minore capacità di adattamento venga considerato meno meritevole di aiuto, in particolare in un contesto di risorse scarse (Lavee e Strier 2018). I giudizi morali sono di forte impedimento per sviluppare la relazione di aiuto: i professionisti possono utilizzare pratiche stranianti, ponendo delle barriere tra sé e la persona in povertà: si genera appiattimento emozionale, *othering*, scissione emotiva (Lavee e Strier 2018). Come visto, ciò può aumentare il senso di vergogna sociale del povero: aspetto che influenza negativamente l'accesso a welfare ed anche la richiesta di misure di reddito minimo cui si avrebbe diritto. La predisposizione dell'operatore sociale risulta pertanto fondamentale dal momento che può contribuire a contrastare il mancato *take-up* legato al senso di vergogna e allo stigma (Finn e Goodship 2014). Finn e Goodship (2014) hanno analizzato le motivazioni associate alla mancata richiesta della pensione da parte di chi ne avrebbe avuto diritto: in molti avrebbero presentato domanda se avessero ricevuto delle forme di attenzione da parte degli operatori sociali, come contatti telefonici o visite domiciliari, che avrebbero potuto aiutare a contrastare lo stigma. Lo stigma dipende non solo dalle attitudini degli operatori, ma anche dalle regole amministrative e di funzionamento della politica: ad esempio le misure più stigmatizzanti sono quelle in cui la funzione di erogazione e quella di controllo rimangono in capo allo stesso ente o funzionario ed anche quelle in cui il richiedente è continuamente obbligato a riferire rispetto all'andamento del percorso, al cambiamento delle circostanze e al comportamento tenuto (Hernanz et al. 2004; Baumberg et al. 2012).

In letteratura viene approfondito il ruolo degli operatori sociali che agiscono come *street level bureaucrats* a partire dalle prime riflessioni di Lipsky (1980). I professionisti dell'aiuto nel valutare l'accesso a determinati strumenti, ruolo tipico di chi opera nelle pubbliche amministrazioni, agiscono con discrezionalità, intesa come tensione tra flessibilità e uniformità (Loyens e

Maesschalck 2010). Tale spazio di discrezionalità è frutto delle politiche di decentramento (per cui è coinvolto maggiormente il livello locale nella responsabilità decisionale) ed è caratteristico delle misure di attivazione, come gli strumenti di reddito minimo di inserimento (Rice 2013). La discrezionalità si evidenzia in ogni fase delle procedure di aiuto, a partire dall'*assessment* per l'accesso alle prestazioni (Ellis 2007; Brodtkin 2012) e nella definizione di pacchetti di aiuto (Folgheraiter 2003). Gli operatori sperimentano tensioni dovendo bilanciare la valutazione dei bisogni alla disponibilità di risorse ed inoltre dovendo fare i conti con le aspettative degli utenti in fase di prima richiesta dell'aiuto (Parker 2017), nonché con la dimensione etica legata all'autodeterminazione e alla valorizzazione delle capacità. Gli spazi di discrezionalità dell'assistente sociale, le modalità di aiuto, l'atteggiamento dimostrato possono rilevare sull'andamento dei percorsi nei programmi di attivazione (Van Berkel et al. 2017).

Il lavoro sociale può anche riguardare la dimensione delle politiche. Nella prospettiva della *policy practice* l'operatore sociale, capace di leggere il contesto in cui è inserito, oltre ad impegnarsi in un'azione di *advocacy*, mira ad influenzare i processi di *policy* partendo dall'azione di campo per tutelare un'ampia collettività (Gal e Weiss-Gal 2013; De Corte e Roose 2020). Gli assistenti sociali che lavorano per contrastare la povertà sono guidati dal mandato professionale e attraverso il lavoro quotidiano di incontro con le persone possono dare voce a chi vive in povertà. Alcuni studi recenti riflettono sull'opportunità di disegnare le politiche partendo dal punto di vista dei cittadini (Trappenburg et al. 2020; Gilboa e Weiss-Gal 2022). In una ricerca condotta in Belgio persone con esperienza di povertà hanno contribuito a modificare le prassi operative all'interno degli uffici pubblici. Vengono definiti "interpreti istituzionali". (De Corte et al. 2018) Hanno operato in ruoli differenti: attivi nell'incontro con persone in povertà al fianco dei professionisti, ma anche nel ripensamento delle procedure di accesso ai servizi. Il loro contributo è stato utile a riflettere sulle modalità di comunicazione più opportune con persone in povertà ed inoltre a ripensare le logiche che guidavano l'aiuto. Diversi studi di *social work* si concentrano anche su come sia rilevante il ruolo di *advocacy* degli enti no-profit per promuovere la giustizia sociale nei confronti delle persone in povertà e oggetto di stigma (Hasenfeld e Garrow 2012; Kimberlin 2010). Varie teorie sembrano accordarsi

rispetto al ruolo della “*social welfare advocacy*” di influenza delle politiche sociali e di rappresentanza dei gruppi sociali oppressi (Kimberlin 2010). Il contesto neo-liberista sembra aver oggi mutato anche le modalità di advocacy, tanto da portare oggi a riflettere rispetto ad una “*liquid advocacy*” (Feldman et al. 2017).

3.4.1. Dare riconoscimento ed agire con rispetto

Spesso chi vive in povertà non riceve considerazione, rispetto, riconoscimento, rappresentazione (Fraser 2009; Lister 2015; Patrick 2017). Dare riconoscimento risponde alla necessità di restituire dignità e umanità (Lister 2004, 2020; Krumer-Nevo 2016; Gupta e Blumhardt 2017).

Social work should seek recognition of people in poverty based ‘on their common humanity and citizenship and the equal worth that flows from that (Lister, 2004, p. 188).

Il *social worker* che si occupa di povertà deve agevolare anche ai più fragili la ricerca di uno spazio di parola. All’ascolto attento dei poveri segue un passo ulteriore, definito da Krumer-Nevo “*from voice to knowledge*” (Krumer-Nevo 2020): riconoscere le competenze aiuta a creare un dialogo nuovo, in cui la persona in difficoltà diventa portatrice di esperienze, capacità, abilità che mancano all’operatore. L’operatore sociale per Krumer-Nevo può assumere una posizione di ascolto di quella che è una “*life knowledge*” (Krumer-Nevo, 2005 p.99). L’ascolto è quindi finalizzato al riconoscimento di forze, abilità, possibilità di partecipazione e capacità di resilienza. Il *social work* si radica nel riconoscimento della giustizia sociale, nella promozione dei diritti umani e della dignità (Ife 2001; Healy 2010; Gupta & Blumhardt 2017; Krumer-Nevo 2016; Boone et al. 2019). Healy definisce gli operatori sociali nell’attività di campo come “*lavoratori dei diritti umani*” (Healy 2008 p.745). Se la primaria responsabilità di assicurare il rispetto universale dei diritti umani e della giustizia sociale è della politica, l’operatore sociale è colui che concorre a garantire tali principi nella dimensione micro. (Folgheraiter 2012). La sua azione non sarà soltanto rivolta ad evitare le pratiche oppressive, ma anche alla difesa dei diritti negati e calpestati, secondo le pratiche dell’*advocacy* (Dalrymple e Boylan 2013). In accordo con la riformulazione della definizione di Lavoro Sociale operata da Folgheraiter:

I principi dell'autodeterminazione e della reciprocità, così come la difesa di diritti umani compromessi e la riparazione di palesi ingiustizie sociali, sono fondamentali per il Lavoro Sociale (Folgheraiter, 2012).

La ricerca di dignità e riconoscimento deriva dall'aver sperimentato umiliazione e mancanza di rispetto (Honneth 2007). Anche l'uso inappropriato del linguaggio e l'etichettamento hanno contribuito alla svalutazione di chi vive in povertà. Per Taylor il riconoscimento è "*vital human need*" e si può ricevere attraverso l'interazione con altre persone (Taylor 1992, p. 26). Al riconoscimento si lega il tema del rispetto verso la persona in povertà:

Too often, people experiencing poverty are not treated with respect, either in general or by the people they come into contact (Commission on Poverty, Participation and Power, 2000 p.18)

Il rispetto si radica nel diritto di uguaglianza ed accresce l'autostima e la capacità di agire di chi spesso subisce denigrazioni ed è stato oggetto di stigma.

Treating people with respect is a core social work value. However, it must be linked to wider social and political contexts and underpinned by a fundamental belief in equality and human rights'(Gupta and Blumhardt 2018, p. 11).

Nussbaum include il rispetto all'interno delle abilità umane fondamentali:

Having the social bases of self-respect and non-humiliation; being able to be treated as a dignified being whose worth is equal to that of others" (Nussbaum, 2000, p. 79)

Dalla necessità di rispondere all'*othering* e alle ingiustizie sperimentate deriva la "politica fondata sul riconoscimento e sul rispetto" (Lister 2004, 2013, 2020; Gupta e Blumhardt 2017). Oltre al riconoscimento e rispetto, che appartengono all'asse simbolico, si associa anche la redistribuzione dei beni materiali come funzione propria del *social work*, che può impattare per quanto riguarda la diminuzione delle disuguaglianze (Fraser 2007; Lister 2013). L'operatore che si impegna a riconoscere i diritti umani è portato ad analizzare le cause della povertà, piuttosto che i sintomi (Donald And Mottershaw 2009): ciò contribuisce a restituire alle persone in povertà il *sens of self* (Donald And Mottershaw 2009 p. 43), fondamentale a smuovere l'*agency* (Lister 2004). Riconoscere nella povertà la violazione dei diritti umani porterà chi ne è afflitto ad accettare la propria situazione, che accomunerà anche quanti

subiscono simili ingiustizie (Lister 2004). Se, come visto, spesso chi vive in precarietà difficilmente accetta la propria condizione, sentendosi umiliato anche solo dal termine “povero”, un approccio radicato nella garanzia dei diritti sarà funzionale a ritrovare valore ed a sentirsi parte di una collettività:

But marching under the banner of human rights makes it easier to stand up and be counted as poor (Lister, 2013, p.115)

Con il sostegno dell’operatore si può ritrovare quella dignità che viene sradicata nell’esperienza di povertà.

Poverty strips your dignity. You can't have any dignity with poverty' (Beresford et al., 1999, p. 90).

Attraverso l’approccio fondato sui diritti che restituisce pieno riconoscimento a chi richiede un sostegno economico può essere smantellata la dicotomia tra *work* e *welfare* e la distinzione tra cittadino meritevole e immeritevole (Garthwaite 2016).

Risulta essenziale contribuire attraverso la pratica operativa alla legittimazione del welfare, dal momento che tutti possono avere bisogno di un aiuto pubblico in una determinata fase della vita. Va riconosciuto e valorizzato il punto di vista di chi affronta la povertà, anche al fine di portare un cambiamento a livello politico e strutturale:

They have the capacity to place, and indeed sometimes to force, life knowledge on the political, professional, academic and policy making agenda' (Beresford, 2000, p. 493).

In questo quadro appare centrale il ruolo degli operatori che devono intervenire per ridurre le circostanze che acquiscono il senso di vergogna sociale e favorire la piena partecipazione della persona alla comunità (Banks 2008; Barnes 1999; Dominelli 2002, 2008; Thompson 2006).

3.4.2. Metodologia relazionale nel lavoro con persone in povertà

L’approccio relazionale al lavoro sociale appare particolarmente adatto nel contrasto alla povertà. Secondo la metodologia relazionale (Folgheraiter 2004, 2011, 2017) la fuoriuscita dalle difficoltà sociali ha natura umana, non tecnica né finanziaria (Folgheraiter 2008). Seguendo tale approccio la persona non può essere manipolata o indotta a determinati comportamenti per

soddisfare la volontà dell'operatore. (Arnkil e Seikkula 2013; Folgheraiter 2004). Ciò porterebbe allo svilimento e al mancato riconoscimento della dignità e dell'autodeterminazione; ad un senso di insoddisfazione, frustrazione ed in alcuni casi *burn out* dell'operatore, per non aver "risolto" un determinato problema. Per quanto riguarda il lavoro di contrasto alla povertà, che ha natura complessa, appare calzante il riferimento al problema sociale, che non ammette soluzioni specifiche e tecniche:

Ogni problema sociale (non generalizzabile) ammette una pluralità di soluzioni, tutte, grosso modo, equamente possibili al momento in cui l'intervento prende il via. Dunque: c'è l'indeterminazione – non esiste una soluzione certa- non tanto perché non ne esiste veramente una, bensì al contrario perché esistono parecchie soluzioni potenziali (Folgheraiter 1998, p.389).

La metodologia relazionale introduce il principio di indeterminazione: la necessità di riconoscere che né le modalità operative né l'esito di tali azioni possono essere stabiliti con certezza dall'operatore prima di entrare nella relazione di aiuto, i processi di aiuto sono indeterminabili a priori proprio perché emergenti dalla relazione delle persone interessate al fronteggiamento dei problemi. Nell'intervento di aiuto va abbandonata la visione che vede nel professionista un risolutore. L'agire tecnico può essere utile ma non è sostanziale; la relazione che si crea tra coloro che sono coinvolti e sono interessati a fronteggiare il problema è l'elemento fondante che può determinare un cambiamento (Folgheraiter 2004; 2017). La fiducia è un collante che caratterizza la relazione ed è componente essenziale del capitale sociale (Donati 2010). La relazione è di reciprocità (o mutualità): per cui chi richiede aiuto riceverà un beneficio solo se per primo aiuterà l'operatore ad intervenire (Folgheraiter e Raineri 2017). La persona diventa quindi co- produttore dell'aiuto stesso (Donati 2010) e muterà il classico ruolo di "utente" in quello di "aiutante" (Folgheraiter 2004). Si ritiene che se da un lato chi è immerso nella situazione possa esprimere il significato soggettivo del problema (le emozioni, il punto di vista personale, le maggiori criticità affrontate al riguardo...) con la propria consapevolezza e possibilità, dall'altro l'operatore restituisca una visione oggettiva. Chi chiede aiuto porterà con sé un sapere esperienziale, posseduto proprio in virtù del fatto di aver vissuto in prima persona una determinata situazione di vita, di cui è esperto per

esperienza (Raineri 2011). L'operatore dovrà imparare a cedere ed anche richiedere l'aiuto andando oltre la prassi consuetudinaria (Cabiati e Pancirolli 2019). È un punto di vista innovativo, dal momento che rovescia la concezione unidirezionale, di un intervento portato da un esperto risolutore a chi non viene riconosciuto capace di agire (Rossiter 2011). Il principio per cui l'aiuto si costruisce insieme ai diretti interessati connette il lavoro sociale relazionale a quello costruttivista (Parton 2003), anti-oppressivo (Dominelli, 2002, 2012) e anti-discriminatorio (Thompson 1996). Un ulteriore principio del metodo è quello dell'auto aiuto, secondo cui il senso di responsabilità e di attenzione verso l'altro porta beneficio nella persona stessa che offre aiuto, in conformità con il principio dell'*helper therapy* (Riessman, 1965). Nel metodo relazionale risulta centrale la nozione di empowerment che nella definizione relazionale è:

Processo che, dal punto di vista di chi lo esperisce (selfempowerment), significa "sentire di avere potere" o "sentire di essere in grado di fare". Dal punto di vista di chi lo facilita o lo rende possibile nei suoi interlocutori - dal punto di vista, ad esempio, degli operatori sociali o dei policy makers - significa "un atteggiamento tecnico capace di accrescere le probabilità che le persone si sentano in grado di fare (Folgheraiter, 1998, p. 405).

Nell'approccio Relazionale il rapporto tra operatore e utente diviene di empowerment relazionale: una dimensione in cui le due parti si potenziano reciprocamente, unite dalla comune finalità di fronteggiamento (Folgheraiter 2011). Entrambi i soggetti apprenderanno quindi come operare l'uno dall'altro, in una relazione di aiuto non sbilanciata. Il professionista dell'aiuto per costituire la rete di fronteggiamento cercherà di capire, in quello che è definito come *assessment della motivazione*, quali persone percepiscono il problema e sono comunemente interessate a fronteggiarlo:

E' possibile, quindi, definire un intervento di rete quando l'operatore che avvia il processo di aiuto osserva il problema segnalato come un problema di una rete e si aggancia alla motivazione delle persone che già stanno facendo qualcosa per farvi fronte o che sono potenzialmente interessate a far qualcosa. L'operatore non si appropria del problema, individuando nel chiuso del suo ragionamento una soluzione, ma lo rilancia a una rete di fronteggiamento, a cui partecipa anche come membro attivo (Calcaterra 2013 pp.39-40).

Ci sono molteplici relazioni con cui l'operatore si può confrontare: che il professionista in prima persona intesse con le famiglie, che si sviluppano all'interno del nucleo familiare accompagnato, che nascono tra diversi nuclei familiari o tra vicini di casa, amici ed altri interessati (Megele 2015). L'insieme di tali relazioni si riunisce nella rete di fronteggiamento (Folgheraiter 2003), che può essere omogenea o mista, se costituita da persone con ruoli e sensibilità differenti (ad esempio un volontario, un utente, un caregiver) (Folgheraiter 2011). Gli studiosi riportano che le relazioni sociali, su cui si sostanzia la possibilità di cambiamento secondo la metodologia relazionale, appaiono determinanti per contrastare la povertà anche perché possono condizionare l'accesso a beni e servizi (Marques 2012). Il professionista agisce come guida relazionale (Folgheraiter 2011) ed aiuta la rete di fronteggiamento a sviluppare riflessività ed acquisire consapevolezza: in cambio la rete sarà di aiuto per indirizzare l'agire dell'operatore, indicando le più opportune modalità operative, anche quando ciò significherà contrastare le disuguaglianze strutturali (Folgheraiter e Raineri 2012). L'operatore facilita la riflessività e la consapevolezza della rete, aiutandola a definirsi e a prendere decisioni, rispettandole. Garantisce gli spazi di parola e confronto, monitorando l'effettiva partecipazione di tutti i membri, prestando attenzione ai potenziali esclusi, alle logiche di potere, alle dinamiche del gruppo, dando riscontro dei cambiamenti in atto.

Come visto, l'operatore relazionale è portato ad utilizzare un approccio flessibile e non ricercare soluzioni specifiche per la risoluzione dei problemi di vita, per natura complessi. Accetta di imparare la stessa dinamica dell'aiuto dall'altro, che potrà contribuire alla riflessività per fronteggiare la situazione critica vissuta. L'operatore ammette di non avere risorse sufficienti per far fronte da solo alle difficoltà di vita di chi richiede aiuto e, così facendo, accetta di porsi allo stesso livello delle persone, in questo caso di chi affronta la povertà. La metodologia relazionale appare adatta nel lavoro sociale con persone in povertà dal momento che valorizza le competenze di chi spesso non viene considerato capace di portare un contributo positivo. È un approccio trasformativo in cui il contrasto alla povertà non è affidato al sapere del professionista né a uno specifico strumento risolutivo, ma piuttosto alle relazioni di fiducia tra le persone, che diventano fattori di forza e cambiamento.

3.5. La ricerca di social work sulla povertà

La povertà è un tema centrale nelle ricerche di social work, in cui vengono sottolineati gli aspetti relativi al reddito, alle criticità vissute, alle potenzialità delle persone che ne sono afflitte. Feldman (2019) individua tre tematiche principali affrontate: alcune ricerche riguardano le conseguenze della povertà. Viene studiato l'impatto sull'individuo, sulle famiglie, sui minori, sulle donne o su altri specifici gruppi. Molti degli studi usano metodi quantitativi e vengono associati problemi relativi al benessere socioeconomico e alla condizione di salute per chi si trova sotto la soglia di povertà (Goodman et al. 2010) e per chi non dispone di beni primari. C'è poi un secondo filone di ricerca che esamina l'impatto delle politiche contro la povertà, cercando innanzitutto di comprendere se tali programmi si indirizzino effettivamente a chi si trova sotto la soglia di povertà. Sono studi rilevanti per la letteratura di *social work* che aiutano a ridisegnare i programmi per renderli più efficaci, rispetto ai vari interventi delle politiche sociali; inoltre esaminano le finalità di tali politiche e la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati (Ybarra 2013; Bruch et al. 2018). Infine altre ricerche individuano la povertà come condizione di cui si ha esperienza: utilizzano i metodi qualitativi per comprendere i vissuti delle persone in povertà e le modalità di fronteggiamento (Thomas and So. 2016; Shamaï 2017; Schietecat et al. 2018). Negli ultimi anni si sono susseguiti studi del *critical social work* sugli aspetti relazionali di povertà; tra cui le ricerche del social work anti oppressivo che individuano squilibri di potere a danno dei più fragili (Strier and Binyamin 2010). Per Krumer-Nevo gli studi sulla povertà devono esplorare la *life knowledge* (Krumer-Nevo 2005): dando voce alle persone in povertà per restituire riconoscimento e dignità. Chi vive in povertà può contribuire non solo attraverso la propria esperienza di vita, ma può anche contribuire alla riflessione rispetto alle istituzioni e al contesto di vita in cui è inserito:

Opening our ears to the voices of poor (. . .) is vital to the humanizing of citizens and institutions, including research (. . .) and offers a unique potential contribution to the overall corpus of knowledge because it reflects the point of view of people on the fringes of society concerning their own lives, as well as society and its primary institutions. (Krumer-Nevo, 2005, pp. 99–100).

Serve un cambio di paradigma nella ricerca, che non parli solo “di” persone in povertà ma “con” quanti la sperimentano quotidianamente (ATD fourth world 1996; Krumer-Nevo 2009), riconoscendo a chi la affronta piene competenze e capacità di contribuire. Anche la metodologia di ricerca, in particolare se si sviluppano approcci collaborativi, può essere utile per dare riconoscimento alle persone in povertà (Patrick and Garthwaite 2018). La resilienza viene indagata attraverso l’utilizzo di metodologie qualitative, più adatte a comprendere il vissuto esperienziale; metodologia che appare particolarmente adatta per far emergere il vissuto delle donne. (Lister 2021)

Focalizzandosi sul *social work*, si osserva una carenza di ricerche che, oltre a studiare l’esperienza soggettiva dei percettori delle misure di contrasto alla povertà, parallelamente considerino altresì il punto di vista degli operatori di campo. Un interessante studio italiano in tema è stato condotto dalla Fondazione Zancan, in cui nel 2016 sono state ascoltate circa 50 famiglie sarde in condizione di povertà. Sono state utilizzate interviste in profondità alle famiglie ed insieme sono stati coinvolti gli operatori sociali in ulteriori interviste, in quanto testimoni privilegiati. Il loro sguardo è servito a delineare la loro definizione di povertà, l’approccio adottato nei confronti dei percettori delle misure, il modo in cui i sistemi di contrasto valorizzano o meno i beneficiari (Canali et al. 2017).

3.5.1. L’approccio della ricerca partecipativa negli studi sulla povertà

I principi fondamentali della metodologia relazionale si allineano con l’approccio della ricerca partecipativa (Cornwall-Jewkes 1995; Turner-Bersford 2005; Fleming et al. 2014; Alridge 2015). La ricerca partecipativa si discosta dall’approccio convenzionale di ricerca sociale, in cui agiscono unicamente studiosi esperti ed utilizzano strumento quantitativi o qualitativi senza coinvolgere nel processo altri interessati (Narayan 1996). Porta ad operare in stretta collaborazione con chi vive o ha vissuto direttamente l’esperienza oggetto di studio: nella convinzione che la maggiore vicinanza ed a volte la totale immersione nelle dinamiche di vita portino ad una conoscenza più accurata. Non si tratta di una ricerca sulle persone, ma costruita insieme ai diretti interessati. La ricerca partecipativa risponde al bisogno di restituire uno spazio di dignità e rispetto nella società (Narayan et al 2000) promuovendo relazioni non sbilanciate “*giving voice to the voiceless*” (Thomson 2008, p. 3). Il

sapere tecnico del ricercatore, derivato dallo studio ed a volte da un agire diretto sul campo, si unisce alle competenze dirette ed autentiche che derivano dal vissuto personale. Si integrano pertanto diversi sguardi ed abilità: di chi è coinvolto direttamente ed è “esperto per esperienza” di ciò che è oggetto di indagine ed insieme del ricercatore, che attinge ad un sapere tecnico. L’esperienza di vita di chi è solitamente oggetto di ricerca è considerata fondamentale per acquisire la giusta prospettiva. Le persone non sono più destinatarie di un intervento, ma fonti di apprendimento per il miglioramento della pratica professionale, oltre che per garantire efficacia e capacità di risposta dei servizi di aiuto (Anghel e Ramon 2009; Beresford 2000). Appare un processo di democratizzazione che porta alla costruzione di conoscenza (Cannarella et al. 2007). Riconoscendo capacità e diritti si lega strettamente ai principi del social work anti-oppressivo (Dominelli 2002; Thompson 1996) e ai movimenti degli utenti e dei familiari dei servizi (Beresford 1994; Barnes 1999). Promuove l’empowerment delle persone coinvolte (Davis 2008), nell’accezione di *empowerment relazionale* (Folgheraiter 2011). Permette inoltre alle persone in povertà di poter analizzare e riflettere sulla propria situazione di vita e sulle modalità di fronteggiamento più efficaci (Folgheraiter 1998), oltre che facilitare lo sviluppo di competenze e la capacità di agire anche al di fuori dell’ambito di ricerca (Fleming et al. 2014). Questo particolare approccio può essere utilizzato in diverse aree del lavoro sociale e coinvolgere target differenti: minori (Clark e Moss 2005), persone con disabilità (Ollerton e Horsfall 2013), per esempio, in cui vengono anche utilizzati strumenti creativi e visuali per facilitare il pieno coinvolgimento. Appare particolarmente indicato nella ricerca sociale sulla povertà, dal momento che permette di avvicinarsi alla vulnerabilità altrui (Beresford e Hoban 2005, Beresford 2016).

La partecipazione di persone in povertà contrasta lo stigma, l’esperienza di marginalizzazione (Beresford 2016) e si oppone alla logica che individua il povero che usufruisce di misure di sostegno pubbliche come passivo e *welfare dependant* (Lister 2011). Inoltre, la collaborazione è utile per raccogliere dati ed informazioni rispetto a chi è “*hard to reach*” e difficilmente contattabile attraverso la ricerca convenzionale (Alridge 2015). È un cambio di prospettiva radicale che riduce la distanza tra policy maker e chi beneficia del welfare (Beresford 2016). Tramite la ricerca partecipativa è possibile sviluppare nuove consapevolezze sulla povertà ed anche proposte di policy (Patrick 2020).

For this reason, it is important that participatory research with people in poverty involves people not only in sharing their experiences, but also in thinking through what a different and more effective social security system might look like. This is essential if their expertise is to be truly valued and utilised to generate solutions and policy agendas grounded in individual experiences (Patrick 2020 p. 255)

Si tratta di un approccio trasformativo (Durose et al. 2012) in cui è dato riconoscimento a chi viene ritenuto in grado di analizzare la propria esperienza e riflettere rispetto alle modalità opportune di contrastare la precarietà.

People in poverty have a right to participate in analysing their own situation and how to tackle it' (Bennett e Roberts 2004, p. 6)

Negli anni recenti sono stati implementati studi partecipativi con persone in povertà (Pemberton et al. 2014; Panciroli 2019;) nonostante appaia comunque una scelta residuale rispetto alle ricerche tradizionali. In linea con i principi del *critical social work*, è data particolare attenzione all'uso del linguaggio, che deve essere vicino alla persona e non veicolare asimmetrie di potere (Rossiter 2005; Fook 2002). Alcuni studiosi rimandano l'importanza di includere anche persone straniere ed appartenenti a minoranze etniche, spesso poco considerate (Steel 2004). Con tale approccio lo strumento di ricerca non risulterà soltanto maneggevole e di facile comprensione, ma anche accurato e vicino alla realtà che si intende approfondire, includendo tematiche a cui il ricercatore non avrà pensato.

Alridge (2015), similmente a quanto teorizzato nel lavoro sociale, sviluppa un modello "*participatory model*" per descrivere i diversi gradi possibili di partecipazione nella ricerca. Al primo livello le persone vengono considerate, al pari della ricerca convenzionale, quasi come oggetti di studio. Nonostante le intenzioni del ricercatore, si tratta di una partecipazione "di facciata". Ad un livello successivo di partecipazione ci sono gli studi che considerano le persone come soggetti di ricerca, anche se non ancora pienamente protagoniste. A un terzo livello le persone sono incluse come co-ricercatori ed è assicurata una relazione paritaria con il professionista. Il livello di partecipazione è variabile a seconda della fase di ricerca: in alcune fasi gli esperti per esperienza potrebbero mantenere un ruolo prevalentemente consulenziale o informativo. Infine, vi è un grado di partecipazione massimo

nelle ricerche “*user-led*” che mirano a promuovere un cambiamento, che appare come lo scopo prioritario del processo di ricerca. In tali studi non è presente la figura del ricercatore professionista (Alridge 2015). Nella ricerca partecipativa andrà garantita particolare attenzione rispetto all’opportunità del pieno coinvolgimento in ogni fase; prevedendo la possibilità di una ridefinizione flessibile durante tutto il processo. Il processo di ricerca è costituito dalle seguenti fasi, più o meno partecipate:

- definizione della domanda di ricerca: l’oggetto di studio può essere il frutto del personale interesse del ricercatore o viene definito insieme all’ente committente della ricerca (Faulkner 2004). In linea con la metodologia relazionale è bene che il ricercatore nell’approccio partecipativo mantenga una finalità ampia e non circoscritta (Folgheraiter 2011), per poter intercettare il maggior numero di persone interessate al fronteggiamento del problema sociale ed arricchire i contenuti stessi, precisandoli nel tempo;

- *call for participation* e costituzione del gruppo-guida: la letteratura ribadisce l’importanza dell’adesione volontaria dei co-ricercatori alla ricerca partecipativa e la necessaria attenzione alla fase di *recruiting* (Fleming 2010; Pancioli 2019). Questi, debitamente informati, devono aderirvi spontaneamente ed essere liberi di interrompere il lavoro di ricerca (Fleming 2010, Beresford e Croft 2012). Possono essere coinvolti singoli rappresentanti come persone che vivono direttamente il fenomeno oggetto di indagine o che l’hanno vissuto in passato, operatori coinvolti nel lavoro quotidiano, familiari interessati, oppure anche persone appartenenti ai diversi gruppi (Fleming et. al. 2014). L’insieme delle persone individuate rientrerà, con il ricercatore, a far parte del gruppo-guida (Pancioli 2019), in letteratura anche *research advisory group* (Maiter et al. 2012) o *steering group* (Stevenson 2014). L’équipe di ricerca è quindi costituita dal ricercatore affiancato da una rappresentanza qualificata di persone che sono affini alle persone che la ricerca pretenderebbe di guardare e comprendere (Folgheraiter 2018). Il gruppo di co-ricercatori può essere, quando possibile, rappresentativo rispetto al campione di ricerca futuro (Mc Laughlin 2009) per includere quanti più punti di vista rispetto all’ambito di interesse (Krumer-Nevo 2007). Secondo alcuni autori però ad essere inclusi nel gruppo dei co-ricercatori saranno prevalentemente testimoniprivilegiati, non pienamente rappresentativi (Nind 2011) e frequentemente sono persone che non presentano difficoltà linguistiche. Anche durante gli

incontri del gruppo-guida il ricercatore potrà annotare tematiche rilevanti (Bergold e Thomas 2012). Si individuano affinità con la rete di fronteggiamento del metodo relazionale (Folgheraiter 2011), in cui sono coinvolte persone motivate ed interessate a ragionare insieme intorno a un problema sociale;

- costituzione del gruppo e ridefinizione della domanda di ricerca: nella ricerca partecipativa si assume che l'iniziale domanda di ricerca sia soltanto ipotizzata, per essere successivamente ridefinita insieme ai co-ricercatori. Fondamentale è a questo fine la costituzione del gruppo: la presentazione dei membri, la condivisione delle esperienze e delle finalità, la creazione di un clima di fiducia.

Building community members trust in the research process which is so crucial in participatory research takes a lot of time and patience (Krishnaswamy 2004, p. 4).

Il ricercatore faciliterà la partecipazione attiva di ogni membro, similmente a quanto avviene nella metodologia relazionale, in cui è data attenzione alla costituzione del gruppo: in tal sede l'operatore, come guida relazionale, accompagna la rete di fronteggiamento ad auto-percepirsi (Raineri 2004);

- la formazione: per comprendere a pieno il senso e le implicazioni della propria partecipazione è necessario considerare un percorso di formazione sulle caratteristiche della ricerca sociale (Faulkner 2004). Attraverso la fase di formazione le persone acquisiscono nuove competenze: rispetto alla ricerca, al tema oggetto di indagine, alle capacità espositive, alle modalità di lavoro in gruppo (Bertozzi 2007; Panciroli 2019). Va valutato il linguaggio, per quanto possibile semplice e comprensibile e il livello di approfondimento dei contenuti (Faulkner 2004; Mc Laughin 2009);

- scelta e costruzione degli strumenti di ricerca: anche lo strumento (o gli strumenti) possono essere costruiti insieme ai diretti interessati. Negli studi partecipativi si utilizzano spesso metodi creativi, non convenzionali, ad esempio immagini, vignette, fotografie (Alridge 2015). Una volta scelto lo strumento (o gli strumenti) si potranno definire insieme le caratteristiche degli stessi. Collaborando con chi ha diretta esperienza è possibile costruire uno strumento di ricerca appropriato, attraverso un linguaggio calibrato, vicino alla realtà, facilmente comprensibile (Kara 2015). È importante che il

ricercatore non imponga le proprie decisioni sugli altri e, similmente all'operatore con funzione di guida-relazionale, faciliti la condivisione dei punti di vista di ogni membro del gruppo, ad esempio utilizzando la tecnica del *brain-storming* (Raineri 2004);

- definizione del campione e raccolta dati: anche questa fase può avvenire in maniera partecipata, se tale decisione risulterà utile e sarà condivisa dai partecipanti (Devotta et al. 2016). I co-ricercatori potrebbero essere di aiuto per facilitare l'accesso e il contatto con le persone individuate, soprattutto se persone emarginate e difficilmente accessibili per il ricercatore (Bertozzi, 2007). In diversi studi i co-ricercatori hanno anche agito attivamente nella fase di raccolta dati (Lushey e Munro 2014; Littlechild et al. 2015). Trattandosi tuttavia di una fase delicata e ad alto impatto emotivo, il ricercatore potrà coinvolgere solo quanti siano volontariamente disponibili. La rilevazione dei dati da parte di chi ha vissuto o vive simili esperienze di vita risulta efficace dal momento che riduce la distanza tra persona e ricercatore, agevolando la confidenza e la creazione di una relazione di fiducia. Diminuirà inoltre il timore di essere stigmatizzati ed il senso di vergogna sociale che potrebbe conseguire a una relazione eccessivamente sbilanciata. Durante la raccolta dati il ricercatore potrà monitorare l'andamento, valutando *in itinere* l'opportunità del pieno coinvolgimento;

- analisi dei dati: è una fase particolarmente delicata anche data la quantità e profondità dei dati raccolti che potrebbero essere difficilmente manovrabili per le persone coinvolte, richiedendo competenze tecniche. Si osserva pertanto una grande eterogeneità nelle modalità di analisi (Narayan 1996; Ponzoni, 2016). In alcuni studi il ricercatore condivide soltanto in una seconda fase i risultati della ricerca (Holland et al. 2008), a volte per un commento finale (Ponzoni 2016). A volte i co-ricercatori vengono coinvolti invece nella prima fase, per una suddivisione categoriale dei dati raccolti. Raramente il gruppo-guida svolge tutto il lavoro di analisi (Stevenson 2014). Appare ad ogni modo importante riflettere sulle modalità per garantire entrambi gli sguardi

- diffusione dei risultati: appare significativo preservare la visione multi-prospettica anche nella fase di disseminazione dei risultati (Von Unger 2012). Si rileva in generale l'importanza di valorizzare quanto emerso perché abbia una ricaduta nel contesto operativo e sociale di azione. In alcuni casi dai

risultati di ricerca sono ricavate indicazioni operative specifiche che possono guidare gli operatori potenzialmente coinvolti rispetto al tema oggetto di indagine (Faulkner 2004). Alcune esperienze dimostrano l'utilità di uno sguardo condiviso anche nella fase finale di ricerca (Bertozi 2007; Stevenson 2014).

La ricerca partecipativa è un processo dispendioso in termini di tempo ed energie, che richiede una costante riflessività in ogni sua fase, anche perché la stessa costituzione del gruppo guida richiederà tempi più lunghi rispetto alla ricerca convenzionale (Kirby 2004; Mc Laughin 2006). Il ricercatore dovrà operare con flessibilità ed adattamento, in base ai bisogni riscontrati dai co-ricercatori. Inoltre, è necessario considerare anche i maggiori costi di tale approccio, per assicurare un equo riconoscimento ai co-ricercatori, aspetto che suscita opinioni differenti in letteratura (Bennett and Roberts 2004; Faulkner 2004). Se da un lato riconoscere un equo compenso sembra un atto dovuto, a fronte dell'impegno e della disponibilità di chi ha partecipato, dall'altro si può correre il rischio di un effetto distorsivo della ricompensa: che, soprattutto se consistente, potrebbe invogliare l'adesione per avere un'entrata maggiore. Tale rischio si intravede in particolare nelle ricerche con persone in povertà (Faulkner, 2004). Inoltre, non sempre tale approccio viene riconosciuto come metodologia scientificamente valida dalla ricerca convenzionale, dal momento che nella definizione delle fasi di ricerca vengono coinvolte persone che non hanno una conoscenza accademica (Bergold e Thomas, 2012). Si considera anche la ricerca partecipativa come mancante di oggettività, parziale, data l'immersione dei co-ricercatori nell'esperienza oggetto di studio (Bourke, 2009). Il ricercatore deve affrontare inoltre numerose sfide etiche, interrogandosi durante tutto il processo di ricerca e ponderando le scelte nella collaborazione con chi sarà coinvolto. Essendo un approccio per natura flessibile e non standardizzabile, il ricercatore dovrà rivolgere una maggiore attenzione rispetto alla ricerca convenzionale, in cui appaiono più definite le procedure. La letteratura riporta la necessità di prestare attenzione alla dimensione etica per non correre il rischio di una partecipazione "di facciata", cosiddetta "*tokenistic participation*" (Nind 2011; Alridge 2015) e di una relazione sbilanciata e non supportiva con le persone in povertà, in cui il ricercatore guarderà loro come casi studio (Beresford 2016). Si evidenzieranno squilibri di potere e le persone verranno coinvolte ed ascoltate, ma non avranno la

possibilità di influire nelle scelte di ricerca. Si corre anche il rischio opposto: in una dimensione di totale controllo da parte dei co-ricercatori nelle scelte di ricerca potrebbe venir meno il rigore metodologico, compromettendo la bontà degli strumenti di rilevazione. Le persone che vengono individuate come co-ricercatori potrebbero inoltre non riconoscersi nella definizione cui avrà pensato lo studioso e che potrebbe contribuire ad etichettare ed aumentare il vissuto di vergogna sociale.

Some of these people would not describe themselves as vulnerable or marginalised at all (Steel 2004, p. 1).

Va anche preservato nel tempo il mantenimento della riservatezza e dell'anonimato di ogni partecipante, da garantire anche qualora i co-ricercatori intendano rinunciarne per dar voce al proprio punto di vista (Patrick 2020). Inoltre non è detto che una sottoscrizione iniziale del consenso corrisponda alla volontà di partecipare attivamente a tutte le fasi della ricerca. Pertanto va attentamente monitorata lungo il processo di ricerca la volontà di continuare a collaborare (1997). Un ulteriore rischio è quello che viene descritto come "tirannia" della partecipazione, quando ad esempio le persone siano indotte e manipolate dal ricercatore, anche attraverso l'utilizzo della ricompensa o di una promessa di miglioramento della condizione di difficoltà (Cooke e Kothari 2001).

PARTE II: l'esperienza delle persone incontrate da Caritas Ambrosiana

4. IL DISEGNO DI RICERCA

4.1. Finalità e domanda di ricerca

La domanda di ricerca è stata ipotizzata inizialmente dalla ricercatrice, successivamente condivisa e riformulata insieme ai co-ricercatori, secondo quanto previsto della ricerca partecipativa. Ci si poneva due finalità principali:

- 1) Conoscere il punto di vista delle persone sulle misure di contrasto alla povertà e l'esperienza soggettiva legata al recepimento o al mancato recepimento;
- 2) Ascoltando la voce delle persone, individuare indicazioni utili per implementare l'agire di Caritas, su vari livelli: dal lavoro territoriale di accompagnamento delle persone in povertà, alle riflessioni in tema di *advocacy* istituzionale per il riconoscimento dei diritti.

L'iniziale formulazione della domanda di ricerca era piuttosto generale:

Quali sono i vissuti di chi beneficia di una misura di sostegno al reddito?

In particolare, si considerava il Reddito di Cittadinanza (Rdc), il principale strumento di contrasto alla povertà nel Paese, pienamente a regime poco prima dell'avvio dell'attività di ricerca. Come visto, Caritas Ambrosiana da tempo è attenta allo studio degli strumenti di contrasto alla povertà. È stata condivisa la volontà di approfondire in merito all'applicazione del Rdc, rispetto a cui era anche in corso un'indagine di Caritas Italiana, a cui la ricercatrice ha partecipato come referente della Diocesi di Milano. All'interrogativo di partenza ne è seguito uno ulteriore: ci si è chiesti se e come l'esperienza dei beneficiari Rdc contribuisse all'implementazione dei servizi e dei centri di ascolto nella stessa Caritas Ambrosiana.

Quali feedback possono dare gli "esperti per esperienza" della povertà all'operatore di Caritas per ridefinire le proprie prassi operative e proporre correttivi sensati alle misure?

A seguito della pandemia è stato incluso anche il Reddito di emergenza (Rem): richiesto da molti esclusi dalla possibilità di accedere al Rdc. Il Rem, tra gli altri requisiti, non esigeva una lunga residenza sul territorio né vincolava al permesso di lungo periodo. Per questo ha interessato molti che si rivolgono alle Caritas diocesane. È proprio nei mesi di emergenza covid-19 che sono emerse criticità peculiari relative all'accessibilità degli strumenti di aiuto pubblici. Era chiaro il bisogno di supporto dei volontari che dovevano far fronte alle nuove richieste di aiuto e di sostegno economico in emergenza, con le risorse a disposizione. Di fronte a un sistema di protezione sociale in cambiamento e ad una normativa complessa, si è ritenuto prioritario approfondire il ruolo di facilitazione degli operatori di Caritas, impegnati nell'accompagnare gli aventi diritto all'utilizzo degli strumenti predisposti.

4.2. Il contesto di riferimento: Caritas Ambrosiana

La Caritas Ambrosiana opera dal 1974 sul territorio della Diocesi di Milano secondo le finalità previste dal proprio Statuto.

La Caritas Ambrosiana è l'organismo pastorale istituito dall'Arcivescovo al fine di promuovere la testimonianza della carità della comunità ecclesiale diocesana e delle comunità minori, specie parrocchiali, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica. La Caritas Ambrosiana è lo strumento ufficiale della Diocesi per la promozione e il coordinamento delle iniziative caritative e assistenziali, all'interno delle altre specifiche competenze diocesane (Art. 1 Statuto Caritas Ambrosiana).

Il territorio diocesano comprende 854 Caritas parrocchiali, 63 Caritas decanali, 7 Caritas zonali (Milano, Varese, Lecco, Rho, Monza, Melegnano, Sesto San Giovanni), 390 Centri d'Ascolto e l'Osservatorio Diocesano delle risorse e delle povertà. Si delinea pertanto un'area di competenza vasta, in cui si notano peculiarità locali: bisogni specifici differenziati e diversità nell'agire degli operatori a seconda del contesto di appartenenza. Un esempio è dato dal rapporto con le realtà presenti nel proprio territorio: la relazione con servizi sociali, uffici comunali, centri fiscali, associazioni ed altri enti del terzo settore non appare univoca. La complessità territoriale è data anche dalla ricchezza delle risorse presenti. Sono attivi 390 centri di ascolto in Diocesi, 16 empori

della solidarietà, 13 botteghe solidali, 3 centri di ascolto diocesani⁵³. Caritas inoltre promuove una rete di cooperative sociali che si avvalgono di servizi ben radicati.

Per il lavoro di ricerca è sembrato necessario delimitare il raggio di azione, data la vasta dimensione territoriale di Caritas Ambrosiana. Si è pensato pertanto di focalizzare lo studio esclusivamente all'interno della zona 1 della Diocesi (zona di Milano), che secondo i recenti dati conta circa il 45% delle persone assistite della Diocesi (Caritas Ambrosiana 2022). In particolare si è scelto di agire specificamente all'interno del Comune di Milano:

- Per dare una dimensione più ristretta e controllabile alla rilevazione;
- Per facilitare la raccolta dati e il lavoro del ricercatore e dei co-ricercatori agenti sullo stesso territorio;
- Per evidenziare le specifiche vulnerabilità caratterizzanti la povertà urbana (a questo fine sono stati selezionati prevalentemente centri di ascolto in municipi periferici del Comune di Milano) così come peculiarità quali la strutturazione di reti attive sul panorama meneghino;
- Per facilitare il confronto tra operatori presenti nello stesso contesto e l'eventuale scambio di informazioni o buone prassi in uso;

Tale scelta si è resa oltretutto necessaria nella pandemia. Le prime azioni di ricerca si riferiscono al periodo del *lockdown*, in cui non sarebbe stato possibile muoversi fuori dei confini comunali. Per agevolare il contatto, la prima fase di selezione dei co-ricercatori è avvenuta all'interno degli empori della solidarietà che, disponendo di beni di prima necessità, erano operativi anche in piena zona rossa. Successivamente sono stati coinvolti alcuni centri di ascolto che mappano capillarmente la città di Milano; essendo circa 130 "antenne" di prossimità⁵⁴ presenti in ogni municipio. Insieme ai centri di ascolto parrocchiali operano 3 servizi diocesani: Servizio Accoglienza Milanese (Sam), Servizio Accoglienza Immigrati (Sai), Servizi Integrati Lavoro Orientamento Educazione (Siloe). Nel corso della ricerca ci si è avvalsi della collaborazione del servizio Sam, che opera con persone senza dimora di

⁵³ Si fa riferimento alle realtà operanti al mese di dicembre 2022.

⁵⁴ Dal manuale operativo di Caritas Ambrosiana disponibile in <https://caritasambrosiana.it/centri-dascolto/centri-di-ascolto-testi-documenti>

cittadinanza italiana. Si intendeva coinvolgere il servizio per persone senza dimora dal momento che:

- Gli operatori avevano segnalato vicissitudini significative che interessavano molti beneficiari di Rdc in situazione di fragilità;
- Il Rdc è più generoso con le persone sole: situazione che caratterizza quasi la totalità degli utenti del Sam. Dalla loro esperienza si intendeva comprendere l'utilità dello strumento e i cambiamenti a fronte degli importi ricevuti;
- Il Rdc può essere richiesto solo da persone con una lunga storia di residenza nel Paese (10 anni totali, di cui 2 continuativi) ed è pertanto limitata la fruibilità delle persone senza dimora. Si intendeva approfondire il vissuto degli esclusi per l'assenza di tale requisito. Similmente per quanto riguarda gli esclusi per l'assenza del permesso di soggiorno previsto dalla normativa: a questo fine non è stato necessario avvalersi del servizio SAI, rivolto a persone straniere, essendo rientrati naturalmente all'interno del campionamento stranieri con permesso di breve periodo.

Si osserva che nel 2021 l'attività dei centri di ascolto e servizi di Caritas Ambrosiana torna a pieno regime, dopo le criticità e chiusure vissute nella pandemia. I dati del 2021 riportano che alcune persone incontrate per la prima volta nella pandemia non si sono nuovamente presentate nel 2021. Nel 2019 su 1625 persone che si erano rivolte per la prima volta ai centri di ascolto e ai tre servizi diocesani di Caritas Ambrosiana trovandosi in difficoltà, circa il 41% si è ripresentato anche nel 2020, il 15,6% nel 2021. Nonostante il positivo calo rilevato anche nel 2021 si registra un aumento delle richieste di beni alimentari e sussidi economici rispetto a quanto veniva registrato pre pandemia: di quanti hanno subito duramente la crisi del covid-19. In particolare rileva il bisogno di sussidi economici, tendenza che si accompagna all'aumento delle persone occupate tra quanti vengono assistiti da Caritas (Caritas Ambrosiana 2020, 2021, 2022). Sono stati richiesti strumenti di sostegno governativi, dal Rem al bonus colf e badanti, oltre che sussidi erogati da Caritas. Si tratta dei *working poor*: che richiedono aiuto a centri di ascolto e servizi proprio perché non adeguatamente tutelati nonostante il lavoro, spesso poco remunerato, instabile, precario. Il recente rapporto Caritas sottolinea anche il calo dei disoccupati oltre che la diminuzione delle richieste di lavoro: dati che confermano ulteriormente il problema della povertà nonostante il lavoro.

Per cercare di contenere le problematiche della pandemia, è stato istituito uno strumento di sostegno al reddito Diocesano diretto ai lavoratori

maggiormente colpiti dalla crisi: il Fondo San Giuseppe. Rivolto a quanti avevano drasticamente ridotto le opportunità di lavoro nella pandemia e che spesso rimanevano esclusi dalle tutele previste a livello governativo, si tratta di un'erogazione a fondo perduto suddivisa in tranche e non condizionata all'adesione a un percorso di inserimento lavorativo⁵⁵

4.3. La partecipazione delle persone al processo di ricerca

4.3.1. Osservazione ed ascolto preliminari alla *call for participation*

In linea con quanto previsto dalla letteratura sulla ricerca partecipativa, si è scelto di facilitare l'adesione volontaria alla ricerca delle persone interessate. Si intendeva effettuare una proposta che non facesse sentire vincolati alla collaborazione e che fosse destinata senza distinzioni a quanti si rivolgono a Caritas Ambrosiana. Nonostante la pandemia avesse interrogato sulla possibilità di utilizzo di piattaforme web (zoom, teams, googlemeet...), la scrivente ha agito in presenza, recandosi fisicamente agli empori della solidarietà. Approfondire il tema delle misure di sostegno al reddito comporta la riflessione su quanti non abbiano la possibilità di fruirne a causa di stringenti vincoli: non si è ritenuto pertanto opportuno che anche la scelta dei co-ricercatori seguisse particolari criteri di accesso che limitassero la possibilità di partecipazione (come ad esempio avere mezzi di comunicazione telematici). Due requisiti minimi erano in realtà richiesti: la conoscenza di un centro di ascolto di Caritas Ambrosiana e l'aver fatto richiesta di Rdc o di Rem (anche senza aver avuto accesso al beneficio). Sul Comune di Milano sono stati selezionati 3 empori di Lambrate, Barona, Niguarda in cui operano gli stessi operatori, alternandosi diversi volontari. È stata chiesta l'autorizzazione al responsabile dell'area povertà alimentare e al responsabile degli empori (gestiti dalla cooperativa Farsi Prossimo, nella rete di cooperative promosse da Caritas Ambrosiana). Questi durante il covid-19 non hanno chiuso, ampliando il numero di tessere e riadattando le regole di accesso (con i nuovi dpi, distanziamenti, i limiti al numero di presenti). Quanti si recavano agli empori portavano un bisogno che spesso andava oltre quello strettamente alimentare. Sono stati presentati gli obiettivi di ricerca in maniera semplice, chiara, calibrando il linguaggio per non creare disagio. Le persone venivano incontrate al termine della spesa o durante l'attesa negli orari di maggiore

⁵⁵ <https://www.fondofamigialavoro.it/fondo-san-giuseppe/>

affluenza. Sono state osservate differenti dinamiche ed attitudini di risposta. C'era chi non dimostrava interesse a partecipare:

- condividendo un senso di frustrazione per la percezione di inutilità degli strumenti o reagendo con sarcasmo, per i bassi importi ricevuti;
- non desiderando essere coinvolto, provando disagio per la richiesta;
- non ritenendo di poter conciliare la partecipazione con gli impegni personali. In particolare: uomini impegnati in lavori a ore o che avevano subito perdite reddituali consistenti in pandemia; madri impegnate in compiti di cura o nel sostegno dei figli nella didattica a distanza.

Altri invece si soffermavano per comprendere meglio la richiesta:

- a volte fraintendendo la finalità della proposta e pensando di poter inoltrare domanda di Rdc o Rem con l'aiuto della scrivente;
- condividendo la propria storia relativa al Rdc, Rem o ad altri strumenti;
- c'era chi mostrava scarso orientamento, non ritenendo di possedere i requisiti, anche erroneamente. Ad esempio, alcune persone affermavano di non poter accedere al Rem perché stranieri privi del permesso di lungo soggiorno. O ancora c'era chi dichiarava di avere un Isee 2021 superiore alla soglia, ma non riteneva di poter richiedere l'Isee corrente, nonostante la riduzione delle entrate e la totale inattività. In tali occasioni sono state approfondite le caratteristiche di strumenti specifici, a volte non pienamente conosciuti.

L'incontro negli empori ha permesso di comprendere il funzionamento di tali strutture e raccogliere il punto di vista degli operatori. Da questi è stato consigliato di includere nello studio donne straniere: poiché seppur molto numerose, raramente sembrano prese in considerazione, anche per le difficoltà linguistiche. Sono state mostrate le modalità di accesso, il sistema di segnalazione, il tesseramento, le nuove prassi della pandemia. A volte dagli stessi volontari è stata condivisa la situazione di difficoltà economica: sembra che il volontariato in emporio abbia costituito un fattore protettivo dalla fragilità e inattività del *lockdown*. Al primo incontro sono seguiti nuovi contatti telefonici con quanti erano sembrati disponibili a partecipare. Sono stati chiariti i tempi e le modalità: ciò ha aiutato a produrre una naturale selezione. L'ascolto di storie differenti sul Rdc e Rem ha aiutato a ragionare sulla variabilità di situazioni. In pochi, tuttavia, sono stati disponibili ad aderire secondo le modalità stabilite. La partecipazione in presenza avrebbe facilitato la condivisione dell'esperienza ed era preferibile date le difficoltà di

collegamento da remoto, anche per la strumentazione non sempre efficiente o disponibile. Data l'incertezza sul numero dei co-ricercatori, si è richiesto l'aiuto di un centro di ascolto che ha agevolato il contatto con una persona interessata alla proposta di partecipazione alla ricerca.

4.3.2. Collaborare alla ricerca secondo le proprie possibilità

Sono state riscontrate difficoltà nella costituzione di un gruppo di lavoro a cui presenziare con continuità. Quanti si erano in un primo momento mostrati disponibili hanno poi dichiarato di non poter conciliare i compiti di cura familiari o gli orari di lavoro, non sempre fissi o prevedibili con anticipo, con una collaborazione duratura e stabile nel tempo. Si è scelto pertanto di programmare alcuni incontri in Caritas che lasciassero libertà nella partecipazione secondo le proprie disponibilità, quando possibile con una doppia modalità, in presenza e da remoto. Si intendeva affrontare una tematica differente ad ogni incontro, mirando a costituire uno strumento di ricerca unitario. La precaria situazione sanitaria e le ripercussioni sulle vicissitudini familiari e sull'aggravarsi delle storie di povertà hanno reso necessaria la massima flessibilità. Si valutava l'opportunità di partecipazione mano a mano, anche a seconda dell'evolversi del covid-19. Il gruppo-guida costituitosi era formato da:

- A. di cittadinanza non italiana, con un buon rapporto con il cda di riferimento. Madre single con un figlio a carico, riporta problematiche lavorative peculiari: rimasta senza cassa integrazione e priva di alcuna tutela nel covid-19, a seguito del fallimento della cooperativa in cui operava. Ha esperienza passata di Rdc (riceveva un importo non significativo). Ha fatto richiesta di Rem successivamente al primo incontro di gruppo. Durante la ricerca riceve una lettera di Inps di restituzione delle mensilità Rdc indebitamente percepite: ciò perché le mancavano pochi giorni al raggiungimento dei dieci anni totali richiesti per il Rdc. Ha partecipato attivamente quasi alla totalità del percorso di ricerca, attivatasi anche nella raccolta di 5 interviste;

- B. cittadina italiana, aveva un buon rapporto con il cda di riferimento da cui si era recata per la prima volta nei mesi di emergenza covid-19. Viveva a Milano fino al terzo incontro di gruppo: non riuscendo a pagare le bollette è

stata costretta a trasferirsi nella casa della famiglia di origine fuori Regione. Da questo momento è stato impegnativo proseguire la collaborazione, pur contribuendo da remoto alla costruzione dello strumento. Ha esperienza passata di Rdc (di importo minimo, poi bloccato a causa di problematiche legate a licenziamento volontario per motivi di salute e al mancato rinnovo di Isee corrente). B. è stata sanzionata per aver beneficiato di Rdc nonostante il licenziamento volontario e per 18 mesi dalla sospensione non ha potuto accedere al Rdc. In seguito ai primi incontri di gruppo aveva presentato domanda Rem, unica entrata allora ricevuta;

- K. di cittadinanza non italiana, residente a Milano da alcuni anni con il marito e il figlio. Entrambi i coniugi risultavano disoccupati al momento degli incontri. Usufruiva anche degli aiuti dell'emporio. Pur avendo difficoltà a comunicare fluentemente in italiano, è apparsa motivata e disponibile a partecipare. Il marito, che si occupa della gestione delle pratiche burocratiche della famiglia, aveva richiesto il Rem. Lo stesso è stato ricoverato per mesi avendo contratto il covid-19: si è mantenuta una relazione telefonica con K. durante la quarantena e sono state attivate riunioni tramite piattaforma zoom;

- D. italiana, ha un'anziana madre a carico e 2 figli. È stata supportata da un cda che conosce dall'emergenza covid-19. Ha esperienza di Rdc, unico importo ricevuto. È stata condivisa la situazione di fragilità non solo economica, ma anche il malessere personale e la fragilità emotiva, che ha impedito di proseguire dopo i primi incontri;

- T. di cittadinanza non italiana, vive con la moglie e figli a carico. Ha esperienza attuale di Rem e la sua presenza è stata discontinua, impegnato in un lavoro a chiamata non prevedibile. Ha partecipato solo ai primi incontri, avendo ricominciato a lavorare come aiuto cuoco all'apertura successiva al *lockdown* del ristorante in cui operava.

4.3.3. Il gruppo guida: i primi incontri e la nuova domanda di ricerca

Gli incontri del gruppo-guida⁵⁶ si sono tenuti a partire dall'aprile 2021. Le difficoltà legate alla pandemia hanno influito sulle modalità di partecipazione e sull'andamento. Tutti i partecipanti hanno subito una drastica riduzione dell'orario di lavoro: aspetto che ha gravemente inciso sull'economia familiare e che destava preoccupazioni personali. Pertanto, era stata chiarita fin da

⁵⁶ Si veda al riguardo il punto 3.5.1.

subito la volontà di dare priorità alla salute personale e alle altre urgenti necessità, quali la ricerca lavoro. La partecipazione delle persone è stata flessibile nelle modalità di incontro e nelle tempistiche. Non tutte le persone sono state sempre presenti fisicamente anche per l'oggettiva impossibilità di spostarsi, ma hanno contribuito ugualmente in diversa forma. Ai momenti in gruppo seguiva un resoconto di quanto discusso via e-mail o whatsapp, la condivisione dei materiali ed eventuali integrazioni di chi non aveva potuto partecipare. Ad ogni appuntamento, che si protraeva per circa 90 minuti, è stata riconosciuta una tessera alimentare e il rimborso dei biglietti dei mezzi pubblici. Sono stati consegnati materiali utili per prendere nota di quanto discusso e sono state proposte attività per permettere una chiara comprensione degli obiettivi, anche per non appesantire eccessivamente la proposta. Si riassumono brevemente le principali tematiche affrontate nei primi incontri:

1. Conoscenza e formazione del gruppo: presentazione personale e condivisione della propria conoscenza di Caritas Ambrosiana. È stato chiarito il ruolo del co-ricercatore e del gruppo-guida. Attraverso un *brainstorming* sono state condivise le modalità di lavoro in gruppo, le aspettative sulla ricerca e le motivazioni di adesione;
2. La propria esperienza personale di Rdc/Rem: condivisione della propria storia legata alle misure, dal momento delle prime informazioni ricevute, alla domanda, alla percezione dell'importo, alla situazione attuale. Si è utilizzato un *role play* per simulare la fase di accesso agli strumenti e di richiesta. Emergono situazioni peculiari significative, elementi di complessità della normativa, necessità di chiarimento;
3. Messa a terra dei temi di interesse: condivisione dei temi più rilevanti, degli aspetti criptici degli strumenti, delle problematicità, del ruolo di Caritas Ambrosiana rispetto all'orientamento alle misure;
4. A partire dalle sollecitazioni emerse, nel corso del quarto incontro è stata formulata la nuova domanda di ricerca. Si è ritenuto necessario evidenziare il contesto della pandemia, che aveva modificato l'agire di Caritas e aggravato il vissuto delle persone in fragilità.

La nuova formulazione condivisa fa riferimento al tema dell'*advocacy* e all'ampiamento dell'esigibilità dei diritti e si evidenziano due aspetti che hanno motivato i partecipanti all'adesione alla ricerca:

- a) la volontà di aiutare, attraverso la propria esperienza, altre persone in precarietà economica;

- b) il desiderio di contribuire all'agire di Caritas Ambrosiana, per dare un aiuto più efficace in tema di sostegno al reddito.

Già dal lavoro del gruppo guida per la definizione della finalità della ricerca emerge l'importanza della reciprocità che caratterizza la relazione tra operatori e persone accompagnate e il ruolo di collaborazione per l'implementazione dell'agire di Caritas; elemento che si ritroverà anche in fase di analisi dei risultati. Di seguito la domanda di ricerca, così come riformulata:

Nel momento di grande difficoltà causato dalla pandemia, cosa hanno sperimentato rispetto alle misure di sostegno, le persone che le conoscono? E come possono aiutare le persone meno informate ad accedere ai sostegni di cui hanno diritto e bisogno, insieme ai volontari e agli operatori di Caritas Ambrosiana?

Nonostante sia stata data priorità all'approfondimento di Rdc e Rem, si è ritenuto di riferirsi anche ad altri strumenti di sostegno incisivi per il vivere delle persone, che sarebbero rientrati nel percorso di ricerca proprio se evidenziati dagli stessi. Si assumeva che ogni persona con esperienza di povertà potesse aiutare l'operatore a riflettere sulle modalità più sensate per contrastarla. Gettare le fondamenta dello studio a partire dall'esperienza di vita appare una "scelta etica" dal momento in cui l'altro, solitamente passivo di fronte al sistema della pubblica amministrazione, viene invece considerato fonte di sapere (Krumer- Nevo 2016).

4.3.4. Formazione sulla ricerca e scelta degli strumenti

Come stabilito dalla metodologia, si è previsto un momento formativo sulle caratteristiche della ricerca sociale e sull'approccio partecipativo. Dopo aver presentato e ragionato sugli strumenti, si è condiviso di utilizzare l'intervista semi-strutturata, da rivolgere alle persone che incontrano i centri di ascolto. Pur conducendo l'intervista a partire dalle aree tematiche individuate, si intendeva lasciare spazio di parola, per agevolare il fluire del racconto riguardo alla specifica situazione. Si è esclusa l'intervista non direttiva perché considerata impegnativa da condurre per i co-ricercatori ed anche perché non avrebbe valorizzato i temi di interesse discussi che si riteneva utile inserire nella traccia. L'intervista semi-strutturata è sembrata lo strumento più adatto: finalizzato ad esplorare l'esperienza delle persone in povertà permettendo di focalizzare specifiche questioni oggetto di interesse. 3 co-ricercatori si erano

inizialmente resi disponibili per effettuare le interviste. La traccia di intervista è stata costruita insieme agli stessi, presenti in Caritas e da remoto. Si è prestata attenzione alla formulazione di domande comprensibili, di facile lettura, efficaci e all'utilizzo di un linguaggio non stigmatizzante né giudicante. Lo schema di interrogazione è stato testato in seguito con un'intervista di prova rivolta ad A. Di seguito le aree tematiche individuate che strutturano la traccia:

- Presentazione e situazione familiare;
- Rapporto della persona con i centri di ascolto o altri servizi di Caritas Ambrosiana;
- Vissuto personale rispetto all'aver richiesto una misura di sostegno;
- Il primo accesso al Rdc o Rem;
- La propria esperienza della misura: criticità, peculiarità;
- L'aiuto ricevuto da Caritas riguardo al Rdc o Rem.

Oltre allo strumento delle interviste si è deciso di realizzare dei focus group con volontari ed operatori di Caritas, che avrebbero integrato la visione dei beneficiari dell'aiuto. Questi ultimi sono stati facilitati esclusivamente dalla ricercatrice, come concordato insieme ai co-ricercatori che ritenevano impegnativa una partecipazione attiva. La co-ricercatrice A. ha partecipato al focus group con i volontari dei centri di ascolto, scegliendo tuttavia di non facilitare l'incontro e preferendo osservare le dinamiche.

Interviste semi-strutturate e focus group sono stati considerati strumenti adatti ad avvicinarsi con delicatezza ai vissuti e alle capacità di resilienza di persone, famiglie, gruppi, microcomunità, utili a comprendere:

Come la sofferenza associata divenga energia, capacità di resistenza, serietà e responsabilità per le proprie vite (care) (Folgheraiter 2018 p.10).

4.3.5. Selezione del campione

Per quanto riguarda l'ampiezza del campionamento gli studi qualitativi analizzati riportano circa 20-30 interviste (es: Hakovirta e Kallio 2015; Lavee e Strier 2018; Arlotti 2021) fino a un massimo di circa 50 (Millar 2007; Canali et al. 2016), con alcune eccezioni. Considerando i limiti temporali di ricerca e scegliendo di avvalersi di volontari per individuare le persone da intervistare, si è ritenuto utile ipotizzare fin da subito circa 20-25 interviste. Stabilire una quota minima è sembrato funzionale per effettuare una proposta concreta, quantificabile, sostenibile per gli operatori coinvolti nel processo di selezione. La loro mediazione ha garantito un accesso al campo agevole, basato sul

rapporto di fiducia stretto con le persone assistite. Il clima di confidenza è stato utile per costruire un patto di reciproca collaborazione, alla base di una buona intervista (Bichi 2005). Si è richiesta quindi la collaborazione di 9 volontari afferenti a rispettive parrocchie, di cui 2 responsabili decanali, (referenti dell'intera rete di centri di ascolto sullo stesso decanato) che sono stati informati tramite e-mail e in seguito tramite contatto telefonico. Per la selezione sono stati seguiti i seguenti criteri:

1. **Esigenza di non sovraccaricare.** Nella pandemia si sono susseguite le attività di raccolta dati richieste ai volontari, utili a dare letture tempestive della situazione di emergenza. Si è scelto di non proporre la partecipazione a chi era stato interpellato con frequenza, per facilitare un interesse spontaneo ed evitare di coinvolgere persone che, rientrate in altri campionamenti, potessero sentirsi "oggetti di studio";
2. **Rappresentatività della propria dimensione territoriale.** Si è data priorità a centri di ascolto ubicati in zone periferiche o semi-periferiche della città di Milano che rappresentassero le caratteristiche del territorio e le principali dimensioni in tema di povertà urbana (Tosi 2018). Inizialmente è stato coinvolto un primo gruppo di volontari: ognuno ha individuato in media 2 persone con esperienza di Rdc o Rem. Non si intendeva selezionare molte persone all'interno dello stesso centro di ascolto per agevolare lo scambio di punti di vista differenti e differenziare le tipologie di risposta, anche rispetto al contesto geografico di inserimento ed alla relazione con il territorio e con la Caritas. Sono state intervistate:
 - 7 persone dall'area di Milano Sud, dal decanato Giambellino, dal decanato Navigli;
 - 9 persone dalla zona di Milano est, dal decanato Lambrate, dal decanato Vigentino;
 - 3 persone provengono dalla zona di Milano nord-ovest, dal decanato Affori e dal decanato Cagnola;
 - 4 persone provengono dalla zona di Milano Nord, dal decanato Niguarda e dal decanato Turro;
 - 3 persone provengono dalla zona di Milano ovest, dal decanato San Siro.
3. **Sostenibilità della richiesta.** Ci si è riferiti a centri di ascolto strutturati, conosciuti dalla responsabile e con un buon numero di volontari: per non "intasare" la quotidiana operatività di chi

riorganizzava con fatica le proprie attività in pandemia o aveva una minore disponibilità in termini di tempi o spazi;

4. Coinvolgimento di chi aveva mostrato interesse al tema di indagine.

Si è estesa la proposta ai volontari che dimostravano una particolare vicinanza al tema del Rdc e Rem. L'interesse specifico era emerso dal lavoro quotidiano in Caritas, in cui nel tempo sono state ricevute segnalazioni da parte della rete e richieste di approfondimento.

Si ritiene che i volontari abbiano condiviso la proposta soprattutto con persone conosciute; a volte selezionando appositamente, nonostante non fosse richiesto, chi aveva riscontrato criticità relative alla domanda di sostegno al reddito. Alcune persone si erano rivolte al centro di ascolto per la prima volta nella pandemia ed avevano ricevuto un'assistenza emergenziale, anche accompagnata da un contributo economico di Caritas Ambrosiana, in primis il Fondo San Giuseppe. Al termine delle interviste però, essendo state riscontrate problematiche rispetto al tema dell'accessibilità delle prestazioni sociali e del sistema di welfare socio-assistenziale come anche evidenziato in letteratura, si è ritenuto necessario includere anche la voce delle persone che vivono in condizioni di maggiore vulnerabilità ed emarginazione, che non erano rientrate nella selezione tramite volontari. Con l'aiuto degli operatori del servizio Sam è stato quindi possibile intervistare anche 3 persone senza dimora che hanno aiutato ad approfondire i vissuti specifici di persone senza dimora, che vivono situazioni di estrema fragilità.

4.3.6. Le interviste semi-strutturate

Uno degli strumenti più usati nella ricerca sulla povertà per incontrare l'altro "alla giusta distanza" è l'intervista semi-strutturata (Bichi 2005). Agile, permette all'intervistato di contribuire liberamente aprendo con flessibilità nuove riflessioni a partire dalla propria esperienza. Entrano in gioco le peculiarità della singola "situazione di intervista" (Bichi 2005 p. 54) e la persona ascoltata è abilitata a dirigere da sé il discorso insieme al ricercatore. Sono state intervistate 26 persone che si rivolgevano ai centri di ascolto, 3 persone in carico al servizio Sam. La ricercatrice, dopo un primo contatto telefonico, ha incontrato gli interessati in varie sedi, come concordato con ciascun partecipante. Per le tematiche personali trattate si è posta attenzione al tempo e al *setting* dell'intervista, anche in base alle evidenze trovate in letteratura (Krumer-Nevo 2016, 2017; Ribner et al. 2002). Le interviste, durate in media 47 minuti, sono state audio-registrate, previa sottoscrizione del

consenso al trattamento dati e si sono svolte in *setting* differenti:

- negli uffici centrali di Caritas Ambrosiana: 13 persone intervistate, 5 interviste tenute dalla co-ricercatrice A., 2 interviste a persone senza dimora;
- al centro di ascolto conosciuto o all'emporio della solidarietà: 11 persone: quando non era possibile lo spostamento o se la persona chiedeva di incontrarsi in un ambiente familiare. 1 persona è stata intervistata da A. al centro di ascolto. In 3 interviste è stata gradita da parte delle persone coinvolte la presenza dei volontari di fiducia. Gli intervistati in tali occasioni hanno proposto alla ricercatrice di invitare i volontari che ben conoscevano e che avrebbero potuto eventualmente aiutare a rispondere ai quesiti. I volontari hanno convenuto di partecipare se richiesto dalle persone, senza intervenire nel corso del colloquio, se non per particolari necessità. Di fatto i volontari non sono mai intervenuti direttamente nel corso delle interviste;
- al bar: 4 interviste, di cui 1 rivolta a persona senza dimora;
- nei dintorni dell'abitazione: 1 intervista: poiché non era possibile per l'interessata, madre single con 5 minori, allontanarsi dalla propria abitazione.

Alcuni aspetti sembrano aver facilitato l'adesione, permettendo di instaurare un clima di fiducia dal primo contatto con l'intervistato. Ci si rivolgeva alle persone come esperte degli strumenti di sostegno al reddito, in particolare Rdc e Rem, in grado di implementare l'agire di Caritas. Ciò ha aiutato a costruire un'interazione alla pari. Diversi intervistati hanno anche chiarito il desiderio di dare il proprio contributo alla ricerca spinti dal senso di gratitudine e di riconoscenza verso i volontari. Questo senso di stima e affetto provati sono emersi in quasi tutte le interviste ed hanno agevolato l'accesso al campo della scrivente. Il desiderio di ricambiare ed insieme la consapevolezza di poter dare un aiuto attraverso la ricerca sono stati una motivazione che ha sostenuto la partecipazione. Inoltre, proprio chi aveva riscontrato criticità relative a uno strumento del welfare è sembrato motivato a condividere le proprie incomprensioni o denunciare un sistema percepito come iniquo. Infine, la previsione di un riconoscimento ai partecipanti è stato un ulteriore incoraggiamento all'adesione. È stato consegnato un contributo per intervistato (rimborso mezzi di trasporto e tessera spesa). Non sempre le persone hanno accettato il contributo, in alcuni casi non richiedendo alcun riconoscimento a seguito dell'intervista. A volte invece alcuni intervistati si trovavano privi di reddito, avendo completamente esaurito l'importo mensile Rdc. In tali circostanze le persone apparivano grate del bonus che permetteva

di coprire una spesa alimentare.

5 interviste sono state condotte interamente dalla co-ricercatrice A. che si è recata nei giorni concordati presso la sede di Caritas Ambrosiana o, in un caso, presso il suo stesso cda. Tali interviste sono caratterizzate dalla reciprocità e dalla capacità di comprensione di quanto sperimentato, rispetto all'accesso dei servizi del welfare e alla situazione di fragilità e relativamente alla relazione con Caritas. A. dimostra gratitudine per i volontari, che conosce e da cui è stata sostenuta negli ultimi anni. Appare risoluta e determinata nell'affrontare la sua personale situazione, complessa poiché al momento delle interviste non aveva la possibilità di accedere al Rdc. Tale capacità di fronteggiamento è stata condivisa nel corso delle interviste, incoraggiando quanti vivevano analoghe criticità. Si è mostrata motivata e capace di approfondire a fondo vissuti di precarietà e povertà che aveva sperimentato. Ci si è interrogati sull'opportunità della partecipazione di A., non italiana, alla rilevazione dati in determinate occasioni: a volte gli intervistati hanno espresso luoghi comuni semplicistici e che apparivano stigmatizzanti nei confronti degli stranieri che ricevono strumenti di aiuto pubblici. Ciò non sembra tuttavia aver creato difficoltà durante le interviste.

Non è stato possibile coinvolgere attivamente in questa fase altri co-ricercatori che avevano invece partecipato al gruppo-guida e alla stesura della traccia di intervista. Ciò a causa di problematiche legate alla domiciliazione di B. in una diversa regione e alla mancanza di dimestichezza con la lingua italiana di K. In generale le interviste sono state l'occasione non solo per condividere criticità e problematiche riguardo agli strumenti, ma anche per chiarire aspetti della normativa non del tutto compresi. In alcuni casi è stata mostrata documentazione relativa alla propria domanda Rdc-Rem e si è richiesto aiuto.

Di seguito le interviste effettuate: viene indicata la tipologia di nucleo anagrafico e il tipo di sostegno ricevuto.

Tab. 1: Codifica delle interviste

CODIFICA	GENERE	INTERVISTATO; ALTRI MEMBRI NEL NUCLEO	MISURA PERCEPITA	PAESE DI ORIGINE
A1	F	madre; marito, 2 figli	Rem	Sri Lanka
A2	M	padre; moglie, 2 figli	Rdc	Marocco
A3	M	padre; sorella, nipote, figlio	Rem	Senegal
B	M	vive solo	Rdc	Italia
C	M	vive solo	Rdc	Italia

D	F	madre; 5 figli	Rdc	Italia
E	M	vive solo, senza dimora	Rdc	Argentina
F	M	vive solo	Rdc	Italia
G	M	vive solo	Rdc	Italia
H	M	vive solo	Rdc	Italia
I	F	vive sola	Rdc	Italia
J	F	madre; 1 figlio	Rdc	Ucraina
K	M	vive solo, senza dimora	Rdc	Italia
L	F	madre; marito, 4 figli	Rem	Filippine
L1	F	madre; marito, 2 figli	Rem	Sri Lanka
M	M	vive solo	Rdc	Italia
N	F	madre; 1 figlio	Rdc	Italia
O	F	madre; 1 figlio	Rdc	Italia
P	M	vive solo	Rdc	Italia
Q	F	vive sola	Rdc	Italia
R	F	madre; marito, 3 figli	Rdc, Rem	Romania
S	F	vive sola	Rdc	Sri lanka
T	F	madre; marito, 2 figli	Rdc	Italia
U	F	madre; marito, 2 figli	Rdc	Venezuela
V	M	padre; moglie, 3 figli	Rdc	Senegal
W	F	madre; marito, 3 figli	Rdc	Egitto
X	F	madre; 2 nipoti	Rdc	Italia
Y	M	vive solo, senza dimora	Rdc	Italia
Z	M	vive solo	Rdc	Italia

4.3.7. I focus group con operatori e volontari

Terminate le interviste ai beneficiari delle misure, come era stato condiviso con i co-ricercatori, sono stati condotti due focus group. Si intendeva confrontarsi con un livello operativo di Caritas Ambrosiana per ascoltare il punto di vista di chi agiva all'interno dei centri di ascolto e dei servizi, approfondendo quanto non era emerso dalla voce dei beneficiari o potesse essere meritevole di un'analisi ulteriore. Nella ricerca di Lavee e Strier (2017) il focus group tra operatori è stato un ottimo strumento per indagare la gestione del carico emotivo in un gruppo di lavoro e determinare i fattori protettivi all'eccessivo coinvolgimento. Il primo focus si è tenuto in presenza degli operatori del servizio Sam per persone senza dimora ed è durato circa un'ora e mezza. Erano presenti 6 persone, compresa la scrivente. Tra questi, 2 operatori di riferimento delle 3 persone che avevano preso parte alla ricerca. Tale momento è stato funzionale in particolare a delineare il punto di vista sulle principali barriere che ostacolano le persone in grave fragilità dall'accesso agli strumenti pubblici del welfare. Sono state riportate anche le considerazioni rispetto a 2 intervistati

che avevano ricevuto importi Rdc e che, mesi dopo averne fruito e successivamente alle interviste, hanno riscontrato sanzioni ingenti, in assenza del requisito di residenza. Sono stati anche evidenziati i cambiamenti, spesso significativi, riscontrati dal servizio rispetto alle richieste di aiuto ricevute, a fronte degli importi Rdc o Rem.

Il secondo focus group si è tenuto con i volontari dei centri di ascolto che avevano agevolato il contatto con le persone da intervistare. Erano presenti online, collegati su piattaforma zoom, 14 persone: 11 volontari, la scrivente, la responsabile dei centri di ascolto, la co-ricercatrice A. che aveva seguito nel complesso il processo di ricerca. Il collegamento online si è preferito per facilitare la presenza dei volontari, alcuni dei quali anziani e con maggiore esposizione ai rischi della pandemia. A. aveva chiesto di non interloquire direttamente durante l'incontro né di facilitare, ma desiderava osservare le dinamiche e presenziare nell'incontro con i volontari. Successivamente al focus group la co-ricercatrice ha riportato alla scrivente le impressioni principali, rilevando tematiche comuni a quelle discusse insieme precedentemente. In entrambi i focus group non è stata seguita una specifica traccia con contenuti da discutere definiti in precedenza, strutturazione che ha invece caratterizzato le interviste. La riflessione è stata sollecitata intorno a 4 aree tematiche, approfondite con rilanci nel mentre dei focus group. Di seguito si riassumono le macro-aree tematiche individuate;

- 1) ⁵⁸La percezione rispetto a chi richiede Rdc-Rem e si rivolge a Caritas: chi può beneficiarne? Chi viene escluso e perché? Le persone ne parlano con il volontario?
- 2) Il cambiamento dei bisogni prima e dopo la fruizione del beneficio; le competenze - risorse di chi riceve gli strumenti: a fronte del recepimento le persone si attivano? Ricercano un lavoro o sono state incluse in un percorso?
- 3) Le criticità e potenzialità delle misure di sostegno al reddito dal proprio osservatorio;
- 4) Il ruolo di Caritas Ambrosiana nell'orientamento e accompagnamento all'esigibilità delle misure del welfare.

Tabella 2: codifica dei focus group

FG	Iniziali	Genere	Ruolo
FG1	A	F	Operatore
FG1	B	F	Operatore
FG1	C	M	Operatore

FG1	D	M	Operatore
FG1	E	F	Operatore
FG1	F	F	Operatore
FG2	G	F	Volontario
FG2	H	M	Volontario
FG2	I	M	Volontario
FG2	L	M	Volontario
FG2	M	M	Volontario
FG2	N	F	Volontario
FG2	O	F	Volontario
FG2	P	F	Volontario
FG2	Q	M	Volontario
FG2	R	F	Volontario
FG2	S	M	Volontario

4.3.8. L'analisi dei dati

Al termine delle interviste e dei focus group è iniziata la trascrizione curata dalla ricercatrice, funzionale all'analisi dei contenuti. La fase di analisi dei dati è delicata nella ricerca partecipativa dal momento che sono richieste competenze specifiche, anche informatiche (Nind 2011) e ciò rende complessa

⁵⁸ Si rimanda in calce la slide proiettata nello zoom con i volontari

la possibilità di partecipare a pieno delle persone in povertà. Nel presente studio hanno partecipato diverse persone con scarsa competenza tecnologica ad anche con poca dimestichezza nell'uso della scrittura o nella comprensione di un testo scritto in italiano. Nonostante ciò, un piccolo gruppo di persone che aveva partecipato alla prima fase di ricerca, interessato a proseguire la proposta, ha partecipato anche alla fase di analisi dei dati. Inizialmente è stata condotta dalla ricercatrice una preliminare analisi tematica dei contenuti (Ritchie et al. 2003) delle interviste e dei focus group, con il supporto del software Maxq-DA. Emergevano alcune aree di interesse attraverso la voce dei beneficiari Rdc, Rem e quella degli operatori da cui le seguenti categorie (e sotto-categorie): vivere in povertà; complessità ed eterogeneità delle storie di vita; criticità dell'abitare a Milano; accedere al Rdc/Rem; richiedere aiuto a Caritas Ambrosiana. Da queste prime categorie è stata presentata una prima mappa concettuale in bozza, che è stata successivamente discussa e modificata insieme alle persone che hanno partecipato all'analisi dati (si veda p.273). A tal fine è stato proposto un incontro di gruppo misto in Caritas Ambrosiana, in cui erano presenti 6 persone: la scrivente, la co-ricercatrice A., Y persona senza dimora, l'operatrice del servizio Sam di riferimento, A., che ha partecipato alle interviste e ha beneficiato di Rem, il volontario di riferimento. È stata un'utile occasione di confronto in cui, andando oltre la propria appartenenza e il proprio ruolo (di persona che riceve o che eroga aiuto in Caritas) sono state ridiscusse insieme tematiche particolarmente salienti e meritevoli di nota. Sono stati condivisi vissuti di maggiore fatica che caratterizzavano l'esperienza dei presenti. Non di rado si trattava di questioni interconnesse, relative alle difficoltà che aggravavano la situazione di povertà. Che spesso derivavano da una normativa limitante, una burocrazia non efficiente e complessa, un sistema di welfare non alla portata di tutti, in particolare di chi si trova in condizioni più svantaggiate. Sono state quindi individuate 4 aree tematiche, insieme ad alcuni sotto-temi specifici da cui si è reimpostata l'analisi dei contenuti per una maggiore profondità:

- Il "subire". Include il tema degli sguardi che influenzano la considerazione rispetto a chi vive in povertà, e delle discriminazioni subite. Ulteriori aspetti che aggravano il senso di fatica e sembrano condizionare negativamente la storia di povertà sono le transizioni familiari: lutti, nuove nascite, separazioni. Infine il contesto di vita e l'assenza di soluzioni eque ed universali aggrava la situazione personale: si evidenziano in particolare le fatiche legate all'abitare e all'assenza di un lavoro dignitoso, ancor più aggravate dalla pandemia.

- Il “reagire”, ovvero le risorse personali ed esterne a sé che permettono di essere resilienti e fronteggiare le criticità;

- Il tema dell’accessibilità delle misure di sostegno al reddito ed il ruolo di caf, patronati, altri enti di aiuto a cui va data necessariamente fiducia. Appare problematica la delicata questione delle sanzioni e l’attribuzione della responsabilità per errori o omissioni. Sono stati evidenziati in particolare i cosiddetti “paradossi”: così sono state definite alcune logiche considerate prive di senso che caratterizzano il sistema del welfare. Sono “paradossali” anche alcuni comportamenti opportunistici adottati da chi ne beneficia;

- Le peculiarità che caratterizzano l’aiuto di Caritas Ambrosiana e il ruolo dell’operatore o volontario rispetto alle barriere e criticità riscontrate nell’accedere al sistema del welfare.

Sono emerse criticità rispetto all’esperienza di persone straniere, senza dimora o con problemi legati all’iscrizione anagrafica, famiglie numerose. Per questo motivo si evidenzieranno alcune casistiche degne di nota al riguardo. È stato un momento particolarmente utile in cui la collaborazione ha permesso lo scambio e l’integrazione di punti di vista. Nonostante le esperienze di vita del tutto differenti, di chi richiede e di chi eroga l’aiuto in Caritas, è sembrata unanime la considerazione rispetto agli strumenti di sostegno al reddito: di cui sono state valorizzate peculiarità, ma anche criticate le problematiche riscontrate nel tempo. Inoltre, sono emersi aspetti che portano ad interrogare rispetto alle attuali politiche sociali di contrasto alla povertà. Si è riflettuto in particolare rispetto all’assenza di possibilità concrete di accesso ad un’abitazione dignitosa ed idonea alle esigenze familiari per le persone più fragili. La città di Milano non sempre sembra fornire equo sostegno, né di fatto appare pienamente inclusiva per chi si trova in condizione di povertà. Le problematiche dell’abitare e gli alti costi necessari preoccupano unanimemente gli intervistati, così come i volontari e gli operatori che si sentono privi dei mezzi necessari per poter supportare nel concreto. Le spese relative alla casa incidono sulla situazione di povertà, oltre che influiscono sull’importo Rdc percepito e sulle modalità di utilizzo.

4.3.9. Limiti ed aspetti etici della ricerca

Nonostante le difficoltà del contesto di pandemia, è stato sperimentato l’approccio partecipativo, che ha caratterizzato soprattutto determinate fasi (nuova definizione domanda di ricerca; costruzione dello strumento;

partecipazione di A. nella proposta di interviste; prima analisi dati). Si è ritenuto prioritario dare voce a chi richiede il Rdc o Rem affinché l'esperienza di vita potesse contribuire alla riflessione sulle modalità di contrasto alla povertà. L'approccio partecipativo non è privo di rischi ed ha costretto a valutarne l'opportunità in ogni fase. Si evidenziano limiti e considerazioni etiche su cui ci si è interrogati e che può affrontare in particolare il ricercatore che indaga il tema della povertà, anche attraverso un approccio partecipativo. Si riassumono i principali aspetti considerati:

- Difficoltà a capire il senso, rischio di generare false aspettative e di forzare la partecipazione. Non sempre è stato subito facile comprendere i motivi dell'ingaggio. A volte la ricercatrice è stata considerata addetta all'inoltro delle domande di sostegno o operatrice con cui gestire problematiche tecniche connesse al Rdc/Rem. Ciò ha aumentato il rischio di tirannia della partecipazione: che può sussistere se le persone si sentono incoraggiate a partecipare a fronte del compenso riconosciuto o soltanto per poter trarne un beneficio (Cooke Kothari 2001). Nella fase di *recruiting* ma anche nella selezione delle persone in diversi casi veniva richiesto alla ricercatrice un aiuto specifico rispetto ad una prestazione sociale. A volte gli stessi volontari hanno aiutato ad individuare alcune persone che vivevano particolari difficoltà e per cui era utile un aiuto specifico rispetto al tema oggetto di interesse. Situazione che ha caratterizzato anche l'esperienza dei co-ricercatori e che ha interrogato rispetto ai possibili squilibri di potere;
- Dispendio di tempo. È stata lunga e a tratti faticosa la fase di selezione dei co-ricercatori, anche data l'adesione effettiva di pochi interessati. In letteratura si riportano le criticità delle tempistiche, spesso lunghe (Aldridge 2015). Tale fase si è svolta nella pandemia e ciò ha ulteriormente appesantito e costretto a ripensare attentamente le modalità del *recruiting* nell'ottica della maggiore flessibilità (Fleming 2010). Si sottolineano le difficoltà a conciliarsi con le tempistiche dei co-ricercatori, in particolare nel periodo di pandemia: aspetto che non ha facilitato la partecipazione ad ogni incontro;
- Precarietà e aspetti che non agevolano la partecipazione. A volte situazioni di emergenza e criticità hanno limitato fortemente o reso impossibile la partecipazione. Come accennato: lo sfratto di B., l'isolamento di K, per il covid-19, la situazione di malessere psicologico di D. Non è stato possibile assicurare una piena partecipazione ad ogni fase anche di K., a causa della scarsa comprensione della lingua. I limiti

della partecipazione degli stranieri si evidenziano in letteratura (Steel 2001). Nella fase di analisi dati ha partecipato una persona senza dimora, nonostante vivesse un momento particolarmente critico (stavano per terminare i giorni di accoglienza nella struttura);

- Difficile la partecipazione in *dual mode* nella pandemia. Nonostante sia stato possibile coinvolgere chi lo desiderasse in una doppia modalità dato il particolare contesto della pandemia, ciò non è stato semplice, anche a causa della strumentazione non sempre efficiente e della mancata dimestichezza tecnologica da parte di chi era interessato. È emerso il tema del *digital divide* che ha anche caratterizzato la pandemia. Inoltre la situazione contingente generava stress, ansie, timori che non hanno semplificato la partecipazione, risultata impegnativa e difficile da assicurare pienamente;
- Discontinuità di partecipazione al gruppo-guida e molteplici strumenti. La precarietà vissuta in pandemia ha aggravato il senso di fatica che sperimentavano le persone in povertà. Ciò ha influito sulle possibilità di partecipazione effettiva, in particolare agli incontri del gruppo-guida. Per facilitare lo spazio di partecipazione sono state adottate modalità di comunicazione che hanno reso necessaria l'adozione di mezzi differenti (es: email, whatsapp, contatto telefonico, skype...) adattandosi in base alle disponibilità. È stato necessario riconsiderare l'ingaggio previsto inizialmente a fronte delle oggettive difficoltà;
- Rischio di eccessiva fatica dei co-ricercatori. La condivisione delle difficoltà sperimentate e la conduzione delle interviste richiedono un notevole impegno. Notatosi ad esempio quando una co-ricercatrice non è più riuscita a collaborare dopo gli incontri iniziali, attraversando un momento di fragilità;
- Timore di eccessiva esposizione di A. Nonostante non si siano riscontrate criticità al riguardo, si temeva un coinvolgimento eccessivo di A. impegnata nella conduzione delle interviste, data la tematica delicata e le personali difficoltà affrontate all'epoca delle interviste, dovute anche al periodo pandemico. Si è scelto pertanto di accompagnarla fisicamente (senza presenziare nel momento dell'intervista condotta solamente da A.), al fine di riflettere insieme su quanto emerso e vissuto anche a livello emotivo (Kirby 2004);
- Costi maggiori. Come anche attestano diversi autori (Faulkner 2004; Bergold e Thomas 2012), è stato considerato di riconoscere un contributo ad ogni co-ricercatore;

- Flessibilità e attenzioni per assicurare il rigore scientifico. Oltre alle fasi partecipate, in linea con l'approccio relazionale (Folgheraiter 1998, 2011), anche la rilevazione dati è stata condotta con flessibilità, anche al fine di creare un clima di fiducia che agevolasse la relazione tra intervistato e ricercatore. Ci si è quindi adattati a seconda delle esigenze di ogni persona. In alcuni casi l'intervistato ha richiesto ad esempio la presenza del volontario del centro di ascolto e ciò ha generato il rischio di distorsione dell'intervista e di non naturalezza dell'intervistato. A volte invece l'intervista si è tenuta al parco, al bar quando espressamente richiesto ed evidenziandosi particolari problematiche di spostamento. Aspetto che viene riportato in letteratura come facilitante (Bertozzi 2007), ma che può generare attenzioni, sia per quanto riguarda il rispetto della *privacy*, ed anche per il rispetto del rigore scientifico (Beebejaun et al. 2013). Si è allora prestata attenzione a garantire comunque la riservatezza, adeguandosi e valutando le modalità di intervista a seconda degli spazi;
- Rappresentatività delle persone coinvolte. Per quanto riguarda il tema della rappresentatività dei co-ricercatori rispetto al gruppo oggetto di indagine, si è scelto di richiedere la partecipazione di persone che avessero esperienza di Rdc/Rem e che conoscessero i centri di ascolto di Caritas (con gli stessi criteri erano stati selezionati gli intervistati). Solo in un secondo tempo si è pensato di intervistare anche persone senza dimora, che non hanno invece partecipato come co-ricercatori alla prima fase. Un rappresentante è stato però disponibile al lavoro di analisi partecipata dei primi dati emersi. Nell'agevolare la selezione degli intervistati i volontari dei centri di ascolto, con funzione di *gate-keeper*, hanno individuato persone che vivevano particolari difficoltà rispetto alla misura conosciuta, Rem o Rdc. La selezione pertanto è apparsa a volte filtrata e sono emersi alcuni casi particolarmente significativi ed emblematici. Inoltre è probabile che siano state individuate persone ben conosciute, con cui si aveva un solido legame di fiducia, più tranquille e disponibili alla collaborazione (Davis 2007). Aspetto che probabilmente non ha garantito un'equa rappresentatività del complesso di persone che si rivolgono a Caritas, ma che ha facilitato la raccolta dati, la creazione di un clima di confidenza, l'emersione di temi particolarmente significativi. Si è ritenuto pertanto preferibile affidarsi alla scelta consapevole dei volontari ed operatori di Caritas;
- Riconoscimento nella definizione data. Durante tutto il processo di ricerca ci si è interrogati riguardo al linguaggio più opportuno da

utilizzare, per assicurare una relazione non sbilanciata e non utilizzare una terminologia stigmatizzante (Fook 2002). Le persone possono non riconoscersi nella definizione del ricercatore che non vive l'esperienza specifica di vita.

Some of these people would not describe themselves as vulnerable or marginalised at all» (Steel, 2004, p. 1)

- Rispetto della riservatezza. È stata condivisa subito con i ricercatori così come con le persone intervistate la liberatoria per il trattamento dei dati, accertandosi della comprensione della stessa. Si è prestata anche attenzione agli aspetti che potessero comportare un coinvolgimento personale ed emotivo (Faulkner, 2004). Alcune persone inizialmente avevano dato la disponibilità a partecipare e non hanno poi proseguito: è stato necessario riconsiderare nel tempo l'opportunità e l'effettiva volontà di partecipare di ogni persona;
- Garantire la libertà di risposta. Una delle finalità di ricerca che ci si prefissava era di ragionare sulle modalità di aiuto di volontari ed operatori di Caritas. Si è fatta attenzione a garantire la libertà di risposta, affinché le persone non si sentissero obbligate a rispondere in modo da non pregiudicare la futura relazione di aiuto. Ha facilitato la conoscenza e relazione di fiducia tra operatore/volontario e persona;
- Rappresentazione di uno sguardo parziale. È stata considerata la voce di persone conosciute da Caritas Ambrosiana e di operatori gravitanti nella stessa e non è stato considerato il punto di vista degli operatori dei servizi sociali impegnati nella progettazione dei patti per l'inclusione sociale, né dei loro responsabili. Si è scelto di limitare lo sguardo a quanti incontrano Caritas Ambrosiana al fine di individuare utili indicazioni operative.

5. ANALISI DEI CONTENUTI

5.1. Vissuto personale di povertà: il “subire”

Dalla voce delle persone intervistate emerge un senso di disagio ed umiliazione sperimentato da chi vive in povertà. Spesso un pesante sguardo ed una retorica stigmatizzante sono rivolti nello specifico a chi percepisce il Rdc, ancor più se straniero.

Ascoltando chi ha partecipato alla ricerca emerge anche che specifici eventi e transizioni familiari intercorsi in un momento già di per sé provante, destabilizzano ed aumentano il senso di precarietà.

Ulteriori difficoltà e condizioni esterne a sé appesantiscono il vivere di chi si trova in povertà a Milano, connesse al contesto attuale: caratterizzato da insostenibilità dell’abitare, fragilità e inadeguatezza del lavoro, pandemia.

Le persone che a vario titolo hanno partecipato alla ricerca hanno messo in luce tale vissuto di pesantezza, denominato durante l’analisi dati “il subire”, che a tratti sembra paralizzare, impedendo di trovare possibili vie di uscita.

5.1.1. *Othering* e scarsa considerazione di sé

Il primo tema emerso dall’analisi dei contenuti riguarda l’*othering* e la mancata considerazione ricevuta da chi si trova in precarietà economica. Emerge lo stigma che ancora oggi caratterizza l’esperienza delle persone in povertà, nonostante non siano state rivolte nell’intervista domande puntuali al riguardo. Si era ritenuto, in fase di costruzione dello schema di interrogazione, di non affrontare con specifiche domande il tema del vissuto rispetto ai pregiudizi che danneggiano le persone più vulnerabili. Tematica delicata e strettamente personale, che si preferiva non chiedere direttamente nel breve spazio dell’intervista per instaurare un clima di fiducia e dovendo focalizzare l’oggetto della ricerca. Si intendeva approfondire il tema del sapere esperienziale rispetto agli strumenti di contrasto alla povertà e comprendere il punto di vista rispetto al ruolo ricoperto da Caritas Ambrosiana, attraverso l’impegno di volontari ed operatori del territorio. Ciononostante, in diverse interviste è emerso spontaneamente il peso dello sguardo degli altri. I partecipanti, facendo riferimento alla propria o altrui situazione di fragilità, hanno utilizzato espressioni emblematiche, derivanti da luoghi comuni semplicistici associati al povero. Alcuni termini eloquenti: Y. parla di

“derelitto”, “morto di fame”, “pezzente” rispetto alle persone che come lui si ritrovano in povertà. Inoltre si riferisce a quanti si riferiscono agli stranieri, doppiamente discriminati per la diversa provenienza ed anche la povertà, mancando di rispetto con appellativi quali *“quel baluba”*. Y. cittadino italiano accompagnato dal servizio Sam, esprime piena solidarietà alle persone senza dimora straniere, che di fatto condividono la sua stessa condizione di vita:

Va trattato come un italiano né più né meno: “quel baluba” dorme con te al dormitorio... tu dormi in una camera, lui nell'altra: ma siete entrambi due baluba (intervista Y.)

In altre interviste rivolte a cittadini italiani viene esplicitata al contrario una sorta di insofferenza verso chi, provenendo da paesi lontani, si stabilizza in Italia riuscendo ad accedere agli strumenti del *welfare* o trovando un posto di lavoro, seppur si tratti di un impiego fragile o precario. Lo straniero è allora percepito come più fortunato, più informato o agevolato dal sistema di aiuti:

Facevi la fila, come al solito ero l'unico italiano, non per essere razzista ma è la verità. Perché sono loro che ricevono queste cose (intervista P.)

I vissuti di chi non trova da tempo un impiego sono caratterizzati da un senso di struggimento e impotenza. In questo contesto la persona straniera è impropriamente ritenuta causa della generale assenza di opportunità:

Poi scusate anche per questi stranieri...non si riesce più a trovare niente. Una volta sai quante signore trovo? (intervista F.)

Nelle interviste le forme di discriminazione doppia vengono rivolte non solo agli stranieri, ma anche alle persone senza dimora. Dai racconti emerge che non avere un luogo sicuro in cui mangiare, riposare e lavarsi influenza fortemente il modo in cui ci si presenta agli altri. L'aspetto esteriore rileva per quanto riguarda la considerazione sociale e l'impressione di affidabilità, ripercuotendosi anche sulla possibilità di ricerca lavoro:

Andavo al centro commerciale, mangiavo qualcosina e lì cercavo lavoro. Ma se mi dicevano “dove dormi?” io dicevo la verità e Sara fidati di me: è proprio vero che la gente ha pregiudizi (intervista K.)

Il tema del pesante sguardo che sopportano le persone in povertà si accentua in chi vive contesti di maggiore emarginazione: in particolare si riscontra nelle parole delle persone straniere e senza dimora. Determinati luoghi comuni possono essere diffusi dai mass media o dagli stessi politici, i cui giudizi, resi pubblici, rafforzano la diffusione di stereotipi a danno di chi vive in povertà:

Però non è neanche giusto come i politici che hanno i milioni, hanno la pancia piena, e che giudicano uno che prende 1000 euro al mese schifati... guarda loro che hanno una pancia piena, mi viene un nervoso. (intervista K)

Sono forme di *othering*, diffuse anche dai mezzi di comunicazione e dei *social*, che contribuiscono a creare un'immagine stereotipata e non veritiera della persona in precarietà economica.

Anche lì su facebook sento dire: «i poltroni di casa». (intervista Q.)

Alcuni intervistati, ricordando circostanze in cui si sono sentiti discriminati o oggetto di pregiudizi, hanno anche evidenziato il ruolo degli enti preposti all'aiuto per la gestione delle pratiche connesse alle misure di sostegno al reddito. Caf, patronati o sportelli Inps che, supportando nell'inoltro delle domande, determinano l'accessibilità delle prestazioni sociali. Per quanto riguarda il tema specifico del dare riconoscimento alle persone in povertà, sembra che tali servizi ricoprano una funzione importante: hanno la responsabilità di accogliere e legittimare le richieste, dal momento che spesso sono tra le prime realtà cui si rivolgono le persone in precarietà economica. Anche nei primi incontri con i co-ricercatori è stato descritto nel dettaglio il primo ingresso al Caf o al patronato. Sono state condivise disposizioni ed attitudini con cui gli operatori si relazionano alle persone in povertà. Ascoltando la voce degli intervistati emerge che l'atteggiamento ed il linguaggio utilizzati siano determinanti, in quanto possono influenzare l'autostima personale e la considerazione di sé. K. utilizza termini eloquenti ripensando al momento in cui non era stata compresa la sua richiesta al Caf:

Qui io mi sono trovato bene, ma lì invece mi sono sentito un deficiente, mi venivano le lacrime quando sono uscito. (intervista K.)

Si riferisce a quando, chiedendo supporto per la domanda di Rdc, si sentiva umiliato dall'atteggiamento giudicante, chiaro anche nelle parole utilizzate dallo stesso operatore. Il suo racconto porta a riflettere riguardo

all'importanza di dare riconoscimento alle persone in povertà attraverso le proprie modalità operative quotidiane. Sembra che anche in tali situazioni l'assenza di considerazione causata dalle svalutazioni e denigrazioni subite influenzi il vissuto dei più fragili ed impatti sulla capacità personale di resistere alla criticità. Dalle interviste emergono forme molteplici di *othering* che generano un senso di estraneità verso il povero e ne aumentano la marginalizzazione. Ciò influisce sul senso di disagio personale.

Ti senti veramente una schifezza. Nel senso che ti colpisce comunque. Se hai un minimo di orgoglio e trovi gente così. (intervista Y)

Un analogo stato di umiliazione e vergogna può essere sperimentato da chi presenta domanda di misure di sostegno al reddito. Un esempio: la carta con cui si effettuano i pagamenti del Rdc è nel formato molto simile a una normale ricaricabile, modello *Postepay*. Nonostante questo, per chi la utilizza non sempre è facile mostrarla, perché si può temere di essere riconosciuti come persone in difficoltà:

Ti dico la verità, quando vado al supermercato e pago con la carta.... io mi vergogno. Non è una cosa piacevole. Sembra che io dia la mancia agli altri! Personalmente ogni volta che pago col reddito per fare la spesa mi sento un fallito. (intervista K.)

Emerge una profonda mortificazione vissuta da chi non vuole essere associato ad uno strumento di sostegno che di fatto contraddistingue l'esperienza di molti in povertà. Raccontando di come utilizzare la carta Y, chiarisce come, se si presta attenzione al proprio abbigliamento, è semplice passare inosservati e non farsi notare:

Non se ne accorge nessuno, ma dipende da come la presenti. Se vai vestito come un pezzente uno dice "questo becca il reddito". Se vado vestito così invece e chiedo "posso pagare con la carta?" ... tic, pagato! Non se ne accorge nessuno. (intervista Y)

5.1.2. *Othering* che influenza la richiesta di aiuto e l'accesso ai servizi

Lo svilimento che può sperimentare chi vive in povertà a causa del mancato riconoscimento si connette al tema della difficoltà del chiedere aiuto. A volte, sentendosi svalutati o oggetto di pregiudizi, si preferisce mantenere un basso

profilo e non rivolgersi ad altri:

Poi io se posso cerco di chiedere poco... mi vergogno. (intervista M.)

I. proviene da una famiglia benestante ma da anni è disoccupata. Per lei non è stato semplice accettare la situazione di povertà. Pur a distanza di alcuni mesi dal primo ingresso nel centro di ascolto, ha risposto alle prime domande iniziando con una doverosa premessa:

Faccio fatica a chiedere aiuto perché non è bello per la dignità. (intervista I).

Il racconto da qui prende avvio, ricordando quando nella disperazione totale si è sentita costretta a rivolgersi ai servizi di Caritas Ambrosiana, non vedendo altre soluzioni possibili alla precarietà in cui si trovava. È chiara la fatica ed il senso di sconforto provato nel chiedere aiuto:

Poi quella volta che ho visto che non ce la facevo... piangendo perché comunque non è bello... andare alla Caritas (intervista I).

Si è rivolta al centro di ascolto non a cuor leggero: la sua decisione è una extrema ratio, in assenza di alternative. Mai si sarebbe immaginata di trovarsi in tale necessità. È sofferta anche la voce di Y. che, diversamente, è approdato al servizio per persone senza dimora dopo aver vissuto lunghi periodi in precarietà, negli ultimi anni frammentati tra la strada, i ripari di fortuna e l'accoglienza in enti di assistenza. Così parla del suo primo incontro con l'operatore di Caritas:

Ho pianto davanti a B. [operatrice] eh non è facile. Ma quando ti trovi veramente sotto. (intervista Y).

È consapevole di aver tardato la richiesta di aiuto, mosso da un senso di autosufficienza e dignità personale. Si rammarica dell'aver posticipato la conoscenza con i servizi, dal momento che il supporto del centro ha permesso di trovare una tanto attesa stabilità, seppur momentanea.

Io la butto sul ridere perché ho sempre contato su di me e ho sbagliato, poi mi sono affossato. Quando uno ha bisogno deve avere l'umiltà di chiedere subito aiuto. Più uno ha bisogno di aiuto e più diventa difficile per la persona che aiuta tirarlo fuori dalla "nutella". E io avrei dovuto farlo prima questo step, questo passo... e non mi sarei trovato nelle condizioni in cui mi trovo. (intervista Y.)

Diverse interviste sono accomunate dal senso di solitudine che ha ulteriormente affaticato. Emerge il disagio di chi non ha avuto relazioni stabili con persone di fiducia. Ciò avvilisce una condizione economica di per sé precaria:

Mi sono trovata da sola, non ho il mantenimento del ragazzo dal papà da molti anni. Da lì ho iniziato una serie di problemi che non voglio neanche elencare. Problemi, ansie, e paure... (intervista O.)

Il tema della mancanza di benessere emerge con forza: il tono dell'umore basso, una conclamata depressione o la necessità di sostegno nei momenti di crisi caratterizzano le storie di chi, a causa della fatica vissuta, non riesce a richiedere aiuto, vivendo in uno stato di isolamento. Quest'aspetto, che può essere temporaneo, ripensandoci a posteriori sembra aver aggravato la situazione economica. Anche B. ad esempio riconosce e si pente del ritardo nella richiesta di aiuto:

In quel momento io un po' per colpa mia o perché stavo male non cercavo l'aiuto di nessuno. (intervista B)

Ne parla non senza rimorso, dal momento che anche per lui il confronto con gli operatori del centro di ascolto, conosciuti quando la situazione non era più sostenibile, ha portato un sollievo che non si sarebbe aspettato. Anche C. che ha una diagnosi di depressione maggiore, è consapevole che la propria patologia condiziona la capacità di fronteggiare la situazione di povertà. Spiega di come l'accesso ai servizi ne sia influenzato. La stessa domanda di reddito di cittadinanza non era da dare per scontato a causa della malattia:

Tu considera che una persona in una condizione di depressione del livello non altissimo, ma alto, definita diagnosticamente depressione maggiore, non reagisce. Quindi non avrei fatto nessun Rdc neanche se uno mi prendeva la mano e mi compilava i moduli. Già che è successo tutto questo ciò indica che sto meglio. (intervista C.)

Lo stato di malessere ha impedito anche ad Q. di accedere alle misure relative all'abitare a cui avrebbe avuto diritto. Nel suo caso racconta di come il mancato pagamento delle mensilità di affitto in arretrato sia stato condizionato anche dalla salute precaria:

Intervistatore: Tu hai una casa aler giusto? Non hai provato ad accedere al contributo di solidarietà?

Q: Dovevo farlo... non l'ho fatto, ora è scaduto. Non stavo bene di salute, di depressione. Perché essendo stata appena lasciata sono andata giù. Già di mio sono una persona ansiosa, depressa, con attacchi di panico (...) purtroppo quella del sicut che era qua non c'era, sarei dovuta andare in via G ma poi non sono andata fino a là. (intervista Q.)

Emerge anche un'ulteriore criticità: l'othering e lo stigma che può essere associato a chi riceve il Rdc hanno un'influenza negativa sulla possibilità di richiederlo: c'è chi non presenta domanda anche avendone diritto e presentando i requisiti di accesso anche per non essere riconosciuto come fannullone o pigro:

Ho presente qualche caso che non ha voluto accedere più per una scelta personale di considerare quasi il rdc quasi come un sussidio... è un tuo diritto ma forse non ti spetta fino in fondo e preferirebbero invece lavorare... ho presente anche una persona che preferiva lavorare e non lo riteneva opportuno per sé (intervista, op. grave emarginazione).

A., dopo aver vissuto una separazione dolorosa, si è trovato nello sconforto ed è riuscito a richiedere il Rdc solo grazie all'aiuto dei volontari del centro di ascolto. Sussisteva uno stato di totale immobilità a causa del malessere che lo annichiliva ed era incapace di agire a proprio beneficio. In tale contingenza il deciso intervento degli operatori è stato provvidenziale per ricevere l'aiuto economico:

Intervistatore: Prima di aver chiesto il Rdc hai per caso presentato domanda per altre misure di sostegno?

B: No anche perché me l'hanno chiesto nella fase più acuta dei problemi. Io in quel momento stavo male, ero molto depresso, mi hanno fatto firmare tutto loro in ospedale ma hanno fatto loro. Per me era tutto un mondo nuovo capisci? Io non sapevo nemmeno da che parte iniziare. (intervista B.)

Alcune persone hanno provato a richiedere l'aiuto di genitori e familiari, che non dividevano la situazione di difficoltà. Non sempre però hanno ricevuto il sostegno sperato. N., giovane madre single, racconta di non avere buoni rapporti con la famiglia di origine, descritta come abbiente. Un brusco

allontanamento è avvenuto dagli anni dell'università, periodo in cui è andata a vivere da sola ed è rimasta incinta. Quando si era rivolta ai genitori alla ricerca di sostegno non aveva ricevuto l'aiuto sperato:

Mi hanno detto: «sai che c'è? non sei ancora laureata, ora basta!» (intervista N)

Anche I. non è cresciuta in un contesto di povertà: parla di costanti tensioni familiari e del suo sentirsi sola, senza l'appoggio dei cari. Ha raccontato di quando aveva preferito trascorrere il Natale insieme alla comunità S. Egidio piuttosto che in famiglia e di come il rapporto con i familiari si sia incrinato in seguito al peggioramento delle sue condizioni economiche:

Non ho un buon rapporto con loro, non ho mai avuto nessun tipo di aiuto da loro... la prima volta che sono andata al centro di ascolto mio fratello mi aveva fatto una battuta perché non avevo i soldi nemmeno per un pacco di pasta. (intervista I.)

Sono state intervistate tre giovani madri che hanno cresciuto sole i propri figli, non avendo alcun contatto con il padre dei minori e non avendo ulteriori aiuti dalla propria rete familiare. Anche in questo caso sono chiare le difficoltà nell'affrontare le problematiche quotidiane, in assenza di supporto. Il tema della difficoltà del chiedere aiuto si incontra, quindi, con quello della fragilità dei rapporti familiari e amicali: l'assenza di solide relazioni ha aggravato le situazioni di povertà e influito sulla capacità personale di fronteggiamento.

5.1.3. Crisi, transizioni, separazioni nelle famiglie in povertà

5.1.3.1. Malattie, lutti, nascite

Nelle storie di povertà si riscontrano eventi dolorosi che hanno appesantito la situazione personale e familiare e che sono stati ricordati dagli intervistati per la loro criticità. La salute è una variabile che condiziona fortemente: appare che malattie, stati di ospedalizzazione, improvvisi lutti, portino profondi cambiamenti nello stile e nei ritmi di vita. Una diagnosi infausta può provocare la drastica riduzione delle entrate: come nel caso di E. madre di 4 figli, che ha chiesto l'aiuto del centro di ascolto in seguito all'intervento chirurgico del marito, evento che ha destabilizzato la vita familiare.

Mio marito ha avuto un'ablazione del cuore, per aritmia. Per questo era disoccupato in quegli anni lì. (intervista E2.)

La malattia porta con sé l'impossibilità di lavorare e quindi, soprattutto nei primi tempi, la necessità di trovare con tempestività nuove fonti di reddito oltre che di ripensare i tempi della gestione quotidiana dei figli. Anche la quotidianità di S. cambia radicalmente quando, parecchi anni prima, scoprì di avere un tumore e fu quindi costretta a lasciare l'impiego come lavoratrice domestica. Alcune persone, come già accennato, raccontano di essere state compromesse da severi stati depressivi che hanno influito sulla capacità di resilienza e sulla ricerca lavoro. Tali contingenze vengono descritte con sofferenza: ogni risorsa è vana e sembrano annullarsi le capacità di resistere alla precarietà. Un drastico cambiamento del tono dell'umore ed una sensazione di impotenza possono essere scatenati a loro volta da imprevisti inattesi: come quando i propri cari vengono a mancare improvvisamente o ancora in caso di separazioni dolorose o licenziamenti. Per R., di origine rumena e in Italia con il proprio nucleo ristretto, la scomparsa della madre in Romania è stata fonte di forte turbamento:

Adesso l'ho passata... difficile ma l'ho passata. Perché fino a poco fa se ne parlavo piangevo. (intervista R.)

Anche M. risponde alle domande iniziali dichiarando fin da subito quanto avvenuto alcuni anni prima, evento imprevisto che lo ha destabilizzato:

Mia mamma è morta. Te lo dico subito, il 4 agosto 2019 e dopo due giorni abbiamo fatto il funerale qua alla parrocchia. (intervista M.)

Il momento successivo alla scomparsa della madre, unica percettrice di reddito che beneficiava di pensione sociale ed assegno di invalidità, è stato il più critico. È allora che, privo di risorse economiche e con un forte bisogno di sostegno, è stato richiesto per la prima volta l'aiuto del centro di ascolto. Oltre che i lutti, anche le nascite inattese costituiscono momenti di transizione che soprattutto all'inizio costringono ad una riorganizzazione del clima familiare. Ogni nuovo nato porta con sé la necessità di affrontare spese ulteriori, così come di condividere lo stesso spazio abitativo, già di per sé quasi sempre insufficiente, con un ulteriore membro della famiglia. I nuclei mono-

genitoriali, soprattutto quando non possono contare sull'appoggio di una rete familiare allargata, devono affrontare un particolare riadattamento. Introduce il discorso così N., madre single:

Dopo è nato il bambino: per cui c'è stata un'ulteriore emergenza. (intervista N.)

Per le madri sole è cruciale il tema della conciliazione: impegnate a tempo pieno nel prendersi cura dei figli, soprattutto nei primi anni di vita, sperimentano discriminazioni strutturali nell'accesso ad opportunità lavorative remunerative e soddisfacenti. Non appare possibile affermarsi con una propria carriera come si vorrebbe senza una rete di aiuti solida. L'esperienza di J., costretta a sacrificare le proprie aspirazioni professionali, è esemplificativa delle criticità dell'essere donna e madre single:

Lavoravo come parrucchiera. Dopodiché sono stata in maternità, dopodiché io non avevo nessuno che mi aiutasse con il bambino piccolo... e mi sono dovuta licenziare. (intervista J.)

Anche le parole di D., madre di cinque figli, richiamano tale stato di fatto:

Avevo un lavoro in regola... ma con la bambina, quella di due anni, non è stato più possibile. (intervista D.)

La maternità è descritta come una sfida, in particolare per quante sono costrette ad affrontare pesanti rinunce, non avendo possibilità di sostegno dalla rete familiare allargata, né potendo usufruire di servizi di aiuto o personale di cura, a causa delle ingenti spese necessarie o ancora per l'esclusione del figlio dall'asilo nido comunale.

5.1.3.2. Separazioni e relazioni a distanza

Altri eventi significativi ricorrenti sono le separazioni dai propri familiari o dal partner. In alcune interviste sono stati condivisi i vissuti dolorosi così come le ripercussioni reddituali che sono seguite agli allontanamenti. Nel caso di B. la fine della relazione con la compagna ha influenzato lo stato di salute. L'impossibilità di lavorare conseguente ha pesato ancor di più sulla precarietà, anche economica.

Ho avuto una crisi con questa donna. Ho cominciato ad andare in depressione per sensi di colpa miei e ho cominciato a non vedere nessuno e perdere i contatti, sono andato in tilt per qualche mese fino a che non ho avuto lo sfratto dopo 10 mesi circa (intervista B.)

Anche T. racconta di come la separazione dal marito abbia provocato un forte peggioramento della situazione economica. Aspetto che, racconta, si riversa direttamente sul figlio minore:

Io con la separazione ho perso tutto. Speravo che lasciasse la mia parte, il mio 49% a mio figlio... purtroppo no (intervista T.)

Per C. è stata la situazione di precarietà economica ad aver causato l'allontanamento dei propri cari. Il legame con la famiglia è peggiorato drasticamente proprio con l'aggravarsi della situazione di povertà:

Si è danneggiato moltissimo il rapporto con le mie figlie. Avevo un rapporto intimo, bello. A un certo momento non hanno accettato la figura di un padre in difficoltà, allo sfascio. (intervista C.)

Gli stranieri intervistati, costretti a vivere la relazione con i familiari nel paese di origine a distanza, hanno condiviso di vivere una quotidiana esperienza di separazione e di relazione mediata dai mezzi di comunicazione. Frequentemente dapprima è un solo membro della famiglia a giungere in Italia. All'arrivo seguono lunghi mesi di adattamento e di ricerca di una stabilità, necessaria per poter ipotizzare il successivo trasferimento degli altri membri del nucleo, che può avvenire gradualmente e in tempi piuttosto lunghi. È chiaro il vissuto di fatica di A. che, dopo aver ricongiunto il figlio maggiore, è perplesso e demoralizzato per le criticità legate al trasferimento a Milano del resto della famiglia. Eventualità che sembra difficile anche dopo diversi anni dal suo arrivo a causa dei prezzi insostenibili sul mercato abitativo.

Adesso sto cercando di portare la moglie e l'altro figlio così rimaniamo tutti insieme qui. Solo che con la situazione del covid-19 non riesco a trovare. La casa è complicata! Perché non riesco a trovare un appartamento perché i prezzi sono troppo alti. (intervista A3.)

L'ostacolo principale riguarda la difficoltà di trovare un'abitazione che risponda ai bisogni familiari e che sia conforme agli standard di idoneità alloggiativa necessari per la pratica di ricongiungimento. A. evidenzia anche il tema delle rimesse che, ancora dopo diversi anni di vita a Milano, invia costantemente ai parenti in Senegal. È differente la scelta di L. di origine filippina: madre di quattro figli e con un reddito insufficiente a rispondere dei bisogni del nucleo. Dichiara di non poter aiutare la famiglia di origine da molto tempo, se non inviando sporadicamente "qualche soldo", pacchi di cibo o vestiti usati, avendo scelto di pensare prioritariamente a provvedere ai bisogni del proprio nucleo in Italia.

5.1.4. Milano a due velocità: accesso alla casa, lavori fragili, covid-19

Hanno partecipato alla ricerca persone stabilmente presenti sul Comune di Milano: area geografica peculiare, ritenuta modello di efficienza e modernità. Dalle interviste emergono tuttavia le falle di tale contesto: sembra delinearsi una città non alla portata di tutti, in cui le persone in vulnerabilità economica faticano a trovare spazi di vita ed attiva partecipazione. Vivere con un reddito insufficiente oggi a Milano comporta la necessità di scontrarsi con alcuni aspetti drammatici: tra tutti è stato sottolineato il tema dell'insostenibilità dell'abitare e quello della precarietà del lavoro. Tale percezione è stata condivisa da ogni partecipante alla ricerca: intervistati, volontari, operatori, co-ricercatori. Si delinea una Milano a due velocità, i cui servizi e opportunità, in particolare sul fronte delle politiche abitative e occupazionali, possono essere percepite come mete difficilmente raggiungibili da chi vive situazioni di povertà. La pandemia ha acuito tale condizione generando ulteriori fragilità e rafforzando le disuguaglianze. Ha rivelato le criticità del sistema del welfare aprendo nuovi interrogativi: sia per quanto riguarda il diritto alla casa, intesa come luogo sicuro, accessibile, sostenibile; sia rispetto alla carenza di opportunità lavorative dignitose e tutelanti.

5.1.4.1. Il lavoro fragile ai tempi della pandemia

Le persone che incontrano i servizi di Caritas Ambrosiana affrontano situazioni di precarietà lavorativa, come anche dimostrano numerosi dati

recenti che descrivono le caratteristiche e i bisogni di chi si rivolge ai centri di ascolto diocesani. Problema che era già presente prima, ma che è oltremodo esacerbato negli anni della pandemia covid-19. Si è affrontato nelle interviste il tema della disoccupazione che condiziona l'economia familiare, oltre che lo stato di benessere personale e la stabilità dei nuclei. Alcuni partecipanti alla ricerca hanno sperimentato fallimenti aziendali, crisi di una piccola attività, licenziamenti inaspettati. R. gestiva da diversi anni un piccolo negozio in cui era impiegata come parrucchiera. Ma da quando il marito si è ammalato di una grave depressione i costi del mantenimento sono diventati insostenibili:

Noi avevamo un negozio di parrucchiere, abbiamo perso tutto, siamo rimasti senza lavoro. Io ho fatto di tutto per poter lavorare. (intervista R.)

Una delle co-ricercatrici, madre single, per tutto il periodo della ricerca si è trovata in estrema difficoltà. L'impresa in cui era stata assunta, in appalto all'interno di un prestigioso hotel milanese, è fallita nei primi mesi della pandemia. Oltre a lei numerosi dipendenti sono rimasti senza tutele, non avendo più notizie dei propri datori di lavoro e rimanendo privi di risorse. Senza possibilità di accedere alla Naspi o ad altre forme di sostegno al reddito, in quanto formalmente sotto contratto ma non ricevendo lo stipendio di cui avevano diritto per molto tempo. Era addetta al "lavoro ai piani" dell'hotel, di cui ha raccontato i turni poco sostenibili ed usuranti. Un impiego che richiedeva un notevole sforzo fisico e mentale, ma che risultava strettamente necessario per il mantenimento del figlio a suo carico e degli altri membri della famiglia con cui conviveva: la madre anziana e una nipote. La sua esperienza emerge durante l'intervista rivolta a A, madre srilankese:

Posso dire che tutti i lavori sono pesanti, ma purtroppo dobbiamo lavorare. Questo per tutti. Ogni ambito di lavoro è sempre faticoso... però è questa la vita: il lavoro. (co-ricercatrice A.)

Emerge quello che appare come uno stato di fatto: gli stranieri, che giungono a seguito di percorsi migratori faticosi, accedono spesso ai lavori più fragili, sottopagati, dequalificati o fisicamente logoranti. Un settore che ne è particolarmente interessato è la ristorazione, in cui sono impiegati diverse persone che si rivolgono ai volontari in cerca di aiuto.

Per quanto riguarda il lavoro ci sono dinamiche locali. Ad esempio nella ristorazione c'è una forte richiesta ma sempre per brevi periodi. Quindi per brevi contratti di lavoro, temporanei... per poi richiedere ad altre persone: un elevato turnover insomma. (focus group, vol. H.)

Situazione che ha interessato il marito di un'intervistata, dimessosi volontariamente a causa delle condizioni di lavoro usuranti.

Perché lui lavorava in un ristorante. È abbastanza pesante il lavoro. È aiuto cuoco e lavapiatti e fa tutte e due le cose da solo... ha chiesto al suo proprietario di assumere un'altra persona perché per lui era pesantissimo. Ma ha detto di no. Inoltre danno pochi soldi da mattina a sera! (...) poi si è arrabbiato e mio marito ha lasciato il lavoro: diceva che per lui era pesantissimo. (intervista L.)

O ancora, simile precarietà caratterizza il settore della sicurezza:

Allora avevo un lavoro fisso. Facevo la sicurezza e avevo un contratto determinato. Dal 2015 fino al 2019. Ho visto la situazione di questa sicurezza e mi sono dimesso, mi sono fatto licenziare proprio io... perché lavoravo da un'agenzia di sicurezza dove mi sfruttano perché ogni due anni cambiano il nome della società. (intervista A3).

Simili dinamiche sembrano anche caratterizzare l'esperienza degli italiani. Come C. che rimasto disoccupato ha cercato qualsiasi possibilità di reinserimento.

Tu devi andare giù a testa bassa e dire: «qualcosa trovo. Io lo trovo. Qualcosa per cui le persone devono stare a casa la domenica e ci vado io, il sabato la domenica». Se vuoi fare il custode di un garage la notte è fastidioso e faticoso. Però ce la fai. Ecco le cose che le persone non vogliono fare entro certi limiti. (intervista C.)

A volte le dimissioni date per il logorio del lavoro hanno di poco preceduto l'inizio della pandemia. Tale contingenza ha reso impossibile la ricerca di un nuovo impiego:

Si è licenziato lui... ma se veniva licenziato era meglio, perché poteva andare in cassa integrazione o avere altro, ma non aveva pensato a questo, che arrivava

il covid. Lui un giorno era arrivato a casa come un matto: «io non voglio lavorare più, basta!» (intervista A1.)

Il covid-19 ha ridotto notevolmente le entrate delle persone in povertà che non sempre accedono alle tutele del *welfare*. La pandemia è stata quindi una circostanza aggravante che si è sommata alle altre fatiche ed ha ridotto le possibilità lavorative. Si è generata una crisi che ha compromesso in particolare determinati settori, colpendo lavoratori già di per sé fragili: come la ristorazione, le attività micro imprenditoriali, il settore turistico e alberghiero, il lavoro di cura e domestico. Molte persone accompagnate dai centri di ascolto e dai servizi di Caritas erano impiegate in tali attività ed hanno subito duri contraccolpi fin dai primi mesi di *lockdown*. F. era da poco impiegato come aiuto pasticciere in una nota insegna meneghina ed attendeva il rinnovo del contratto, superati i primi mesi di prova:

A marzo c'è stato il lockdown. Per cui non mi hanno più potuto rinnovare il contratto. E io sono rimasto a piedi. (intervista F.)

Così come A. che aveva appena trovato un posto di lavoro appagante, seppur faticoso, all'interno di una grande multinazionale:

Ho cominciato a lavorare in un'azienda multinazionale molto grande... purtroppo ho lavorato 9 mesi, è arrivato il covid, mi stavano per assumere e invece mi hanno lasciato a casa (...) una sfortuna per me! facevo un lavoro che mi piaceva molto 10 ore al giorno. 8 ore normali e 2 ore di straordinario. (intervista A3.)

U. invece, come molte donne che incontrano i volontari dei centri di ascolto, era impiegata come lavoratrice domestica. Con l'emergenza sanitaria e il distanziamento conseguente non ha potuto più presentarsi come di consueto dalla signora di cui si prendeva cura:

Mio marito è riuscito a lavorare poco... perché avendo un contratto a tempo determinato ha lavorato un mese, poi è stato due mesi chiuso a casa con noi. Io ho perso il lavoro perché curavo una signora. (intervista U.)

Come lei, altre madri si impegnano a provvedere alle necessità della propria famiglia e a gestire il bilancio familiare. Far quadrare i conti è un impegno costante e l'assenza di redditi in pandemia ha notevolmente influito:

Quel lockdown è stato davvero.... incredibile! Non sapevo come gestire le cose. (intervista L.)

Avere figli a carico significa cercare un impiego part time o a ore compatibile con gli orari e le responsabilità quotidiane. Sono spesso lavori di cura o come addetti alle pulizie che possono essere fisicamente usuranti. Il racconto di U. continua e mette in luce una problematica strutturale che penalizza gli stranieri: in molti giungono nel nostro Paese con un *background* di studi, certificazioni, qualifiche che tuttavia non vengono riconosciuti in Italia. Si accede a lavori sottopagati e non valorizzanti, nonostante la pregressa esperienza e competenza acquisita nel Paese di origine:

Mio marito ha lavorato come autista, lavora con i trasporti per le ditte. Ha sempre avuto questo lavoro... io invece qui in Italia ho fatto la badante, cura degli anziani soprattutto. Prima ero ingegnera siderurgica e ho lavorato per una grande ditta importante nel mio paese. (intervista U.)

5.1.4.2. Il peso dell'isolamento in povertà

Il divieto di uscire di casa non ha soltanto ridotto le opportunità lavorative. La necessità di interrompere le relazioni consuetudinarie con le persone care e di rimanere nella propria abitazione ha avvilito particolarmente chi già viveva situazioni di fatica, contribuendo ad aumentarne il senso di isolamento sociale.

Quindi sono rimasto da solo e ho vissuto un lutto e la pandemia. Insomma un periodo non molto bello dal punto di vista psicologico e morale (intervista G.)

Chi si sentiva senza risorse personali ha contattato assiduamente il centro di ascolto nei mesi del *lockdown* per chiedere l'intervento dei volontari non solo per generi alimentari o un contributo, ma ancor più per avere vicinanza ed ascolto.

Ma io già prima andavo dalla psicologa ma per parlare un po' di come affrontare i problemi. Ma quando è arrivata la pandemia lì mi sono arrivati gli attacchi di

panico (...) allora io l'ultima volta che li ho chiamati era appunto durante la pandemia. Mi sembra fosse marzo aprile. Ero in difficoltà. Ho chiamato la sig.ra A. [volontaria del centro di ascolto] e si è attivata subito. Avevo chiamato dicendo che avevo bisogno di un supporto morale. (intervista I.)

Dalle interviste emerge il senso di pesante angoscia vissuta nei mesi più critici che ha generato un sovrannumero di richieste, a cui è stata data risposta da diversi enti, fra cui Caritas Ambrosiana. Il senso di precarietà è stato sperimentato anche dai figli minori che hanno sofferto la lontananza dagli amici, la didattica a distanza, la forzata chiusura tra le mura domestiche. Le loro difficoltà si ripercuotevano a loro volta sui genitori che hanno cercato di rispondere ai mutati bisogni con creatività. Non soltanto come padri, madri, ma cercando di riempire lo spazio prima occupato da amici, insegnanti, educatori. O. che ha cresciuto sola il figlio, ora adolescente, racconta dei mesi del *lockdown*, trascorsi nella casa in cui si trasferirono subito prima della pandemia. Si evince la solitudine del figlio, anche data la totale assenza degli amici storici del ragazzo. Ciò ha causato l'abbandono degli studi che ancora perdura al momento dell'intervista. È diversa l'esperienza di J. madre single, che porta con sé un vissuto difficile relativo agli anni di convivenza con l'ex compagno. Da quando si è trasferita ha affrontato la maternità in solitudine, non senza difficoltà e con un forte accompagnamento da parte dell'assistente sociale, volontaria a sua volta in un centro di ascolto. La pandemia è stata per lei occasione di una nuova condivisione con il figlio che da anni, vivendo momenti di fragilità, aveva necessità di sostegno ed era seguito da professionisti:

Io sono riuscita a rimanere per due mesi vicino a lui, cosa che non mi era mai successa, sono riuscita a capire tutto questo sistema e i computer, il bambino, tutto. Ha seguito tutto! E si è aperto così tanto... lui è ancora molto chiuso eh... ma man mano con questa cosa delle lezioni, gli sono stata dietro eh e le maestre sono state contentissime. (intervista J.)

Tra gli altri, la quotidianità delle persone senza dimora, che non disponevano di un luogo sicuro in cui risiedere utile per prevenire il rischio di contagi, è stata particolarmente dura il *lockdown*. H. accenna solo brevemente ai mesi più pesanti passati in strada, dopo aver ricevuto lo sfratto:

Intervistatore: Durante il pieno lockdown, nei mesi del covid, ci sono state criticità ulteriori?

H.: e certo: dormivo in mezzo alla strada. Quando c'è stato, a febbraio (intervista H)

C'è anche chi, vivendo all'interno di un dormitorio, è stato isolato nei covid hotel presenti in città. I frequenti contagi all'interno delle strutture comunitarie comportavano la necessaria sanificazione degli ambienti ed il trasferimento degli ospiti in alberghi chiusi e riutilizzati con una nuova funzione. Seppur il sistema predisposto in emergenza abbia permesso di contenere per quanto possibile il diffondersi della malattia tra persone di per sé fragili, in stato di salute precario o con scarso accesso alle cure, il tempo nelle strutture è stato anche sofferto, non avendo possibilità di uscirne:

G: In quel periodo stavo [accoglienza]xxx e diciamo che il mangiare ce lo avevamo... poi sono stato due mesi o di più quasi tre mesi in albergo qui a Milano perché eravamo in troppi (...)

Intervistatore: sono stati mesi difficili?

G: sì: tipo un carcere ecco, non c'era la libertà

Intervistatore: lo immagino. C'era qualcuno che la aiutava?

G: ero seguito sempre dalla casa della Carità... magari una volta a settimana mi portavano un pacco di tabacco che ne so, però è stato difficile (intervista G.)

Le sue parole mostrano come, nell'evidente necessità di isolare i positivi e di separare per quanto possibile i contagiati dagli altri ospiti, si siano aggravati ulteriormente i vissuti di solitudine, contribuendo a rafforzarne il senso di estraneità ed emarginazione sociale.

Durante la pandemia le limitazioni degli spostamenti non solo hanno acuito il senso di sofferenza dei più fragili, ma hanno anche influito sulla funzionalità dei servizi e sulle modalità operative della pubblica amministrazione appesantendo le liste di attesa per le prese in carico, rendendo ostico il contatto con gli enti di assistenza e con gli uffici pubblici, aumentando i tempi di attesa e le lungaggini di una burocrazia di per sé pesante. Ciò ha influito sull'accessibilità dei servizi e, a volte, ha generato rilevanti problematiche sul vivere delle persone. Chi era in attesa di documentazione importante spesso ha dovuto aspettare a lungo prima di potervi accedere: tempistiche che sono già di per sé pesanti sono state ancor più ritardate nella pandemia. Nel caso di

A. ciò ha precluso la possibilità di vedere garantiti diritti sociali di base, come ad esempio l'assistenza medico-sanitaria.

Intervistatore: Quali sono stati i problemi principali durante il covid?

A3.: al momento con la mia famiglia ho due problemi maggiori che non riesco a risolvere fino ad adesso. Mio fratello ha fatto la pratica di asilo politico. Quando ha fatto la richiesta di Codice fiscale sono andato con lui, l'ho accompagnato. [...] ho fatto tutto, ho messo l'indirizzo dove abito e loro, non lo so com'è successo, mi hanno fatto un CF con indirizzo di via xxx ma non abbiamo mai ricevuto proprio... hanno messo invece un indirizzo di xxx e non so come sia possibile (intervista A3.)

5.1.4.3. Milano e l'abitare insostenibile

La totalità delle persone che hanno partecipato alla ricerca ha espresso preoccupazioni per quanto riguarda le problematiche dell'abitare. Vivere a Milano significa fare i conti con un mercato immobiliare difficilmente accessibile, non avere una casa idonea alle esigenze del proprio nucleo, sperimentare un continuo stato di agitazione e stress a causa della precarietà della propria abitazione da cui si può anche temere di essere allontanati. Per gli operatori e i volontari la domanda relativa alla casa costituisce un *leit motiv* a cui si è abituati: si è incapaci di rispondere non avendo risorse per arginare la questione abitativa. Alla casa possono associarsi eventi traumatici, quali gli sfratti o gli allontanamenti d'urgenza che portano a scindere il nucleo di origine. Lo sfratto viene raccontato con fatica. È vissuto con dolore e rappresenta un forte trauma per chi ne fa esperienza. A volte ci si ritrova improvvisamente in strada, non ricevendo il sostegno sperato dai propri cari:

Quando ho avuto lo sfratto esecutivo e mia madre non mi ha voluto prendere in casa e io dopo una settimana ero fuori. Era gennaio figurati: un freddo della madonna. (intervista H.)

Le persone che hanno trascorso mesi o anni di vita in strada raccontano un vissuto frammentato, all'insegna della discontinuità. Il momento in cui si è rimasti in strada è improvviso e impegnativo da ricordare. Bisogna fare i conti non solo con la propria capacità di adattamento materiale ad un contesto poco sicuro e privo di riparo, ma anche con la necessità di trovare risorse personali per fronteggiare l'emergenza. Emerge il tema della salute mentale: a seguito

dello sfratto si rimane spiazzati, dovendo fare i conti con un nuovo senso di fragilità spesso mai provato prima d'ora. H. ricorda i mesi in cui allo sfratto è seguita una grave depressione. Il racconto di un abuso di psicofarmaci appare estremamente angosciante:

Allora ti spiego un po' la storia del popolo ebraico. Io ho avuto lo sfratto qua, sono andato da mia madre. Mia madre non mi voleva in casa. Boh, non lo so... me ne volevo "andare su in montagna". Mi sono preso 60 quietapine, 60 pastiglie e anche i medici non hanno capito come mai ero ancora lì io e non sono andato in montagna! Non c'era posto! Da lì poi per uscire dall'ospedale hanno dovuto chiamare il cps. (intervista H.)

A volte sembra perdersi il conto delle sistemazioni di accoglienza che si sono susseguite numerose. In un dormitorio si può attendere il rinnovo delle mensilità, che comunque non possono essere prorogate troppo a lungo dato il numero di richieste. Ciò risulta un problema in particolare nei freddi mesi invernali. K., passato dalla strada al "rifugio" di Caritas Ambrosiana, è riuscito da poco ad accedere alla casa di edilizia transitoria. Riassume in poche parole i suoi numerosi spostamenti:

Ora sono in casa SAT⁵⁹ che ha contratto di un anno. Fino a febbraio, poi o mi danno la casa popolare o mi rinnovano per un altro anno, così mi hanno detto. Prima ero al dormitorio per sei mesi, poi altri tre mesi in più col covid. Poi a Monza mi hanno preso al dormitorio, poi B. mi ha detto "fai la domanda SAT" e allora l'ho fatta (intervista K.)

Il racconto prosegue, ritornando indietro con la memoria:

Poi dormivo in strada in Duomo.... poi ho fatto domanda qui in via S. e mi hanno preso. Poi ho dormito sui treni, in stazione, in giro, poi dopo sono passato al dormitorio di xxx., poi a xxx, e poi la casa SAT (intervista K.)

Era afflitto da una severa forma di depressione anche B., che al momento dello sfratto non aveva una rete familiare ed amicale di sostegno. È così che ha conosciuto i volontari del centro di ascolto, giunti all'interno dell'abitazione durante l'esecuzione forzata.

⁵⁹ Servizi Abitativi Transitori messi a disposizione dal Comune di Milano ed Aler, da assegnare con un contratto di locazione a tempo determinato.

- *Abitavo vicino al cda. me lo ha detto un mio amico di andare lì anche se io in quel periodo non frequentavo tanto le persone perché sai quando stai male stai male. Ero andato in un momento di particolare disperazione ma poi non sono più andato. Poi si sono presentati loro a casa mia non so perché, ancora adesso non riesco a... il giorno stesso in cui avrei perso la casa e tutto il resto.*
- *chi si è presentato?*
- *2 volontari. S. e M (intervista B.)*

L'incontro con Caritas ha permesso di non sentirsi totalmente solo anche nella fase più critica e di trovare una sistemazione in emergenza adatta alle sue esigenze:

Fino a che non ho avuto lo sfratto dopo dieci mesi circa e ho avuto bisogno di queste persone [il centro di ascolto] adesso sto meglio. Ho avuto bisogno di una casa e ho trovato il pensionato. (intervista B.)

Ci sono madri che, come R. ed W., hanno subito questa drammatica esperienza insieme al marito e ai figli minori. In entrambi i casi la situazione economica familiare è degenerata a seguito della perdita del lavoro, che ha drasticamente contratto le entrate familiari:

W: Prima abitavo a xxx, poi abbiamo avuto lo sfratto di casa perché ha perso il lavoro mio marito
Intervistatore: ah ok, quindi avete proprio cambiato...
W: si perché ho fatto la domanda in comune poi piano piano siamo andati in comunità, albergo-, grazie a Dio. Il Comune di Milano ha dato la casa. Sono stati anni difficili. (...) ma sempre insieme con la famiglia (intervista W.)

Emerge la fatica di chi ha tentato di far fronte alle spese fino all'ultimo senza riuscirci. R. ha dovuto farsi forza per come possibile, dato che il marito, con una diagnosi di schizofrenia, non era in buona salute. Dalle sue parole è chiaro il senso di umiliazione che ha dovuto sopportare. Ha lasciato tutto improvvisamente, pur avendo provato ad arginare fino all'ultimo le criticità, innanzitutto cercando di tutelare il figlio:

R: succede che non riesci più. Io ogni tanto rimanevo un mese indietro e non pagavo. Ma avvisavo sempre, non è che non volevo pagare e dicevo: «ora non riesco, magari il prossimo mese... o magari faccio una metà adesso, poi dopo

l'altra metà». Poi mi sono ritrovata con la lettera di sfratto. E hanno fatto lo sfratto.

Intervistatore: erano tanti mesi indietro?

R: noi veramente eravamo indietro con 2 o 3 mesi. Secondo me lei non doveva... quello che mi ha dato fastidio è che O. aveva un anno. Il mio gatto ha avuto la fortuna di restare in casa per 2 o 3 settimane e io dovevo restare fuori. Mi hanno dato una settimana per prendere quello che avevo lì, io per fortuna avevo il garage, dove avevo tutte le mie cose... e sono ancora là ... anche adesso io non ho dove mettere le mie cose. (intervista R.)

B. e K. hanno partecipato alla prima fase di ricerca, aiutando a definire i temi da approfondire e a delineare lo strumento più appropriato. La loro partecipazione si è interrotta a causa delle criticità personali che stavano affrontando nei mesi della pandemia. In particolare, B. aveva da poco perso il lavoro e ha dovuto lasciare l'appartamento in cui abitava da diversi anni non riuscendo a far fronte alle spese. È quindi tornata nella casa dei genitori in un'altra regione, non avendo altra sistemazione a Milano e dovendosi allontanare improvvisamente. K. madre originaria dello Sri Lanka, è invece stata ricontattata dopo alcuni mesi durante la rilevazione. In questa circostanza ha condiviso di essere in difficoltà e di aver ricevuto una lettera di sfratto, non avendo pagato le ultime mensilità. Oltre agli eventi improvvisi possono sussistere situazioni di cronica difficoltà: diversi intervistati dichiarano di non riuscire a pagare le mensilità di affitto nei termini e di vivere in un costante stato di agitazione e precarietà, temendo la possibile reazione del proprietario. O ancora, spesso i nuclei in povertà vivono in abitazioni che non soddisfano i bisogni della famiglia: piccole, poco funzionali, con sistemi di riscaldamento vecchi o non efficienti. Accade che, nella speranza di una sistemazione più confortevole e dignitosa, si rimanga in attesa di accedere alle case popolari. Anche con l'aiuto dei volontari del centro di ascolto si è attenti a presentare una nuova domanda ad ogni uscita del bando⁶⁰. Purtroppo, però, rispetto al numero totale dei richiedenti, le abitazioni disponibili sono poche e si è quindi costretti ad attendere a lungo. Ciò in particolare nel caso di famiglie numerose, per cui sembra esserci una minore disponibilità di case con idonea metratura. Racconta L. al riguardo:

⁶⁰ A partire dal 2019 la domanda per le case popolari, nel Comune di Milano di proprietà Aler o MM (azienda metropolitana milanese), va presentata ad ogni nuovo bando.

Ho un'abitazione in affitto per noi 4. È un piccolo bilocale di 40 mq. Abbiamo fatto anche la domanda per la casa popolare. Abbiamo iniziato nel 2015 quando è nato mio figlio, ma ancora niente. Abbiamo rinnovato... (intervista L1)

Anche L., che vive con i quattro figli e un marito con invalidità, presenta domanda all'uscita di ogni nuovo avviso. Pur vivendo in un'abitazione piccola non viene mai selezionata come avente diritto a una casa Aler o MM (Azienda Metropolitana Milanese). Racconta di non ricoprire una posizione prioritaria nella graduatoria non trovandosi in emergenza. Sa che chi è sottoposto a sfratto ha una maggiore probabilità di assegnazione dell'alloggio, proprio per l'urgenza abitativa. Non è facile che siano disponibili case con la giusta metratura di cui il suo nucleo avrebbe bisogno, idonee ad ospitare sei persone. Durante l'intervista descrive l'appartamento attuale. Dalle sue parole è chiaro che non c'è spazio sufficiente per vivere in maniera dignitosa, ma anche che non sarebbe assolutamente possibile sostenere le spese di un appartamento più confortevole:

Bisogna aspettare. Ho chiamato anche il servizio sociale che ha detto che senza sfratto non possono aiutare. Il problema è che la nostra casa è troppo piccola. 34 metri per 6 persone. Paghiamo 600 euro in affitto. Il contratto è regolare. Il nostro problema è: la casa è piccola. Dove mettiamo la spesa? (intervista L.)

L'assenza di soluzioni sostenibili sul mercato nel Comune di Milano rappresenta una criticità evidente che affrontano le famiglie a basso reddito. Lo dimostra ancora la storia di D. madre single con 5 figli minorenni a suo carico. Dopo varie vicissitudini di vita che l'hanno portata ad allontanarsi urgentemente dall'ex compagno, ha conosciuto due centri di ascolto in diverse zone della città, oltre che alcuni operatori degli uffici centrali di Caritas Ambrosiana e dei servizi sociali del municipio. La rete di sostegno che l'ha accompagnata nel tempo è solida: D. sa che può contare su diverse persone nei momenti di bisogno. Nonostante la fiducia riposta nei servizi e la facilità con cui riesce a e mettersi in contatto, vive ancora nell'alloggio temporaneo che le è stato assegnato, che risulta però del tutto inadatto al suo nucleo:

D: la mia famiglia è composta da me e altri 5 figli, 5 bambini... sono tutti piccoli perché il più grande deve fare 11 anni, poi c'è quello di 9, quello di 7, 4 e 2. Sono 3 femmine... sono qui in affitto ma è una casa temporanea. Perché il

comune dice che non ha le metrature per una casa grande, quindi mi hanno dato un 40 mq, ancor più piccola...

Intervistatore: in 6?

D: in 6 sì, in 40 mq di casa

Intervistatore: perché tu hai fatto prima domanda delle case popolari?

D: perché io sono stata messa in tante parti, ma poi mi hanno dato questa casa.

Il sistema non funziona! (intervista D.)

Anche chi riesce a disporre di un appartamento appena sufficiente ai bisogni familiari sa che dovrà dedicare una parte considerevole delle proprie entrate per mantenerlo. Il problema dei costi dell'abitare è letteralmente esploso negli ultimi anni sul Comune di Milano. Lo spiega con chiarezza A. che si è dovuto trasferire nel capoluogo lombardo dopo aver vissuto diversi anni in un piccolo paese. Ha subito notato l'enorme differenza di prezzi:

Le spese più importanti sono per la casa, l'affitto: la realtà di Milano è davvero diversa perché è molto molto alto il costo... la maggior parte del risparmio va sempre per la casa ecco. E la casa è sempre di un privato. (intervista A2.)

Anche A. condivide la sua insofferenza. Il prezzo attuale impedisce di spostarsi in un'abitazione più spaziosa: condizione necessaria per poter ricongiungere i familiari rimasti in Senegal. Al momento dell'intervista condivide la piccola casa con alcuni parenti: il figlio, la cugina, la sorella, la nipote. La metratura attuale è però insufficiente per poter trasferire il resto della famiglia.

A: Adesso sto cercando di portare la moglie e l'altro figlio così rimaniamo tutti insieme qui. Solo che la situazione del covid non riesco a trovare. Soprattutto la casa è complicata. Perché non riesco a trovare un appartamento

Intervistatore: perché vorreste trovare una casa per tutti voi?

A.: non tutti perché lo so che sarà difficile. Ma se trovo un bilocale o trilocale lo prendo lo stesso. Ma non sto trovando. Perché i prezzi... son troppo alti. (intervista A3.)

Dopo alcuni mesi A. si presenta all'incontro in piccolo gruppo per riflettere sui contenuti emersi dalle interviste. La situazione non appare migliorata e sembra ancora lontana la possibilità di riunirsi con i propri cari. Condivide anche in questa sede le difficoltà legate all'assenza di soluzioni a buon mercato

chiedendo consiglio su enti o persone a cui rivolgersi alla ricerca di aiuto. Anche il suo operatore I. presente all'incontro si è messo in contatto con agenzie e realtà del privato sociale che operano rispetto all'abitare. Racconta di come a volte il passaparola sia funzionale a trovare soluzioni temporanee per le persone assistite. Il giorno dell'incontro di gruppo è anche particolarmente teso per il signor Y. che ha deciso di partecipare nonostante vivesse il suo ultimo giorno di accoglienza al "Rifugio" di Caritas. Appare più sconcertato rispetto all'incontro precedente in sede di intervista: teme di dover tornare presto alla vita in strada, esperienza che ricorda con dolore:

Da lì cielo aperto: mi trovai un ostello, però poi non ce la facevo più e terminai i soldi e arrivarono le panchine... (intervista Y)

Racconterà successivamente delle notti passate all'addiaccio, descrivendo la totale degradazione sperimentata. Temendo di dover affrontare nuovamente tali criticità e anche data l'età ormai matura, in occasione dell'incontro di gruppo si è rivolto all'operatrice di riferimento, chiedendole di rinnovare l'accoglienza oltre i termini stabiliti. Ha chiesto sostegno anche agli altri operatori presenti, compresa la scrivente, nella speranza di trovare qualche sistemazione futura, seppur provvisoria, pur di non tornare alla vita in strada.

5.2. Come resistere alla precarietà: il “reagire”

L., volontario in un centro di ascolto della zona Nord di Milano, aveva individuato due polarità che si potevano evincere dalle interviste. Da un lato evidenziava il “subire”: la fatica quotidiana sperimentata dalle persone in povertà, che possono avere problematiche nell’accesso ai servizi ed essere oggetto di forme di discriminazione strutturale e pregiudizi. Dall’altro sottolineava come spesso proprio nei momenti di maggiore criticità le persone si attivino, dimostrando tenacia e capacità di far fronte alla precarietà. Aveva nominato tale attitudine “il reagire”: l’atteggiamento di chi non si piega allo sconforto per la propria situazione, ma al contrario resiste senza perdersi d’animo, trovando risorse nuove per fronteggiare la precarietà. Questa forza può essere innata nella persona ma è anche forgiata sulla base dalle esperienze di vita passate e degli insegnamenti che ne sono derivati. A volte la capacità di affrontare la vulnerabilità si rafforza grazie al sostegno di altre persone o enti di supporto: parenti, amici, servizi sociali, volontari di Caritas ed altre persone interessate e preoccupate che si sono organizzate insieme per accompagnare la persona in povertà.

5.2.1. Resilienza ed attivazione costante nell’incertezza economica

Non ci sono state difficoltà particolari nel lockdown... ricominciamo sempre il lavoro, siamo preparati ad affrontare tante cose (intervista L1.)

Le parole di L. vengono pronunciate nei mesi ancora molto incerti di pandemia; emergono spontaneamente e senza alcuna titubanza. Chi parla è una donna straniera, abituata a reinventarsi con flessibilità anche nei periodi più critici, nel tentativo di far quadrare il bilancio familiare. Il suo tono è incalzante: nonostante le evidenti difficoltà economiche di cui racconta, fin dall’arrivo in Italia, non sembra essersi persa d’animo. Dimostra fiducia e proattività e reagisce con perseveranza alle difficoltà quotidiane. Non pare abbattersi per l’assenza di un impiego, per le criticità della sua abitazione di cui ha qualche mese di affitto arretrato. Tale disposizione si dimostra fin dal suo arrivo in Italia.

Quando sono arrivata qui abitavo con la zia di mio marito. Ero andata alla scuola di italiano e lavoravo come cameriera ai piani in albergo. Ero soddisfatta, per lo stipendio, e ho lavorato tre anni. Dopo un'amica aveva detto che c'era un lavoro come badante per un'anziana. E ho lavorato 5 anni con loro, dal 2012 al 2017. Quando è arrivato mio marito in Italia cercavano una persona anche per la notte, allora io facevo il giorno e lui la notte. Però non si può vivere così e mio marito cercava un altro lavoro dopo (...) lavoravo lì anche con il bambino appena nato. Però pensavo che non andava bene e ho cambiato lavoro. Poi è nata anche la figlia. Mio marito lavorava con un avvocato per un anno. Poi l'avvocato doveva andare via da Milano ed è stato lasciato a casa. Ha lavorato in un parcheggio. Io ho lavorato come custode per 4 anni, facevo le sostituzioni estive ogni anno. Mi trovavo bene, Durante il lockdown mio marito non aveva lavoro, era disoccupato. C'era però il mio lavoro che copriva. (intervista L1.)

La spinta ad attivarsi e a ricercare nuove opportunità di impiego, tentando di conciliare i propri orari e la propria retribuzione con quella del partner, sembra accomunare la storia delle madri straniere intervistate. I coniugi, costretti ad adattarsi in fretta al nuovo contesto di vita, spesso svolgono plurimi lavori a ore, consapevoli di dover far fronte a spese ingenti per mantenere la propria stabilità a Milano. Quando possibile cercano di valorizzare il *background* di studi e competenze passate; spesso, tuttavia, l'esperienza pregressa non viene riconosciuta e si è costretti ad accettare impieghi umili e con basse retribuzioni. La presenza in Italia implica dapprima l'urgente necessità di apprendere la lingua. L. prima del suo ingresso in Italia aveva iniziato a studiare in autonomia l'italiano, per poi continuare lo studio nei corsi riconosciuti a Milano. Un buon apprendimento richiede impegno e tempi lunghi, ma è un passaggio fondamentale per riuscire a partecipare attivamente al nuovo contesto di vita e per avere maggiori possibilità di collocamento lavorativo. Tra gli intervistati c'è chi, avendo dimestichezza con l'italiano, ha cercato di utilizzare la propria lingua madre come fonte di reddito e veicolo di mediazione. È il caso di L. e A., entrambi stranieri e con esperienza come mediatori culturali. A. ha due figli minori e dopo il percorso di studio ha intrapreso lavori in molteplici ambiti:

Mia moglie lavora e io ogni tanto faccio qualche lavoretto come traduttore arabo italiano e viceversa. In passato ero mediatore e avevo fatto un corso della regione. Prima ero a xxx e lavoravo come mediatore dei servizi sociali e poi mi

sono trasferito a Milano nel 2015. Dal 2015 mia moglie ha cercato aiuto qui in Caritas. mia moglie fa lavoro domestico in 3 posti diversi. lavora a ore. Siamo del Marocco. Io sono arrivato negli anni 90 e poi ho fatto qualche lavoro nei ristoranti, poi ho fatto la formazione come mediatore culturale e ho lavorato un po' come aiuto agli insegnanti e ai servizi sociali. Ho fatto lavoro autonomo e ho aperto un locale di pratiche, era il 1997. Erano pratiche che riguardavano soprattutto gli stranieri: compilazione documenti, richieste di cittadinanza. (intervista A2).

Anche la storia di U. mette in luce l'intraprendenza che caratterizza le giovani madri migranti intervistate. Lasciò il Venezuela diversi anni fa a causa della forte instabilità politica, tutt'ora presente. Pur soffrendo la lontananza della propria famiglia di origine, è consapevole di non potersi più fare ritorno avendo contestato il governo. Ex ingegnere con due figli minori a carico, dopo esser arrivata in Italia insieme al marito non ha mai potuto operare nel suo campo. Non si è scoraggiata e si è attivata nel lavoro di cura agli anziani, cercando di conciliare i ritmi lavorativi con la gestione della propria famiglia. Traspare un senso di sicurezza ed indipendenza, proprio di chi è abituato a cercare nuove soluzioni per trovare risposta ai bisogni del nucleo. Altre madri intervistate agiscono in piena autonomia: come J. che ha un figlio ed è di nazionalità Ucraina. Racconta di gestire le faccende quotidiane senza il supporto dei familiari, provvedendo da sé alle necessità del figlio minore. Si muove con abilità all'interno della rete degli strumenti del welfare. Nel corso dell'intervista racconta di come ciò derivi dalla personale esperienza vissuta:

Io non do tanti consigli... perché io stessa mi sono ritrovata a risolvere queste questioni da sola. (intervista J.)

Più volte condivide di non ricevere alcun supporto nella cura del figlio, aspetto che l'ha costretta nel tempo a cercare nuove risorse, sia personali che esterne a sé, motivo per cui conosce le reti di aiuto. Anche N. dimostra tenacia nella ricerca lavoro, così come nella gestione delle spese o nel prendersi cura del figlio. Spiega di avere diverse esperienze lavorative e di possedere due differenti *curricula*, a seconda del tipo di impiego per cui applicare. Al momento dell'intervista ipotizza di riprendere gli studi universitari, di cui aveva congelato gli esami, avendo ricevuto una proposta di contributo economico dal centro di ascolto. Ciò al fine di concludere gli studi iniziati anni

prima e poter ricevere un titolo professionale valorizzante. Alcune persone intervistate hanno condiviso di aver vissuto gli anni passati con un buon tenore di vita e di non aver avuto la quotidiana preoccupazione dei propri risparmi. Con lavori ad alta retribuzione, contratti a tempo indeterminato, un'abitazione, una macchina o altri beni di proprietà. In questi casi lo scivolamento in povertà sembra duro da accettare, improvviso, ed ha costretto a un totale riadattamento del proprio vivere. Anche in queste situazioni, dopo aver vissuto anni di precarietà, si è disposti ad accettare qualsiasi tipo di mansione, anche se poco retribuita, faticosa, non socialmente riconosciuta e valorizzata. È emblematica la storia di C. che ancora abita in una zona semi centrale di Milano e che, dopo un passato come venditore per una nota azienda italiana, ha perso il lavoro a seguito di una forte depressione. Nonostante ciò, a seguito delle cure e del sostegno ricevuto, racconta di come abbia faticosamente trovato un nuovo impiego. Ha un contratto a ore di appena 3 mesi e, nonostante l'età e la fatica quotidiana, lavora come rider: tale impiego sembra un ancoraggio contro il rischio di inattività ed il ritorno del forte malessere attraversato:

Avevo già ottenuto il Rdc, ho detto: «Mi devo fare coraggio» e una sera c'era un rider... era sotto casa mia e stava aspettando dei ragazzi che dovevano ritirarsi la pizza. Io ero sotto e stavo parcheggiando il mio scooter, saranno state le 10 di sera, ho aspettato. Lui ha consegnato la pizza (...) e io senza nessun giro di parole gli ho detto: «scusa. Tu quanto guadagni?». Lui è una persona molto intelligente. Non si è scandalizzato e non si è offeso... mi ha dato il suo telefono: «adesso sto lavorando, non ho tempo. Ci sentiamo e ti dico cosa potresti fare». Da questo momento io ho iniziato a fare il rider. (intervista C.)

Ci si mette in gioco anche di fronte agli impieghi più umili o fisicamente impegnativi. Anche Y., che non ha residenza e si è trovato a lungo senza dimora, in passato aveva un lavoro ben retribuito e riconosciuto. Parla con fluidità diverse lingue e dimostra una mente brillante nel corso del colloquio, in cui racconta come a seguito di alcune dolorose esperienze sia caduto in estrema precarietà. Nonostante ciò, non ha smesso di cercare impiego in svariati campi nonostante l'età non più giovane.

Mi sono svegliato alle 5 del mattino per andare a fare le pulizie in una palestra. Con la bici andavo da xxx [luogo di accoglienza a Milano] alla stazione di xxx [comune in altra provincia]. dove c'era una palestra. Dovevo pulirla entro le 8

perché erano già lì i ragazzi e gli insegnanti di ginnastica, di educazione fisica. Allora quanto mi davano: 300 euro al mese. Ne spendo 270 solo di treno (intervista Y.)

L'attitudine ad attivarsi non caratterizza solo la ricerca lavoro. Da alcune interviste è emersa una buona consapevolezza del sistema del welfare e delle reti di aiuto presenti a Milano.

C: Io ne ho beccata una, una tantum, del Comune di Milano. che forniva alle persone veramente povere.

Intervistatore: una misura di sostegno al reddito?

C: una misura di sostegno al reddito. La quale aveva un codice ... la mia era per chi non aveva un lavoro. Ci rientravo dentro... ho presentato domanda

Intervistatore: tramite l'as?

S: no questo l'ho fatto da solo. Mi hanno risposto dicendo: «la sua domanda è stata accettata. Ora lei deve controllare le graduatorie per capire dove si trova» È stata difficile, c'è stata di mezzo la burocrazia, io scrivevo frequentemente, ho rotto le scatole abbastanza, finché alla fine mi sono scaricato io i fogli con le graduatorie. Mi hanno dato la sigla, finché ho letto: «approvato e finanziato». Voleva dire che quella misura di sostegno ero riuscito ad averla. La misura di sostegno consiste in 2 rate e vogliono che tu fai un piano però, con l'as, di utilizzo di questo denaro. L'assistente sociale mi ha detto: «Ma l'ha fatto da solo?» (intervista C.)

L'atteggiamento fiducioso, propositivo, energico delle donne incontrate così come il desiderio di sentirsi utili, di non adagiarsi, di ricercare nuove opportunità di collocamento è emerso costantemente nel corso della ricerca. Aspetti che spesso non vengono considerati da una retorica comune che, al contrario, guarda al beneficiario di contributi economici come a una persona pigra, passiva, con scarso desiderio di attivazione.

5.2.2. Reti relazionali: fattori protettivi tra povertà e pandemia

Il vissuto di solitudine sembra condizionare fortemente la capacità di resistere alla precarietà. Ciò si è reso tangibile nel periodo di *lockdown*, nei mesi in cui la Lombardia si trovava in zona rossa. È allora che l'isolamento ha provocato evidenti conseguenze, non solo economiche ma anche relative allo stato di

salute mentale e alla percezione di benessere. Il covid-19 ha afflitto chi si trovava in precarietà, viveva momenti di cambiamento, situazioni impreviste o attraversava un periodo di sconforto. Trovarsi completamente soli nei mesi più bui della pandemia è stato un ulteriore svantaggio che ha colpito con violenza particolare le persone in stato di emarginazione. Dalla voce degli intervistati emerge che aver avuto relazioni stabili (seppur vissute a distanza nei mesi più critici) con parenti, familiari e amici abbia costituito un fattore protettivo che ha attutito i colpi più duri della crisi:

Insomma con il passare del tempo con gli amici e i parenti che ho qua a Milano mi sono rimesso su. Però marzo aprile, maggio... diciamo che ho avuto un po' di difficoltà. intervista F.)

Dove non è possibile rimanere in contatto assiduo con la famiglia, nascono nuovi legami che possono strutturarsi tra amici o vicini di casa.

Mio padre e mia sorella sono in xxx., quell'altra in xxx. E io sono da sola. Poi parenti, mia mamma è morta, mio zio non c'è tanto contatto. Per cui quando ho bisogno vado a bussare alla porta dei vicini dico la verità. Meno male che mi aiutano. (intervista O.)

Il senso di solitudine ha influito sulla percezione di impotenza e di precarietà che ha caratterizzato la pandemia. L'assenza di reddito ha anche costretto a richiedere un aiuto per la prima volta a Caritas, così come agli altri enti che potevano dare assistenza: con una spesa a domicilio, i contributi economici o un supporto per assicurare la continuità scolastica dei figli. Il primo contatto in molti casi è avvenuto su consiglio di un amico che già era in relazione con Caritas Ambrosiana e che ha suggerito di rivolgersi nel momento del bisogno.

Avevo sentito dalla mia amica che davano aiuto per la pandemia e per questo sono andata lì. Sono andata alla chiesa, ho visto il numero e ho chiamato... sono stata accolta molto bene. (intervista L1.)

Dagli amici si può ricevere orientamento rispetto alle opportunità cui si può aver accesso: luoghi di accoglienza emergenziale, enti del territorio, misure di sostegno cui si ha diritto.

Le interviste chiariscono l'utilità del passaparola e dei consigli ricevuti da parte di chi ha sponsorizzato quella specifica realtà del sociale da cui è stato aiutato in prima persona. E. è senza dimora ed ha età avanzata. Racconta di come sia stato supportato fin dal suo ingresso in Italia da quanti ha incontrato per strada. Dal suo racconto che la sopravvivenza in Italia sia dovuta ai consigli ricevuti giorno dopo giorno da chi si trovava nella stessa condizione di vulnerabilità:

Andavo a dormire alla stazione centrale un mese e ho imparato a conoscere bene un amico che mi ha detto: «dove vai a mangiare? Vai a mangiare xxx e vai alla Caritas» (...) I miei amici sempre andavano al caf e ti danno appuntamento per un mese, due mesi. Il mio amico mi ha detto: «vai all'Acli» (intervista E.)

Anche misure quali il Rdc o Rem possono essere in qualche modo "socialmente condivise". Chi ne beneficia racconta frequentemente di avere parenti, vicini di casa e conoscenti che ne hanno fatto domanda. Ci si scambia informazioni sulle modalità di accesso, piuttosto che sul caf a cui rivolgersi. O ancora si confrontano gli importi ricevuti ed in realtà, complice anche la complessità della materia, non sempre si comprendono le motivazioni di un contributo inferiore alle attese. Oppure si valutano le opportunità intraprese: E. si ritiene fortunato, perché tra i tanti amici che stanno percependo il reddito, è l'unico ad aver intrapreso un percorso con l'assistente sociale, che ha portato all'attivazione di una borsa lavoro:

Poi dopo l'assistente sociale mi ha chiamato, dopo pochi mesi che prendevo il Reddito. Mi ha contattato tramite il Rdc... e così sono andato lì (...). invece gli amici, di tanti che prendono il Rdc, mai nessuno è stato chiamato! io mi informo! (intervista K.)

N., che vive in una casa popolare insieme al figlio, riflette sulle dinamiche attive nel suo quartiere. Come lei tanti altri che abitano nelle case SAP ricevono aiuti: sotto forma di erogazioni in denaro o attraverso servizi predisposti dall'ente pubblico o dal privato sociale. Viene descritto un microcosmo in cui scambiarsi informazioni utili:

N.: le altre persone che abitano vicino a me mi hanno detto: «vai lì vai lì!» (...) sono altre persone che abitano la casa popolare. perché in via xxx ci sono il n°

x e il n° x. Sono una parte popolare e basta e sono tantissime scale. Come se fosse un paesino: ci si conosce tutti... sono tutti li (...) poi sai io vivo in un quartiere popolare per cui...

Intervistatore: tanti ricevono il Rdc?

N.: si. Arriva sempre dopo le 2. E noi ci incontriamo, perché sappiamo chi prende il reddito: «è arrivato?» Allora poi tutti corrono in posta, perché sai magari vai in posta e provi e non è ancora arrivato, infatti io vado di solito dopo le 6 del pomeriggio perché così sono sicura che è arrivato. (intervista N.)

Simile è l'esperienza di chi, come lei, vive in una casa popolare e tale forma di vicinato solidale è stata fondamentale per superare i mesi di pandemia.

Perché purtroppo dove abitavo prima eravamo un sacco di persone disagiate e come arrivava notizia, a fulmine, tutti facevamo domanda (intervista Q.)

Chi è immigrato da poco in Italia o non ha una buona padronanza della lingua può incontrare maggiori difficoltà nell'accedere alle prestazioni sociali. Si avvale allora dei suggerimenti di un connazionale stabilizzatosi da più tempo in Italia o che ha una maggiore padronanza dei sistemi del *welfare*. La domanda di Rem, ad esempio, poteva essere presentata online, ma non sempre questa possibilità si traduceva in un'immediata fruibilità da parte dei potenziali aventi diritto, se non sufficientemente attrezzati o supportati nella procedura:

La prima volta ho saputo di fare domanda perché c'era mia cugina: mi aveva detto che potevamo fare domanda da sole perché era facile. Lei è qui da tanto tempo e sa tutto (...) I documenti da leggere però spesso non sono facili: sempre viene la cugina. Così lei mi spiega quando non capisco... perché alcuni documenti sono proprio difficili. (intervista L1)

B., che ha partecipato attivamente come co-ricercatrice, durante i primi incontri di gruppo ha introdotto un tema degno di attenzione in merito. Proviene da un contesto agiato e, stabilizzatasi a Milano, vive da diversi anni lontano dalla regione di nascita. Racconta di non aver condiviso con i familiari la richiesta di Rdc, temendo di non essere compresa. Confrontandosi insieme agli altri partecipanti della ricerca è emerso un vissuto di vergogna e disagio relativo al Rdc, che appare del tutto differente rispetto a quello di A., sollevata dall'aver condiviso la propria scelta con le persone a lei vicine. B. non voleva

chiarire ai genitori lo stato di fatto in cui si trovava: le fatiche sperimentate a Milano, la totale assenza di reddito, la fruizione di uno strumento di contrasto alla povertà. Come già accennato, altri si sono rivolti a Caritas per la prima volta per un sostegno relazionale, proprio perché soli e senza persone di fiducia da contattare. Come C. che poco prima della pandemia si è trovato in un momento, usando le sue parole, di *particolare disperazione* ed ha trovato un calore inaspettato dai volontari del centro di ascolto. La vicinanza dimostrata nel momento più buio ha permesso di ritrovare le energie e la serenità che erano state perdute:

Parliamo sempre del 2019: stavo già male e avevo bisogno. Avevo una depressione e avevo perso il lavoro e tutto. Allora li avevo sentiti e avevo visto due volontari in particolare che mi sono venuti a trovare che avevo perso la casa ed ero stato sfrattato. Loro mi sono stati vicini e mi hanno fatto ricoverare in psichiatria e da lì è cominciato a frequentare queste persone che sono state davvero molto utili per me. Tutt'ora lo sono eh, però adesso ho un lavoro e sto bene (intervista C.)

Durante il *lockdown* ancor più del consueto i volontari sono stati contattati da chi, non avendo una rete familiare e trovandosi senza certezze, richiedeva vicinanza ed una nuova fiducia. I. non si rivolgeva al centro di ascolto da parecchio tempo e come tanti altri ha chiamato il numero di telefono predisposto nei primi critici mesi:

Allora io l'ultima volta che li ho chiamati era appunto durante la pandemia. Mi sembra fosse marzo aprile. Ero in difficoltà. Ho chiamato la sig.ra A. e si è attivata subito. Avevo chiamato anche dicendo che avevo bisogno di un supporto morale: loro mi hanno detto che erano chiusi ma che potevo andare lunedì. (intervista I.)

5.3. Accedere agli strumenti del welfare

Nei gruppi di lavoro che si sono riuniti per costruire la traccia di intervista sono state approfondite le circostanze, le cause, i singoli accadimenti che hanno portato all'effettiva percezione di Reddito di cittadinanza o di emergenza. Sembra che il ricevere un contributo mensile calibrato alla propria situazione reddituale rappresenti un esito, generalmente positivo, di un processo piuttosto complesso, che si avvia a partire dalla consapevolezza della propria situazione di precarietà economica e dalla conoscenza degli strumenti di aiuto disponibili. Chi è interessato a contrastare la propria povertà reddituale può sperimentare difficoltà fin dal principio, se non ha le informazioni necessarie sulle misure del *welfare* di cui potrebbe avere diritto o se è privo di una rete di aiuto da cui ricevere orientamento nel caso di bisogno. La nazionalità, la capacità di leggere e comprendere adeguatamente un testo scritto in terminologia tecnica, l'abilità nell'utilizzo della tecnologia, sono alcune variabili in grado di influenzare la possibilità di accedere al Rdc o al Rem. Anche lo stato di benessere, l'insorgenza di una malattia invalidante, la relazione con una rete di amici, con enti e servizi di aiuto, come visto, sembrano condizionare fortemente la capacità di resistere e contrastare la povertà e di cercare strumenti di aiuto. Dai co-ricercatori sono state sottolineate alcune caratteristiche o determinati accadimenti che hanno agevolato, o al contrario impedito e reso critica, la fase di presentazione della domanda. Il successivo confronto sull'esperienza diretta del beneficio ha fatto emergere le peculiarità degli strumenti, così come gli interrogativi tutt'oggi aperti ed alcune fallacie che sono state individuate dagli intervistati e dagli operatori. Pur focalizzandosi sul Rdc e sul Rem, sono emerse problematiche anche rispetto ad altri strumenti che caratterizzano il sistema del *welfare* e che a volte hanno anche determinato l'importo percepito come sussidio contro la povertà.

5.3.1. Problemi di asimmetria informativa

Per poter accedere alle misure di aiuto pubbliche così come alle risorse di cui può disporre un ente del terzo settore è necessario ricevere informazioni chiare, pertinenti, esaustive. È importante restare aggiornati sulle novità

recenti, anche per rispettare le tempistiche che determinano i termini entro cui presentare domanda. Oggi esistono innumerevoli canali attraverso cui informarsi e le notizie proliferano soprattutto riguardo agli strumenti più dibattuti, come il Rdc. Anche i *social* possono essere strumento di apprendimento, insieme alle ricerche del *web*, alla radio, alla televisione.

Ci ho messo un bel po' a capire cos'era l'Isee corrente, a capire come fare il cud... con i tutorial youtube... alla fine me lo sono imparato solo perché i caferano chiusi. (intervista G.)

Se pur vero che la molteplicità dei veicoli mediatici favorisce la conoscenza degli strumenti, non è detto che ogni persona interessata abbia la capacità, in primis linguistica, per poter comprenderne al meglio le caratteristiche, i requisiti, i vincoli, le *condicio sine qua non*. Le interviste dimostrano che gli stranieri possono sperimentare evidenti difficoltà, data la quasi totalità di informazioni in lingua italiana, non ampiamente accessibili a quanti potrebbero esserne interessati. A volte sono predisposti volantini in diverse lingue, che però possono non essere sufficienti per comprendere a pieno quanto sarebbe necessario. Soprattutto se si considerano le peculiarità della normativa a cui è bene fare attenzione. J. non sapeva di aver diritto agli assegni familiari, che ha richiesto la prima volta solo quest'anno grazie ai consigli ricevuti. Fortunatamente gli arretrati sono stati riconosciuti anche per i cinque anni precedenti:

Noi non riceviamo gli assegni familiari e non avevo fatto domanda... ora invece mi sono informata e posso... anche per cinque anni indietro. (intervista J.)

Nonostante parli fluentemente in italiano, racconta di come sia impegnativo interpretare correttamente il linguaggio non semplice della burocrazia. Proprio per questo motivo si rivolge alla cugina, stabile in Italia da più tempo:

I documenti da leggere però spesso non sono facili: sempre viene mia cugina. Così lei mi spiega quando non capisco... perché alcuni documenti sono proprio difficili (intervista L1.)

A volte, anche quando si ha dimestichezza con il linguaggio della burocrazia, possono mancare le informazioni di base, essenziali per ricevere quanto spetterebbe. J. non comprendeva l'interruzione improvvisa di Rdc e si è rivolta all'assistente sociale in cerca di aiuto. Solo dopo diversi mesi di mancata fruizione ha compreso di dover presentare un nuovo Isee a partire dal mese di gennaio di ogni nuovo anno:

Non presento l'Isee perché io non sapevo che a gennaio va rinnovato, non me l'aveva detto nessuno (...) l'assistente sociale ci pensa ci pensa e mi dice «ma lei ha rinnovato l'Isee?». E io le dico «no sig.ra assistente sociale». Mi dice: «ha ragione... perché queste informazioni non le danno... vada subito al caf e faccia subito l'Isee» (intervista J.)

C'è chi, come le persone senza dimora, vive in estrema emarginazione e, prive di telefono o di connessione internet, possono non essere al corrente delle recenti novità del *welfare*, soprattutto nei primi mesi di avvio di una nuova misura. Un operatore del servizio Sam racconta:

A volte è stata una nostra proposta, soprattutto all'inizio loro non erano a conoscenza di questo contributo (focus group, op. C.)

Internet può essere una barriera non solo per chi vive situazioni di grave precarietà. Anche chi è dotato di connessione frequentemente è in possesso del solo *smartphone*, attraverso cui non è semplice informarsi adeguatamente o presentare domande di assistenza. Altri, seppur dotati di strumentazione, possono non avere dimestichezza con la tecnologia:

Io magari chiedo aiuto più per le iscrizioni.... ecco dove bisogna usare internet che non capisco nulla. (intervista D.)

Nonostante il proliferare dei mezzi di comunicazione che ha reso popolari alcune misure del *welfare*, la situazione appare caotica, dal momento che la quantità di informazioni presenti non corrisponde alla qualità delle stesse. Le molteplici notizie possono in alcuni casi generare timori eccessivi:

Un'altra cosa che noto forse anche per le nostre persone che hanno una capacità di comprensione diciamo abbastanza limitata: in base a quello che viene comunicato dai media si scatena spesso il panico. (focus group, op. D.)

Emerge, dal racconto delle persone coinvolte, che anche a distanza di diversi anni dall'introduzione del Rdc il discorso al riguardo sia poco pertinente, non preciso né esaustivo. Tra gli altri strumenti il Rdc in particolare è di non facile comprensione, *in primis* per i requisiti di accesso a tratti criptici e mai utilizzati prima d'ora. La normativa è stata aggiornata ripetutamente, talvolta per sopperire ad evidenti mancanze o, per esempio, per dar seguito concreto ai percorsi di inclusione sociale e lavorativa che inizialmente non sono stati attuati come previsto. Ciò ha ulteriormente rallentato il processo di apprendimento ed ha contribuito a confondere ulteriormente le idee, sia riguardo alla struttura e alle caratteristiche della misura ed anche riguardo al senso e alle generali finalità. Percepita talvolta come misura di contrasto alla povertà meramente assistenziale, o ancora come strumento capacitante e di politica attiva, in grado di aprire nuove opportunità a chi lo riceve. Tale duplice visione si è diffusa anche a causa del discorso al riguardo.

Cioè ora partono i controlli del Rdc: tutti sono spaventati che possa essere tolto il reddito (...) secondo me c'è stata una comunicazione che ha reso proprio molto difficile capire il senso dello strumento per loro. (focus group, op., A)

Durante i lavori in piccolo gruppo e nelle interviste sono state chieste spiegazioni alla ricercatrice riguardo a specifiche casistiche. O ancora sono emerse informazioni non veritiere o deficitarie su determinate prestazioni. Un esempio rilevante riguarda l'Isee corrente. È emerso che non tutti sono a conoscenza della possibilità di richiederlo in caso di peggioramento della propria situazione reddituale e patrimoniale. Questa mancata consapevolezza può tradursi concretamente in un importo Rdc o Rem più basso rispetto a quanto potrebbe spettare, o ancora può impedire l'accesso alla misura a quanti potenzialmente ne avrebbero diritto. L'Isee corrente viene quindi considerato uno strumento fine a sé stesso, non rilevante per ulteriori prestazioni:

*Intervistatore: non hai provato a capire se puoi chiedere un Isee corrente al caf?
B: è che con il Rem non si può fare Isee corrente (intervista B.)*

Ma Isee corrente non serve a niente: per il reddito di cittadinanza mi sa che non serve l'Isee corrente. Su questo qua sono sicuro. Isee corrente è la situazione attuale del reddito? (...) ma no per il Rdc? È una boiata...(intervista M.)

Con i co-ricercatori è stato previsto un momento formativo sul Rdc e sul Rem in cui sono emersi i passaggi poco chiari della normativa. Il tema delle informazioni non veritiere o fallaci risulta cruciale se si considera il rischio delle sanzioni previste, di cui anche si tratterà approfonditamente successivamente. La mancata comunicazione entro i termini previsti dei redditi risultanti in Dsu, ad esempio, può causare non solo l'interruzione del beneficio, ma anche la restituzione delle somme ricevute "indebitamente". Per effettuare tale comunicazione è necessario compilare i moduli Rdc- con nei tempi stabiliti. È chiaro che ciò presuppone la necessità che i percettori siano correttamente informati, in modo da poter intervenire tempestivamente al bisogno. Alcuni intervistati hanno manifestato dubbi riguardo alla possibilità di conciliare i redditi derivanti da attività lavorative, borse lavoro, tirocini, con l'importo ricevuto come Rdc. Le persone che incontrano i servizi Caritas frequentemente svolgono lavoretti a ore, con contratti brevi o in prova. Non è detto che il Reddito sia inconciliabile se il monte ore è esiguo o in un tirocinio formativo, ad esempio, ma a volte gli interessati scelgono di non farne richiesta perché temono di incorrere in pesanti sanzioni. Anche chi svolge lavoretti in nero e teme di essere scoperto può non farne domanda.

Poi c'è un'altra questione soprattutto all'inizio. Loro [utenti del servizio] erano molto diffidenti e li spaventava molto la questione del lavoro e soprattutto del lavoro in nero. Perché magari qualcuno lavorava in nero ma temeva le conseguenze se percepiva il Rdc. All'inizio c'è stata una specie di terrorismo perché dicevano che dichiarando il falso andavi nel penale e questo spaventava (focus group, op. C.)

Dalla voce dei partecipanti sembra che proprio chi vive in condizione di maggiore vulnerabilità, con reti sociali non strutturate, in solitudine, abbia maggiore probabilità di non essere informato e quindi di commettere errori, ad esempio non effettuando le comunicazioni necessarie in fase di ricezione della misura. Aumentano quindi le possibilità di subire sanzioni pesanti, soprattutto nel caso di Rdc.

Loro [gli operatori del comune] mi dicono che non ho i due anni consecutivi e che mancano 2 mesi. Si ma io non lo sapevo! [loro mi hanno detto]: «Come non lo sapeva? Lei ha firmato» (intervista E.)

L'assenza di informazioni può riguardare anche lo stato della propria domanda, di cui non si conosce l'esito, soprattutto nel caso in cui sia stata presentata in autonomia.

Io ho fatto la domanda, l'hanno accettata, mi è arrivato che è stata accettata. Ma non sono mai arrivate informazioni. (intervista X.)

Si rileva anche che nel periodo di erogazione del Rem alcune persone avevano presentato le domande di Rdc e Rem, non avendo ricevuto il primo esito atteso. In alcuni casi, tuttavia, sono stati erogati entrambi i contributi, diversamente da quanto previsto dalla normativa. A volte le domande sono state presentate da altri e non dal diretto interessato.

Intervistatore: lei a marzo ha fatto domanda di Rdc...

R: Sì il 3 di marzo. Non è arrivato niente di messaggio. La commercialista mi diceva che magari era in elaborazione e mi fa: «ti faccio anche la domanda rem»

Intervistatore: quando lo hai ricevuto?

R: A fine mese, poi per 3 volte

Intervistatore: e poi il Rdc quando è arrivato?

R: Mi sembra ad aprile...

Intervistatore: quindi ad aprile hai ricevuto sia il Rdc sia il Rem?

R: sì (intervista R.)

Dopo aver presentato richiesta si può rimanere in una sorta di limbo, senza sapere come cercare informazioni al riguardo, in attesa di conoscere l'esito. In alcuni casi ci si rivolge al call center Inps, ad enti fiscali o agli operatori di Caritas, non vedendosi riconoscere l'importo atteso nei tempi previsti. Oppure si usufruisce dell'aiuto di Caritas essendo vigente una convenzione con Inps nel periodo della ricerca.

5.3.2. Il ruolo di Caf, patronati, poste, Inps

A fronte della necessità di orientamento, anche a causa della normativa criptica e del diffondersi di informazioni non univoche, ne risulta che i servizi

di aiuto preposti per l'agevolazione delle misure del welfare ricoprono un ruolo cruciale. Recentemente nel Comune di Milano si è assistito ad un proliferare di enti che si propongono come tramite tra il cittadino e Inps. Questa rapida diffusione ha rispecchiato l'aumentato bisogno di supporto da parte di chi intende accedere a prestazioni erogate dalla pubblica amministrazione, anche date le nuove misure di aiuto per cui si richiede assistenza. Non è semplice scegliere in un panorama variegato: in cui coesistono realtà storiche, affiliate a noti sindacati, insieme a piccoli centri fiscali privati. Alcuni di questi sono nati *ex novo* e si differenziano per il tipo di assistenza o per le tariffe richieste per prestazione, che possono variare sensibilmente. I co-ricercatori si sono confrontati sul ruolo di tali servizi, individuando peculiarità e caratteristiche di quelli a cui per primi si erano rivolti, con maggiore o minore soddisfazione personale. È stato simulato attraverso un *role play* il momento di presentazione della domanda. È stato chiesto di riprodurre per come possibile gli aspetti salienti, ricordando le espressioni utilizzate dagli operatori, le attitudini con cui si erano rivolti, le spiegazioni fornite riguardo alle singole prestazioni. Ne è emerso un quadro eterogeneo: c'è chi come B. si affida a un noto patronato ubicato in una zona centrale di Milano senza riscontrare criticità e ricevendo una buona assistenza al bisogno. Altri, come A., non hanno riportato esperienze positive. In generale, dal racconto dei co-ricercatori e dalle interviste si evidenziano le molteplici motivazioni che possono portare la persona ad indirizzarsi verso un determinato ente. Talvolta si segue il consiglio di un amico o ci si reca nel luogo più vicino alla propria abitazione:

Il mio amico mi ha detto: «vai all'acli.» (intervista E.)

Ancora, come racconta E., la scelta si può compiere in base al prezzo richiesto per prestazione. Non di rado non si hanno informazioni in merito all'ente, ma si opta prioritariamente per quello che sembra richiedere tariffe inferiori. Nel caso di domanda Rdc, per risparmiare si può scegliere di inoltrare tramite Poste Italiane. I racconti degli intervistati mettono in luce prezzi differenti e l'assenza di tariffe condivise. Da diversi intervistati sono state evidenziate richieste onerose e poco sostenibili per una persona in povertà, con differenze variabili nel corrispettivo di pagamento, di cui non si comprendono le motivazioni:

D: sono andata in poste con tutti i documenti, l'Isee ovviamente

Intervistatore: quindi hai portato tutta la documentazione ed eri informata su cos'era il reddito

D: si avevo chiesto al caf se potevo farlo... il caf mi chiedeva 50 euro (...) anche lì è tutta una presa in giro

Intervistatore: perché sei andata in quel caf?

D: io andavo sempre in quel caf, è quello che conoscevo. Ma quando mi hanno detto dei 50 euro che alla posta è gratuito... perché devo pagare 50 euro? È la stessa cosa! sono andata in posta e l'ho fatta in posta. (intervista D.)

Perché so che l'Isee costa 10 euro a farlo, il Rdc, la domanda di Rdc ci vogliono 50 euro. (intervista H.)

Abbiamo deciso noi. Perché alcuni vanno al Caf. Ma al Caf devi pagare 20 euro per fare questa domanda (intervista W.)

C'è chi, nonostante la richiesta di pagamento, sceglie comunque di recarsi a un ente fiscale, sentendosi maggiormente tutelato.

Perché ci sono tanti caf che con il fatto che non paghi nulla fanno un lavoro ... consiglieri di pagare anche questi 30 euro per fare il reddito, se lo chiedono, e sicuramente vieni più seguito. Il mio consiglio è questo. (intervista P.)

Alcuni enti si occupano con scrupolosità delle pratiche, dedicando tempo e attenzione al cittadino, senza richiedere contributi non sostenibili. Ciò è stato valorizzato dagli intervistati:

U: mi hanno chiesto i documenti di tutta la famiglia, l'Isee, e basta. Mi hanno fatto la compilazione della documentazione e mi hanno detto che arrivava il sms dove Inps informava che era approvato e mi hanno detto di andare in posta per il bancomat

Intervistatore: e tu ti sei recata in quel patronato perché già lo conoscevi?

U: sì... e mi trovo bene

Intervistatore: ti hanno fatto per caso pagare per il Rdc?

U: nonono (intervista U.)

Intervistatore: e come sei stata accolta dal caf?

I: guarda io ho un bellissimo rapporto con un sig.re che gestisce il caf. Non è che mi ha preso sotto la sua ala ma mi ha seguito tantissimo. (intervista I.)

Sembra che l'offerta di centri di assistenza fiscale non manchi; nonostante ciò la scelta non appare semplice, soprattutto quando non si hanno informazioni riguardo all'affidabilità degli stessi. Nella speranza di evitare errori e data la complessità della materia, si richiede l'aiuto di un professionista in cui si ripone fiducia, dal momento che da ciò può dipendere la futura stabilità del nucleo. Può accadere che gli operatori degli enti fiscali meno pazienti non dispensino chiarimenti sufficienti riguardo ai contenuti della documentazione da firmare o alle caratteristiche delle misure di supporto:

Co-ricercatore: Io volevo sapere... quel giorno che ha compilato la domanda al caf, le hanno anche dato spiegazioni...

A.: no non mi hanno spiegato niente, niente! Solo mi dicevano "va bene metti la firma qui" anche l'altro giorno in cui sono andata mi hanno detto che va bene (intervista A1.)

Alla fiducia riposta si lega il tema della responsabilità, in particolare nel caso di errori ed omissioni in fase di compilazione della modulistica. La questione è delicata poiché, nonostante le persone più vulnerabili possano affidarsi completamente agli operatori, mantengono la titolarità della propria domanda che è sottoscritta personalmente.

Diciamo che il Caf fa firmare una delibera che io ho a casa: io Tizio Caio dichiaro che non ho il Rdc, non ho questo... una volta firmato il caf viene esentato da ogni responsabilità, che è sull'utente che fa la domanda. (intervista G.)

Nel caso di inesattezze nella presentazione o omissioni nella compilazione si è quindi costretti ad assumersi le conseguenze derivanti. Ci si può sentire smarriti, dal momento che a volte può mancare la consapevolezza di quanto era stato sottoscritto mesi o a volte anni prima, non essendo stati informati adeguatamente e degli obblighi ed adempimenti derivanti dalla dichiarazione.

Perché il caf mi ha consigliato questa cosa ma non era compatibile... le due forme di sostegno al reddito non sono compatibili. Perché era in sospensione ma poi me lo riattivavano il Rdc. intanto mi hanno fatto fare il Rem. Inps

intanto non si era accorta che c'era già il Rdc. Insomma un po' di colpe ce l'ha anche Inps (...) il Caf si è comportato in buona fede... ha detto «anche Inps si doveva accorgere che tu avevi già in corso la domanda e non dovevano anche dartelo, dovevano respingerti la domanda di rem» (intervista G.)

Una percezione condivisa da parte di operatori ed intervistati è che talvolta le domande vengano presentate con leggerezza da alcuni enti che, se non sono espressamente vincolati dalla normativa, possono ad esempio non verificare i requisiti attraverso opportuna documentazione. Nel caso di controlli e sanzioni, si aggrava notevolmente l'esperienza dei più fragili.

Io penso anche che se i caf vengono pagati al numero di pratiche, se ne fregano se hanno i requisiti o meno (focus group, op.F.)

Rispetto al Rdc la mia percezione sul caf è peggiorata. Fanno le domande per farla ma non vanno a vedere tutti i presupposti di base, i requisiti... e va bene stai aiutando la persona ma in realtà la stai mettendo solo in difficoltà senza fare tutti i controlli. Perché comunque le persone che intercettiamo hanno scarse capacità, una scarsa conoscenza della loro condizione e non sanno quali sono i requisiti. Se dici di firmare qui, loro firmano ma senza sapere a cosa vanno incontro. (focus group, op. E.)

In due casi hanno preso il Rem e in altri casi orientando ai patronati... lì hanno presentato lo stesso domanda di Reddito di cittadinanza. Lì sappiamo tutti come andrà, nel senso che la domanda verrà bloccata e poi verrà chiesta la restituzione. Io ho saputo questo al telefono. (focus group, op., C.)

Anche gli operatori di Caritas sono consapevoli della complessità del sistema e hanno imparato a relazionarsi con gli enti del territorio. Come anche si vedrà nei paragrafi successivi, si pongono come tramite tra la persona e il professionista, talvolta orientando nella scelta, accompagnando agli appuntamenti o ancora con un contributo economico che copra le spese previste. Per chi opera con persone senza dimora, è opportuno prevedere un accompagnamento mirato ai servizi:

Il caf, dipende un po'. Quelli come Acli o i sindacati sono strutturati per persone fragili, quelli più piccoli fanno fatica. ti danno l'elenco in mano e tu te la devi sbrigare. per alcuni in effetti relazionarsi con l'impiegato del caf è complicato. (intervista, area grave emarginazione)

Gli operatori del Sam condividono il bisogno di accompagnamento degli utenti, che non sempre hanno la possibilità di orientarsi nel sistema di aiuti. Dalla loro voce emerge un ulteriore tema: spesso quelle attenzioni e attitudini alla relazione, la prossimità che dimostrano gli operatori sociali, non sono necessariamente condivisi dai funzionari della pubblica amministrazione e dagli impiegati nei caf. Da soli può essere difficile interpretare il linguaggio della normativa, le indicazioni di uno sportello Inps, gli adempimenti ed i vincoli della burocrazia. Emerge, ad esempio, la criticità dell'autocertificazione nella domanda Rdc. Dalla persona vulnerabile può essere rilasciata con non curanza o senza la dovuta attenzione, perché non sempre si è consapevoli del valore giuridico che assume. Ciò rileva per la dichiarazione di residenza sul territorio da dieci anni per cui non viene richiesta documentazione comprovante. Ripensando all'atteggiamento di una funzionaria di uno sportello Inps, un operatore riflette:

La signora quando parlava dell'autocertificazione, per loro dal loro punto di vista siccome il cittadino è una persona che sa badare a sé stesso, integro... quello che lì c'è scritto dovrebbe essere vero. (focus group, op. A.)

Sembra mancare la capacità della normativa di indirizzarsi a persone in grave stato di vulnerabilità, che possono avere limitate capacità di autonomia o bisogni specifici.

è un po' paradossale che i Caf non abbiano accesso alla residenza, che questo pezzo sia demandato a un'autodichiarazione di residenza è un anello un po' debole. Perché magari qualcuno pur sapendo di non avere i requisiti ci tenta, per altri non è così immediato e facile ricostruire il percorso o fare uno storico di residenza e fare il conto (intervista, area grave emarginazione)

Costituiscono un problema anche le diverse banche dati, ad uso di Inps, dei servizi sociali, dell'Anagrafe comunale, che impediscono l'eventuale verifica dei requisiti.

Ci si aspetterebbe che il caf lo verificasse. non penso che sia un problema di mancanza di volontà, ma di accesso alle banche dati. (intervista, area grave emarginazione)

Ancora, viene sottolineato il tema delle liste di attesa e delle tempistiche. Soprattutto nei mesi della pandemia, dati i nuovi strumenti di sostegno erogati, era necessario tenere sott'occhio le date di uscita di contributi e i termini entro cui presentare domanda. Anche l'Isee richiede attenzione dovendosi rinnovare ad ogni nuovo anno, insieme all'Isee corrente che ha minore durata. M. racconta di come, per un percettore di Rdc, sia importante calcolare in anticipo le tempistiche necessarie per non rischiare di saltare mensilità di erogazione del contributo:

Ecco poi se devi fare Isee normale, dura un anno e scade a dicembre. Se chiami il caf o il patronato non te lo danno l'appuntamento perché tu chiami al 10 dicembre non te lo danno. Devi chiamare verso la befana o così e devi stare dentro entro il 31. Perché se lo fai dopo poi rimani senza il mese dopo... anzi anche 2 mesi. Perché scade il 31 gennaio e non lo fai... lo fai a febbraio... tu a febbraio non prendi niente, lo prendi a fine marzo. (intervista M.)

5.3.3. Persone svantaggiate e aspetti discriminatori nelle misure del welfare

Come visto, un linguaggio tecnico e non accessibile, un eccesso di burocrazia, una comunicazione poco coerente, costituiscono delle barriere per accedere ad aiuti di cui si potrebbe avere diritto. Quasi un controsenso che tali strumenti pensati per le persone più fragili faticino ad essere comunicati e compresi coerentemente, generando narrazioni fuorvianti. Con il rischio di escludere dalla fruibilità le persone in stato di emarginazione. A tale stato di fatto si aggiunge un ulteriore problema: in primis il Reddito di cittadinanza, così come altre misure di sostegno al reddito e alla famiglia, prevedono requisiti di accesso stringenti, che possono non essere posseduti da chi si trova in povertà. Emergono discriminazioni strutturali che sistematicamente lasciano ai margini determinate persone in fragilità. Dalle misure del welfare pubblico

non è raro che siano esclusi ad esempio alcuni stranieri in povertà o persone senza dimora. Ci sono persone che, presentando i requisiti reddituali necessari, riescono ad accedere alle misure di aiuto senza particolari criticità. Può accadere però che quanto percepito, sottoposto a controlli che avvengono successivamente alla domanda, venga revocato improvvisamente. Si generano allora problematiche che danneggiano chi pensava di averne diritto. O ancora c'è chi ne usufruisce regolarmente, senza riscontrare criticità, seppur non possa trarne pieno beneficio o risulti svantaggiato a causa di una normativa a tratti rigida, poco chiara, non sempre coerente o pienamente inclusiva.

5.3.3.1. Il permesso di soggiorno vincolo per l'esigibilità

Da straniero le possibilità di accedere alle tutele del *welfare* si riducono se si è privi di un permesso di soggiorno che attesti la regolarità della presenza. Se non si è regolari è pressoché impossibile trovare un lavoro, un'abitazione idonea, poter usufruire a pieno del sistema sanitario nazionale e degli strumenti di assistenza sociale. Gli intervistati hanno raccontato il senso di precarietà che sperimentano conseguente.

Io ho chiesto aiuto per quello... io e mio marito non avevamo il permesso di soggiorno, solo mia suocera ce l'aveva. Io non riuscivo a fare nulla, all'inizio solo la suocera aveva un lavoro. Io ho aspettato per quello finché non avevo il permesso di soggiorno. L'ho avuto nel 2009. (intervista L.)

Il permesso è un requisito per una piena partecipazione e per la fruizione dei servizi, anche se non garantisce una completa serenità sul lungo termine, data la necessità di rinnovarlo costantemente alla scadenza. La possibilità di fruire delle risorse pubbliche cambia notevolmente a seconda della tipologia e si riduce per chi ne ha uno di breve durata.

L.: Adesso è per lavoro subordinato e sono in regola. Ma quando sono arrivata qui c'era il visto turistico, poi è finito

Intervistatore: suo marito, anche?

L.: sì ma il suo permesso di lavoro è solo di un anno. Deve sempre rinnovare. Speriamo che sia in regola tra alcuni mesi (intervista L.)

Allora io non ho il permesso di soggiorno perché sono europea. Mio marito, essendo sposata con un'europea adesso ha l'indeterminato. Anche lì abbiamo avuto dei problemi per fare i documenti. Il primo documento ero incinta. Noi abbiamo voluto fare il permesso giusto, quello familiare. Noi dopo due anni quasi siamo riusciti a farlo. All'inizio ogni due anni doveva andare. Poi era valido per due anni ma lo ricevevi dopo mezzo anno più o meno e quando lo ricevevi mancava un anno e qualcosa e scadeva dopo. (intervista R.)

A. è egiziano e dalle sue parole si riassumono alcune preoccupazioni che accomunano molte persone straniere. Sottolinea come per assicurare la stabile permanenza è bene mantenere la propria regolarità sul territorio; a questo fine il contratto di lavoro oltre che l'indirizzo di residenza sono condizioni essenziali.

Penso che sia importante aiutare gli stranieri a trovare una sistemazione lavorativa. Chi non lavora qui in Italia rischia di essere espulso ecco. La cosa più importante è il lavoro per gli stranieri. Se uno non rimane in regola rischia. Il problema è questo per gli stranieri. È un problema perché tante persone hanno perso il lavoro e vivono non regolari o clandestini o senza dimora... persone che hanno perso la testa e non sanno cosa fare. quindi in primis l'aiuto lavorativo e poi la casa. la casa, la stabilità. se non c'è residenza, indirizzo è un po' dura (intervista A2.)

Il Rdc, prevedendo il requisito della carta di soggiorno UE, ex permesso lungo-soggiornanti, non permette a molti stranieri in povertà che hanno permessi di breve periodo (tra cui il permesso per motivi di lavoro, per studio, per motivi familiari) di fruirne. A. vive da molti anni in Italia ed attende di avviare le pratiche di cittadinanza. Non ha avuto accesso al Rdc non avendo il requisito di soggiorno richiesto, ma come tanti ha potuto richiedere il Reddito di emergenza disponendo di un permesso di minore durata.

Ho il permesso regolare, quello che si rinnova ogni 2 anni e a novembre faccio la richiesta di cittadinanza. Per questo io non posso fare la domanda. (intervista A1.)

Per molte famiglie straniere, che non avrebbero avuto la possibilità di accedere ad ulteriori strumenti di aiuto, le diverse tranche di Rem hanno quindi permesso di affrontare i mesi di *lockdown* con una minima serenità, nonostante

l'incertezza e paura generale. Anche i buoni spesa comunali non erano sottoposti agli stessi rigidi vincoli del Rdc e sono stati utilizzati da molte famiglie incontrate da Caritas. Le barriere per gli stranieri non sono sperimentate solo in fase di domanda nel momento in cui non si possiede il documento idoneo previsto dalla normativa (Morrone 2020). Nei primi mesi di fruizione di Rdc, ad esempio, era richiesto un certificato rilasciato dal paese di origine, tradotto in lingua italiana e legalizzato attestante l'assenza di reddito e patrimonio nel paese di origine. Solo successivamente tale previsione, il cui intento era di limitare il numero di domande da parte degli stranieri, è stata eliminata anche perché era molto difficile riuscire ad ottenere la documentazione prevista che spesso non veniva rilasciata dall'ambasciata del paese. Per questo motivo gli stranieri hanno atteso diversi mesi prima di poter continuare a fruire del contributo cui avevano diritto.

Io ho il permesso di lungo periodo. È stato un problema ma non solo con me, con tutte le persone extracomunitarie... perché all'inizio è andata bene. Poi hanno chiesto di portare il certificato del paese che dimostra che non hai proprietà: cioè hanno fermato le pratiche e per alcuni mesi sono stati bloccati gli importi: erano tanti in Italia bloccati. Poi dopo hanno modificato la legge e hanno sbloccato gli arretrati e abbiamo recuperato tutto perché non era giusto. (intervista A2.)

La richiesta di documentazione aggiuntiva riguardava solo gli stranieri e non caratterizzava solo la normativa Rdc. Ad esempio, anche per accedere alle case popolari in Regione Lombardia era necessario presentare simile documentazione. Tali previsioni, ritenute discriminatorie, sono state abbandonate in seguito alle decisioni adottate⁶¹.

Loro mi danno un appuntamento e mi dicono di presentare una certa documentazione che non ho casa nel paese. Mi serviva un documento dal

⁶¹ In particolare era previsto che per accedere alle case popolari gli stranieri dovessero possedere la dichiarazione dell'ufficio catasto (o equivalente) del proprio Paese d'origine attestante il non possesso di proprietà immobiliari nello stesso Paese di origine da parte di tutti i componenti della famiglia compresi i minori. Previsione che è stata dichiarata discriminatoria dal Tribunale di Milano, ordinanza del 20 marzo 2020. In seguito i bandi per l'accesso alle case popolari non hanno più presentato tale requisito. <https://www.asgi.it/banca-dati/tribunale-di-milano-ordinanza-20-marzo-2020/>.

paese... ma io non vivo, non ho case, proprietà perché comunque vivo qui... questo documento comunque ci è voluto tempo (intervista J.)

5.3.3.2. Il diritto alla residenza anagrafica e i dieci anni del Rdc

Molti stranieri non hanno la possibilità di accedere al Rdc non solo per il permesso di soggiorno, ma anche a causa dell'assenza del requisito di residenza, essendo richiesti dieci anni, di cui gli ultimi due continuativi sul territorio. Non solo loro sono privati della possibilità di fruirne: molte persone vulnerabili, se risultano irreperibili a seguito di controlli anagrafici, possono perdere il diritto alla residenza precedentemente acquisito, risultando senza dimora. Il parere degli operatori di Caritas, cui è stato chiesto in sede di focus group il punto di vista sugli esclusi dalla misura, sembra concorde al riguardo:

Il problema principale mi sembra quello della residenza. Soprattutto per gli stranieri ha un po' più ostacolato. Non invece il requisito reddituale perché, pur lavorando, hanno dei redditi talmente bassi che non incidono sull'Isee o tali da interrompere l'accesso al Rdc (intervista, op. grave emarginazione.)

Ricercatore: secondo la vostra esperienza, chi sono esclusi dalla misura?

Volontario: secondo me per i 10 anni. Noi incontriamo molti stranieri esclusi che non ce l'hanno (focus group, vol. G.)

- si viene fuori nei discorsi. Magari qualcuno se gli chiedi: «ma perché non hai fatto la domanda di reddito?» viene fuori questa cosa qua (focus group, vol. N.)

Dalla voce degli operatori emerge quanto il rem sia stato funzionale per colmare le fallacie del Rdc, permettendo un'ampia fruibilità, al di là degli anni di residenza e dei distinguo tra permessi di soggiorno. In piena fase di emergenza era evidente il tempestivo bisogno di liquidità: tale contingenza non ha permesso di imporre vincoli che escludessero chi si trovava in povertà, anche nei confronti di chi non risiedeva da lungo tempo nel paese. Il Rem è stato tuttavia temporaneo, erogato in varie mensilità per arginare i bisogni urgenti.

Poi effettivamente il Rdc è nato come misura per favorire quelli che possono vantare la permanenza in Italia da 10 anni. E per questo il Rem ha invece

consentito un accesso più semplice. Il Rem è stato una misura tampone per recuperare ciò che il Rdc non erogava (focus group, op., E.)

Il Rem è stato in realtà fondamentale per quelle persone che non riuscivano ad accedere al Rdc per il requisito della residenza... e che avevano problemi con il Rdc e in qualche modo è passato a quello. (focus group, op. A.)

Alcune persone hanno avuto accesso al Rdc dal momento che ritenevano, errando, di possedere i requisiti richiesti dalla normativa. Tuttavia, chi ha sperimentato dormitori, sistemazioni di fortuna, ha occupato abusivamente un'abitazione o ha vissuto in strada può aver riscontrato criticità. A volte si viene a conoscenza dell'esistenza di "buchi" nel periodo di residenza, cancellazioni anagrafiche avvenute per irreperibilità. E. si è trovato lontano dal Comune di Milano e non è stato reperibile nel luogo in cui aveva residenza fittizia. Ha saputo solo dopo diversi mesi di non essere più iscritto in anagrafe:

Adesso quindi sono residente nella casa in cui vivo. Prima ero in via... dove era quella fittizia. Prima ero andato a trovare mio papà che era morto e dopo un po' di tempo mi hanno tolto la residenza. Forse ho sbagliato io: ero stato un po' giù al paese. Mi dicevano allora di fare la residenza fittizia e io l'ho fatto. Io però ogni due o tre mesi chiamavo anche se ero giù. Mi sono accorto che l'avevo persa quando sono venuto su e ho chiesto la posta (intervista K.)

Con la richiesta dei 10 anni di residenza sono state escluse persone in grave fragilità. Solo successivamente sono stati introdotti alcuni parziali correttivi che hanno ampliato l'accesso anche a chi prima aveva avuto evidenti problematiche. Ai sensi della Nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 14 aprile 2020, n. 3803 colui che, in possesso degli altri requisiti necessari, è stato presente in Italia per almeno 10 anni, di cui gli ultimi 2 continuativi, può far valere la presenza sul territorio, opportunamente documentata, in luogo della residenza anagrafica per accedere al Rdc. Al Comune in cui è stata presentata la domanda compete l'esame della documentazione e l'accertamento della presenza. In questa procedura gli enti del terzo settore ricoprono un ruolo importante: evidenze scritte quali le relazioni, le cartelle sociali o il tesseramento alle mense, certificando la presenza della persona, possono divenire validi documenti in grado di agevolare l'accesso al Rdc. All'epoca dei focus group emergevano le prime

casistiche in merito, avendo ricevuto diverse persone la lettera di revoca del sussidio.

Leggendo la lettera pare che se hai qualcuno vicino che ha delle entrate qualcun altro può pagare per te, e ci sono poi degli altri benefici che vengono decurtati (...) ci chiedevamo poi se questa pena, sanzione... non desse poi modo di presentare in futuro altre domande. Mettiamo caso che per esempio esce un nuovo Rdc... il fatto che questa persona deve restituire 7000 euro ad Inps e poi non può fare domanda dopo è un problema grave (focus group, op. C).

Si ipotizzano possibili procedure operative:

Si potrebbe scrivere una email al comune in cui l'ente certifica che la persona in quel periodo lì in cui non aveva la residenza era comunque presente sul territorio italiano. noi abbiamo avuto diversi casi (focus group, op. C.)

Sempre per quanto riguarda le complessità affrontate dalle persone senza dimora, è bene considerare anche che la stessa acquisizione della residenza non sia di per sé una procedura banale. Il diritto alla residenza è riconosciuto anche tramite la possibilità della residenza fittizia, la cui responsabilità è in capo al Comune. Le procedure per l'acquisizione della stessa possono tuttavia essere pesanti, anche rallentate dalle lungaggini burocratiche da parte della pubblica amministrazione. Nel Comune di Milano ad esempio, nonostante l'innovatività del servizio Residenza-MI⁶², alcuni intervistati hanno subito la lentezza delle procedure, che ha ulteriormente pesato sulla situazione di precarietà. Diverse interviste mostrano le maggiori preoccupazioni e criticità di chi, non residente, non può vedersi concretamente riconosciuti diritti di cittadinanza. Si rileva in merito che anche nei mesi recenti, dovendo rinnovarsi la convenzione tra il Comune di Milano e gli enti del terzo settore coinvolti nel servizio, l'attribuzione delle nuove residenze fittizie ha subito forti ritardi.

La prima volta quando mi hanno tolto la residenza sono venuto qua, ma non c'era posto, per il momento non accettavano nessuno. Poi mi hanno detto di andare in Sammartini e sono andato lì e ho fatto la domanda per la residenza. In quel momento lì era bloccato praticamente... [il servizio per il rilascio della residenza fittizia] (intervista K.).

⁶² In merito si veda: <https://www.comune.milano.it/servizi/residenza-anagrafica-per-persone-senza-dimora>

I problemi legati alla residenza non caratterizzano solamente i vissuti delle persone in estrema fragilità, quali ad esempio i cosiddetti senza tetto. Anche J., di origine Ucraina, racconta di aver avuto innumerevoli difficoltà nell'accedere ai servizi del welfare non riuscendo ad ottenere la residenza. Ciò ha profondamente condizionato la possibilità di fronteggiare una situazione di vita già di per sé complessa.

Ma io non avevo la residenza! È stato un problema così grosso.... Perché senza residenza non potevo avere l'assistente sociale (intervista J.)

Aveva dovuto cambiare con urgenza città ed abitazione insieme al figlio minore e a seguito della sistemazione nella casa della madre era rimasta senza residenza. Le difficoltà si sono presentate in varie circostanze, ad esempio quando desiderava cercare l'aiuto di uno psicoterapeuta.

Quindi lui inizia il suo percorso in una struttura privata. Io non potevo andare nel pubblico non avendo la residenza. Questa residenza mi ha fatto davvero tribolare... non potevo avere un aiuto, sono costretta a pagare le sedute di xxx per avere un certificato (intervista J.)

Ancora, aveva presentato domanda per l'accesso alla casa popolare ma, anche dopo aver acquisito la residenza fittizia, non è stato facile effettuare il cambio data la nuova sistemazione.

C'era questa residenza fittizia che potevo fare... io ero lì in Comune per fare la residenza fittizia. Mentre ero lì mi chiamano (...) sono venuta a vedere l'alloggio, mi hanno dato tutti i documenti, ho fatto la richiesta al Comune di Milano per avere la residenza in via... io ho mandato la documentazione. È successo che praticamente con la mia residenza fittizia non riuscivo più ad avere la residenza qui. Quindi sono subentrati anche l'assistente sociale, altri.... Dopo 4 anni sono riuscita ad avere la residenza. Per me questo è stato un enorme problema... perché io dove andavo non potevo fare nulla. (intervista J.)

Anche Y. è stato cancellato dall'indirizzo di residenza dopo essersi trasferito in una nuova regione. Ha scoperto di non avere più residenza anagrafica dopo diversi anni. Non gli era mai stato comunicato fino a quando è stato contattato

dall'assistente sociale *case manager* proprio in corso di fruizione Rdc. L'incongruenza tra quanto dichiarato e l'attuale posizione anagrafica è emersa tempo dopo aver presentato domanda, portando con sé le sanzioni previste dalla normativa. Tale comunicazione ha generato un profondo senso di amarezza e smarrimento, dal momento che, da quello che può sembrare un adempimento burocratico e formale, è venuto meno il riconoscimento effettivo dei diritti. Nel suo caso il Rdc ha svelato l'assenza di iscrizione anagrafica da oltre 6 anni.

Mi viene un po' il magone. La mia operatrice disse «dai ora facciamo che continuo a chiamare la casa della carità per la residenza» Perché l'associazione xxx doveva rilasciare i due anni che ero lì perché altrimenti l'anagrafe [non attestava la residenza]. Non tramite l'assistente sociale: perché io non ho diritto a niente, neanche al medico (...) e non sapevo del fatto che non avevo più la residenza da 6 anni, dal 2014 (...) Erano talmente tanti anni che non avevo residenza che se il comune. avesse detto al governo «guardate che a questo qui abbiamo dato il reddito ma sono sei anni che è senza fissa dimora». Ma che figura di nutella! (...) Ma come scusa a gennaio [l'assistente sociale] mi chiede l'intervista per il reddito, mi dici che va tutto bene, che l'Isee è a posto...e non sono residente da 6 anni? Allora io le ho detto: «scusami ma ascolta tu o ti droghi e non te ne rendi conto o cambia il pusher! Ma stai scherzando! Stai giocando con una vita umana» (intervista Y.)

La residenza è la cosa sicuramente basilare per me. Perché con la residenza avrò un assistente sociale, con la residenza avrò un medico, perché adesso come adesso non ho niente. (intervista Y.)

5.3.3.3. Obblighi di attivazione e difficoltà di adempimento

Se alcune persone risultano di fatto escluse dall'accesso alle risorse del welfare mancando requisiti oggettivi, quali il permesso di soggiorno richiesto dalla normativa o gli anni di residenza, altre possono non beneficiare pienamente delle misure a causa di vulnerabilità specifiche. Una condizione di invalidità, una diagnosi di malattia o uno stato di malessere persistente, un problema di dipendenza possono costituire fattori di ostacolo o di totale impedimento. Ad esempio, riguardo al Rdc si fa riferimento nelle interviste al tema delle condizionalità stringenti. Emerge, tuttavia, che non per tutti i beneficiari della misura possa essere semplice comprendere a pieno gli obblighi della

normativa, oltre che eventualmente adempiere secondo quanto previsto, data la situazione di svantaggio. Alcuni operatori hanno manifestato dubbi rispetto alla possibilità di piena partecipazione di chi si trova in vulnerabilità e necessiterebbe, non tanto di un obbligo di attivazione che può essere sanzionabile, ma di un accompagnamento mirato e personalizzato, dalle caratteristiche non coercitive. In particolare, le criticità sono emerse dal racconto degli operatori del servizio per persone senza dimora.

Era una persona con una fragilità mentale conclamata e se avesse ricevuto una chiamata forse avrebbe avuto delle difficoltà (intervista, op. grave emarginazione.)

Comunque i nostri sono difficili da inserire nel mondo del lavoro e hanno varie problematiche di abuso di sostanze, dipendenza. (focus group, op. C)

Premesso che dei nostri sono pochi gli attivabili se non pochissimi (focus group, op. A)

Fino al momento delle interviste, per quanto riferito, sembravano esser stati attivati soprattutto i patti di inclusione sociale. Gli operatori hanno anche espresso la mancanza di flessibilità nei progetti, l'eccesso di standardizzazione, il coinvolgimento in attività non costruttive che difficilmente aiuta a sviluppare o valorizzare le competenze dei coinvolti.

Sembra che questi patti siano un po' imbastiti alla carlona: non c'è una conoscenza del territorio né una conoscenza individuale in modo che tu fai un progetto su quella persona lì. (...) comunque sono tutti patti per inclusione sociale, lato lavoro no (focus group, op. A.)

In generale i progetti che vedo non sono molto pensati. Ad esempio di comprare abbonamenti atm, fare domanda di casa popolare ... forse conservare qualche scontrino (focus group, op. E.)

Non sembra cosa scontata che gli operatori dei servizi del Rdc siano formati ed avvezzi all'accompagnamento di chi vive in condizioni di estrema emarginazione sociale. La mancanza di competenze specifiche e di abitudine alla relazione con chi ha esperienza di grave vulnerabilità può riguardare gli

operatori che non seguono nella loro quotidianità chi si trova in grave precarietà:

Il problema sta a monte. Abbiamo visto... gli assistenti sociali non sanno lavorare bene con i senza dimora. È una categoria difficile, multi problematica, che non è facile inserire nel mondo del lavoro... è davvero dura. (focus group, op. C.)

Viene evidenziato il problema della strutturazione dei servizi di orientamento ed accompagnamento al lavoro. Le persone più fragili incontrate da alcuni operatori di Caritas appaiono in difficoltà non solo rispetto alla possibilità di intraprendere un impiego senza un costante sostegno, ma ancor più nella capacità di mantenerlo stabilmente sul lungo periodo.

Perché c'è il problema dell'accesso e c'è il problema del tenerlo. Perché anche per il tenerlo sono richieste delle competenze forse più sofisticate delle competenze tecniche (focus group, op. A.)

Queste persone hanno delle abilità e delle capacità totalmente degradate. (...) Purtroppo il livello dei servizi per il lavoro che si richiede spesso è un livello troppo alto. (focus group, op. D.)

Da parte degli operatori coinvolti sembra urgente la riflessione riguardo alle funzionalità di tali servizi e alla necessità di azioni mirate per chi si trova in maggiore fragilità.

Bisognerebbe fare, in un'ottica di reale aiuto per queste persone, una rimodulazione di questi servizi per partire da una base molto base... e costruire poi nel tempo (focus group, op. D.)

Il nostro utente tipo ha almeno 50 anni, esperienze lavorative poche sottopagate sotto qualificate, in nero e il mercato del lavoro milanese non sono collocabili. potrebbero essere persone da collocare in una cooperativa sociale di inserimento lavoro. Probabilmente in una squadra in cui c'è un supervisore, un educatore, dove vengono fatte attività prevalentemente manuali qualcuno riuscirebbe a spendersi. Ma lasciati in autonomia... e anche se accompagnati secondo me... e messi in un posto di lavoro... la maggior parte dei nostri utenti non sono in grado di tenerlo (focus group, op. A.)

Con questa particolare tipologia di utenza sembra al momento più probabile il percorso di inclusione sociale: in ogni caso si rilevano le necessarie attenzioni da avere, dati i particolari bisogni dovuti alla situazione di fragilità. Sono emersi anche casi virtuosi in cui la collaborazione tra Caritas, ente pubblico e beneficiario di Rdc ha permesso di attivare un percorso strutturato, coerente e adatto alle capacità dell'interessato. Nello specifico si fa riferimento a una borsa lavoro che è stata attivata dall'assistente sociale del Rdc, non dal centro per l'impiego. Si riferisce a K:

Ha trovato un'assistente sociale che aveva proprio voglia di lavorare e con il mio supporto abbiamo fatto incontri iniziali a tre e abbiamo fatto un buon progetto che ha funzionato. Con altri secondo me (invece) un po' meno, c'era l'alcolista (...)Poi in quel periodo c'erano tante possibilità perché le borse lavoro erano attivabili... poi si è creato proprio un effetto imbuto (focus group, op. C.)

Lo stesso K. così riporta durante l'intervista:

Adesso sto facendo un tirocinio. io sono andato a celav tramite l'assistente sociale. Lei mi ha fatto fare il tirocinio di 6 mesi. Puliamo parchi e strade. È una cooperativa del Comune come borsa lavoro... non mi danno molto, giusto un buono e se lavoro mi pagano sennò no. Prima di questa borsa lavoro da quando prendo il Rdc ho fatto dei colloqui... ma non mi hanno mai chiamato (intervista K.)

La testimonianza mette in luce una questione cruciale, che verrà ripresa nei paragrafi successivi: nonostante il vissuto di precarietà che ha caratterizzato gli ultimi anni e l'assenza di un percorso formativo strutturato, desidera un inserimento lavorativo che permetta di mantenere una stabilità a lungo attesa, anche data la recente sistemazione abitativa e la necessità di ricevere un importo fisso per coprire le spese. La casa, come visto, sembra la principale preoccupazione di molti nel Comune di Milano: alle difficoltà dell'accesso si aggiungono costi di mantenimento non facilmente sostenibili, per cui può essere necessario trovare nuove fonti di reddito.

Ora che ho la casa mi servirebbe proprio un lavoro! Quando invece stavo nei dormitori io mangiavo e dormivo lì. Adesso invece se mi danno la casa a giugno mi serviva una mano. Adesso invece mai nessuno mi ha chiamato e mi serviva invece un lavoro. Adesso quando finisce il tirocinio speriamo che la cooperativa

mi assumo (...) io vado da lunedì al sabato dalle 8 30 alle 13 30. sabato compreso. Ho il problema che se finisco il reddito... voglio trovare un lavoro! io non voglio il reddito, voglio un lavoro! (intervista K.)

Chi ha particolari fragilità fisiche può risultare svantaggiato nella ricerca lavoro, nonostante il desiderio di trovare un impiego.

Io poi non posso andare al lavoro, un po' perché mi avete scritto sopra "non abile al lavoro". Va beh tu mi dai questi documenti a me che non posso lavorare. Ho una percentuale di invalidità. (intervista Z.)

Il Rdc costituisce un aiuto concreto in tali situazioni di estrema fragilità.

Perché mi hanno dato un non idoneo al lavoro. Ma con 290 euro al mese cosa fai? Nulla... quindi con il Rdc ti senti un po' più sollevato. Non è niente di che però sei un attimino più tranquillo eh. Riesci a pagare le spese, l'affitto e sei sempre un poveraccio non è che (intervista Z.)

Alcune persone hanno condiviso la preoccupazione dovuta alla difficoltà di attivarsi fisicamente nel caso di una chiamata dal centro per l'impiego, pur non avendo una non idoneità al lavoro. Si teme che la propria situazione di fragilità possa non essere valutata adeguatamente e che si venga obbligati ad accettare qualsiasi tipologia di impiego, anche non sostenibile fisicamente. Questo timore si genera anche a causa della narrazione non del tutto coerente e aderente alla realtà di fatto relativa alle caratteristiche fortemente inclusive oltre che coercitive della misura. Si aggiunge il timore per il rischio di sanzioni in caso di mancata adesione alle proposte. Diversi intervistati raccontano la propria situazione di invalidità con preoccupazione.

Anche perché io ho avuto l'invalidità avendo rotto il calcagno... e sono rimasto un po' espulso dal mondo del lavoro. (intervista F.)

Si ma è un casino, perché ho un'invalidità minima al 35% però effettivamente a livello di sforzi e fatiche non posso farne. (intervista Q.)

Ci sono percettori di Rdc che si aspettavano di intraprendere un inserimento lavorativo agevolato proprio a seguito dell'invalidità accertata. Al momento

dell'intervista in realtà quasi tutti gli intervistati avevano invece ricevuto il sussidio economico, senza però aver iniziato un'attività specifica.

Purtroppo questo è inesistente. Io ho contattato più volte il centro per l'impiego, io sono una categoria protetta... cioè appartengo alla legge 68 tal deitali per cui le aziende devono assumere dei disabili, tipo me, costituisco quindi una risorsa lavorativa che fornisce dei vantaggi fiscali all'azienda... ciononostante nessun navigator si è mai sentito. (intervista C.)

5.3.4. L'impatto positivo nella vita di chi riceve i sussidi

Dalle interviste emergono non solo i vissuti associati alla situazione di povertà o le barriere che si sperimentano nel tentativo di accedere alle misure, ma anche il valore aggiunto in termini di serenità, benessere, capacità di far fronte alle difficoltà che deriva dall'entrata fissa mensile. Le parole di chi ha partecipato alla ricerca chiariscono come spesso chi si trova in precarietà economica viva alla giornata, con una costante preoccupazione riguardo alle spese quotidiane, a partire da quelle essenziali. Ciò si accentua se si è in assenza totale di reddito e si vivono momenti critici. Ricevere gli importi Rdc permette di sostenere spese prima non prevedibili o a cui non era possibile far fronte, riuscendo almeno ad attenuare il senso di precarietà. Innumerevoli bisogni possono essere coperti con il nuovo importo, innanzitutto primari: alimentarsi adeguatamente, vestirsi, lavarsi.

Perché tu non sai mai come andrà a finire la giornata. Si chiama moment by moment. Vai a singhiozzo perché hai bisogno comunque, devi lavarti e grazie al reddito mi posso permettere per una, due, tre sere un ostello dove spendo comunque 25 o 30 euro (intervista Y.)

O: Ho aspettato una settimana e mi sono arrangiata, non è che non ho proprio niente: la pasta con olio e formaggio, il riso. Però capisce signora... io fino a martedì sono a posto che c'è il weekend. Allora adesso con questa sua, dieci euro, qui ne ho un'altra. Poi sono a trenta euro e io fino a martedì sono a posto.

Intervistatore: Bene, poi il 27 è il giorno della ricarica

O: si non vedo l'ora guardi, non sa come non vedo l'ora: che vado all'esselunga, all'eurospin o lidl... (intervista O.)

Dalla somma deriva una maggiore possibilità di compiere scelte con libertà, ritrovando capacità decisionale, dignità e valorizzazione. Ad esempio, cambiano le abitudini delle persone senza dimora e diminuisce la frequenza di accesso ai servizi di aiuto. A volte si riesce, anche solo per poco, a non richiedere assistenza come di consueto.

Alcune persone che sono in strada percepiscono questi soldi magari adesso al posto di andare alle mense vanno a prendere il cibo già pronto all'esselunga (Focus group, op.D.)

Chi prima si recava alla mensa pubblica ad ogni pasto e dormiva per strada o in dormitorio, ora può diminuire gli accessi e ritrova una nuova umanità con qualche notte in albergo o attraverso l'acquisto di un telefono, strumento dato oggi per scontato, ma non alla portata di tutti.

Queste persone continuano ad accedere alle mense ma al posto di fare riferimento alla mensa ogni giorno a settimana magari si prendono un paio di giorni e magari il sabato in cui possono mangiare fuori (focus group, op. B.)

Hanno la libertà di scelta di cosa poter mangiare. Ma in realtà oltre la spesa alimentare il tabacco, il cellulare.....prima non avevano lo smartphone ora sì. Poi chi è in strada ora si paga qualche notte in albergo. Poi magari i vestiti... molti mi dicono che magari se vado al vestiario a prenderle non sono belle, magari sono usati (focus group, op. D.)

Alcune spese risultano necessarie poiché permettono di recarsi sul luogo di lavoro, come pagare la benzina o l'abbonamento per i mezzi pubblici. O ancora, contribuiscono alla copertura per l'acquisto dei farmaci.

Quando mi si ricarica la cartina gialla mi sento un po' più tranquillo. Ci pago un po' di affitto, di benzina per lo scooter, l'esselunga, i farmaci che non sono passati dal sistema sanitario. (intervista C.)

Possono essere coperte spese extra-ordinarie, che esulano dalle restrizioni quotidiane. L. ha diversi figli a carico ed è grata degli importi Rem ricevuti con cui ha potuto celebrare la cresima della figlia e festeggiare con i familiari così come aveva desiderato.

Con i soldi del rem... io non dico che vengono dal rem ma quando loro hanno bisogno di qualcosa si paga. Sempre ci sono prima i bambini. Ad esempio la mia figlia ha fatto la cresima. Noi non siamo in tanti, ma è una celebrazione che c'è una sola volta nella vita ed è venuta. (intervista L.)

Il nuovo importo può portare serenità al nucleo ed influenzare positivamente le relazioni con i propri cari. Le madri sottolineano di come sia data priorità alle necessità dei figli.

Spendo sempre qualcosa per loro... perché per i bambini è importante. Io spendo sempre qualcosa, sandali, scarpe, mutande. La piccola ha bisogno dei giocattoli (intervista L.)

Una preoccupazione costante della pandemia è stata la didattica a distanza. Il Rdc ha contribuito a coprire i costi, prima mai affrontati, della connessione internet.

Non sai quanti soldi ho dovuto spendere e per fortuna già c'era il Rdc. Perché ho dovuto pagare... ho pagato 20 euro per avere 32 giga. Perché a casa non avevo tanto internet. Poi è grande e dovevi avere un posto vicino per seguire le lezioni... poi fuori non potevi con gli altri bambini che giocano. Per cui ho dovuto fare in camera come ti dicevo e consumavo 200 giga al mese (intervista I1.)

Traspare da alcuni un senso di riconoscenza e gratitudine per quanto ricevuto. Il nuovo importo ha portato con sé la capacità di fronteggiare più agevolmente la precarietà e per questo motivo lo si desidera anche per il futuro, che ad ogni modo risulta sempre incerto dalle parole degli intervistati.

Ma io non lo so perché io vedo sempre che ogni mese arriva... l'unica cosa migliore è che l'hanno dato per un anno e che sta andando avanti e spero che vada avanti perché se mi tolgono questa cosa qua a quel punto o mi piazza qui, o mi danno una stanza qua, io sinceramente... per me sarà difficile. Spero davvero che vada avanti questa cosa (intervista G.)

Quasi tutti rimangono in costante allerta soprattutto dati i costi abitativi e le necessità di copertura nei tempi stabiliti. La sola quota destinata all'affitto del Rdc (Quota b) non sembra sufficiente per coprire le spese dell'abitare a Milano:

spesso gli intervistati hanno dichiarato di finalizzare buona parte se non il totale dell'importo ricevuto per la casa.

È un'integrazione importante per alcuni... che magari prima "galleggiavano" ma con il reddito insomma la situazione è più protetta anche per il pagamento dell'affitto, Aler... (Intervista, op. grave emarginazione)

Quindi con il Rdc ti senti un po' più sollevato. Non è niente di che però sei un attimino più tranquillo eh. Riesci a pagare le spese, l'affitto... e sei sempre un poveraccio non è che. (intervista Z.)

A volte gli importi Rdc o Rem ricevuti non bastano per coprire interamente i costi e si rimane indietro di qualche mensilità, tra affitto, bollette, spese condominiali.

Ma tu puoi dare al proprietario di casa come un bonifico, una volta al mese. Puoi pagare 240/250 euro. Io devo pagare 600 euro... (intervista B.)

Però il Rem è un aiuto per le famiglie. Per i compleanni dei bambini, per la spesa, per i rifiuti, luce, gas, l'affitto di casa, la mensa.... Però l'affitto di casa è ancora indietro di 3 mesi. (intervista L.)

L'importo può durare poco e non coprire interamente tutto il mese, a volte esaurendosi dopo aver sostenuto le spese per la casa. Rimangono allora fuori altre necessità, cui si deve far fronte.

2/3 del reddito vanno via per l'affitto: il resto per il necessario. alimenti e bollette, gas o altro... a volte anche spese scolastiche. Tutto l'affitto viene coperto dal Rdc e qualche volta anche qualche bolletta (...) Il Rdc non dura tutto il mese comunque. Il centro di ascolto, dico la verità, aiuta anche con generi alimentari. (intervista A2.)

Anche Q. sottolinea come la quota mensile Rdc duri poco: motivo per cui ricorre a prestiti e debiti, avendo bisogno di liquidità. Al riguardo evidenzia che l'impossibilità di prelevare contanti oltre i 100 euro non le permette di saldare i debiti accumulati nel frattempo. Oltre a ciò, rileva la necessità di spesa totale di quanto ricevuto mensilmente, che svantaggia chi ha situazioni debitorie.

Intervistatore: quanto ti dura il rdc?

Q: una settimana se mi va bene! Quando inizio a pagarti luce e gas, poi magari mi faccio 50/100 euro di debiti in giro, recupero i debiti di qua e di là e non rimane più niente. Dopo 10 giorni massimo, sei punto e a capo (...) il Rei invece il vantaggio che aveva è che potevi prelevare tutti i contanti e ora non tanto per il controllo... ma su tante cose... meno male che hanno fatto passare gli elettrodomestici, il telefonino: perché è una spesa utile. Anche il fatto che io posso prelevare 100 euro, e poi magari io ho 200 euro di debiti e non posso darli fisicamente a mano... è bruttissima sta cosa perché se hai 200 euro in mano da dare pum e glieli dai. (intervista Q.)

5.3.5. Fallacie della normativa, elementi di illogicità e paradossi

Durante il processo di ricerca sono emerse alcune criticità che caratterizzano gli strumenti delle politiche sociali. A volte sono state descritte dinamiche vissute personalmente dalle persone intervistate, che desideravano denunciare le distorsioni della normativa. In altre occasioni la ricercatrice si è interrogata riguardo alla logica di quanto disposto, avendo compreso limiti e vincoli degli strumenti dall'ascolto delle vicissitudini. Sono note, come visto, le fallacie che caratterizzano le misure e non poche mancanze caratterizzano il Rdc. Sebbene sia uno strumento che appare necessario per contrastare la povertà, non sembra semplice comprendere, né per chi ne usufruisce, né per gli operatori di Caritas Ambrosiana, alcune logiche sottese: che talvolta svantaggiano i più vulnerabili, non incoraggiano l'attivazione, o favoriscono l'adozione di comportamenti non usuali, che sono stati definiti "paradossali" da alcuni partecipanti.

5.3.5.1. Persone in povertà escluse dal Rdc

Una prima considerazione emerge dalle interviste: molte persone non possono accedere al Rdc, strumento nazionale di contrasto alla povertà, nonostante si trovino in una situazione di precarietà. Ciò avviene *in primis* a causa dell'assenza dei requisiti di cittadinanza, residenza, soggiorno che escludono persone vulnerabili, straniere e in generale chi ha vissuto situazioni di emarginazione sociale. È il caso di molti che hanno avuto unicamente accesso

al Rem. Simili discriminazioni caratterizzano altri strumenti del welfare nazionale, generando lunghi contenziosi, che a volte si risolvono positivamente, ma solo a distanza di tempo. Non di rado consentendo a posteriori la possibilità di accesso a quanti non avevano inoltrato domanda, con decisioni in linea con le direttive europee e la legislazione in materia, come visto precedentemente. Oltre a chi non accede per l'assenza di requisiti anagrafici, emerge che alcune persone, pur non disponendo di un reddito sufficiente per la propria sussistenza, superino le soglie di accesso patrimoniali disposte dalla normativa. È il caso di C. che, nonostante la perdita del lavoro e la mancanza di reddito, non ha potuto beneficiare del Rdc a lungo, nonostante le prime due domande presentate e subito respinte. Condivide di non aver potuto accedere al Rdc poiché il reddito patrimoniale si era alzato subito sopra la soglia: ciò a causa di una somma di denaro che un parente erogò alla figlia e di cui personalmente non dispose. La cifra ha pesato sul patrimonio impedendo di accedere al Rdc. L'accesso al Rdc è quindi avvenuto a fronte della terza domanda presentata, parecchio tempo dopo il primo tentativo, ritardo anche dovuto al cambiamento della normativa Isee non previsto⁶³.

Ci ho messo 2 anni e il terzo anno ho ottenuto il Rdc essendo praticamente sempre nelle stesse condizioni (...) Siccome mia figlia aveva fatto transitare dei soldi sul mio conto corrente, perché gli arrivavano da un parente, lei mi ha detto: «posso appoggiare lì i sodi mentre mi apro il mio conto?» questo mi ha sballato la giacenza. E io ho dovuto accettare il verdetto, cioè: purtroppo hai Isee pari a zero, ma non puoi accedere per questo elemento. Un anno dopo mi sono ripresentato e in questo caso il mio Isee era perfettamente in regola con una giacenza media di 200 euro al mese... insomma una cosa da fame. Ma mi hanno detto: «eh no, l'inps ha cambiato le carte e ora vuole la giacenza media di due anni fa». Pensavo che fosse uno scherzo di cattivo gusto. Mi è stato confermato che non lo era mi sono state date delle spiegazioni (...) è stato fatto lo stesso discorso dell'anno prima perché se io prima era indietro di un anno, l'anno dopo di due, siamo sempre a quell'anno lì. In cui c'era il transito di questo denaro che poi non c'era più da mesi: il denaro è arrivato a gennaio e se ne è andato da aprile (...) fate un Isee che non fotografa la mia condizione economica. Non è vero. Dite una falsità. Affermando questa falsità mi private del diritto del Rdc.(intervista C.)

⁶³ Motta e Pesaresi 2021

5.3.5.2. Dai controlli tardivi alle pesanti sanzioni

C'è chi, non sapendo di non possedere i requisiti o non avendo piena consapevolezza delle soglie di accesso né delle sanzioni previste, ha presentato una domanda, accolta, che ha determinato gli importi Rdc. Solo in seguito ai controlli effettuati successivamente è emersa l'assenza del diritto. Con la conseguente notifica della sanzione e l'obbligo di restituzione di quanto percepito. Il meccanismo di verifica *post hoc* e la mancanza di una valutazione iniziale che impedisca di accedere a chi non presenta i requisiti hanno conseguenze drammatiche per la vita delle persone in povertà. Si generano debiti difficili da saldare in assenza di risparmi. Gli operatori Caritas sembrano non condividere la logica dei controlli che favorisce il rischio di sanzioni ed aggrava il vissuto di chi vive in precarietà.

Ma è a monte il problema: non possono non controllarti i requisiti e non possono darti i soldi e poi controllarti ... cioè non esiste questa cosa... tutto il sistema deve essere collegato... le banche dati dei comuni, agenzia entrate, Inps (focus group. op. T.)

I controlli anagrafici sono in capo al Comune di residenza, ma l'assenza di un unico database allunga le tempistiche di verifica. Per questo motivo un importo Rdc può essere sospeso solo dopo averne beneficiato per diverse mensilità.

Per me è assurdo che per un ritardo del Comune nella verifica poi chi debba pagare alla fine è la persona che si trova 7.000 o 8.000 euro (focus group, op. F.)

Si e poi sono persone che non riescono a restituire (focus group, op. B.)

Tra gli intervistati, per quanto si è venuto a conoscenza, due persone hanno ricevuto una sanzione legata all'assenza dei requisiti di residenza. Si può trattare, come nel caso della co-ricercatrice E., di un calcolo errato di poco: dal momento che mancavano meno di due settimane al raggiungimento dei 10 anni totali. Proprio negli ultimi mesi ai centri di ascolto e servizi diocesani si sono moltiplicate simili segnalazioni, a seguito del rafforzamento dei controlli.

Sono conseguite le aumentate richieste di aiuto da parte di chi si è trovato improvvisamente senza importo ed anche con un obbligo di restituzione. L'avviso di pagamento può generare panico, trattandosi di cifre di cui non è facile disporre realmente. La sanzione potrebbe poi ripercuotersi su ulteriori sussidi ricevuti ed anche rendere difficoltosa una futura richiesta:

Perché leggendo la lettera pare che se hai qualcuno vicino che ha delle entrate qualcun altro può pagare per te, e ci sono poi degli altri benefici che vengono decurtati... insomma ci sono delle agevolazioni che però non riguardano i nostri, del Sam questa categoria di persone. Stiamo cercando un modo (focus group, op. E.)

(...) ci chiedevamo poi se questa pena, sanzione, non desse poi modo di presentare in futuro altre domande. Mettiamo caso che per esempio esce un nuovo Rdc. Il fatto che questa persona deve restituire 7000 euro ad Inps e poi non può fare domanda dopo (focus group, op. C.)

Tali situazioni sono state segnalate con frequenza a Caritas negli ultimi mesi ed interessano anche persone che si relazionano con i centri di ascolto o con il servizio Sam. Alla situazione debitoria e al timore della cartella esattoriale si aggiunge quello di eventuale apertura di un procedimento penale, come previsto dalla normativa. Si richiede in tali casi a Caritas un supporto alla ricerca di possibili soluzioni o di un contributo che agevoli la restituzione, in caso di pagamento effettuato in unica tranche, ovvero tramite rateizzazione.

5.3.5.3. Importi Rdc: tra scala di equivalenza, limiti di spesa, decurtazioni

Emerge un'ulteriore criticità: la restituzione del debito nei confronti di Inps può essere impossibile a causa del vincolo di spesa mensile. La necessità di spendere l'importo entro il mese non ne permette il risparmio, anche di piccole somme. Sia dagli operatori che dalle persone in povertà ne viene sottolineata la problematicità. Il percorso di vita di molti che si affacciano ai servizi di Caritas spesso è caratterizzato da una forte instabilità e per questo può essere utile attingere a un patrimonio personale in caso di emergenza.

Ecco un grosso limite per me di come è stato pensato il Rdc è il non dare la possibilità di mettere da parte qualcosa. Se uno ha la possibilità in periodo di vacche grasse di mettere da parte qualcosina, ma invece se uno non può proprio È anche vero che non sono grandi margini di accantonamento, ma in alcune persone avere da parte 1000 euro o più sarebbe buono ci può essere un momento di alta marea e poi si torna alla bassa marea (intervista, op. grave emarginazione)

K. ha ricevuto una casa in edilizia temporanea, in parte arredata. Si interroga tuttavia di come possa affrontare le ulteriori spese che serviranno senza le risorse sufficienti.

Se potessi mettere qualcosina da parte. perché questa casa qua meno male che c'era la cucina, poi io ho qualche accessorio che l'assistente sociale mi ha fatto mettere da parte e così poi se mi chiamano per un'altra casa posso metterli. Ma quando mi chiamano per una casa io devo mettere un letto, un armadio (...) io adesso ho anche il problema: quando ho fatto la domanda della casa non avevo neanche i soldi per portarci la roba che ho qua, ed è un bel problema. Se io ho 1500 euro a me possono servire per portare la roba. Io se non li ho come faccio? (intervista K.)

Le interviste mostrano le differenze relative alla portata degli importi e all'utilizzo della misura. Appare che alcune tipologie di beneficiari, come le famiglie numerose, esauriscano le somme dopo pochi giorni o settimane, non riuscendo a coprire interamente il mese. Nel migliore dei casi si copre una prima spesa alimentare, l'affitto, eventuali bollette in arretrato. Sembra difficile poter sostenere spese ulteriori. C'è chi invece non individua particolare criticità di copertura e grazie alla misura vive con serenità l'intera mensilità. Si tratta soprattutto di persone sole che non devono sostenere i costi dell'abitare a Milano. E. ad esempio in seguito alla domanda presentata ha disposto di una somma cospicua per la prima volta da tempo. L'obbligo di spendere interamente quanto ricevuto entro il mese ha portato a soluzioni creative. Riceve circa 500 euro: utili per gli alimenti e i vestiti, ma solitamente rimane ancora a disposizione una somma variabile. È così che acquista buoni spesa elettronici che successivamente immagina di convertire in beni di valore, entro i termini di scadenza:

Io vado a mediaword. E a mediaword compro la tessera giftcard del regalo... dura 2 anni. Se mi avanza 250 250, 300, 300 (...) se tu non fai uso del denaro dopo basta! Se ti avanza 300 euro, 200 euro l'Inps te lo toglie. Io adesso ho una riserva... tengo una tessera gift card di 1000 euro ma devo fare acquisti prima del 2022. Io mi comprerò qualche cosa, forse un computer o magari faccio un regalo (intervista E.)

Tale soluzione appare interessante ed inaspettata, ma non è difficile comprenderne le ragioni: il vincolo di spesa non lascia spazio agli indugi, pena una decurtazione dell'importo pari al 20% al mese. La sua esperienza mette anche in luce la scala di equivalenza poco equilibrata: Il Rdc è proporzionalmente più generoso con chi vive solo e non sostiene i costi abitativi, rispetto a chi ha diversi figli a carico o a chi sostiene il peso dell'abitare a Milano. K. racconta di come le modalità di spesa del Rdc siano condizionate dall'averne una casa. Abita da poco in un piccolo appartamento SAT, nonostante il costo dell'affitto più basso della media milanese, è impegnativo far fronte alle spese con il solo importo Rdc. Considera di tornare dopo tanto tempo ad usufruire delle mense pubbliche perché, dovendo sostenere l'affitto, teme di non riuscire ad alimentarsi adeguatamente esaurendo il Rdc. Si sono aggiunte le spese della casa, ma non è aumentato parimenti il reddito, maggiorato di soli 20 euro rispetto a quando era senza dimora. Sembra un paradosso: tornare alla mensa pubblica proprio nel momento in cui dispone di una casa ed assume una maggiore stabilità.

Mi sembra una cosa ingiusta che stavo in strada e ne prendevo 500 [euro]. Adesso che ho una casa, 125 euro di affitto, la luce ... che poi è tutto elettrico in casa mia, prendo 520? Non mi sembra normale, non mi sembra una cosa regolare. Però sempre grazie eh, quello che mi danno non me li merito (...) Non trovavo lavoro, sono andato al dormitorio, diciamo che ho sempre seguito quello che mi ha detto l'assistente sociale e non andavo mai a mangiare in mensa. Adesso che c'ho una casa è ancora più vergognoso andare a mangiare in mensa, ma come faccio? Se mi devo comprare un pantalone come devo fare? Devo andare a girare in mutande? Ho una casa. È un controsenso (...) Io vedo due cose non corrette: 1) che non vanno a chiedere al centro per l'impiego. Non l'ho mai sentito! 2) Seconda cosa: uno che paga 125 euro di affitto, 20 sul contratto, 100 di spesa. Pago 125 euro. Mi date 20 euro in più? È brutto. (intervista K.)

Nelle interviste si fa riferimento anche alle caratteristiche dell'importo, convertibile in denaro in piccola parte. Spesso i contanti vengono utilizzati direttamente per spese di cui si sente la stretta necessità. F. ad esempio li esaurisce in fretta, riservandoli per l'acquisto di sigarette, che rappresentano per lui un bisogno strettamente essenziale.

Si io prendo 400 euro e di contanti posso prendere 100. Io, essendo fumatore... capisci cosa vuol dire? E allora quei 100 non dico che vanno via per le sigarette ma poco ci manca. (intervista F.)

Quanti hanno partecipato alla ricerca hanno condiviso di esaurire le somme a disposizione diversi giorni prima della nuova mensilità, rimanendo scoperti e privi di liquidità. In realtà gli importi prelevati potenzialmente potrebbero essere i soli destinati al risparmio, ma spesso vengono esauriti in breve tempo, destinati alle spese non coperte dalla carta Rdc di cui tuttavia si sente la necessità.

Loro possono prelevare 100 euro e in 18 mesi sono proprio 1800 euro e devi aspettare 18 mesi per mettere da parte qualcosa. Quindi è un po' difficile (focus group, op. B.)

Dalla ricercatrice è stato consegnato un buono spesa del valore di 10 euro insieme a due biglietti ATM per il rimborso dei mezzi pubblici per ogni intervista. In molti hanno ringraziato del contributo. Specialmente nei giorni precedenti la ricarica mensile dell'importo Rdc alcune persone hanno condiviso di essere rimasti privi di liquidità. Si ricorda in particolare l'incontro con F.: aveva rifiutato di partecipare ritenendo che l'incontro dovesse svolgersi obbligatoriamente negli uffici di Caritas, non avendo risorse sufficienti per spostarsi con i mezzi pubblici. F. come altri, è stato quindi incontrato al centro di ascolto afferente alla propria abitazione. Si notano varie dinamiche messe in atto per riuscire ad ottenere ulteriori contanti, non necessariamente vincolati a determinate spese.

E poi c'è gente che non so come faccia, cioè alcuni so come fanno... pagano col reddito e prendono i soldi liquidi. Tipo spesa... 150 euro glieli pago io... (focus group, op. D.)

Qualcuno mi ha raccontato che magari comprava ricariche telefoniche per altri e poi si faceva dare i soldi. Anche con la spesa... ti faccio fare la spesa (focus group, op. F.)

Invece con i 500, 100 li potevo prelevare. Poi allora andavo in qualche negozio che conoscevo... al posto di dargli 100 ne davo 110 e mi dava 100 in contanti e avevo risolto il problema dell'affitto. (intervista H)

Alcune criticità sono emerse per quanto riguarda il ricalcolo degli importi da parte di chi, in corso di fruizione, ha subito una diminuzione della mensilità Rdc. È capitato in particolare quando si è percepito un nuovo reddito, magari intraprendendo un lavoro senza continuità, con un contratto in prova o a chiamata. In questi casi anche le basse retribuzioni ricevute una tantum hanno causato l'abbassamento della quota.

Allora io prima prendevo 520 euro. Per quelle 2, 4 settimane di lavoro che ho fatto nel 2019 mi hanno tirato giù il Rdc di 460 euro. È ridicolo.

- hai lavorato nel 2019 e avevi...

- un contratto a tempo determinato... per 4 settimane (intervista P.)

Tale meccanismo sembra ingiusto agli occhi di alcuni intervistati. C'è chi allora rinuncia al reddito proprio perché diventa incompatibile con la propria attività lavorativa, anche se non si ha certezza della sua durata.

Cioè io conosco centinaia di persone che conoscono il reddito. Non centinaia... ma tante. Uno solo mi ha detto che l'hanno chiamato 2 mesi a fare le strisce pedonali no? Due o tre mesi... ha dovuto mollare il reddito (intervista Q.)

Si può comprendere parimenti come altri che percepiscono il Rdc scelgano di rinunciare ad opportunità lavorative che sempre più spesso si caratterizzano per una forte instabilità, o non essendo certi di ottenere un rinnovo. Seppur non altissimo, l'importo permette di ricevere una quota fissa e sicura, che può essere di particolare aiuto, ad esempio, per chi vive solo.

Fanno la differenza, forse anche, passatemi il termine, in maniera negativa. Perché il percepimento del reddito toglie la volontà o la possibilità di cercarsi un lavoro. Spesso i lavori sono temporanei, di due o tre mesi, senza una garanzia di continuarlo e quindi uno preferisce rinunciare a quel posto di

lavoro piuttosto che perdere il Rdc. Che dà una certezza almeno di 18 mesi. Quindi in questo senso è pur vero che il lavoro non ce n'è o si trova a fatica. Ma così facendo il Rdc non favorisce il reinserimento nella vita lavorativa (focus group, vol. N.).

L'altra cosa che invece ho sentito anche io è il rifiuto di cercare il lavoro perché magari hanno già il reddito. Abbiamo avuto dei casi che hanno rifiutato il tirocinio. Perché era un reddito più basso del reddito, ed è stato negativo quest'aspetto. Perché non c'è un evolversi della persona, ma uno stare lì nell'assistenzialismo (focus group, vol. P.)

Io ho un caso. Da quando prende il rdc, si sta attivando molto meno nella ricerca lavoro. E anche nelle richieste ora ne fa pochissime... sono io ora che la conosco a richiedere come sta andando la situazione. Anche lei ha rifiutato i tirocini perché pensava di perdere il rdc. e questo rdc è tutto per la famiglia. Loro vivono con questo e con pochissimo reddito ulteriore. Non riescono ad andare oltre... io cerco di convincerli ma niente (focus group, vol. O.)

O, c'è chi, pur avendone diritto, non ne fa domanda non ritenendo che sia conveniente o per paura di incorrere in qualche sanzione, essendo impegnato in qualche lavoro a ore.

Ho presente anche una persona che preferiva lavorare e non lo riteneva opportuno (intervista, op. grave emarginazione)

In tali situazioni le comunicazioni opportune in fase di inizio di una nuova attività e l'adozione di Isee corrente nel momento di conclusione del contratto in essere possono essere soluzioni funzionali al fine di non incorrere in sanzioni ed anche per determinare una quota Rdc in linea con la propria situazione patrimoniale e reddituale. Come già affrontato si rilevano tuttavia problematiche di asimmetria informativa che non facilitano la conoscenza di tali procedure.

5.3.5.4. Il desiderio di attivazione e le aspettative disattese

Nonostante alcune problematiche evidenziate relative alla spendibilità degli importi, le persone incontrate desiderano continuare a fruirne. Il contributo è utilizzato pienamente per coprire le necessità della propria famiglia.

Emergono invece maggiori perplessità riguardo ad un altro aspetto: l'obbligo di attivazione del Rdc. Spesso è stata riportata la propria insoddisfazione per l'assenza di un percorso di accompagnamento al lavoro. A distanza di parecchi mesi dalla prima mensilità non di rado si attende ancora quella che è definita "proposta congrua" che, nella concezione comune, avrebbe dovuto caratterizzare il Rdc. In molti hanno creduto che al contributo economico seguisse di pari passo una presa in carico da parte dei servizi e un inserimento lavorativo. Passato diverso tempo dall'avvio della misura, a diversi intervistati non è stato dato riscontro nel merito.

Guarda io pensavo che loro mi affiancassero anche dal punto di vista della ricerca del lavoro, a me serviva quello. Poi certo a me serviva anche un aiuto economico però pensavo che poi c'era un affiancamento anche nella ricerca lavoro e invece devo dire questa cosa qui proprio sotto lo zero... non ho mai visto nessuno. (intervista B.)

Gli operatori hanno condiviso ciò che consegue: in diversi casi emerge un senso di delusione scaturito dalla mancata attivazione:

Qualcuno all'inizio pensava che facendo domanda di Rdc sarebbe arrivato un lavoro... all'inizio con il Rdc nutrivano davvero delle speranze rispetto al lato lavorativo ma anche un processo di aiuto con l'assistente sociale. Quello che almeno personalmente vivo con i miei utenti è quella del sentirsi poi abbandonati perchè si richiederebbe un investimento troppo ingente di risorse per aiutarli in un percorso anche lavorativo. Quindi piuttosto che investire si lascia lì in qualche modo (focus group, op. D.)

Nel testo di legge l'attivazione viene presentata come un obbligo che in caso di mancata adesione porta alla revoca dello strumento⁶⁴.

I primi tempi chiedevo, consegnavo curriculum... a me in realtà all'inizio sembrava strano perché pensavo che fosse obbligatorio cercare lavoro per percepire il reddito (intervista B.)

È stata data enfasi alla condizionalità, di cui si è parlato in maniera impropria. Il Rdc è conosciuto come misura “anti-divano”, in grado di risvegliare persone non alla ricerca di un’occupazione. C. condivide nell’intervista la propria amarezza per le aspettative al momento disattese. Inizialmente non dava ascolto a chi denigrava la misura, mostrando convinta fiducia in quanto sarebbe accaduto, certo di trovare nuove possibilità di impiego.

Qualche d’uno diceva: «non si fa, non si mantiene la gente sul divano a guardare la televisione, invece di andare in giro a cercarsi un lavoro.» Io ho detto: «veramente il Rdc dice che ci saranno delle persone apposta che offriranno un lavoro a questi aiutati, agevolati». Tutti hanno riso e hanno detto: «si stiamo a vedere». E in effetti c’avevano ragione: i navigator non sono partiti (intervista C.)

Anche dall’osservatorio dei centri di ascolto e dei servizi di Caritas non risultano intrapresi, al momento del *focus group*, particolari percorsi lavorativi, se non in casi sporadici. Alcuni volontari dimostrano attenzione e sensibilità al monitoraggio di quanto accade, ben conoscendo i bisogni e le difficoltà che affrontano le persone conosciute.

Quello che stiamo vedendo è che nessuno ci ha detto per ora: «si ho trovato il lavoro grazie al Rdc» (focus group, op. E.)

Io ho fatto una rapida carrellata a memoria sulle 84 famiglie. Di queste 84 circa, direi, il 40% ha il Rdc. E passandole mentalmente 1 per 1 mi viene in mente un solo caso di persona che ha il Rdc e ha trovato lui lavoro. Lui, non le istituzioni. Questo per dire che alla domanda “chi sono le persone?” sono le persone che entrano, difficilmente escono. Forse qualche volta arrotondano con piccole attività in nero per 100,200,300 euro... ma purtroppo la finalità più grande del Rdc che non è l’assistenza... ma era il condurre, il trovare un lavoro... per me è fallita in partenza! Almeno nel nostro campione è fallita completamente (focus group, vol. L).

La citazione riporta un desolante stato di fatto: nonostante le intenzioni iniziali e la propaganda con cui è stato conosciuto lo strumento, sembra una misura ancora poco inclusiva. Anche le persone intervistate confermano l’assenza di

proposte da parte dei servizi. Tuttavia, si è riscontrato, al contrario di quanto comunicato, come molti percettori di Rdc non desistano dalla ricerca di un impiego, desiderando essere impegnati a tempo pieno. Il reddito risulta uno strumento di protezione: in particolare per chi non ha alternative valide con cui far fronte alle spese quotidiane, non ha possibilità di intraprendere un impiego (ad esempio chi è impegnato in compiti di cura), per chi è in povertà pur lavorando, a causa della bassa retribuzione e del contratto poco tutelante. Non di rado però chi ne beneficia ribadisce di desiderare per il futuro un posto di lavoro sicuro, piuttosto che il reddito.

Io non voglio il reddito, io voglio essere assunto dalla cooperativa a me il reddito non interessa, mi dessero il lavoro, non il reddito (intervista C.)

Altra cosa è che se uno fa questo e ti dicono che potrai ricevere una chiamata per lavorare, ma poi non c'è... perché qui c'è qualcosa che non quadra in questa parte. Perché ti dicono: «io ti do questo, i soldi» ma non un lavoro che è quello che più ci vuole... il lavoro, più dell'aiuto del governo! (intervista U.)

Visto che una persona si trova in un momento di difficoltà, a me interessa di più una proposta di lavoro anche a tempo determinato che avere un reddito (intervista Y.)

Spesso si è disposti a ricercare qualsiasi tipo di impiego, al di là delle proprie predisposizioni o competenze di base.

*W: perché prima io lavoravo... io facevo lavapiatti, aiuti cuoco ai ristoranti...
Intervistatore: e ora cosa sta cercando?
W: di tutto! (intervista W.)*

Avere un lavoro permetterebbe di poter progettare a lungo termine, riacquisire autonomia, dignità e di vivere una vita più serena, libera dalle preoccupazioni quotidiane. Una condizione che influenza notevolmente anche lo stato di benessere personale e la valorizzazione di sé.

Ecco secondo me che non c'è neanche un minimo accompagnamento lavorativo. Perché tu puoi percepire anche il reddito di 700, 800, mille euro, ma se tu non lavori non ti reinserisci più come prima. Il pensiero è tornare come ero prima, stare bene. Poi se ho il lavoro, ho gli amici, la casa (intervista F.)

Ma quella è la cosa fondamentale. Perché loro ti danno un sussidio. Però tu devi avere la speranza perché... a me sinceramente prendere 130 euro e non lavorare non mi interessa. Io preferisco prenderne 1300 1400... però sei impegnato tutto il giorno, non sei a vagar per il mondo... e questo vuol dire tanto anche per la salute penso. Perché se sei impegnato sul lavoro è un altro discorso (intervista H.)

Mi spiace deluderti e sono rimasto deluso io. È un business. È un maledetto business, europeo eh... dai la caramellina, tu sei handicappato, tieni la caramellina. Ma ascolta io non voglio la caramellina, io voglio confezionarle le caramelline. Voglio lavorare, non mi interessa (intervista Y.)

L'obiettivo prioritario dichiarato da molti sembra quello di ricevere una buona proposta di assunzione, con cui si abbandonerebbe il Rdc. Qualche difficoltà viene condivisa dalle madri sole con figli a carico, a cui sembra più impegnativa l'ipotesi di rientrare nel mondo del lavoro, non avendo assistenza nel prendersi cura dei figli.

Ma io quando chiedo il Rdc, ecco questo lo voglio dire... lo chiedo da mamma sola. Che se anche loro mi avessero proposto un lavoro di tutto il giorno... io non lo avrei potuto accettare. Come avrei potuto fare? (intervista J.)

Anche perché il reddito non è una cifra alta e non riescono a coprire con quello tutti i bisogni. Si presentano da noi spesso madri da sole con bambini piccoli etc e l'unica entrata è quella cosa lì.... Ne hanno bisogno comunque (focus group, vol. G.)

Anche lo stato di invalidità può influenzare la decisione. C'è chi, ad esempio, può temere che l'obbligo di attivazione Rdc non prenda in considerazione i bisogni specifici di chi ha disabilità fisiche, motorie, funzionali.

Era una persona con una fragilità mentale conclamata e se avesse ricevuto una chiamata forse avrebbe avuto delle difficoltà (intervista, op. grave emarginazione)

Non sempre in realtà una patologia appare come una barriera alla possibilità di attivazione.

Mentre io, ho le gambe così, ho mandato un'email all'assistente sociale dicendo che non voglio stare con le mani in mano perché io voglio lavorare... perché avendo lavorato per 30 anni io ho 30 anni di contributi... (intervista P.)

Molti intervistati sembrano orientati ad un'assunzione con cui rinuncerebbero al sussidio. Tuttavia, è possibile che altri, percettori di reddito, decidano di rinunciare a determinati impieghi mantenendo il Rdc. Questo aspetto appare un sintomo dell'attuale precarietà ed instabilità del lavoro. L'importo Rdc permette di ricevere una quota che, anche se non ingente, appare sicura. Non è così per determinate tipologie di contratti di breve durata di cui hanno esperienza le persone in povertà.

Ovviamente se vengo da te a lavorare e mi dici: «non è che ti posso assumere domani mattina?» devi anche valutarlo... devi fare un mese di prova, no devo dire? Poi fai un mese di prova e poi? se tu mi dici: «fai un mese di prova» quando poi mi assumi io vado a mollare il reddito. Perché senno cosa faccio, mollo il reddito... (intervista M.)

È comprensibile che in questi casi il Rdc possa trasmettere un senso di maggiore stabilità rispetto all'attuale moltiplicarsi di contratti deboli, a ore, dequalificati, di cui non si è certi del rinnovo.

Fanno la differenza, forse anche, passatemi il termine, in maniera negativa. Perché il percepimento del reddito toglie in qualche modo la volontà o la possibilità di cercarsi un lavoro. Spesso i lavori sono temporanei, di due o tre mesi, senza una garanzia di continuarlo... e quindi uno preferisce rinunciare a quel posto di lavoro piuttosto che perdere il Rdc. Che dà una certezza almeno di 18 mesi. Quindi in questo senso è pur vero che il lavoro non ce n'è o si trova a fatica... ma il Rdc non favorisce il reinserimento nella vita lavorativa. (focus group, vol. N.)

Ma non perché uno non c'ha voglia di lavorare come si sente... ma perché qui è sicuro ogni mese il pane [con il Rdc]. Tu invece vai a lavorare un mese e non sai se il mese dopo lavori... purtroppo non è più come una volta che era più sicuro.... Adesso non è niente sicuro. Tu vai per un mese e poi non hanno più bisogno.... E io come mangio? (intervista K.)

È da considerare comunque che quasi la totalità di chi ha partecipato alla ricerca ha dichiarato criticità di copertura per quanto riguarda le spese abitative, in aumento. Come già affrontato, a chi sostiene i costi ingenti della casa a Milano difficilmente potrà bastare il solo importo Rdc per coprire i costi necessari. Anche per questo motivo appare essenziale intraprendere comunque un lavoro che integri quanto ricevuto come misura di sostegno. Il parere degli intervistati appare concorde: il Rdc funge da protezione in assenza di ulteriori tutele ma non deve appesantire né impedire la ricerca lavoro.

Si il reddito era una sicurezza perché avevo il pensionato pagato o avessi avuto la casa sarei stato assistito dal punto di vista dell'affitto. Però ecco percepiscilo... ma assolutamente il lavoro è la prima cosa. Cosa posso dire... datti da fare! Fai di tutto per percepirlo, ma assolutamente il lavoro. Non stare tutta la vita ad aspettare questo reddito. Serve solo come garanzia minima in questo periodo di transizione. Basta nulla di più... (intervista C.)

Io ho preso atto in maniera consapevole ma anche proprio perché lo sento molto... che il Rdc non è la soluzione. È un aiuto che viene dato a persone che non ce la fanno e che però si impegnano a cercare di superare poi con il posto di lavoro, perché io ero disoccupato (...) è una misura provvisoria (intervista C.)

Chi non ha ricevuto le proposte attese dai servizi preposti ma è attualmente occupato sembra aver agito in autonomia. Il ritorno al lavoro è conseguenza in questi casi di una forte attivazione personale.

L'unico caso che mi ricordo... questa persona che con la distribuzione di cv ha trovato poi lavoro nella sicurezza (focus group, vol.L.)

Date le problematiche strutturali dei centri per l'impiego e l'assenza di proposte alcune persone, dopo aver atteso invano, contattano periodicamente i servizi. Si ribalta la tradizionale visione di aiuto: dal momento che è dalla persona che parte la richiesta di attivazione nonché di propria presa in carico. C. è stato afflitto da depressione e ricerca con determinazione la possibilità di impegnarsi. Intende raggiungere i requisiti contributivi per il pensionamento.

Si dimostra capace ed ostinato, nel tentativo di farsi agganciare dal centro per l'impiego, da cui attende ora la convocazione.

C: Poi io per la verità a quel punto ho contattato a martello il centro per l'impiego e pochi giorni fa mi ha contattato un signore e mi ha detto che ci dovevamo vedere. Io gli ho spiegato la situazione: devo lavorare 3 anni e mezzo a contributi, ovviamente, per poter arrivare al minimo contributivo per avere la pensione. Se io non raggiungerò i 20 anni di contributi, che è il minimo previsto dall'inps io finirò la mia vita in una rsa del Comune...

Intervistatore: quand'è che successo?

C: ecco io mando una email al centro per l'impiego ogni mese

Intervistatore: quindi è stato lei, da sempre, da quando ha presentato domanda accolta, che si è fatto sentire con il CPI e ha richiesto... non è stato il contrario?

C: no non è stato il contrario. Ho martellato di telefonate! (intervista C.)

Dovrebbe beneficiare delle agevolazioni previste dalla L. 68/99, ma nonostante la sua condizione non è stato facilitato il collocamento.

Purtroppo questo è inesistente. Io ho contattato più volte il CPI, io sono una categoria protetta, cioè appartengo alla legge 68 tal dei tali per cui le aziende devono assumere dei disabili, tipo me, costituisco quindi una risorsa lavorativa che fornisce dei vantaggi fiscali all'azienda... ciononostante nessun navigator si è mai sentito (intervista C.)

Altri hanno ricevuto le prime chiamate dai centri per l'impiego, cui però non è seguito un collocamento.

Neanche un anno fa mi ha chiamato questo navigator. Mi ha chiamato: «guardi lei ha un curriculum medio alto... adesso vediamo di trovarle posto di lavoro». Io sono due anni che sto aspettando con il posto di lavoro, quand'è che lo trovate? non mi ha chiamato più nessuno. (intervista P.)

Allora devo andare a firmare il patto per il lavoro al centro di collocamento ... ma in un anno non è mai successo (intervista C)

A me è arrivato un sms da settembre dell'anno scorso, dopo anni che prendevo il Rdc dicendomi "sarà contattata a breve da un tutor per l'inserimento". È passato un anno ma non mi ha contattato nessuno (intervista Q.)

Tra le altre problematiche, il covid ha appesantito ulteriormente la situazione: rallentando il processo di rafforzamento dei servizi, ristabilendo nuove priorità e costringendo a rimandare a un periodo successivo le prese in carico, disattendendo quanto stabilito dalla normativa. Ciò a causa del totale arrestarsi di ogni attività e dell'impossibilità di operare in periodo di *lockdown*.

C'è da dire che è partito il covid intanto. Diciamo c'è stato il covid che ha stravolto un po' le cose. I centri per l'impiego hanno chiuso, proprio chiuso le porte e io non sono riuscito ad avere proprio neanche dei colloqui skype. (intervista C.)

Quindi sono persone che entrano perché sono disoccupate, poi il covid ha aggravato, specialmente nella ristorazione... ma poi difficilmente riescono ad uscire perché hanno trovato qualcosa di meglio. di più dignitoso ecco. Questo spiace un po' ecco. D'altronde è il tema alla riflessione anche del governo, in discussione. (focus group, vol. L.)

Alcune persone erano state chiamate nel primo periodo di attivazione, precedente alla pandemia, ma hanno poi subito un arrestarsi della presa in carico.

Da quello che vediamo le persone che ricevono il reddito non sono stati chiamati a particolari patti sociali. Quello che vedevamo è che magari all'inizio si qualcuno... ma dopo l'emergenza covid no. Dopo questa cosa non ho più sentito persone che sono state contattate. Uno si prendeva questi soldi e basta insomma (focus group, op. F.)

Nonostante evidenti difficoltà abbiano caratterizzato l'avvio della misura, dalla voce degli intervistati si percepisce ancora una forte adesione e legittimazione da parte di alcuni coinvolti. Ci sono persone che appaiono in debito per quanto ricevuto e desiderano trovare uno spazio maggiore di impegno, restituzione, utilità sociale. Sembra un peccato che ancora dopo diverso tempo non sia stata trovata una modalità per valorizzare le competenze ed abilità delle persone coinvolte e per permettere una piena partecipazione e reciprocità per quanti di fatto ne avrebbero volontà e diritto.

Che cos'è.... È un aiuto. È un aiuto che ti sta dando lo stato... che comunque tu non lavori (intervista F.)

Anzi è una misura provvisoria e condizionata al fatto che tu ti dia da fare e che ascolti noi, i navigator, che ti proporremo questo e questo. Tant'è che al terzo rifiuto per le svariate ragioni ti togliamo il reddito. Il che mi sembra sacrosanto, perché uno può dire: questo lavoro non mi piace oppure è troppo lontano. Poi però deve accettare. Perché sta prendendo dei soldi (intervista C.)

Tra gli intervistati il solo K. ha attivato una borsa lavoro dopo aver firmato il patto sociale. Da tempo senza dimora e non abituato al lavoro è stato soddisfatto del percorso intrapreso, che ha richiesto una presenza costante ed impegno personale. La sua testimonianza dimostra le risorse che possono mettere in gioco anche le persone più fragili, se ben accompagnate.

A me è piaciuto, è stato interessante! perché conosci persone normali, non di strada che sai si ubriacano... era durato un mesetto per 4 ore due volte a settimana. Era stata l'AS che mi aveva chiamato (intervista K)

Il suo operatore di fiducia del Sam, riporta in parallelo la stessa esperienza:

D tutti i miei hanno firmato i patti sociali, ecco E. Lui ha fatto un bel percorso con l'AS. Ha fatto prima una parte di volontariato per misurare la temperatura nel Comune. Poi ha fatto una borsa lavoro. Ha ben funzionato. (focus group, op. C.)

Sembra quindi che alcuni percorsi di aiuto intrapresi in collaborazione con gli assistenti sociali si siano realizzati positivamente, andando ad arginare l'assenza di proposte attivanti da parte dei centri per l'impiego.

[il patto per il lavoro] lo conosco... ma non l'hanno fatto firmare perché mi ha preso in carico l'assistente sociale (...) (mi ha detto) non ti chiameranno dal centro per l'impiego perché sarò io a farti da tutor e attraverso Caritas c'è la ricerca di lavoro... e quindi c'è un canale diverso per riprendere a lavorare (intervista G.)

5.4. L'aiuto di Caritas Ambrosiana

Dalla voce di chi ha partecipato alla ricerca sono emerse alcune peculiarità che caratterizzano l'aiuto di Caritas, relative alla capacità di accogliere ed accompagnare chi si trova in difficoltà nell'ordinaria attività, così come alle nuove prassi adottate nell'emergenza pandemica. Sono state evidenziate anche le azioni di orientamento alle risorse interne a Caritas e agli strumenti delle politiche sociali. Emerge il ruolo di *advocacy* degli operatori, impegnati a dare riconoscimento ai più fragili per agevolarne l'esigibilità dei diritti. La relazione di aiuto diviene uno strumento che restituisce dignità e valore ai più vulnerabili: favorendone una piena partecipazione alla vita della comunità. Vengono di seguito riportate solo alcune delle caratteristiche dell'agire degli operatori di Caritas Ambrosiana, che sono state valorizzate nel corso della ricerca. Ci si riferisce a Caritas non trovando più risorse per affrontare le criticità: sia quando si è richiesto aiuto ad altri servizi del pubblico o del privato sociale, ma anche in assenza di altri supporti né di una presa in carico dall'ente pubblico.

5.4.1. Servizi universalistici nella comunità

5.4.1.1. Prossimità e accesso al centro di ascolto

Una caratteristica dei centri e servizi Caritas è la parcellizzazione sul territorio. Sul Comune di Milano sono 130, che rientrano in 12 Decanati. Mappano la città e sono presenti in ogni municipio. La prossimità fisica è una risorsa che permette di incontrare anche chi si trova ai margini dei sistemi di aiuto pubblici. Di frequente è dal passaparola che si avvia la presa in carico.

Ecco noi invece negli ultimi mesi abbiamo riscontrato un aumento delle richieste degli utenti. Vuoi per un passaparola, vuoi perché si è diffusa la voce non lo so, ma in realtà non abbiamo riscontrato una diminuzione delle richieste. (focus group, vol I.)

O dal suggerimento di un amico o di un vicino di casa:

Io abitavo vicino al cda. Me lo ha detto un mio amico di andare lì anche se io in quel periodo non frequentavo tanto le persone perché sai quando stai male stai male (intervista B.)

C'è chi gravita da tempo all'interno della parrocchia. Sono persone che cercano conforto dal parroco per un primo sostegno. Successivamente possono essere allertati i volontari.

Per me la Chiesa è un vivere, è la vita. Io lo dico bello e chiaro: è un aiuto e chi ha bisogno veramente si recasse alla chiesa perché la chiesa aiuta (intervista O.)

E non sapevo neanche chi era il prete. Ho conosciuto questo prete che mi aveva fatto avvicinare alla Parrocchia. Poi sembrerà assurdo, eravamo diventati amici. (intervista P.)

Cambiando abitazione ci si può spostare in una via di pertinenza di un altro centro di ascolto. La territorialità è un criterio che orienta l'agire.

Intervistatore: conosci il cda di qui. Prima capivo che conosci anche quello più lontano in via ...

Q: si perché abitavo prima lì e quella era la mia chiesa di riferimento

Intervistatore: ok. E ti recavi lì da tanto tempo?

Q: sisi ho fatto 7 anni là (intervista Q.)

Tale logica mira a facilitare la presa in carico e il dialogo con i centri di ascolto limitrofi. Ciò è funzionale per garantire un rapporto di prossimità ed agevola il contatto con chi vive situazioni di maggiore isolamento ed emarginazione. Il criterio territoriale non sembra essere applicato con rigidità e senza la possibilità di deroghe. Non sono previste ulteriori barriere: si possono rivolgere persone di ogni provenienza, indipendentemente dal permesso di soggiorno, dalla residenza o dall'Isee di riferimento. Quest'ultimo viene chiesto limitatamente ad esigenze specifiche, ad esempio per valutare la possibilità di un'erogazione economica o per beneficiare dei generi alimentari AGEA⁶⁵. Tale strumento non sembra però sempre efficace per gli operatori:

⁶⁵ Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura.

Spesso ci accontentiamo dell'Isee: è però un indicatore sintetico ma questo non fa percepire ad esempio le attività saltuarie, in nero. Quindi se non siamo noi a mettere sul foglio di carta l'andamento delle spese e dei redditi... più o meno dichiarati si fa fatica a vedere la situazione (Focus group, vol. I.)

I centri di ascolto di Caritas hanno caratteristiche di universalità e non si evidenziano criteri di selettività né discriminazioni per accedervi.

Loro aiutano la gente. Non so cosa dire: è un'organizzazione che aiuta la gente, italiani, stranieri. Loro non scelgono la persona. Per aiutare la gente non scelgono! (Intervista L.)

5.4.1.2. La collaborazione con la rete territoriale

Diversi operatori e volontari di Caritas mantengono un dialogo costante con i servizi sociali del municipio al fine di non parcellizzare gli interventi e per strutturare un'azione integrata.

Su alcuni si è riusciti a portarli ai servizi sociali dove ci può essere un supporto per i bambini, per la scuola (Focus group, vol. O.)

A volte si condivide una prospettiva comune realizzando un progetto insieme alla persona e alle diverse realtà del pubblico e del privato sociale.

Perché se non avessi seguito quello che dicevano io adesso non sarei qui con i miei figli. (...) era una rete molto complessa e c'erano sia gli assistenti sociali sia Caritas. Uno a destra e uno a sinistra, che mi dicevano: «Vai dritta!» e ho rigato dritta! (intervista D.)

In alcuni casi è dal Comune che parte la segnalazione a Caritas, per rispondere a particolari esigenze.

Dunque il discorso parte dall'ottobre 2021. Ho chiamato l'assistente sociale del Comune di Milano quello della mia zona. Facendo un colloquio e vedendo che comunque ero senza reddito, con il Rdc che doveva ancora partire, mi ha indirizzato verso un cda dove praticamente mi hanno messo in collegamento con Caritas, per la parte di ricerca lavoro e per la parte di dare gli alimenti (intervista F.).

I centri di ascolto diocesani hanno consuetudine nella relazione con gli assistenti sociali del territorio. Non per tutte le persone seguite dal Sam è possibile la presa in carico da parte dei servizi del Comune, che avviene a seguito di residenza (anche fittizia).

In un caso si era concordata anche un po' la cosa con l'assistente sociale di riferimento... non tutti di loro hanno un assistente sociale di riferimento (intervista op. grave emarginazione)

Dalle interviste emerge che anche agli assistenti sociali del municipio vengano avanzate richieste di contributo per le spese abitative. Si evidenzia nuovamente la fatica sperimentata per ottemperare ai pagamenti della casa.

Comunque ne ho avuti di aiuti e dal Comune di Milano ho avuto tanto aiuto, tanto... sempre provavo a fare quella domanda di qua e di là (...) sempre perché c'era l'affitto alto (intervista G.)

Alcuni intervistati hanno condiviso di aver firmato il patto di inclusione sociale e di essere presi in carico per il Rdc, instaurando così una prima relazione con i servizi.

Lei è la referente del Rdc. Anche perché sono in carico al Comune di Milano, dall'assistente sociale. Se non è l'assistente allora devo andare a firmare il patto per il lavoro al centro di collocamento che c'è in bande Nere... ma in un anno non è mai successo (intervista G.)

Emerge a tratti una dimensione di fatica nel rapporto con gli assistenti sociali sperimentata da alcuni volontari di Caritas. Non sembra sempre semplice la collaborazione: si lamenta la delega da parte dell'ente pubblico, che può inviare a Caritas anche a causa delle tante richieste ricevute e delle risorse insufficienti per l'aiuto. Ci si auspica di instaurare un rapporto maggiormente collaborativo.

Anzi spesso dicono che il Comune non ha soldi e quindi rimandano alle parrocchie (intervista vol. M.)

G: xxx ha esattamente la stessa esperienza, più destinatari che invianti (focus group, vol. G.)

La dimensione di comunità appare centrale per l'operatore Caritas. Non di rado esce dall'ufficio o dalle mura parrocchiali. Per visite informali nell'abitazione (o per il Sam al rifugio, alla piazzetta) o per accompagnare ad un ente per cui è utile la mediazione. In particolare con chi, poco competente con la lingua o in stato di grave emarginazione, può aver bisogno di un accompagnamento strutturato. D., madre single di cinque figli, racconta di come gli operatori le siano stati vicino durante la pandemia:

Mi hanno detto: «sei libera questa mattina? dai prendiamo e andiamo!». Visto che erano momenti in cui ero sola avevo proprio voglia di qualcuno che mi accompagnasse ecco, almeno con me hanno sempre fatto così. Capivano che magari una persona da sola ha più bisogno di ascolto. (intervista D.)

Non sono poche le occasioni che portano ad operare al di fuori del proprio contesto:

Dipende molto dalla persona che hai davanti (...) o la porti in alcuni casi fisicamente al patronato o forse è meglio che la fai tu anche per evitare pasticci. Il problema è la mancanza del pc, o il fatto che la persona non è in grado di andare al patronato, fa fatica a muoversi nella difficoltà del sistema e a volte è meglio che ci pensi tu e dai una mano. (focus group, op. B)

5.4.2. Quando la relazione si origina in emergenza

Il primo ingresso in un centro di ascolto Caritas può essere il sintomo di una situazione non più sostenibile. L'incontro avviene in emergenza e può dominare un senso di desolazione perché mancano le risorse per far fronte alle difficoltà. Si ricordano quei momenti con amarezza. L'esperienza di B. è emblematica: si trovava solo durante lo sfratto, quando si sono presentati due volontari nel pieno dell'esecuzione forzata.

Ero andato al cda in un momento di particolare disperazione ma poi non sono più andato. Poi si sono presentati loro (i volontari) a casa mia non so perché...

ancora adesso non riesco a... il giorno stesso in cui avrei perso la casa e tutto il resto (intervista B.)

Inaspettatamente ha avuto inizio la relazione che ancora, non senza essere mutata nel tempo, dura a distanza di anni. Viene condivisa la disponibilità che ha riscontrato in chi lo ha aiutato a trovare nuova sicurezza, quando sembravano perse le speranze e la gratuità dell'azione di aiuto.

Per me è stato veramente un'ancora, un punto di riferimento in un momento in cui non ne avevo. In quel momento io un po' per colpa mia o perché stavo male, non cercavo l'aiuto di nessuno. Col tempo le persone comunque si allontanano non ti possono star vicino sempre. Nel momento in cui me ne sono reso conto, loro ci sono stati, come un'ancora (intervista B.)

Sembra che, insieme all'assenza di reddito, vengano meno le capacità personali di far fronte alla precarietà. L'intervento dei volontari, presentatisi senza preavviso, è stato provvidenziale e salvifico. Simile è l'esperienza di I:

Il centro di ascolto è stato un punto di riferimento veramente forte in un periodo difficile. Per fortuna che c'è, che ci sono... (intervista I.)

Y. racconta del modo in cui, nella fatica sperimentata dopo un lungo periodo in strada, il servizio Sam sia stato di aiuto. Da tempo mancavano sistemazioni di accoglienza e relazioni stabili. Ma alla sensazione di stanchezza e di inerzia personale si è fortunatamente contrapposto un agire risoluto e proattivo:

Il Sam mi ha preso con la braga e mi ha tirato fuori da un "oceano di nutella" momentaneo (intervista Y.)

Gli operatori sono quindi in grado di intercettare il disagio tempestivamente e di agire con forza nelle situazioni che richiedono un accompagnamento strutturato. A volte un contributo economico tempestivo può arginare l'emergenza o, come per Y., il collocamento in una struttura di accoglienza. Si riparte da una momentanea stabilità, che appare di sollievo per chi è abituato al senso di precarietà.

A singhiozzo, perché tu non sai mai come andrà a finire la giornata. Si chiama moment by moment. Vai a singhiozzo. (intervista Y.)

Questa nuova percezione allevia dal peso delle fatiche quotidiane e permette di strutturare un progetto di aiuto condiviso e non focalizzato unicamente sulla prima assistenza. La capacità di risposta tempestiva e rapida da parte di Caritas appare come elemento distintivo, che rafforza il legame di fiducia con la persona in povertà che, come già accennato, spesso riscontra criticità rispetto ai tempi della pubblica amministrazione e alle lungaggini della burocrazia.

5.4.3. Nuovi bisogni e modalità operative in pandemia

Il covid-19 ha aggravato la condizione di chi si trovava in povertà reddituale ed ha anche colpito target differenti, che prima non vivevano tali difficoltà né si rivolgevano a Caritas. Ha costretto a sperimentare nuove forme di aiuto per fronteggiare l'ondata della crisi economica e sociale, i cui effetti si protrarranno ancora a lungo. Le risposte di Caritas Ambrosiana sono state molteplici. Se da un lato sono state ripensate le modalità di incontro, dall'altro è stato necessario predisporre strumenti nuovi. Nonostante la fatica sperimentata e le aumentate richieste, non sono state rilevate problematiche dagli intervistati rispetto alla relazione con Caritas. Le persone raccontano di aver ricevuto il sostegno atteso. Un telefono cellulare del centro di ascolto permetteva di rispondere alle richieste di aiuto e di consegna di beni specifici, oltre che di inviare aggiornamenti puntuali alle famiglie. Durante i mesi di chiusura sono stati tenuti dei percorsi di formazione specifici per i volontari di Caritas sulle risorse ed opportunità disponibili. Informazioni che sono state inviate a chi poteva averne bisogno:

Ogni tanto quando vieni qui al centro di ascolto magari ti mandano il messaggio su whatsapp con le informazioni: e mi è utile... (intervista L1.)

Nel caso di I., al primo ascolto telefonico è seguito un incontro *de visu*.

Allora io l'ultima volta che li ho chiamati era appunto durante la pandemia. Mi sembra fosse marzo aprile. Ero in difficoltà. Ho chiamato la sig.ra A.[volontaria cda] e si è attivata subito. Avevo chiamato anche dicendo che avevo bisogno di

un supporto morale ecco. Loro mi hanno detto che erano chiusi ma che potevo andare lunedì (intervista I.)

La richiesta più urgente, di sostegno alimentare, ha interessato un gran numero di persone. C'è chi si rivolgeva ai centri di ascolto da tempo per la spesa, ma con la pandemia ha riscontrato nuovi bisogni.

Ma io che prendo il pacco qua sono dal 2018... qualche annetto. Ma che hanno cominciato a dare qualcosa perché io proprio non ci arrivavo a pagare è successo dopo il lockdown (intervista X.)

Altri non si erano mai rivolti prima a Caritas, ma si sono sentiti costretti in assenza di risorse.

Avevo sentito dalla mia amica che davano aiuto per la pandemia e per questo sono andata lì. Sono andata alla chiesa, ho visto il numero e ho chiamato... sono stata accolta molto bene. Ti ascoltano tanto (intervista L1)

Per dare risposta immediata oltre alla spesa a domicilio, nel caso di famiglie numerose e per chi abitava nelle zone adiacenti, sono stati ampliati i tesseramenti agli Empori della Solidarietà.

La perdita improvvisa del lavoro ha riguardato chi si è rivolto per la prima volta a Caritas. Ha interessato molti intervistati, nuovi utenti ed insieme chi già era in contatto con il centro di ascolto.

A marzo c'è stato il lockdown. Per cui non mi hanno più potuto rinnovare il contratto. E io sono rimasto a piedi (intervista H.)

Allora durante il lockdown io lavoravo come badante, e sono rimasta ferma (intervista Q.)

mio figlio lavora in una pasticceria, fa il barman che aveva il suo di locale, poi con tutto quello che sta succedendo... ha lasciato perché arrivava al punto di rimetterci (intervista X.)

All'assenza di un impiego si sono aggiunte numerose difficoltà che hanno acuito la sofferenza: la crescente paura e tensione, le patologie invalidanti, le nuove tensioni familiari, i lutti (...).

Ma io già prima andavo ma per parlare un po' di come affrontare i problemi ma quando è arrivata la pandemia lì mi sono arrivati gli attacchi di panico (intervista I.)

5.4.3.1. Erogazioni economiche di Caritas: il Fondo San Giuseppe:

Per far fronte alle criticità era necessario predisporre con urgenza nuovi strumenti, fruibili da chi non aveva più mezzi di sostentamento né riusciva ad essere sufficientemente tutelato dalle misure di sostegno pubbliche. Alcune persone non potevano beneficiare della cassa integrazione o di determinati bonus che escludevano i lavoratori più fragili. Specificamente dedicato alla crisi lavorativa, il Fondo San Giuseppe, promosso dalla Diocesi e dal Comune di Milano e gestito dalla Caritas Ambrosiana tramite il servizio Siloe gestito dal servizio Siloe e la rete dei centri di ascolto della Diocesi, è stato richiesto da diversi intervistati, per il tramite dei volontari del centro di ascolto o attraverso candidatura spontanea. In alcuni casi sono state erogate diverse mensilità. Spesso la prima preoccupazione da saldare con gli importi riguardava le spese per la casa.

Loro mi hanno ascoltato e ho fatto la domanda per chiedere i soldi e mi hanno dato 1800 euro. Mi hanno aiutato per l'affitto e mi hanno dato 3 volte 600 euro: fino a 1800 euro per pagare l'affitto. Era il fondo San Giuseppe (J.)

C'era chi non credeva di potervi accedere, sfiduciato rispetto alle possibilità di aiuto. Con il sostegno dei volontari ha invece ricevuto importi utili:

Con Isee a zero, perché avevo Isee corrente a zero, ero disoccupato, non avevo casa... non avevo niente. Me l'hanno accettato!! Me l'hanno accettato per 4 mesi. In più poi io ho detto ad E [volontaria cda]: «ascolta, ho sentito dalla R. [volontaria cda] che si può fare una proroga di due mesi» E. mi ha detto: «adesso mettiamo giù questa relazione e vediamo se ti danno la proroga» (intervista H.)

È stata particolarmente apprezzata la tempestività dell'erogazioni che spesso non si era sperimentata in altre richieste inviate all'ente pubblico. Gli importi erogati rapidamente hanno consentito di coprire spese arretrate urgenti.

Dopo 10 giorni mi è arrivato il messaggio dalla Caritas che hanno accettato questi due mesi di proroga (intervista H.)

Avevo chiesto anche un aiuto economico [al Comune di Milano]. Dopo un anno, un anno... mi hanno fatto avere 300 euro. Ma se io ti dico che c'ho bisogno, ho un'urgenza! (intervista F.)

R. [volontaria cda] mi ha aiutato tantissimo, ma tanto tanto... perché io sono seguito dall'assistente del Comune che però mi ha dato a parte un aiuto economico una tantum. Poi la chiami e non risponde, mandi un'email e non risponde... (intervista P.)

Le aumentate risorse alimentari e il nuovo Fondo attivato sono stati alcuni interventi concreti funzionali a tutelare i più fragili nell'emergenza. Oltre a ciò, gli operatori hanno proseguito la quotidiana attività di sostegno, nonostante le evidenti precauzioni sanitarie e la dimensione operativa a distanza.

5.4.4. La relazione con l'operatore di Caritas Ambrosiana

Diversi intervistati hanno raccontato di riferirsi a un operatore con cui si è instaurato un rapporto preferenziale. È spesso citato per nome:

- Poi tanto mi aiutano P. e il cda. Tantissimo mi hanno aiutato... P. è il mio cuore (intervista A1)

Sono andato al cda, ho conosciuto questa signora E., anche la R., persone squisite (intervista H.)

Io ho come riferimento la sig.ra A. (intervista I.)

Non emergono obblighi e rigide procedure di aiuto. La relazione è flessibile e prende forma dalle esigenze riportate dalle persone. Non appare una percezione di controllo subita, ma piuttosto una dimensione di fiducia. Tale aspetto è stato osservato in diverse occasioni durante la ricerca. C., volontaria, ha accompagnato con la propria macchina la signora intervistata, prendendosi cura del figlio durante il colloquio. La stessa nel periodo dell'emergenza covid-19 si recava in visita fuori dalla comunità in cui si trovava, che ha preceduto il collocamento in una casa SAT:

Potevo venire io ogni settimana perché non essendo qui venivo una volta ogni 2, 3 settimane... oppure mi veniva C. lì a portare qualcosa (...) come ho detto era come una mamma (intervista R.)

T. ha richiesto la presenza del volontario durante l'intervista, sentendosi maggiormente rassicurata. Anche il rapporto di B. con il volontario di riferimento, iniziato nel momento dello sfratto, appare assiduo.

Io ho un ottimo rapporto con S. e anche se lui non era a Milano perché è in XYZ, appena arrivava a Milano lo vedevo... il rapporto è andato molto oltre soprattutto con S. rispetto a un normale volontariato (B.)

Può essere coinvolta nel percorso di aiuto anche la rete familiare ed amicale, che diventa parte integrante del progetto. I beni di cui si può disporre, alimentari, economici o di altro tipo, sono strumenti integrativi che possono essere utilizzati nel corso del percorso di aiuto. Al riguardo, emerge come rilevi nell'esperienza degli intervistati non solo l'entità o la frequenza degli stessi, ma anche la modalità con cui vengono erogati e con cui la persona ne può disporre liberamente. Condividere le scelte e le finalità di utilizzo sembra infatti rafforzare l'autodeterminazione, con ripercussioni positive anche sulla propria esperienza. Viene descritto un agire che responsabilizza e dà fiducia:

E non si fidano così perché se dici: «oggi ho la bolletta da pagare, si ti diamo i soldi». No loro dicono: «porta la bolletta e vediamo come pagarla» (intervista D.)

La relazione di prossimità agevola la possibilità di approfondire aspetti relativi alla situazione di povertà o alle peculiari difficoltà economiche. Si comunicano senza timori i nuovi redditi ricevuti così come le misure di sostegno a cui si è avuto accesso: ciò perché il rimando degli operatori non è giudicante, ma dà speranza ed incoraggiamento. Ci si sente sostenuti, oltre che legittimati nell'aver avanzato una richiesta di aiuto:

Poi abbiamo avvisato dopo i volontari del cda per dimostrare che potevamo risolvere una parte della questione dell'affitto. la situazione era cambiata non volevamo nascondere nulla! Perché loro sono stati sereni con noi ecco. loro ci

hanno detto che erano contenti per noi che eravamo in difficoltà per l'affitto. (intervista A2.)

Un operatore racconta di come alcune persone, condividano con i volontari di ricevere il Rdc, nel rispondere a una specifica richiesta al riguardo.

La reazione è un momento di silenzio. Poi siccome esiste una chiamiamola confidenza, empatia con la famiglia. Ecco allora in questo caso è più facile e te lo dicono [di ricevere il Rdc]. (Focus group, vol. I.)

A volte però le persone non si rendono più reperibili, non presentandosi agli appuntamenti. Non di rado gli operatori cercano allora di informarsi rispetto alla situazione, preoccupati che sia sopraggiunta una nuova criticità.

Stiamo chiamando noi... ma ecco quelli che chiamiamo vengono quasi tutti (focus group, vol. G.)

Altre volte sono gli operatori a recarsi in visita nel luogo in cui dimora la persona. Come nel caso di B., in cui l'incontro è avvenuto proprio durante lo sfratto. Anche O. ricorda la visita dei volontari. Non è avvenuta di sorpresa, né è stata imposta. È stata l'occasione di condivisione e di socializzazione in uno spazio conosciuto ed in cui si sentiva a proprio agio.

Sono venuti a casa, non la D. [volontaria], altri due della chiesa. Ho fatto vedere: era tutto in ordine e mi hanno detto "che bella casetta che ti hanno dato", sai era tutto in regola... quando me l'hanno data a me sembrava un sogno. Tutto a norma di legge! (O.)

5.4.5. Considerazioni degli intervistati rispetto all'aiuto di Caritas

5.4.5.1. Ritrovare dignità e capacità

Diverse persone hanno sottolineato come si siano sentiti riconosciuti attraverso gli operatori. Se il primo accesso talvolta è stato accompagnato dal pianto, per i ricordi dolorosi o per la fatica vissuta, la relazione con gli operatori può permettere di ritrovare dignità e capacità che si ritenevano esaurite.

Io ho pianto davanti a B. [operatrice Sam] eh e non è facile... ma quando ti trovi veramente sotto... B. non mi ha mai messo a disagio un solo secondo. (Y.)

Mi sono rivolta lì perché non avevo nessun tipo di entrata. Nella disperazione totale. La disperazione mi ha portata a chiedere aiuto (I.)

Un ascolto attento e un atteggiamento non giudicante caratterizza l'approccio degli operatori.

Il colloquio che hanno fatto a me lo hanno fatto a tutti quelli che prendono il pacco. Un aiuto che... nella piccola comunità di XYZ senti che (...) che hai una mano da qualcuno concreta. Qualcuno che si interessa anche di te... e ecco anche l'intervista è stata una bella cosa... qualcuno che si interessa a te, alla tua situazione anche nel concreto (intervista N.)

E cosa posso dire, sono delle persone che mi hanno aperto le braccia e mi hanno aiutato, come posso descrivere, con i colloqui e così mi hanno aiutato. Sia psicologicamente che... delle persone stupende. (intervista T.)

Y. racconta di aver ritrovato nuova dignità grazie alla sistemazione di accoglienza che ha tolto dal logorio della vita di strada. Tornato in possesso di beni essenziali, si sente coinvolto nelle relazioni sociali del rifugio e partecipa alle attività proposte, dalla radio alle altre attività della piazzetta.

Gliene parlo sorridendo perché almeno ora ho un tetto e soprattutto un letto sul quale posso dormire, sdocchiarmi... ho una dignità massima perché mangiamo, mangio, parlo per me, meglio di un ristorante con persone che mi sorridono, a Greco e ti ridanno una dignità, ti spronano col sorriso a uscire da questa enpasse (intervista Y.)

Anche E., seguito dagli operatori del Sam, condivide l'esperienza di accoglienza, in un centro in cui è stato inviato dall'operatore di riferimento. La struttura diurna permette di socializzare con altre persone. È uno spazio dove trascorrere del tempo, concedendosi un clima di normalità e spensieratezza cui non era più abituato. Un luogo umanizzante in cui ritrovare nuove risorse per far fronte alla precarietà, insieme con le altre persone accolte.

Ti ho detto io vado di giorno. È una struttura in cui c'è di tutto, ci si può mangiare, c'è il pranzo, la colazione, la doccia, il guardaroba... ti danno roba bella. Poi ti danno le bocce e puoi stare tutto il giorno (intervista E.)

Uno spazio protetto e che dia sicurezza è quindi fondamentale per sentirsi valorizzati. È anche il presupposto basilare per una piena partecipazione alla vita sociale. Dopo tempo, si ritrova la volontà di agire e di resistere alla precarietà, spronati dagli operatori. Non ci si rassegna all'autocommiserazione ma ci si sente nuovamente in grado di determinarsi.

Al refettorio e, qui, voi, in rifugio... date gli strumenti utili per agevolare la persona a fare. Poi uno lo deve volere è chiaro. Ma voi siete veramente bravi in questo. È la prima struttura e ne ho girate eh perché ne ho girate (intervista Y.)

Anche le modalità operative adottate nell'accoglienza o la flessibilità di un servizio possono restituire dignità. K. stava esaurendo il tempo massimo all'interno del rifugio: nonostante ciò, in attesa dell'assegnazione di una casa, è stato possibile prorogare i tempi accoglienza oltre il termine. Ciò per evitare il ritorno in strada nel momento di ritrovata stabilità.

Loro al dormitorio mi hanno fatto aspettare finché non avevo la casa. (intervista K.)

Un miglioramento netto si percepisce nelle parole di chi ha ricevuto una casa in edilizia popolare dopo aver atteso a lungo. Nonostante la metratura piccola O., che aveva vissuto anni in diverse sistemazioni di accoglienza insieme al figlio minorenni, ha ritrovato insieme alla casa una nuova fiducia. Nel corso dell'intervista descrive i mobili, la passione per la cucina, il desiderio di tenerla pulita ed ordinata.

Quando uno viene a casa dice: «che bello». È piccolina, due stanzette, il bagno, la cucina, un piccolo ripostiglio. Poi io la pulisco. È la mia casa! (intervista O.)

Racconta di come nel tempo l'abbia sistemata da sé e di come, non avendo altre entrate ulteriori al Rdc, è attenta ad effettuare i pagamenti nei tempi

previsti. Nonostante la scrupolosità non è facile sostenere le spese entro i termini. Di conseguenza è in balia di costanti preoccupazioni.

Vado al Sicut per il contributo di solidarietà per la casa MM. Ho il contratto registrato a nome mio, tutto perfetto... e non la voglio perdere, dico la verità. Se io esco di qua, dove vado a finire? (intervista O.)

Gli intervistati hanno raccontato di come Caritas abbia aiutato a reinserirsi nel lavoro o in un percorso formativo. Ciò influenza positivamente la considerazione di sé.

Oppure ti danno una mano a trovare il lavoro oppure ti danno una mano in tante cose, non lasciano le persone così: «Ho bisogno di un pacco» (...) loro aiutano tanto (intervista D.)

Mi hanno indirizzato per un contratto di 2 mesi con la xxx di giardinaggio (intervista P.)

È peculiare la storia di N., madre single che ha abbandonato gli studi universitari ad un anno al termine. Aveva “congelato” gli esami, con una vana speranza di portarli a termine, a causa delle vicissitudini (la nascita del figlio, il cambio di abitazioni, il collocamento in comunità, l’assenza di relazioni con i familiari...). Racconta sorpresa di come, senza averne fatto richiesta esplicita, i volontari si siano dichiarati disponibili a coprire le tasse per il termine degli studi. Offerta che sembra aver generato in lei una nuova speranza.

E poi mi hanno detto: «dicci esattamente quanto dovrete pagare di tasse universitarie per finire» e poi si sono proposti di fare il conteggio e di pagare per finire. Io mi ricordo che sono 100 euro all’anno e poi ci sono i 500 euro di iscrizione a gennaio e si sono offerti carinissimi di pagare le tasse... magari mi aiutano a finire l’università (...) ora il centro di ascolto mi ha dato la speranza. (intervista N.)

Viene quindi proposto dai volontari un contributo di importo, fuori dall’ordinario e non diretto a beni strettamente essenziali; tuttavia significativo perché capace di spronare e di tornare a credere nelle proprie potenzialità.

C’è chi struttura uno spazio appositamente dedicato alla ricerca di un impiego.

Noi abbiamo anche uno sportello lavoro in parrocchia, che non fa parte del cda ma è in collegamento (focus group, vol. M.)

L'aiuto rispetto al lavoro può riguardare anche la predisposizione o il miglioramento del proprio curriculum, in modo da facilitare la ricerca attiva:

Ho fatto il cv tramite la signora E. al cda. Mi hanno aiutato a fare il cv e sto cercando (intervista P.)

I centri di ascolto si avvalgono di frequente del servizio Siloe a cui inviano segnalazioni di chi necessita di un orientamento ed inserimento lavorativo.

Sono andato da Siloe per quanto riguarda il lavoro e ho avuto un supporto di orientamento al lavoro. E una volta avevano mandato il cv a un'azienda che cercava personale poi la cosa non è andata in porto. Però sono stata seguita molto bene anche da loro. (intervista I.)

Si rilevano criticità riguardo alla possibilità di inserimento di chi è più fragile. Per chi è privo di competenze e con un basso livello di studi, pare difficile il collocamento e la stessa attivazione. La ricerca di un impiego riguarda pertanto soprattutto lavori dequalificati, che spesso hanno subito un arrestarsi nei mesi della pandemia, oltretutto con minori possibilità di tutela.

Noi, non solo per i beneficiari di Rdc, cerchiamo di stimolare un progetto con le persone e spesso il progetto è la ricerca del lavoro. Però purtroppo le persone che sollecitate su questo si attivano... o banalmente si fanno un po' aiutare, nel cv o agganciandoci al Fondo Diamo Lavoro ma sono molto poche... non so se è una situazione particolare del nostro cda ... ma devo dire che la maggiore parte delle persone chiede aiuto in modo abbastanza passivo. La riflessione che facevo ascoltandovi è il problema del rendere le politiche attive (focus group, vol. M.)

Secondo me il discorso dell'inserimento lavorativo si complica per un piccolo particolare. Cioè la maggior parte di quelli che cercano, cosa cercano? Far la badante o assistente anziani ecco. La situazione economica attuale è abbastanza precaria anche per quelle famiglie che prima assumevano la badante, l'assistente familiare. Quindi un progetto in questo senso diventa anche complicato... qui non c'è molta gente che cerca un lavoro anche qualificato. Qui la media, in base alla mia esperienza, di quelli che vengono cercano lavori

di bassa manovalanza e meno faticosi dell'assistente familiare (focus group, vol. O.)

5.4.5.2. Criticità strutturali e carenze

Emergono elementi di criticità evidenziati dagli intervistati. Sembra che alcune persone prima di accedere a Caritas immaginino che sarà data loro un'assistenza molto limitata, standardizzata: ciò a causa di una visione comune stigmatizzante di chi richiede l'aiuto di Caritas. Tale considerazione potrebbe ad esempio portare unicamente a richieste puntuali, ad esempio di generi alimentari: si pensa al pacco viveri e non si ritiene possibile un agire differente. Tale disposizione deriva da una visione che guarda alle realtà caritatevoli come assistenziali. Si svilisce in questo modo l'agire di chi vi opera.

Ovviamente le attività sono riprese e quindi queste persone o le chiamiamo noi ma non vengono più. Magari è difficile tranne che in pochi casi, ad esempio se ci sono bambini, o per il supporto scolastico o per il dopo scuola o per integrazione sulla lingua... diciamo che purtroppo la grande richiesta di bisogni materiali, tra virgolette esauriti questi un pochino si perde il rapporto se non insistiamo a richiamarli (Focus group, vol. N.)

Guardando a Caritas come a chi eroga beni materiali più facilmente si entrerà in un centro di ascolto con l'aspettativa di ricevere unicamente un supporto concreto ed anche con una scarsa disposizione all'incontro. Questa visione aumenta il senso del proprio disagio. I. non ha più relazioni assidue con i familiari, che non comprendevano il suo rapporto con Caritas. Nonostante le prime incertezze, a posteriori è rimasta stupita: non si prospettava l'accoglienza ricevuta né immaginava la professionalità di fatto riscontrata nei volontari.

Mi sono rivolta qualche anno fa. Direi dal 2018 se non dico una cavolata, al cda vicino a casa mia (...). Loro mi hanno ascoltata e subito non con freddezza. Ma con una professionalità che forse io non mi aspettavo. Invece giustamente non è che uno arriva qui e chiede aiuto. Noi dobbiamo valutare tutta la situazione. Da lì mi hanno chiesto tutti i documenti, mi hanno chiesto. Sono stati molto precisi e seri e mi hanno chiesto i documenti. Li ho presentati, hanno visto che ero in difficoltà e mi hanno aiutato (intervista I.)

Vengono espresse altre considerazioni dagli intervistati riguardo alle modalità operative e alla strutturazione dei centri di ascolto. Per L. che ha raccontato le maggiori fatiche affrontate dalle persone straniere si potrebbero ad esempio implementare i canali di comunicazione per agevolare l'accessibilità di informazioni utili.

Per aiutare possono mettere qualcosa anche tipo pubblicità, social media. Perché il cda di xxx ad esempio. Non hanno il sito, manca il sito... se magari loro hanno un sito con la pubblicità, meglio, così tu andresti lì a cercare informazioni. sì! per tutti. Se è "aperta" questa cosa è meglio! (L.)

Mette in luce il tema della mancata conoscenza della lingua, che può limitare la comprensione e l'accessibilità di determinati strumenti.

Poi per il sostegno al reddito è difficile per la Caritas se l'altra persona non riesce a parlare. Per gli stranieri. Come vedo io, per la Caritas, ci sarebbe bisogno di persone che parlino tutto (L.)

5.4.6. L'agire di Caritas rispetto alle misure di sostegno al reddito

5.4.6.1. Prassi operative messe in atto

Per quanto riguarda l'aiuto in tema di misure di sostegno al reddito alcuni operatori approfondiscono al riguardo durante il colloquio.

È una informazione che io personalmente chiedo in sede di colloquio... fa parte ormai delle informazioni che mi servono per l'assessment, per inquadrare la situazione e per capire che tipo di disponibilità economica ha. Perché poi chi ha un minimo di entrata magari si può permettere qualche posto letto che c'è sul mercato. (focus group, op. B.)

Se ci sono persone che non hanno informazioni sufficienti si dà un orientamento rispetto agli strumenti del welfare.

A volte è stata una nostra proposta, soprattutto all'inizio loro non erano a conoscenza di questo contributo (focus group, op. C.)

Soprattutto durante il covid-19 in cui l'incontro al centro di ascolto non era possibile, si utilizzavano i canali e-mail o WhatsApp per garantire con tempestività la rapida diffusione di informazioni.

Lei [la volontaria] quando vede qualcosa che esce... subito manda un messaggio sul cellulare e dice: «A. tu puoi fare domanda per questo o questo» (intervista A1.)

Le modalità di accompagnamento all'esigibilità dei diritti, più o meno strutturate, variano a seconda delle fragilità della persona. A volte può non essere sufficiente dare un orientamento generale.

Dipende molto dalla persona che hai davanti il tuo grado di intervento... o la porti in alcuni casi fisicamente al patronato... o forse è meglio che la fai tu anche per evitare pasticci insomma. (focus group, op. D.)

La persona imbranata va aiutata. Va aiutata perché... non ha avuto una strada impostata verso un minimo di nozionistica o cultura. E va aiutata perché non sa fisicamente espletare un modulo, compilarlo e va indirizzata correttamente verso questa, codesta, quella strada. Cerco di essere più chiaro possibile: la persona che è in difficoltà con la giungla burocratica allora va aiutata, presa per mano e aiutata nella giungla burocratica (intervista Y.)

Alcuni aspetti, quali ad esempio la mancanza di strumentazione adeguata o patologie fisiche rilevanti, possono incidere sulla possibilità di occuparsi delle proprie pratiche in autonomia.

Il problema è la mancanza del pc, o il fatto che la persona non è in grado di andare al patronato o fa fatica a muoversi nella difficoltà del sistema... e a volte è meglio che ci pensi tu e dai una mano. o portandola fisicamente oppure con altre soluzioni (Focus group, op. E.)

Nel caso in cui si stia valutando una situazione specifica è importante controllare il possesso dei requisiti. Alcuni operatori studiano con cura la normativa, anche andando oltre le proprie competenze, soprattutto nei casi in cui si ravvisino delle criticità. Se ci sono persone escluse dall'esigibilità, si accertano dell'effettiva impossibilità di accesso. Non sempre è facile

comprenderne le ragioni: facilita il contatto con Inps⁶⁶, attraverso cui si possono verificare aspetti quali la situazione reddituale e patrimoniale. Spesso le informazioni arrivano rapide ai volontari, che in seguito le trasmettono alle persone, attraverso la convenzione con Inps.

È un caso qui su cui mi sto rodendo. Una signora anziana con figlia disabile, aveva fatto domanda di Rdc attraverso il caf... grazie al programma Inps per tutti siamo riusciti a verificare la domanda. La risposta era velocissima. Ma io ero tranquilla che aveva diritto perché l'Isee era di 5 mila e rotti. invece Inps ha risposto che il reddito familiare era alto (focus group, vol. G.)

Si presta particolare attenzione al possesso dei requisiti anagrafici e di cittadinanza, residenza, soggiorno che possono limitare l'accesso a determinate prestazioni, in primis il Rdc.

Ho avuto poche persone che potevano rientrare nei beneficiari perché non erano residenti negli ultimi due anni continuativi ed ho avuto difficoltà ad orientarli. 2 casi hanno preso il Rem e in altri casi orientando ai patronati (focus group, op. B)

Alcuni volontari, anche con il supporto dei servizi interni a Caritas, accompagnano le persone nelle scelte al fine di trarre maggior beneficio dagli strumenti del welfare. Suggerendo ad esempio l'Isee Corrente quando possibile: che, come visto, può essere utile per un maggior importo Rdc ma che non è sempre conosciuto dai potenziali beneficiari.

Abbiamo avuto un caso che abbiamo trafficato con il Rdc suggerendo il passaggio da Isee normale a Isee corrente e lì è nato su suggerimento di una persona che c'era in Siloe (Focus group, vol. L.)

Alcuni operatori Caritas hanno anche aiutato ad inoltrare concretamente le domande. Ciò è avvenuto in particolare nei mesi di *lockdown*, in cui l'accesso ai servizi di aiuto era critico. La domanda di Rem era piuttosto semplice da presentare e in alcuni casi è stata agevolata dagli operatori.

⁶⁶ Si ricorda che Caritas Ambrosiana ha aderito al progetto Inps per Tutti

Personalmente non credo sia un problema fare domande finché sono semplici come il Rem o queste cose qui ben volentieri... se ti evito di andare al Caf, te lo faccio io (focus group, op. T.)

Per il Rdc, se possibile, si preferisce invece avvalersi dell'aiuto di un esperto.

A me è capitato che solo in un caso ho sostenuto a presentare domanda di rem l'avevo compilata io guardando dal portale Inps. Il Rdc le persone normalmente sanno che devono fare la domanda al Caf, la presentano già lì e normalmente quando si rivolgono a me è più per capire lo stato della domanda o perchè la domanda era stata respinta e tutte le conseguenze relative alla verifica della residenza invece per quanto riguarda il Rem, la maggior parte delle persone che lo percepiva, non era ben a conoscenza di cosa fosse, quali fossero i requisiti, quale fosse in generale il funzionamento abbiamo fatto le domande insieme (focus group, op. C.)

Tuttavia, a volte è fondamentale il supporto anche per il Rdc. Come nel caso di B. che si trovava ricoverato in ospedale e non aveva possibilità di agire da sé.

Io in quel momento stavo male, ero molto depresso, mi hanno fatto firmare tutto loro in ospedale (...) Per me era tutto un mondo nuovo capisci? Io non sapevo nemmeno da che parte iniziare (intervista B.)

A volte al Rdc o Rem percepito si affianca anche il contributo di Caritas.

Mi hanno detto: «lo sappiamo che esistono il Rem e il Rdc. ma anche noi abbiamo una nostra forma di aiuto... che praticamente è un aiuto economico, e la ricerca di lavoro, che si può accompagnare al Rdc e al Rem». Loro erano ben al corrente che ci sono queste forme, ma hanno canali diversi diciamo rispetto a quello che è l'Inps (intervista F.)

Ci può essere un operatore più avvezzo a tali tematiche e disponibile alle prese in carico:

C. [operatore Sam] mi ha detto: «fai la domanda Sat» e allora l'ho fatta. Quando io ero a Monza mi hanno preso poi nella domanda Sat. La domanda me l'ha fatta proprio C. (intervista K.)

In molti casi basta un computer e per chi ha più dimestichezza gli invii possono avvenire anche al di fuori di un ufficio. È stato così nel periodo della pandemia:

Ti dico la verità io mi trovo già bene così e chiamo, ci diamo un appuntamento, devo fare ad esempio la dote scuola, vengono con computer... o a volte faccio su skype videoconferenze con i dietisti della bambina. Vengono e mi aiutano tanto! (intervista D.)

Come visto, l'accertamento dei requisiti scongiura il pericolo di sanzioni. Si segnalano diverse criticità in merito: possono originarsi problematiche a causa delle erronee informazioni e dello scarso orientamento ricevuto, anche dagli enti di assistenza. Ne risultano domande presentate in assenza di requisiti. Si rischia di incorrere nel reato di falsa dichiarazione e che venga notificata una sanzione, poiché sono stati ricevuti importi indebitamente. Consapevoli di ciò alcuni operatori di Caritas prestano attenzione alla valutazione dei requisiti, in particolare quelli auto-dichiarati. Ciononostante, può accadere che venga presentata ugualmente domanda.

Ho avuto poche persone che potevano rientrare nei beneficiari perché non erano residenti negli ultimi due anni continuativi ed ho avuto difficoltà ad orientarli. 2 casi hanno preso il Rem e in altri casi orientando ai patronati... lì hanno presentato lo stesso domanda di reddito. Lì sappiamo tutti come andrà, nel senso che la domanda verrà bloccata e poi verrà chiesta la restituzione (focus group, op. B.)

L'operatore di Caritas, che spesso è in relazione con la persona con cui si rapporta da tempo, accede ad informazioni peculiari che possono aiutare a stabilire l'idoneità alle prestazioni sociali. L'assenza di determinati requisiti, tuttavia, non essendo richiesta documentazione comprovante in fase di inoltro della domanda, può passare in secondo piano quando ci si relaziona con altri enti del territorio per la fase di invio.

Io ho saputo questo al telefono. Lui è andato al patronato per presentare domanda di invalidità, lì gli hanno detto di fare domanda e lui l'ha fatto... io avevo spiegato molte volte che forse non era proprio opportuno perché era stato

cancellato da tanti anni (...) ad esempio per quel signore che ti dicevo prima... perché conoscendolo molto non avevo fatto fare domanda di Rdc perché sapevo che poi gliela avrebbero bloccata... invece poi andando al Caf è stato diverso: c'è quindi una disparità. (focus group, op. C.)

Le sanzioni sono state notificate anche ad alcuni intervistati, che erano inconsapevolmente privi dei requisiti richiesti. Un operatore Caritas, ad esempio, condivide durante il focus group quanto aveva appena appreso sul signor E.

Si su questo sentiamoci perché a lui sono arrivate anche le richieste di rimborso... Il signor E. che hai visto tu ieri 7000 euro (focus group, op. C.)

Nel caso di assenza degli anni di residenza alcuni operatori si rapportano con il Comune di riferimento attestando la presenza decennale sul territorio. Prassi che è funzionale per l'annullamento della sanzione e che ultimamente è stata segnalata con frequenza dato l'alto numero di situazioni verificatesi.

Si potrebbe scrivere una email al Comune in cui l'ente certifica che la persona in quel periodo lì in cui non aveva la residenza era comunque presente sul territorio italiano. Noi abbiamo avuto diversi casi (Focus group, op. C.)

Riguardo al rapporto con gli enti quali caf e patronati, c'è chi è in stretta connessione: collabora ed invia persone conosciute per l'inoltro di pratiche specifiche. Il che può essere funzionale anche per evitare di rivolgersi a enti di recente apertura e poco fidati, o ancora che richiedono un pagamento oneroso e poco sostenibile per la presa in carico.

Mi permetto di dire, se poi magari riusciamo ad avere un aiuto ad esempio far spendere un po' meno sarebbe molto bello! Ecco quest'idea che stiamo avendo in XY potrebbe essere bella per altri ecco! Di avere un caf in zona di cui possiamo fidarci tutti e a cui poter inviare le persone sapendo che lì trovano assistenza adeguata. (focus group, vol. M.)

Si condivide la volontà da parte dei centri di ascolto di rimanere aggiornati e formarsi in merito alle misure del welfare:

Ne approfitto per dire che sentirei la necessità di capire meglio la formazione dell'Isee. Nel senso che ci sono cifre che entrano, escono, deduzioni... e sarebbe bene forse per curiosità (focus group, vol. L)

Ma l'intervento di Caritas nell'approfondimento di tali tematiche non sembra in realtà sempre opportuno: l'inoltro delle domande può apparire improprio per un volontario di un centro di ascolto.

Ne approfitto perché quest'argomento è molto importante. Noi come cda, un po' perché siamo giovani un po' perché non vogliamo sostituirci, non vogliamo fare il caf. Noi vogliamo fare giusto accoglienza, ascolto, non altre attività. (focus group, vol. M.)

Potrebbe essere quindi di aiuto strutturare una buona relazione con il centro fiscale di riferimento:

Forse l'unica cosa capire se con qualche caf si potesse aprire una strada facilitante. Potrebbe in alcuni casi essere utile. poi le informazioni ci sono (intervista, area grave emarginazione)

5.4.6.2. Come cambia l'aiuto di Caritas a seguito del Rdc

Fortunatamente ricevere una misura di sostegno al reddito di importo significativo e continuativo, senza interruzioni, revoche ed altre criticità, sembra avere un riscontro positivo. Alcuni operatori condividono l'attenuarsi delle richieste di sostegno economico da parte di chi prima, non disponendo di altre entrate, si rivolgeva con frequenza per far fronte al pagamento delle spese più urgenti.

Perché molti hanno anche il Rdc, quindi sono tranquilli dal punto di vista economico e non devono più venire da noi a chiedere un sussidio o un inserimento (focus group, vol. O)

Il nuovo importo può infatti permettere di coprire le spese alimentari: di conseguenza di non farne più richiesta al centro di ascolto. C'è chi allora non si avvale più dell'aiuto perché ne usufruisca qualcun altro chi si trova in

difficoltà. Aspetto che denota senso di responsabilità e di attenzione verso chi si trova in simili condizioni di difficoltà.

Aggiungo un piccolo esempio di influenza del Rdc, di cambiamento dell'utente. Due persone hanno rinunciato al pacco alimentare che prendevano da un sacco di anni. E hanno detto che con l'arrivo del Rdc dovevamo darlo a chi aveva più bisogno e quindi si sono comportate molto onestamente ecco (Focus group, vol., L.)

Per le persone senza dimora i cambiamenti sono significativi, dal momento che il nuovo importo influisce notevolmente sull'autonomia e la capacità di scelta della persona che non si reca più con la stessa frequenza alla mensa pubblica ma è in grado di acquistarsi quanto desidera da sé e trovare una nuova quotidianità, sganciata da circuiti strettamente assistenziali.

Queste persone continuano ad accedere alle mense ma al posto di fare riferimento alla mensa ogni giorno a settimana magari si prendono un paio di giorni e magari il sabato in cui possono mangiare fuori... e hanno la libertà di scelta di cosa poter mangiare (focus group, op. D)

O ancora un ulteriore effetto del Rdc sembra essere la diminuzione delle richieste di pagamento delle bollette portate al centro di ascolto. Aspetto che sembra emergere nel periodo recente, seppur non in maniera acclatante e viene confermato da diversi volontari. Non si ha certezza della correlazione stretta con il Rdc, ma si segnala tale significativo cambiamento avvenuto di cui ci si interroga.

In rari casi di famiglie che hanno dichiarato autonomamente di percepire il reddito, in realtà un segnale minimo di miglioramento è arrivato dalla minore richiesta di pagamento delle bollette. Perché prima arrivavano sistematicamente con la bolletta che doveva essere saldata dal cda, a loro modo di vedere. Con l'arrivo del Rdc la bolletta invece non è arrivata più. Però il grado di correlazione con il percepimento del Rdc non è certo al 100 %. Può essere che si appoggino al Rdc sostituendolo al cda come fonte di liquidità. Ma non è detto che sia realmente così (focus group, vol. S.).

Il Rdc ha ripercussioni positive per quanto riguarda una ritrovata stabilità nelle persone più vulnerabili, che possono permettersi il pagamento per un

posto letto, evitando così di tornare necessariamente in strada, ad esempio al termine di un'accoglienza temporanea.

Questo per la tematica del nostro dormitorio è importante: perché quando la persona esce non è che proprio la mandiamo fuori... e tu sei in strada, non ci sono alternative etc. No ecco. Comunque hai una possibilità, qualcosa lo puoi pagare e anche tu puoi reagire un po'... secondo me è cambiato parecchio! (focus group, op. A.)

In particolare, si sottolinea un cambiamento importante: grazie al nuovo importo la stessa relazione di aiuto sembra ri-bilanciarsi. Più libera dal senso di emergenza e dalla necessità di cercare rapide risposte a beni primari. I mutamenti più significativi vengono evidenziati dagli operatori che assistono le persone senza dimora. Evidenziano non solo una maggiore serenità nel proprio operare riuscendo ad andare oltre la richiesta emergenziale, ma anche la possibilità di strutturare nuovi percorsi progettuali insieme alle persone che in alcuni casi riescono ad emergere da una condizione di estrema vulnerabilità.

Da quando c'è il Rdc per noi è cambiato tutto! Per noi va davvero benissimo: perché allora prima era assalto alla diligenza al Sam... quando non c'era niente, ancora prima del Rei, c'erano le persone che non avevano niente niente niente in tasca, nè un euro in tasca. Ecco loro avrebbero fatto di tutto anche per 5 euro capisci... le richieste di soldi erano continue... pesanti, importati e davano luogo a conflitti. Adesso che le persone dei nostri. mediamente ce l'hanno quasi tutti il reddito allora secondo me anche per noi si riesce a fare una progettualità diversa (focus group. op. A)

Ne trae beneficio la relazione con la persona, che è più paritaria: esulando dalla richiesta di un contributo economico sembra possibile strutturare percorsi maggiormente partecipati e valorizzanti per la persona:

L'interlocuzione prima si basava sul livello di bisogno di base e sopravvivenza... e ogni altro discorso era più complesso e agli occhi delle persone era futile. Cosa mi parli del progetto se non ho un euro in tasca? adesso l'entrata non è poca... chi sta nel dormitorio o nella mensa si prende proprio 500 euro puliti puliti... che non è poco. così si riescono a pensare a progettualità che si staccano dal livello terra terra di sopravvivenza, si responsabilizza la persona, la si ingaggia (focus group, op. A)

5.4.7. Rigenerare l'aiuto: "utenti" che si prendono cura di Caritas

Due motivazioni principali sembrano aver spinto all'adesione alla ricerca: il desiderio di aiutare altre persone in precarietà economica, oltre che la volontà di contribuire all'agire di Caritas, ricambiando l'aiuto ricevuto. Un senso di reciprocità verso gli operatori e di solidarietà verso una comunità ampia sono le motivazioni che hanno permesso una partecipazione convinta. C'è chi ha passato il momento più difficile ed ha ritrovato stabilità. B. non riceve più il Rdc e racconta di come sia riuscito a riacquisire una propria autonomia, non avendo più bisogno del sussidio. Pensando ad altri beneficiari consiglia di dedicarsi costantemente alla ricerca lavoro, vera priorità:

Se ha bisogno di far subito la domanda e soprattutto di non adagiarsi e cercare subito un lavoro. Si il reddito era una sicurezza perché avevo il pensionato pagato o avessi avuto la casa sarei stato assistito dal punto di vista dell'affitto: però ecco percepiscilo. Ma assolutamente il lavoro è la prima cosa. Cosa posso dire: datti da fare! Fai di tutto per percepirlo, ma assolutamente il lavoro. Non stare tuta la vita ad aspettare questo reddito. Serve solo come garanzia minima in questo periodo di transizione. Basta nulla di più (intervista B.)

Il desiderio di dare un contributo a chi affronta momenti di instabilità si concretizza non solo nei consigli dati, ma anche nell'aiuto agito al centro di ascolto. Diversi intervistati hanno dichiarato di contribuire come volontari. Gli uomini con lavori fisici: ad esempio scaricando il camion dei generi alimentari, di cui poi loro stessi possono usufruire accedendo al centro:

Allora do una mano alla chiesa di xxx quando hanno bisogno. Una volta al mese vado a scaricare il camion. (intervista H.)

Come lui anche M., impegnato settimanalmente. Chiarisce di sentirsi in debito nei confronti degli operatori. In particolare, per il generoso contributo per le spese dentistiche ricevuto.

Hanno ecco mantenuto la promessa diciamo. Lo fanno! (...) Sono venuto in Caritas e vengo ogni tanto a dare una mano quando hanno bisogno (...) No loro gentilmente mi hanno chiesto, dopo un po' che venivo: «hai voglia o

quando puoi di dare una mano?». Quando posso bene... anzi quasi sempre (intervista M.)

M. non sembra però mobilitarsi solo spinto dal desiderio di sdebitarsi con i volontari. Ma è a partire da questo sentimento che si è generata una volontà di contribuire al benessere di chi vive in maggiore fragilità.

E ti spiego perché. Posso dirlo? La sign.ra B. [volontaria] lei mi ha dato una mano anche a mettere una protesi. Al di fuori di questo, che neanche a mio padre l'ho chiesto e io R. la conoscevo da poco (...) al di fuori di questo, che quindi magari ti senti un po' in debito. Al di fuori di questo sai che quando vieni magari c'è qualcuno che ha bisogno e vieni a dare una mano. Poi ovviamente la mia mano di 1 o 2 ore a scaricare il furgone dà una mano a queste persone (intervista M.)

In diversi casi l'attività di volontariato sembra iniziare proprio come risposta all'aiuto ricevuto.

Non è che anche io prima ne avevo voglia. Però poi dopo capisci un attimo comunque che se sei a casa non ti costa niente dare una mano due ore al mese. (intervista H.)

Rendersi utili per il miglioramento della propria realtà aumenta il senso di responsabilità e di cura verso la comunità. Si è impegnati per un progetto che porta un nuovo valore al territorio, oltre che a sé stessi. Aumenta il senso di utilità personale e, seppur non cambi la situazione economica, ci si sente nuovamente capaci e riconosciuti.

Allora io sono una persona umile. Però non lo so nella mia vita ho fatto i miei percorsi un po' sbagliati, però dare una mano penso che ti gratifica... anche se non ti porti a casa lo stipendio no? Nel senso... alla fine le due ore che fai qui, tre ore massimo. Ti gratifica (intervista M.)

Viene rilevato un aspetto peculiare. Il senso di restituzione che si genera è incondizionato: chi agisce lo fa volontariamente, consapevole di ricevere in ogni caso il supporto di Caritas nel momento di necessità, come spesso è già avvenuto. Non ci si mobilita quindi poiché ci si aspetta di ricevere altro in cambio. Il prendersi cura di un servizio, della parrocchia o del locale del centro

di ascolto non è un obbligo, diversamente da quanto tassativamente previsto dal Rdc, ma una scelta libera della persona. Si decide da sé: dal momento che il rendersi utili sembra stimolante, appagante, nonché di gran lunga preferibile all'inattività.

E soprattutto non lo faccio, lo dico no tanto sono registrato: non lo faccio perché poi mi danno le borse alimentari... perché le borse alimentari tanto loro me le danno lo stesso. Penso che anche se dico di no, anche se dico di no quando c'è la borsa alimentare e la pasta il pomodoro tanto me li danno lo stesso. Lo faccio perché tanto sono a casa, comunque abito a 500 metri e comunque faccio una cosa positiva penso (intervista M.)

Alcune donne sembrano impegnarsi anche in altre attività, a seconda delle proprie predisposizioni personali. L. straniera ha dichiarato di voler contribuire facilitando l'inclusione al centro di chi si trova da poco nel Paese.

Secondo me se vengono qui tanti stranieri non sanno l'italiano, mi piacerebbe anche insegnare l'italiano, ecco aiutarli... a me piace molto lavorare.... anche per loro. Noi dobbiamo lavorare è importante (intervista L1.)

O ancora c'è chi aiuta nella distribuzione dei viveri e nella sistemazione del guardaroba o in altre attività interne alla parrocchia:

Intervistatore: per caso hai mai provato a fare qualcosa per il cda?

U: [ride e si rivolge al volontario F.] lo dico? io sono volontaria. Aiuto a fare i pacchi spesa per le famiglie e fuori dal cda sono catechista per i bambini!

Anche perché poi di là c'è stato un periodo che, considerando che avevo confidenza con le ragazze che erano al guardaroba, facevo anche volontariato giù al guardaroba.

Intervistatore: ti eri resa tu disponibile?

U: sisi anche per il cervello... almeno facevo qualcosa e aiutava a passare il tempo (intervista U.)

Q., avendo lavorato nelle pulizie, si offre di contribuire al mantenimento degli spazi comuni:

Perché io comunque mi hanno pagato, mi sono sdebitata.... Perché non mi piace avere tutto a gratis... Infatti prima dell'estate venivo qui a pulire... infatti

quello che mi davano io mi sdebitavo. Loro sono sempre stati carinissimi con me. Non posso dire nulla...(intervista Q.)

Si nota quindi un senso di piena partecipazione alle attività di Caritas. Il coinvolgimento emerge anche quando U., che ora è anche volontaria, utilizza il plurale:

Qui nel cda nostro funziona bene. Non posso dire niente. Le idee che stiamo facendo qua vanno bene, come sta andando va bene (intervista U.)

È vero che nonostante la volontà di ricambiare sia ben presente in chi si rivolge ai servizi di Caritas, non sempre sembra possibile trovare lo spazio opportuno. C'è chi, infatti, dichiara di essersi reso disponibile ma di non aver ricevuto proposte concrete da parte del centro di ascolto o del servizio.

Mi piacerebbe anche aiutare... ti mandano molto aiuto! Per ora non mi hanno chiamato per aiutare (intervista L.)

L'argomento non è mai entrato, ma la disponibilità c'è sempre... sono persone che danno aiuto quindi la cosa è reciproca: vale per ambo i lati (intervista F.)

Appare quindi un'opportunità interessante la mobilitazione spontanea di nuove risorse, disponibili a prendersi cura di una realtà ben conosciuta e apprezzata, anche a fronte della necessità di ricambio intergenerazionale, considerata l'età piuttosto avanzata di molti volontari.

Qua i ragazzi giovani non vengono. Nessuno. A dare una mano alla R. o alla E. [volontarie cda] che loro lo fanno da anni-... e loro fisicamente poi non ce la fanno. Ma dai una mano anche ad altre persone (intervista M.)

6. DISCUSSIONE: dalla voce delle persone alle indicazioni per l'agire di Caritas Ambrosiana

La voce delle persone che a vario titolo hanno partecipato al processo di ricerca ha chiarito il vissuto di fatica sperimentato da chi richiede uno strumento di contrasto alla povertà. Al di là della retorica del fannullone, pigro, dipendente, si delinea un profilo differente: presentare una domanda di Rdc implica di resistere all'*othering*, alle micro-aggressioni ed affrontare barriere strutturali che sistematicamente svantaggiano i più fragili, compromettendo l'accesso ai diritti sociali. Le persone incontrate hanno condiviso non solo l'esperienza in quanto beneficiari di Rdc o Rem, ma anche rispetto alla conoscenza dei centri di ascolto o con il servizio Sam e alla relazione con gli operatori e volontari. Ha partecipato alla ricerca chi, nella maggior parte dei casi, aveva una conoscenza consolidata di Caritas: ne risulta un punto di vista utile per comprendere al meglio le caratteristiche della relazione di aiuto e del supporto fornito a chi, in povertà, cerca di accedere al sistema del welfare socio- assistenziale.

6.1. Orientare di fronte alle complessità del Rdc

Il *take-up* rispetto ad una misura di reddito minimo molto difficilmente è pari al 100% e per quanto riguarda il Rdc è stato valutato che il tasso di copertura rispetto alla popolazione in povertà assoluta è circa del 44%, anche a causa del disegno, poco attento e preciso, dello strumento (Baldini e Gallo 2021). Pertanto molte persone in Italia ed in particolare nel Nord, pur vivendo in povertà, non accedono al Rdc. Il mancato *take-up* e l'insufficiente copertura di chi si trova in povertà compromettono l'equità e l'efficacia del reddito minimo (Goedemé e Janssens 2020). Diverse cause possono spiegare le mancate richieste: il disegno della misura, la definizione di povertà utilizzata, la complessità delle procedure, i requisiti e le barriere strutturali che disincentivano la domanda, lo stigma rivolto al povero e l'immagine comunemente associata a chi riceve il Rdc (Hernanz et al. 2004; Campbell et al. 2005; Frazer e Marlier 2016; Baldini e Gallo 2021). La voce di chi ha partecipato alla ricerca conferma diversi aspetti che possono condizionare negativamente l'accesso al Rdc. In particolare un'evidente barriera è il requisito di residenza (di durata decennale nel Rdc, di cui gli ultimi due anni continuativi). Nelle interviste emerge l'impatto emotivo e psicologico di chi riscontra problematiche al riguardo ed anche di chi, risultato irreperibile, è stato cancellato dall'anagrafe. All'assenza o alla perdita della residenza segue

un senso di impotenza per il mancato accesso ai servizi pubblici e ai diritti sociali (Gargiulo 2011; Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 2015; Cortese 2019; Raitano et al 2021). Riguardo al Rdc i dieci anni richiesti condizionano fortemente l'accesso di molti stranieri (Morgese 2019; D'Onghia 2021). Le difficoltà che derivano dall'assenza di residenza nella ricerca hanno riguardato persone in grave emarginazione ed anche nuclei familiari. Gli effetti dell'assenza di residenza anagrafica si ripercuotono sul vissuto di ogni componente, compresi i minori a carico. I dati Anpal (2022) riportano che una motivazione frequente delle revocche di Rdc è l'assenza della residenza. Al riguardo emerge da interviste e focus group la criticità dei controlli sui requisiti anagrafici effettuati tardivamente, anche sottolineati dalla Relazione del Comitato scientifico per la valutazione del Rdc (2021). Dalle interviste emerge che in alcuni casi le persone, inconsapevoli di essere state cancellate dall'anagrafe, scoprono di non avere i dieci anni di residenza proprio a seguito della revoca del Rdc o ricevendo l'avviso di pagamento Inps. Si genera un indebitto che danneggia chi non dispone di risorse sufficienti per farvi fronte, anche a causa dell'obbligo di spesa mensile previsto che impedisce il risparmio, e che suscita perplessità (Hohnerlein 2019). Risulta utile in alcune situazioni l'intervento tempestivo degli operatori di Caritas Ambrosiana, che possono aiutare a comprovare l'effettiva presenza sul territorio di quanti vantano dieci anni di presenza in Italia⁶⁷. Ciò sembra funzionale per l'annullamento della sanzione e il ripristino del Rdc, qualora sussistano i requisiti. All'epoca della rilevazione dati, in cui emergevano le prime sanzioni, tale questione destava forti preoccupazioni negli operatori e nelle persone accompagnate.

Anche le lungaggini ed onerosità burocratiche gravano sul senso di fatica e possono scoraggiare le richieste (Jannsens et al. 2022). Si evidenziano nella ricerca attese lunghe per l'acquisizione della residenza, anche fittizia, che aumentano il livello di stress e condizionano la possibilità di accedere al Rdc. Gli stranieri hanno condiviso anche il senso di precarietà che deriva dalla temporaneità del permesso di soggiorno: che quando è di breve termine implica periodiche necessità di rinnovo che possono compromettere la serenità della progettazione futura. Una recente pronuncia ha dichiarato legittima la richiesta del titolo di lungo soggiorno poiché il Rdc, strumento di politica attiva, richiede un solido radicamento territoriale (Sentenza n.

⁶⁷ Ai sensi della Nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 14 aprile 2020, n. 3803

19/2022). Chi tra gli intervistati ha beneficiato del Rem (si tratta di persone straniere) è apparso ben consapevole dell'impossibilità di richiedere il Rdc proprio a causa della mancanza del titolo di soggiorno idoneo. Assenza che preclude l'accesso anche ad altre prestazioni sociali⁶⁸ e che sembra pesare nel vissuto personale. Per loro il Rem è stato funzionale a tamponare la situazione di precarietà della pandemia, non avendo possibilità di accedere al Rdc (Bertoluzza 2021) ed a volte anche ad altri sostegni categoriali rivolti ai lavoratori. Ulteriori onerosità emergono nella ricerca e derivano da richieste di documentazione specifica, da presentare entro tempistiche ristrette. Spesso ne fanno esperienza gli stranieri: che devono presentare documentazione ulteriore successivamente alla domanda, per l'accesso Rdc, o per esempio per accedere alle case popolari, come è stato anche sottolineato in diverse interviste (Morgese 2019). Tali richieste sembrano influenzare negativamente l'accesso alle misure pubbliche, e potrebbero rientrare tra gli aspetti del cosiddetto *non take-up secondario* (Van Oorschot 1995). Ancora, in alcuni casi il Rdc può essere revocato se non si presenta nei tempi stabiliti, che possono variare se intervengono modifiche della normativa, la documentazione prevista (come il modello Rdc-com esteso). Occorre pertanto conoscere a fondo tali aspetti e restare aggiornati sui cambiamenti e sulle novità per poter rispondere per tempo agli adempimenti. Nella presente ricerca emerge che le informazioni insufficienti, non corrette, o ricevute non tempestivamente possono compromettere l'esigibilità degli strumenti: ciò aggrava una situazione già di per sé difficile.

La mancata consapevolezza dei diritti sociali cui si può accedere riduce il *take-up* (Currie 2004; Van Oorschot 2019). Anche in un recente studio si riportava che molte persone che si rivolgono alle Caritas Diocesane hanno un'errata percezione di non poter presentare domanda Rdc (Luppi 2021). Le maggiori criticità si individuano in contesti in cui vi è un insufficiente accompagnamento da parte dell'amministrazione pubblica e quando al cittadino viene demandato di informarsi da sé (Boccardo 2014; Eurofound 2015). Emergono però dalla voce degli intervistati le problematiche relative all'assenza di orientamento ricevuto in fase di presentazione della domanda, non essendo previsto un punto unico di accesso Comunale. Possono essere svantaggiati soprattutto persone già di per sé fragili, come gli stranieri presenti

⁶⁸ Si veda al riguardo <https://www.asgi.it/discriminazioni/i-cittadini-di-quasi-tutti-i-paesi-del-mondo-sono-esentati-dal-produrre-ulteriore-documentazione-rispetto-llisee-per-ottenere-il-reddito-di-cittadinanza/>

da poco nel Paese, chi vive in condizione di emarginazione, i senza dimora. Vengono riportate anche ulteriori criticità relative all'accesso ai servizi della pubblica amministrazione. Anche in seguito al processo di digitalizzazione, è oggi necessario dotarsi di Spid ed avere dimestichezza con la tecnologia. Presupposto che di per sé non appare banale e che richiede competenze specifiche, anche di comprensione linguistica, oltre che la dotazione di un computer e di connessione internet. La semplificazione amministrativa attuale sembra quindi escludere chi vive in povertà estrema, come sottolinea ad esempio Fiopds⁶⁹ o gli studi internazionali (Finn e Goodship 2014). Al riguardo sono state condivise le criticità dai partecipanti, per cui l'assenza della strumentazione e la complessità del sistema di invio delle domande hanno pesato particolarmente nel *lockdown*. Le problematiche di connessione hanno influito anche su ulteriori aspetti, condizionando la possibilità di frequentare lezioni in Dad da parte dei minori, come anche indicano i dati (Istat 2022; Caritas Italiana 2020).

Per ovviare alle criticità dell'inoltro della richiesta e dell'insufficiente dotazione tecnologica, ci si rivolge anche agli enti fiscali. Tuttavia dalla voce di chi ha partecipato sono stati riscontrati problemi derivanti da sporadiche inadempienze ed omissioni di chi vi è impiegato. Aspetto che si connette al tema della discrezionalità (Lipsky 1980; Goedemé e Janssens 2020) ed al ruolo ricoperto da funzionari ed addetti all'invio delle domande. Appare che l'effettivo fruire di Rdc possa essere influenzato dall'agire delle singole persone cui si richiede aiuto. Alcune persone, ad esempio, hanno dichiarato di aver cambiato Caf di riferimento o di essersi rivolte a Caritas Ambrosiana⁷⁰ non avendo ricevuto adeguata assistenza per inoltrare la domanda. A volte ad esempio chi aveva subito importanti riduzioni reddituali (anche a causa della pandemia) non era stato informato rispetto alla possibilità di presentare Isee corrente rimanendo escluso dall'accesso al Rdc. In altri casi invece non è stato limitato l'accesso al Rdc, e sono state inviate domande in assenza di requisiti idonei senza opportune verifiche documentali, tra l'altro non richieste dalla normativa. Ciò è emerso in diverse situazioni (es: domanda inoltrata in assenza di requisito di residenza, doppia domanda di Rdc e Rem), ma in ogni caso risulta giuridicamente responsabile colui che sottoscrive la domanda, che può essere pertanto sanzionato. Tale aspetto interroga l'agire di chi opera in Caritas Ambrosiana e sembra disorientare le persone che richiedono aiuto. La

⁶⁹ <https://www.fiopds.org/anagrafe-digitale-quale-impatto-sui-diritti/>

⁷⁰ Anche per via del progetto Inps per Tutti a cui Caritas Ambrosiana ha aderito

sceita dell'ente fiscale può essere casuale o si può preferire il servizio più vicino a casa o valutare le tempistiche di invio della domanda ed i prezzi richiesti: si rimane però comunque in uno stato di attesa fino al ricevimento, molto atteso, dell'esito della domanda inoltrata.

Dalla voce dei partecipanti emerge quindi che le modalità di richiesta, i vincoli rispetto ai requisiti, in particolare di residenza e cittadinanza, la necessità di attenersi ad obblighi di comunicazione e di produrre documentazione in aggiunta, possono essere confusivi e scoraggiare la richiesta. A danno soprattutto di determinate persone, *in primis* migranti, senza dimora, o ad esempio persone Rom che sono spesso lasciate ai margini delle politiche di reddito minimo (Emin 2015; Espn 2016). Oltretutto tali aspetti generano un senso di incertezza, disillusione, timore a causa delle pesanti sanzioni previste dalla normativa del Rdc, come anche riportano gli studi (Hohnerlein 2019; Impellizzieri 2019; Pacifico 2021). I partecipanti hanno condiviso l'efficacia delle informazioni e dell'orientamento ricevuti tramite Caritas Ambrosiana, che hanno aiutato a comprendere la complessità del sistema. Anche nel rapporto di Caritas Italiana redatto nella pandemia erano emerse le azioni di accompagnamento dei volontari a fronte della complessità vissuta (Caritas Italiana 2020).

Abbiamo implementato la comunicazione ai centri di ascolto rispetto alle misure istituzionali proprio a partire dalle sollecitazioni di interesse dei volontari coinvolti. Abbiamo notato che non è mai stata presente una campagna di informazione chiara sulle misure rivolta alle persone più fragili. (Caritas di Milano p.47).

Risultano utili negli studi inglesi anche le campagne di pubblicizzazione che aumentino la consapevolezza di quanti potrebbero aver diritto di assistenza, così come la diffusione di informazioni chiare e semplici, negli stessi ambienti e contesti di vita frequentati dalle persone in povertà (Finn e Goodship 2014). Per le persone intervistate sembra importante implementare la comunicazione specifica rispetto agli strumenti di sostegno al reddito e ad altre misure del welfare di cui si potrebbe disporre, con informazioni ad esempio attraverso siti web o messaggi social, dal momento che non sempre si ricevono informazioni semplici, tempestive, coerenti. Oltre a ciò, le persone hanno evidenziato la necessità di una maggiore cooperazione e comunicazione tra realtà sociali differenti: l'ente pubblico, Caf e patronati, enti del Terzo settore. Fa la differenza il ricevere informazioni unitarie, complete, pertinenti rispetto alla propria situazione che aiutino ad avere una visione complessiva del

sistema di aiuti (Currie 2004; Boccadoro 2014; Crepaldi et al. 2017). Sembra importante sostenere, nelle situazioni più complesse, un orientamento proattivo da parte degli operatori sociali, che può fare la differenza per aumentare il *take-up* e assicurare l'esigibilità dei diritti a chi è più fragile. Aspetto che era stato funzionale in uno studio Olandese riguardo alle persone senza dimora (Crepaldi et al. 2017).

6.2. Contrastare l'*othering* e la retorica del fannullone dai dati e dal vissuto dei percettori

In letteratura è approfondito il tema della vergogna del vivere in povertà (Cies 2009; D'Anselmo et al. 2017; Krumer-Nevo 2020) che deriva dallo stigma e dal mancato riconoscimento ricevuto. Alcuni intervistati hanno riportato il senso di vergogna associato alla richiesta ai servizi sociali o anche al primo ingresso in Caritas. La letteratura sottolinea che lo stigma e l'etichettamento riguardino chi richiede uno strumento di sostegno pubblico che viene considerato non meritevole, *scrounger* (Patrick 2017) ed anche del percettore di Rdc è diffusa un'immagine squalificante (Anselmo et al. 2020). Lister (2004) riporta che l'uso dello stesso termine "povero" non è da dare per scontato in chi non si definirebbe come tale. Aspetto che emerge nelle parole di alcuni intervistati che non sembrano riconoscersi in tale definizione, ritenuta impropria. Pesa il linguaggio svilente e la terminologia utilizzata dai media e dalla classe politica, da cui deriva una retorica pervasiva che influenza l'opinione comune (Gilens 2004; Tyler and Jensen 2015). Per sfuggire all'etichettamento possono essere adottate diverse strategie. Alcuni partecipanti non hanno condiviso di ricevere il Rdc con i propri familiari o amici, a causa del timore del possibile giudizio (Tyler 2013). Altre persone ricercano una legittimazione e sottolineano di meritare un contributo (che può essere il Rdc o l'aiuto da parte di Caritas), contrapponendosi a chi viene invece considerato meno meritevole. È una forma di *othering* che è adottata da chi sperimenta la povertà verso altre persone in povertà (Chase e Walker 2013). Il senso di disagio che può derivare dalla richiesta di aiuto può tardare la relazione, anche con gli operatori della Caritas Ambrosiana ed aumenta il rischio di isolamento sociale. Dalle interviste emerge anche che la stessa carta Rdc può generare disagio: può risultare paternalistica e non incentivare del tutto l'autonomia nelle spese, inoltre emerge il tema del timore di rendere visibile la propria condizione ad altri, nonostante sia di fatto molto simile ad una carta *Postepay*. Si evidenziava

anche rispetto alla carta acquisti (Meo e Busso 2015; Desmond 2017; Busso et al. 2018), ma non nel recente studio qualitativo sul Rdc (Arlotti 2021).

Alle micro-aggressioni e all'*othering*, che possono caratterizzare anche la disposizione degli operatori di aiuto (Krumer-Nevo 2005, 2020) sembra contrapporsi una predisposizione all'ascolto attento da parte degli operatori di Caritas (Calcaterra 2013). Non emergono squilibri di potere nelle parole usate dagli intervistati e degli operatori né il linguaggio evidenzia una relazione di aiuto sbilanciata, paternalista o si evidenziano rappresentazioni stigmatizzanti (Busso e al. 2018) o si riportano cause personali, individuali, comportamentali della condizione di povertà. Gli operatori di Caritas condividono invece discriminazioni, barriere strutturali ed impedimenti che limitano l'esercizio dei diritti. Sottolineano l'impossibilità di accedere di molti stranieri e persone senza dimora in povertà e riflettono sulle criticità evidenti della misura, che sono anche riportate dagli studi recenti (Relazione del Comitato scientifico per la valutazione del Rdc 2021). A volte è stata riportata la scarsa attenzione ricevuta da parte di funzionari di Caf, patronati, Inps che sembrano aver agito in maniera stereotipata e poco umanizzante. Un tema che si intreccia a quello delle specifiche competenze che sono necessarie per lavorare con persone povertà e che fanno la differenza per riconoscere le prestazioni sociali (Emin 2014).

This can also mean changing workers' attitudes through specific professional training focused on a different attitude towards the vulnerable population. (Crepaldi et al. 2017 p.88)

La terminologia utilizzata ed i racconti di chi riceve il Rdc e degli operatori di Caritas Ambrosiana appaiono concordi rispetto alla necessità di riqualificare l'immagine della persona che richiede un sussidio pubblico. Appare urgente agire ad un livello di legittimazione culturale, per restituire valore a chi richiede il Rdc. Se la considerazione diffusa associa il richiedente ad un fannullone, dipendente, che vive alle spalle del sistema di assistenza (Romano 2017), la realtà vissuta dalle persone è molto distante. Anche chi ha partecipato alla ricerca è stato motivato dalla volontà di narrare la propria storia, per rispondere all'immagine classica associata al beneficiario di Rdc. Spesso le interviste assumono i toni della denuncia delle ingiustizie subite a causa della mancata considerazione ricevuta. Si fa riferimento al ruolo dei media ed ai politici che contribuiscono a costruire immagini svilenti e delle persone in povertà che sono lontane dalle situazioni reali. Lontano dall'immagine del

percettore pigro e nullafacente⁷¹, la voce delle persone non si focalizza sull'importanza del contributo, ma sul primario desiderio, attraverso il Rdc, di ritrovare indipendenza e sentirsi capaci.

Emergono gli effetti benefici del Rdc sullo stato di benessere personale: con il nuovo importo si genera una nova fiducia ed è possibile compiere scelte in autonomia. Ciò aumenta l'autodeterminazione ed influenza la stima di sé. Anche l'indagine Inapp-Plus ha evidenziato il miglioramento sullo stato di salute fisico, psicologico portato dal Rdc che ha impattato quindi non solo a livello economico (Inapp Plus 2022). In particolare si notano i cambiamenti per le persone senza dimora (per quanti non hanno ricevuto sanzioni) che possono ricevere somme in proporzione più consistenti (Baldini et al. 2019) e che sembrano acquisire nuova dignità e fiducia nel futuro. Gli importi vengono spesi liberamente a seconda dei bisogni, non standardizzabili, del singolo o della famiglia. Con le somme di cui si dispone ci si può permettere di acquistare da sé il cibo al supermercato senza necessariamente rivolgersi ogni giorno alla mensa pubblica, o ancora si possono acquistare alimenti diversi dall'ordinario e diminuiscono le preoccupazioni rispetto ai compiti di cura dei membri della famiglia, riuscendo ad assicurare una maggiore copertura delle spese relative ai minori. Pertanto l'importo Rdc sembra condizionare positivamente il vissuto familiare. Si evidenzia la capacità di gestione dell'economia familiare, che rientra nella strategia del *getting by* di Lister (2020) e contraddistingue in particolare le madri intervistate, similmente a quanto riportano gli studi (McKenzie e McKay 2018). Nelle interviste emerge la resilienza (Luthar et al. 2000), che si manifesta anche nella costante disponibilità ad attivarsi, nonostante situazioni di crisi: licenziamenti, stati di salute precari, momenti di tensione familiare. Gli intervistati si dimostrano dinamici e finalizzano le energie alla ricerca di un impiego che liberi dalla percezione passiva del contributo, che è comunque di aiuto, ma si immagina temporaneo. Spesso le persone hanno dichiarato di essersi sentite costrette a presentare domanda, similmente a quanto evidenziava una recente ricerca (Arlotti 2021). Si evidenziano differenti situazioni:

- alcuni, non occupati, sono in costante ricerca di opportunità lavorative, a prescindere dal contratto e dall'esperienza pregressa, come gli stranieri che a prescindere dal titolo di studio conseguito al

⁷¹ Anche i dati delle frodi di chi percepisce il Rdc indebitamente smentiscono e ridimensionano l'immagine del "furbetto" ben nota. Si veda ad esempio <https://www.openpolis.it/laccesso-degli-stranieri-al-reddito-di-cittadinanza/>

paese di origine, spesso svolgono lavori dequalificati e poco pagati. Si evidenzia l'etnicizzazione del mercato del lavoro (Caritas Migrantes 2022). Il desiderio di essere impegnati a qualunque condizione deriva dal timore dell'inattività e dalle conseguenze sulla salute mentale, influenzata dalle condizioni economiche (Beresford et al. 1999; Lister 2013);

- altri, pur desiderando un posto di lavoro, constatano le difficoltà connesse alla propria situazione che rendono difficilmente praticabile un impiego: affrontano maggiori impedimenti persone con invalidità o di età avanzata, madri in particolare se single (Saraceno 2003). Spesso vorrebbero attivarsi ma condividono la difficoltà della propria posizione;

- in diversi casi almeno un componente del nucleo percepiva reddito da lavoro: l'unica entrata tuttavia era insufficiente ad emergere dalla povertà. L'unico reddito da lavoro, come riportano numerosi studi, non sembra pertanto più una protezione sicura a livello familiare (Eurofound 2010; Barbieri et al. 2018)

- a volte la necessità di trovare redditi integrativi si può tradurre in lavoretti in nero: che aumentano le insicurezze sulle sanzioni del Rdc e che portano a diminuire le richieste o a rinunciare allo strumento (Alfano et al. 2019).

Un ulteriore tema è noto in letteratura: il Rdc può scoraggiare all'attivazione, la cosiddetta "trappola della povertà" (Murray 1984; Baldini e Gori 2019). Dalla voce dei partecipanti emerge che precarietà, insicurezza occupazionale, contratti deboli, bassi salari, possano imprigionare nel Rdc e disincentivare l'attivazione, piuttosto che gli importi ricevuti. Seppur molto utili, diversi intervistati hanno dichiarato di sostenere con difficoltà le ingenti spese abitative nonostante le somme Rdc. Pertanto sembra essere comunque prioritario l'inserimento lavorativo, rispetto al contributo erogato. I recenti dati Anpal (2022) riportano che su un totale di quasi 920 mila percettori di Rdc indirizzati ai servizi per il lavoro⁷², poco meno del 20% risulta occupato. Di questi quasi il 40% ha un contratto a tempo determinato, di cui oltre la metà ha durata compresa tra i 3 e i 6 mesi. La maggior parte degli occupati svolge attività per cui sono richieste competenze basse: è quindi evidente la polarizzazione del mercato. La comunicazione distorta rispetto al Rdc ed

⁷² Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) (2022) Il Reddito di Cittadinanza, Nota mensile n. 9 (ottobre).

incentrata sulla finalità, presentata come certezza, di inserimento lavorativo, ha aumentato il senso di disillusione di quanti nutrivano forti aspettative. L'unica percezione passiva ha tuttavia influito sul vissuto di colpa: diverse persone hanno dichiarato di non meritare l'aiuto e di sentirsi in debito, non trovando uno spazio di riconoscimento ed autonomia personale. In generale emerge il forte desiderio di accettare un posto di lavoro equamente retribuito e stabile, ma si constata l'assenza di proposte valorizzanti. L'incapacità di reinserimento e le problematiche rispetto ai CPI sono note (Pizzuti 2019; Caritas Italiana 2020). A fronte dell'assenza di chiamate c'è chi ha sollecitato per primo i CPI sperando in una proposta. I dati Anpal (2022) riportano un altro aspetto: circa il 70% di quanti sono indirizzati ai CPI per sottoscrivere un patto per il lavoro hanno carriere lavorative fragili⁷³. La lontananza dal mercato di quanti sono considerati occupabili fa riflettere rispetto all'importanza di predisporre percorsi formativi e di accompagnamento. Anche i dati di Caritas Ambrosiana (2022) riportano la fragilità delle carriere lavorative di molte persone assistite nell'ultimo anno. Dai focus group con gli operatori si riportano le problematiche connesse alla precarietà del lavoro e ad un mercato lontano dalle persone più fragili. Molte persone sono difficilmente impiegabili nell'immediato ma potrebbero essere inserite in percorsi di riqualificazione ed accompagnamento all'inserimento lavorativo. Potrebbe essere utile pertanto considerare di coinvolgere, al di là dei centri per l'impiego, altri attori sociali (tra cui datori di lavoro, ma anche cooperative sociali ed altri enti del terzo settore) per facilitare l'inserimento di quanti da tempo non hanno un impiego. Tale esigenza è stata anche riscontrata in un recente studio (Marzulli e Pesenti 2021).

6.3. Unire technicalità e relazione per assicurare l'esigibilità dei diritti

Il lavoro dell'operatore di Caritas Ambrosiana rispetto al contrasto alla povertà appare duplice. È chiamato nell'attuale contesto alla technicalità: ad apprendere la normativa, le caratteristiche degli strumenti, le novità del sistema di welfare. Conoscere le risorse a disposizione risulta funzionale nell'incontro con chi si trova in vulnerabilità economica. Tale esigenza si è resa urgente nel contesto di politiche frammentarie che hanno caratterizzato il periodo della pandemia (Caritas Italiana 2020)⁷⁴. Le attenzioni degli operatori

⁷³ non hanno un rapporto di lavoro attivo non ha mai avuto un contratto di lavoro dipendente o in para-subordinazione nei 36 mesi precedenti il 30 giugno 2022

⁷⁴ Si veda ad esempio per una disamina delle misure di politica sociale adottate dal Governo:

di Caritas Ambrosiana sono state utili per comprendere la dimensione di cambiamento al fine di garantire equità di accesso ai diritti per chi, in povertà, rischiava di non fruire delle prestazioni sociali. Gli intervistati hanno dichiarato di aver ricevuto nei mesi di *lockdown* informazioni chiare e tempestive via telefono, *whatsapp*, *e-mail*: aspetto che ha contribuito a contenere la grave emergenza. Per riuscire a decifrare la complessità, risulta utile la formazione e il ruolo di assistenza centrale fornita ai volontari sul territorio⁷⁵. Anche l'attivazione del nuovo progetto, Inps per Tutti⁷⁶, ha permesso di dare supporto sulle domande inoltrate o di orientare chi non ha consapevolezza delle prestazioni sociali cui potrebbe avere diritto. In particolare gli operatori sono intervenuti nel *lockdown* per l'inoltro effettivo delle richieste. Da una rilevazione della pandemia (Caritas Italiana 2020), è risultato che coloro che hanno ricevuto l'aiuto degli operatori di Caritas hanno presentato domanda tre volte di più di Rem rispetto a quanti non hanno ricevuto aiuto.

Nonostante il sostegno del nuovo Rem rimaneva urgente il bisogno di liquidità da parte di chi subiva forti contrazioni reddituali. Per dare una risposta tempestiva è stato costituito il Fondo San Giuseppe, di cui hanno fruito diversi intervistati. Sono state condivise alcune caratteristiche del Fondo che hanno permesso un'ampia esigibilità. Sono aspetti funzionali per uno strumento emergenziale⁷⁷. In particolare: la tempestività dell'erogazione, che seguiva di poco l'inoltro della richiesta, la semplicità della domanda che non richiedeva eccessiva burocrazia, il valore degli importi, suddivisi in tranche, la libertà nell'utilizzo e la possibilità di disporre di contanti, la mediazione e l'accompagnamento da parte dei volontari. Qualche intervistato ha avuto accesso anche al Fondo Diocesano di Assistenza, strumento di aiuto che già esisteva e non strettamente legato alla pandemia.

Tra i volontari ed operatori c'è chi è maggiormente incline ad approfondire tematiche di tipo tecnico ed interesse ai temi delle politiche sociali: ciò si

https://www.camera.it/temiap/documentazione/temi/pdf/1215181.pdf?_1672678219835

⁷⁵ Parallelamente al lavoro di ricerca sono stati avviati alcuni percorsi formativi destinati ad operatori di Caritas Ambrosiana sulle tematiche del welfare di contrasto alla povertà e del Rdc. è stato predisposto un minisito aggiornato rispetto alle recenti novità della normativa, per supportare rispetto alle modalità operative da adottare in pandemia ed orientare rispetto alle misure delle politiche sociali. Il sito è visitabile al link <https://prendersicura.caritasambrosiana.it/>

⁷⁶ <https://www.inps.it/inps-comunica/dossier/inps-per-tutti>

⁷⁷ https://www.forumdisuguaglianzediversita.org/wp-content/uploads/2020/03/ForumDD_ASVIS_DEF.x84368.pdf

evinces ad esempio dalla richiesta di aggiornamenti e formazioni, come per la corretta lettura dell'Isee nelle sue varie forme, di cui si evidenziano criticità (Motta e Pesaresi 2021) o per quanto riguarda l'interesse nell'approfondire le categorie escluse dall'accessibilità dei diritti sociali. Nella letteratura emerge che la sensibilità degli operatori sociali rispetto ai temi delle politiche dipenda da fattori contestuali, dall'appartenenza ad una specifica organizzazione e da fattori motivazionali e dall'interesse personale degli operatori (Gal e Weiss-Gal 2015). A volte le domande di contributi sono inoltrate attraverso l'operatore, che può aiutare nella gestione dell'indirizzo email (utile anche per lo Spid), nella lettura della documentazione, attraverso la dotazione di pc. Il tipo di intervento varia a seconda delle fragilità della persona. Gli studi evidenziano l'importanza del ruolo di orientamento ricoperto da organizzazioni no-profit e del Terzo settore, in particolare per raggiungere quanti sono meno informati rispetto ai propri diritti. L'integrazione di varie professionalità e figure appare funzionale per aumentare il *take-up* del reddito minimo (Emin 2014).

Non sempre appare semplice tuttavia maneggiare tali materie per il volontario, che possono apparire tecniche e di competenza degli enti fiscali. L'operatore si informa ed apprende per come possibile attraverso le formazioni in tema, ma anche, (e soprattutto) dall'ascolto attento e della riflessione congiunta con chi, richiedendo il Rdc o Rem, ne ha esperienza diretta. L'operatore di Caritas Ambrosiana unisce quindi all'agire tecnico un'attitudine relazionale (Folgheraiter 2007). La fiducia reciproca che struttura la relazione di aiuto (Donati 1991) permette di aprirsi alla confidenza e alla possibilità di approfondire tematiche che risultano rilevanti per l'accesso alle prestazioni sociali. Nel caso del Rdc, ciò avviene durante il colloquio: parlandone senza timore di giudizi si può conoscere la situazione economica effettiva del nucleo, gli importi ricevuti o le misure già richieste, ricostruire il periodo di arrivo nel Paese ed eventualmente verificare, quando necessario, l'effettiva data di iscrizione in anagrafe. Ciò facilita l'invio di eventuali domande, anche tramite enti fiscali, complete e corrette. L'operatore e la persona assistita valutano congiuntamente l'opportunità di presentare la domanda in base alle specifiche esigenze ed esperienze di ogni nucleo familiare. È unendo la relazione di reciprocità e fiducia al sapere di tipo tecnico che l'operatore di Caritas agisce per assicurare il riconoscimento dei diritti sociali (Hermans e Roets, 2020), colmando anche le lacune del Rdc (Alleanza contro la Povertà 2021; Caritas Italiana 2021).

La relazione di reciprocità che si crea nel centro di ascolto può integrare l'assenza del PUA, non previsto dal Rdc⁷⁸. La mancata previsione del PUA, e quindi dello spazio di relazione con l'assistente sociale preliminare all'inoltro delle domande, può aumentare il rischio di percezioni indebite da parte di chi ritiene, errando, di possedere i requisiti richiesti. La voce delle persone chiarisce che all'origine dell'invio di una domanda in assenza di requisiti non ci sono (o ci sono raramente) tentativi di frode della normativa, quanto invece la difficoltà di far fronte in solitudine alle complesse richieste del Rdc. Per intervenire in aiuto di chi si trova in precarietà economica risulta essenziale il ragionamento condiviso insieme alle persone, che aiutano a comprendere meglio le caratteristiche degli strumenti conosciuti ed anche le difficoltà incontrare per accedere al welfare. È dall'incontro con chi riceve il Rdc che deriva la consapevolezza degli operatori rispetto alle tempistiche di ricarica della tessera, all'insufficienza dell'erogazione per soddisfare i bisogni delle famiglie numerose, agli enti più precisi cui affidarsi. Apprendimenti necessari per venire in aiuto delle altre persone che richiedono un aiuto specifico. Si ritiene quindi che lo spazio aperto dalla relazione possa produrre un effetto significativo, sull'operatività dei servizi ed anche sulle politiche di sostegno al reddito: aumentando il *take-up* e garantendo l'invio di domande pertinenti e corrette (Emin 2014). L'intervento degli operatori può contribuire a colmare il divario tra il riconoscimento formale dei diritti sociali e la loro realizzazione sostanziale (Boone et al. 2018; Dwyer 2019) e può essere utile per correggere le disfunzioni a livello macro e meso.

Non-take up indeed cannot be solely explained in terms of the personal actions, intentions and individual choices of the non-claimants themselves but is crucially affected by the meso- and macro-levels of local welfare systems and policy making and administration (Dewanckel et al 2022, p.11).

Con l'accompagnamento di operatori e volontari risultano domande congruenti con la situazione del nucleo in un preciso momento: lo dimostra l'attenzione al tema dell'Isee corrente degli operatori, che possono sensibilizzare all'utilità dello strumento perché sono aggiornati quasi in tempo reale rispetto al mutamento delle situazioni lavorative e reddituali delle persone. Viene sottolineata dalle interviste anche la capacità di risposta tempestiva e di anticipazione rispetto alla richiesta di aiuto. Gli operatori, in particolare nella relazione con chi attraversa una particolare crisi, contattano in prima persona chi vive l'urgenza e ciò in alcuni casi ha permesso un rapido

⁷⁸ Punto unico di accesso comunale previsto dal Rei

accesso al Rdc a chi si trovava in estrema necessità. Come visto, il vissuto di solitudine, l'assenza di relazioni strutturate, una depressione o altre patologie invalidanti, costituiscono impedimenti concreti che rendono difficile richiedere aiuto, informarsi, accedere ai diritti sociali. In questi casi l'aiuto energico dei volontari ed operatori e la facilitazione di una rete di fronteggiamento che aiuti ad uscire dall'isolamento (Folgheraiter 2011), risultano determinanti per uscire dal senso di *impasse*, anche a partire dalla richiesta di Rdc. Con determinazione l'operatore di Caritas può nel tempo allargare la rete ai familiari, alla società civile e alle realtà territoriali: servizi sociali, enti fiscali, Inps, sindacati, le ATS, l'ufficio Anagrafe, le agenzie per le case popolari. A volte, all'emergere di criticità evidenti (ad esempio sanzioni ingenti e casistiche complesse) si possono includere figure esperte che aiutino a comprendere meglio insieme alla persona una determinata problematica sopraggiunta. Da questa coalizione di chi dimostra interesse e motivazione per un maggiore benessere della persona (Calcaterra 2013) si genera nuovo valore: non solo saranno riconosciuti diritti fondamentali, ma si rafforzeranno nella persona le capacità e volontà di portare un contributo attivo alla vita della comunità, anche alla stessa Caritas.

6.4. L'impatto del Rdc sull'agire dei centri di ascolto e del servizio Sam

Gli effettivi benefici portati dal Rdc e Rem sono stati condivisi non solo da chi ha ricevuto gli importi, ma anche dagli operatori e volontari, che hanno evidenziato la minore pressione rispetto alle richieste di contributi economici a Caritas. Tale cambiamento appare funzionale per agevolare una maggiore riflessività, una relazione paritaria e non paternalista con la persona (Folgheraiter 1998) e per strutturare un percorso di aiuto svincolato dalla logica emergenziale. Oltre al richiedente, che insieme alle somme acquisisce riconoscimento e dignità, attraverso una rinnovata capacità di esercitare scelte, trae beneficio pertanto anche il servizio o il centro di ascolto, meno affaticato⁷⁹. Dai *focus group* emerge che le richieste di pagamento continue provocano un sovraffollamento caotico ed anche l'impossibilità di strutturare un percorso valorizzante, poiché alla persona mancano innanzitutto bisogni primari a cui

⁷⁹ Si ricorda che, al momento della rilevazione dati, si registravano prime segnalazioni all'epoca sporadiche, rispetto all'assenza del requisito di residenza da parte di molti utenti del servizio Sam ed anche di alcuni cda che avevano ricevuto il Rdc. Successivamente tale fenomeno è aumentato fortemente. È probabile quindi, come registrato anche dalla scrivente che siano presentate ora richieste economiche specificamente legate gli oneri debitori nei confronti di Inps.

urge trovare risposta. Anche la fuoriuscita da un percorso di aiuto, in particolare per i senza dimora, assume una nuova prospettiva, dal momento che la persona ha maggiore capacità di decidere da sé e auto-determinarsi. Situazione che appare meno traumatica anche per gli operatori di aiuto, che sono costretti a volte ad effettuare decisioni eticamente impegnative, ad esempio quando finisce un periodo di accoglienza ma la persona si trova priva di risorse economiche per far fronte alle necessità primarie. Come visto, chi ha ricevuto il Rdc senza aver riscontrato criticità, dichiara che il maggior benessere deriva dal disporre in autonomia di una somma che, più o meno consistente, risulta utile a soddisfare i bisogni del proprio nucleo.

Per quanto riguarda gli effetti del Rdc sull'operatività dei centri di ascolto, le persone intervistate ed anche gli operatori hanno riscontrato una maggiore possibilità di copertura delle spese abitative. Sembra diminuire la richiesta di pagamento delle bollette⁸⁰. La possibilità di coprire parte delle spese abitative deriva dalla quota B del Rdc, destinata alla locazione o al mutuo. (Baldini 2021). Tale cambiamento condiziona l'agire operativo del centro di ascolto: che può concentrare le risorse, anche di tipo economico, su bisogni differenti. Si nota tuttavia che non sembra comunque possibile sostenere con il Rdc il pagamento di tutte le spese abitative (locazione o mutuo, bollette, spese condominiali) ed inoltre si evidenziano nella ricerca ulteriori e complesse criticità rispetto al tema dell'abitare a cui il Rdc non dà risposta. Le criticità rispetto alla difficoltà di coprire le spese abitative con il Rdc soprattutto in determinate aree del Nord del Paese sono state sottolineate dagli studiosi (Hohnerlein 2019; Baldini e Gallo 2021). Un'insostenibilità abitativa peculiare caratterizza oggi la città di Milano (Ranzini 2022; Caritas Roma 2022) ed è stata evidenziata da tutte le persone che a vario titolo hanno preso parte alla ricerca. Il vissuto di fatica è evidente e la casa, che quando c'è non è idonea o è poco sostenibile e quando non c'è genera gravi traumi a livello individuale, è la prima preoccupazione condivisa. In linea con quanto riportato da recenti dati (Forum Disuguaglianze e Diversità 2021; Maino et al. 2021; Caritas Italiana 2022, Istat 2022) sono emersi molteplici aspetti caratterizzanti la povertà abitativa. Esperienze traumatiche, come lo sfratto e l'allontanamento dalla propria abitazione o la vita in strada. In molti dichiarano di non riuscire a pagare con regolarità le spese, vivono in abitazioni sovraffollate, troppo piccole rispetto alle dimensioni del nucleo o non adatte alle esigenze familiari, non trovano una sistemazione alternativa sostenibile sul mercato, vivono in case popolari o in alloggi temporanei poco funzionali o presentano spesso

⁸⁰ Tuttavia in seguito alla ricerca, in seguito agli effetti della pandemia ed anche alla crisi generata dalla guerra, sono aumentate le richieste di pagamento delle bollette come anche indicano i dati Caritas

domanda per accedervi ma senza successo. Nonostante le entrate, rimangono molteplici criticità sperimentate da chi si rivolge a Caritas: per cui non sembrano sufficienti contributi economici, ma si rendono necessarie politiche di sostegno ed investimenti strutturali. Emerge anche un'ulteriore conseguenza che si riflette sui centri di ascolto e sul servizio Sam: con la carta Rdc è possibile disporre di maggiori risorse per acquistare beni alimentari autonomamente. C'è chi pertanto non richiede più l'aiuto alimentare al centro di ascolto, riuscendo a provvedere da sé. Tra le persone senza dimora il cambiamento è significativo dal momento che non si è più costretti a dipendere quotidianamente dalle mense pubbliche, ma si ha la possibilità di acquistare da sé quanto si preferisce.

Un ulteriore tema emerso, cui si è accennato, è l'irrobustimento delle reti territoriali, che appare anche conseguenza del Rdc e che, come visto, è anche frutto del lavoro di facilitazione relazionale dell'operatore e del volontario di Caritas. Riguardo al rapporto con i servizi sociali e i CPI, i patti di inclusione all'epoca della raccolta dati faticavano ad essere implementati. (Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza 2021) Si sottolinea un aspetto peculiare al riguardo: alcune persone intervistate si aspettavano una chiamata dal CPI, ma non erano consapevoli della possibilità di intraprendere un percorso con i servizi sociali come percettori di Rdc. A volte si trattava di persone in evidente fragilità e che da lungo tempo non percepivano un reddito da lavoro. Tale aspetto, quando è stato chiarito dalla ricercatrice, ha generato anche perplessità ed incomprensione. Si riconosce prevalentemente la natura lavoristica del Rdc e tale visione ha portato alla delegittimazione dei percorsi di inclusione (Arlotti 2021) ed anche alla mancata conoscenza degli stessi da parte di chi ne potrebbe beneficiare. In un solo caso tra le persone intervistate il patto di inclusione sociale, la cui attuazione ha coinvolto anche l'operatore del Sam, ha portato all'attivazione di una borsa lavoro. Non erano invece state avanzate proposte concrete da parte dei CPI. In assenza di chiamate, alcuni percorsi di formazione ed orientamento al lavoro sono stati attivati dalla stessa Caritas, ad esempio attraverso il servizio Siloe. Altre volte le persone sono riuscite ad intraprendere un'attività lavorativa attivandosi da sé, dopo aver a lungo atteso una proposta in quanto percettori di Rdc. Di fatto a distanza di mesi dall'erogazione quasi tutte le persone incontrate hanno dichiarato di aver ricevuto unicamente il contributo economico, con sporadici colloqui ai servizi. La retorica lavorista (Ciarini 2021; Anselmo et al. 2020) ha generato forti aspettative iniziali sia in chi aveva esperienze recenti ma anche in quanti da tempo non avevano un impiego. Ne consegue disillusione e demoralizzazione

personale. Il solo contributo può aumentare la sensazione di poca utilità e le azioni di riconoscimento messe in atto da operatori e volontari possono essere quindi funzionali a restituire senso di valore e dignità. Per chi ha esperienza di marginalità estrema ritrovare beni primari, come un alloggio confortevole, del cibo di buona qualità, ed insieme essere trattati con rispetto aiutano a trovare dignità. Non avere un luogo sicuro in cui dimorare costituisce una violazione dei diritti fondamentali (Fiopds) ed essere senza dimora condiziona fortemente il vissuto personale:

Una dimensione degradante di povertà di relazioni e di affetti, di assoggettamento alle costrizioni del bisogno, della malattia, della sofferenza, dello stigma e dell'ingiustizia sociale, nella quale la sua dignità viene negata e dentro la quale viene fortemente limitato il libero arbitrio e la libertà personale (Fio.psd, Carta dei valori, n°5⁸¹)

I racconti chiariscono che proprio dalla nuova accoglienza o dalla casa popolare a lungo attesa si può generare sicurezza ed un senso di umanità. Chi ha partecipato alla ricerca dimostra di contrastare l'*othering* prestando ascolto attento alla voce di chi non riceve equa considerazione, ed anche incoraggiando e sostenendo le capacità individuali che possono essere oscurate dal vissuto di povertà. L'approccio delle capacità, secondo la prospettiva di Sen (2000) si collega ai concetti di *agency* e libertà di condurre differenti tipi di vita.

6.5. L'importanza di promuovere spazi di partecipazione

L'operatore territoriale di Caritas Ambrosiana sembra pertanto assumere una posizione di ascolto di una *life-knowledge* (Krumer-Nevo 2005 p.99) nel momento del colloquio e presta attenzione alle condizioni strutturali che possono aggravare la povertà. La visione del volontario e dell'operatore di Caritas si contrappone alla retorica del fannullone dipendente del Rdc (Busso et al. 2018) o del furbetto. Si focalizza sulle cause che possono portare alla povertà ed aumentare il senso di esclusione sociale. L'agire si rispecchia nella definizione di solidarietà di Papa Francesco all'interno dell'Enciclica "Fratelli Tutti", che appare come:

Pensare e agire in termini di comunità, di priorità della vita di tutti sull'appropriazione dei beni da parte di alcuni. È anche lottare contro le cause strutturali della povertà, la disuguaglianza, la mancanza di lavoro, della terra

⁸¹ <https://www.fiopds.org/chi-siamo/la-carta-dei-valori/>.

e della casa, la negazione dei diritti sociali e lavorativi (Papa Francesco 2020, par. 116)

Quanti sono stati incontrati dimostrano di impegnarsi per rimuovere la sensazione di assenza di potere che appartiene a chi si trova in povertà e che impedisce o limita una piena partecipazione alla vita della comunità. La relazione con la persona è finalizzata alla liberazione dalla situazione di oppressione (Folgheraiter 2012) per ritrovare una dimensione di benessere. L'operatore e il volontario intervengono sulle condizioni di contesto, sui dispositivi istituzionali (Sen 2000), sulle violazioni dei diritti al fine di promuovere le capacità e l'auto-determinazione. Durante i focus group è emersa ad esempio piena consapevolezza rispetto ai profili degli esclusi dal Rdc ed è stata sottolineata l'iniquità della richiesta di residenza decennale per l'accesso (D'Onghia 2021; Vincieri 2022). Si richiama in merito anche

Advocating and upholding human rights and social justice is the motivation and justification for social work (IFSW 2014)

Gli operatori e volontari di Caritas appaiono come agenti di cambiamento di fronte a politiche inique (De Coorte e Roose 2020) e si connettono alle realtà del territorio al fine di promuovere un migliormaneto: ad esempio agevolando la comunicazione con i Comuni ed Inps per aiutare chi è stato sanzionato ma è stato presente per almeno dieci anni in Italia a testimoniare la presenza con idonea documentazione. Tale predisposizione appare congruente con i principi della *policy practice* (Gal e Weiss-Gal 2013; Gilboa e Weiss-Gal 2022). In generale alcuni aspetti come la residenza anagrafica, l'assenza di idoneo permesso di soggiorno, le criticità del mercato del lavoro e l'assenza di opportunità concrete per i propri assistiti vengono considerati cause della mancata piena partecipazione alla vita sociale. Per Lodigiani e Riva (2011) il contesto istituzionale e le pratiche regolative e di governo del sistema condizionano la possibilità di partecipazione.

La scarsa (o assente!) capacità di scelta, partecipazione e voce dei soggetti marginali è infatti radicata in un determinato contesto istituzionale e condizionata dalle relative pratiche regolative, di allocazione delle risorse, di governo del sistema (Lodigiani e Riva 2011, p. 151)

Emerge che, avendo ritrovato senso di valore, a seguito dell'importo ricevuto e dell'aiuto di Caritas, diversi intervistati si sono resi disponibili per collaborare alle attività del centro di ascolto, o ad esempio della Piazzetta nel caso di persone senza dimora. Anche dai risultati dell'indagine Inapp-Plus emerge che uno degli effetti positivi del Rdc è il dedicarsi ad attività di volontariato e solidarietà per la collettività (Inapp-Plus 2022). A volte le

persone sono state incoraggiate da volontari ed operatori che hanno facilitato la strutturazione di reti e di relazioni di aiuto reciproche (Folgheraiter 2011) o ancora hanno richiesto per prime come poter contribuire a fronte dell'aiuto ricevuto. Si sono così sviluppate relazioni di mutualismo, proprio a partire dalla volontà di quanti, che hanno ricevuto aiuto, sono stati spinti a contribuire al miglioramento della stessa Caritas. Tali reti si sono strutturate da forme di *empowerment* relazionale (Folgheraiter 1998). Dove sono stati incoraggiati gli spazi di partecipazione si è generato un valore aggiunto nella comunità: il nuovo senso di utilità porta ad entrare in relazione con altri che sperimentano simili situazioni di criticità, per promuovere un reciproco cambiamento. Dai legami di fiducia e reciprocità costruiti attorno al centro di ascolto, alla parrocchia, al quartiere, si alimenta capitale sociale (Donati 2010). Ciò ha un impatto positivo sui centri di ascolto, sugli Empori della solidarietà in cui anche si opera come volontari e su altri servizi di Caritas, che si arricchiscono di nuove risorse che rendono maggiormente sostenibili le attività. Chi vi agisce oltretutto è spinto da un senso di appartenenza e di cura, nell'accezione della *care* relazionale. Gli intervistati hanno raccontato di essere attivi nell'organizzazione del magazzino, nella cura degli spazi, alle attività di scarico del camion dei beni alimentari. Attività di supporto che risultano essenziali per l'operatività quotidiana. Vengono coinvolti a volte anche i familiari ed altre persone che gravitano attorno alla parrocchia: aumenta il senso di corresponsabilità e la cura verso una comunità in cui ci si sente partecipi e riconosciuti. Sembra delinearsi un micro sistema di welfare societario e relazionale (Folgheraiter 2007): in cui le reti familiari, amicali, parentali vengono chiamate in causa nella definizione della relazione di aiuto. Si struttura una forma di politica sociale societaria o relazionale dove le iniziative di *well being* sono espressione di azione e sollecitudine civica di cittadini interessati (Folgheraiter 2006 p. 15). Dalle interviste e dalla voce degli operatori e volontari si attenua la separazione tradizionale tra aiutante ed aiutato, in favore di una relazione paritaria e reciproca.

Il reciproco apprendimento tra chi fornisce l'intervento (provider) e chi lo fruisce (recipient) quando c'è davvero, manda all'aria questi ruoli stereotipici, appunto di chi dà e chi riceve aiuto. (Folgheraiter 1998, p. 378)

Una caratteristica evidente è la libertà della relazione. Non deriva da un aiuto condizionale o sanzionatorio, né è imposta a quanti sono stati incontrati. Chi si rende utile in prima persona come volontario non lo fa perché si aspetta in cambio un contributo economico o una borsa alimentare più pesante

dell'usuale. Tale aspetto è ben evidenziato dalle parole degli intervistati. Contribuire alla funzionalità del centro di ascolto o di un'altra realtà con cui si è stretta una relazione è una scelta libera personale, e a volte può essere incoraggiata dagli operatori, ma appare sempre funzionale a portare maggiore benessere e senso di riconoscimento. Gli studi di metodologia relazionale affermano che chi riceve un aiuto relazionale diventi a sua volta promotore di percorsi di sviluppo comunitario (Raineri 2004). Tale aspetto ha ancor più significato se si considera che spesso chi riceve il Rdc, come visto, si può sentire demotivato non trovando spazi di attivazione personale, ricevendo unicamente il contributo economico.

Il particolare approccio di ricerca partecipativa adottato (Fleming et al. 2014; Alridge 2015) chiarisce che la partecipazione delle persone che hanno esperienza di povertà va sostenuta, perché porta beneficio su diversi livelli. Si evidenziano dalla ricerca le potenzialità di una partecipazione anche al di fuori delle attività principalmente manuali, fisiche o di tipo organizzativo. La partecipazione attiva alla ricerca nella riflessione sulle tematiche del sistema del welfare ha portato diversi benefici. Ha permesso di potenziare risorse personali dei coinvolti, rafforzando la capacità di lavoro in gruppo con persone non conosciute, così come portando nuove conoscenze, rispetto alla ricerca sociale ed anche a specifici aspetti del Rdc, Rem o di altre prestazioni sociali, che sono risultati utili anche per rileggere la situazione personale. Le persone sono state formate sulle caratteristiche della ricerca ed in particolare sulla conduzione delle interviste, condotte in prima persona da A. Le interviste tra pari si sono caratterizzate per la capacità di comprensione, di rispondere empaticamente, e per la dimensione di reciprocità (Folgheraiter 2012). Risulta arricchente il punto di vista specifico di chi richiede aiuto rispetto alla riflessione sui temi delle politiche sociali che per primi ben conoscono. Nonostante l'esperienza soggettiva di Rdc fosse primario interesse di ricerca, dalla voce di chi ha partecipato è stato possibile approfondire ulteriori aspetti, che erano stati poco considerati in fase di disegno della ricerca (Panciroli 2019). Come le particolari barriere strutturali affrontate per accedere alle prestazioni sociali ed un tema da tutti condiviso e prioritario: le criticità dell'abitare. La co-costruzione dello strumento di ricerca ha permesso di focalizzare domande pertinenti, congruenti con le problematiche quotidiane del vivere in povertà: ne è risultato uno strumento profondo, denso ma al tempo stesso accessibile ed adatto per incontrare persone in povertà (Kara 2015). Anche la terminologia risulta precisa, non stigmatizzante, di chiara comprensione. La collaborazione tra chi è esperto per esperienza dell'aiuto di Caritas e l'operatore/volontario,

che porta con sé uno sguardo più tecnico ed ampio rispetto alla povertà, è stata determinante per allargare la riflessione rispetto al sistema del welfare di contrasto alla povertà: ciò permette di riconoscere con maggiore consapevolezza dinamiche di potere, evidenti disfunzioni, illogicità, o quelli che sono stati definiti da chi ha partecipato alla ricerca veri e propri “paradossi”. Inoltre la partecipazione di chi conosce per esperienza diretta il sistema di aiuto di Caritas Ambrosiana ha permesso di delineare possibili suggerimenti operativi e spazi futuri di azione. Nelle fasi maggiormente partecipate è emersa inoltre la capacità personale di approfondire ed analizzare criticamente il proprio vissuto per contribuire ad una riflessione comune. Tale approccio ha permesso di bilanciare l’esperienza soggettiva ed umana di quanti si trovano in povertà e richiedono gli strumenti di sostegno al reddito, con una visione più globale e complessiva delle dinamiche di povertà. (ATD, fourth world, 2019).

La fase di analisi partecipata dei dati ha creato un dialogo reciproco, che ha favorito la relazione alla pari tra le diverse esperienze. Uno scambio di punti di vista definito *merging of knowledge* (Fourth World University ResearchGroup 2007): in cui si sono unite le conoscenze di chi è esperto per esperienza, di chi opera in Caritas a livello di campo, e del ricercatore che opera anche internamente nella riflessione sulle politiche.

A prerequisite in the fight against poverty and social exclusion is the recognition of people living in poverty as actors in their own right. Recognizing the role that people living in poverty can play also means recognizing the knowledge gained from life experience that they bring with them and without which other kinds of knowledge (academic knowledge or practical knowledge) are ‘incomplete’ and eventually inefficient, even having the opposite effect to that which was initially intended⁸²

Si delinea un approccio trasformativo in cui gli esperti per esperienza non vengono solo ascoltati, ma anche modellano la riflessione, intervenendo sui contenuti, sui possibili miglioramenti delle politiche, sulle maggiori criticità dal proprio punto di vista. Nell’ *empowerment* relazionale l’operatore esperto cede potere terapeutico all’utente per farsi aiutare ad aiutarlo, promuovendo un apprendimento reciproco che diviene funzionale alla risoluzione del problema di vita (Folgheraiter 1998). Tale attenzione adottata ha permesso di

⁸² Si veda in proposito:

<https://www.atd-fourthworld.org/wp-content/uploads/sites/5/2021/10/2021-09-08-ATDFourthWorld-GuidelinesMergingKnowledge.pdf>

creare un dibattito inclusivo (Beresford e Wilson 1998) in cui la collaborazione ha superato le specifiche appartenenze e professionalità. Durante le fasi partecipate (dagli incontri con il gruppo guida all'analisi partecipata dei dati) sono emerse situazioni peculiari che per essere analizzate hanno portato ad un approfondimento della normativa: ciò ha permesso una maggiore profondità della ricerca ed anche ha generato nuove conoscenze utili in chi riceve il Rdc o Rem, negli operatori Caritas ed anche nel ricercatore. Si ritiene importante pertanto incrementare gli spazi di partecipazione per analizzare tematiche del welfare che abbiano una forte ripercussione sul vissuto personale delle persone in fragilità e che riguardino i temi delle politiche sociali. Possono derivarne studi e riflessioni operative più accurate, precise e che restituiscano dignità e riconoscimento a chi trovandosi in povertà sperimenta il mancato riconoscimento di diritti fondamentali.

7. CONCLUSIONI

Il presente studio ha fatto emergere il vissuto delle persone che hanno esperienza diretta di Rdc o Rem e che si rivolgono ai centri di ascolto o al servizio Sam di Caritas Ambrosiana. Dalla voce delle persone che hanno partecipato sono state evidenziate le dimensioni di fatica che caratterizzano il vivere in povertà e che sperimenta in particolare chi richiede una misura di sostegno al reddito: come lo stigma e la mancata considerazione ricevuta, le discriminazioni e le barriere strutturali, le difficoltà di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione. Emergono però anche le capacità di chi contrasta la situazione di precarietà con una disposizione risoluta e determinata e ricerca costantemente una via di uscita dalla povertà e dallo stesso Rdc, anche tramite l'aiuto degli operatori e dei volontari di Caritas Ambrosiana.

Il Reddito di cittadinanza, nonostante le sue criticità, è uno strumento senz'altro utile e che porta beneficio a chi lo riceve: dall'importo economico si può trovare dignità e maggiore autonomia e si allevia la percezione di insicurezza quotidiana, con ripercussioni positive anche a livello familiare. Gli effetti benefici emergono anche dalla narrazione di volontari e operatori: la copertura del Rdc porta a minori richieste di contributi economici a Caritas e, conseguentemente, ad una maggiore capacità progettuale e possibilità di strutturare una relazione reciproca e non sbilanciata con le persone incontrate.

Il Rdc viene comunque considerato temporaneo, dal momento che si desidera innanzitutto acquisire indipendenza dagli aiuti del welfare, che si può realizzare anche attraverso l'accesso ad un lavoro dignitoso, tutelato, equamente retribuito, che tuttavia per molti appare un'illusione lontana. Ascoltando la voce esperta di chi presenta una domanda di Rdc si delinea pertanto un'immagine ben diversa da quella diffusa da una retorica del *fannullone*, *furbetto* o che rimane *sdraiato sul divano*. L'intervento di Caritas Ambrosiana appare importante, al fine di dare riconoscimento e promuovere la partecipazione di chi sperimenta un senso di poca utilità e disillusione e che attende una proposta di inclusione prevista dalla normativa. L'approccio di ricerca partecipativa ha dimostrato che è utile e genera un valore aggiunto l'inclusione di esperti per esperienza anche nella riflessione rispetto ai temi della povertà.

Sembra utile riassumere di seguito alcune indicazioni per l'agire di Caritas Ambrosiana che sono state tracciate da chi ha partecipato e che possono

aiutare ad orientare le future azioni nel campo delle politiche sociali di sostegno al reddito:

- Rafforzare i sistemi di comunicazione, per assicurare informazioni chiare e tempestive rispetto al reddito minimo e alle altre politiche che maggiormente interessano persone in povertà;
- Considerare le difficoltà affrontate da chi viene escluso dai sistemi di protezione sociale, ad esempio per l'assenza di requisiti di residenza e soggiorno. Implementare il lavoro di *advocacy* per ampliare l'esigibilità dei diritti e promuovere il miglioramento delle politiche in cui si evidenzino discriminazioni ed inequità;
- Implementare i rapporti di collaborazione con altre realtà del proprio territorio per costruire una rete integrata che aiuti a fronteggiare le problematiche affrontate, dati i complessi problemi che possono emergere anche rispetto al Rdc;
- Agire a livello culturale per combattere gli stereotipi e lo stigma diffuso che condiziona il vissuto di chi vive in povertà e richiede il Rdc;
- Investire sugli spazi, intesi anche come luoghi fisici e strutturali, di accoglienza ed ascolto, che possono aiutare a restituire dignità a chi spesso è svalutato, oggetto di stigma e con fatica richiede aiuto;
- Riflettere su come tutelare quanti hanno ricevuto il Rdc ma hanno ora un debito consistente a fronte di sanzioni ricevute (ad esempio per l'assenza del requisito di residenza);
- Presidiare ed innovare le risposte rispetto al tema della povertà abitativa, non adeguatamente contrastata dagli attuali strumenti del welfare;
- Valorizzare chi riceve il Rdc e può sperimentare senso di poca utilità e dipendenza. In particolare, c'è chi possiede alte qualifiche ma per problemi strutturali fatica ad inserirsi nel mercato del lavoro; in molti hanno invece bassi livelli di scolarizzazione e molteplici fragilità;
- Trovare spazi di partecipazione attiva per le persone che richiedono aiuto a Caritas Ambrosiana, in modo da ribaltare la tradizionale visione aiutante-aiutato e da incoraggiare dinamiche di reciprocità e solidarietà;
- Riconoscere che è dalla relazione di reciproca fiducia che si genera il cambiamento, funzionale ad una maggiore percezione di benessere. Della relazione con l'operatore e il volontario di Caritas si apprezza in particolare la libertà, flessibilità, assenza di rigidità, mutualità.

8. BIBLIOGRAFIA

- Abma, T., Banks, S., Cook, T., Dias, S., Madsen, W., Springett, J., & Wright, M. T. (2019). *Participatory research for health and social well-being*. Cham: Springer.
- Actionaid. (2020). *La pandemia che affama l'Italia. Covid 19, povertà alimentare e diritto al cibo*.
- Alaimo, A. (2017). Il reddito di inclusione attiva: note critiche sull'attuazione della legge n. 33/2017. *Rivista del diritto della sicurezza sociale*, 17(3), 419-452.
- Aldridge, J. (2014). Working with vulnerable groups in social research: dilemmas by default and design. *Qualitative Research*, 14(1), 112-130.
- Aldridge, Jo (2015). *Participatory research: Working with vulnerable groups in research and practice*. Bristol: Policy Press.
- Alfano, V., Cicatiello, L., & Maffettone, P. (2019). Giano trifonte. Il Reddito di Cittadinanza: universal basic income, sussidio di disoccupazione o incentivo ad andar sommerso? *Rivista economica del Mezzogiorno*, 33(3-4), 871-891.
- Alleanza contro la povertà in Italia (2019), *Il Reddito di Inclusione (rei). Un bilancio*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli.
- Alleanza contro la povertà in Italia (2021), *Position paper basato sui risultati della ricerca dell'alleanza contro la povertà in Italia, 7 ottobre 2021* <https://bit.ly/3rxr7ko>
- Amaturo, E., 2012. *Metodologia della ricerca sociale*. UTET università.
- Amuedo-Dorantes, C., Arenas-Arroyo, E., & Sevilla, A. (2018). Immigration enforcement and economic resources of children with likely unauthorized parents. *Journal of Public Economics*, 158, 63-78.
- Anpal, Reddito di cittadinanza, nota n°9/2022, disponibile in https://www.anpal.gov.it/documents/552016/762875/Nota+RdC+n.+9+Focus+136_giugno+7+ottobre.pdf/55bee4b3-3be6-5338-8866-4fc52c782248?t=1665152093415 Ultima consultazione dicembre 2022
- Anselmo M., Morlicchio E., Pugliese E. (2020), *Poveri e imbroglioni. Dentro il Reddito di Cittadinanza*, *Rivista Il Mulino*, n.1, pp.53-63.
- ARD Fourth World (1996), *Talk With Us, Not At Us* (London, ATD Fourth World)
- Arnkil, T. E., & Seikkula, J. (2013). *Metodi dialogici nel lavoro di rete*. Trento: Erickson.
- Ascoli, U., Pavolini, E., & Ranci, C. (2003). The new partnership: The changing relationship between state and the third sector in Italy. In U. Ascoli & C. Ranci (Eds.), *Dilemmas of the welfare mix*. New York: Springer.

- Ascoli, U. (a cura di) (2011), *Il welfare in Italia*, il Mulino, Bologna.
- Ascoli U. (2020), *Welfare State all'italiana e disuguaglianze sociali*, *Politiche Sociali*, n.1, pp.3-18
- Atkinson, A. B. (1970). On the measurement of inequality. *Journal of economic theory*, 2(3), 244-263.
- Atkinson, A. B. (2015). *Inequality*. In *Inequality*. Harvard University Press.
- Bahle, T., Hubl, V., & Pfeifer, M. (2011). The last safety net. A handbook of minimum income protection in.
- Baldini, M., Busilacchi, G., & Gallo, G. (2018). Da politiche di reddito minimo a sistemi integrati nel contrasto alla povertà? Un'analisi di dieci paesi europei. *La rivista delle politiche sociali*, 2, 189-211.
- Baldini, M., & Gori, C. (2019). Il reddito di cittadinanza. *Il Mulino*, 68(2), 269-277.
- Baldini, M., G., Gallo, L., Lusignoli e S., Toso. "Le politiche per l'assistenza: il Reddito di cittadinanza" Working paper, DEMB WORKING PAPER SERIES, Dipartimento di Economia Marco Biagi - Università di Modena e Reggio Emilia, 2019. https://doi.org/10.25431/11380_1196200
- Baldini, M., & Gallo, G. (2020). Per il reddito di cittadinanza è tempo di bilanci.
- Baldini M., Gallo G. (2021), *Reddito di Cittadinanza: beneficiari, contributi economici e criticità emerse*, in C. Gori (a cura di), *Rapporto 2020 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Capitolo 1, Roma, Caritas.
- Banks, S. (2008). Critical commentary: Social work ethics. *The British Journal of Social Work*, 38(6), 1238-1249.
- Barberis E., Paraciani R. e Saruis T. (2019), *Tra il dire e il fare: la prospettiva street-level e l'implementazione delle politiche di welfare*. Nota introduttiva al focus. *Politiche Sociali*, n.3: 309-406.
- Barberis E., Martelli A. (2021), *Covid-19 e welfare dei servizi in Italia*. Linee emergenti nel contrasto alla povertà e alla vulnerabilità sociale, *Rivista Politiche sociali/Social Policies*, Il Mulino.
- Barbetta, P. (Ed.). (1997). *The nonprofit sector in Italy*. Manchester: Manchester University Press.
- Barbieri, P., & Cutuli, G. (2010). A uguale lavoro, paghe diverse. Differenziali salariali e lavoro a termine nel mercato del lavoro italiano. *Stato e mercato*, 30(3), 471-504.

- Barbieri, B., Cutuli, G., & Scherer S. (2018). In-work poverty in a dual labour market: Individualization of social risks or stratification of social inequality?. *Stato e mercato*, (3), 419-460.
- Barbieri, P. (2019). Il lavoro povero in Italia: determinanti strutturali e politiche di contrasto. *Lavoro e diritto*, 33(1), 5-28.
- Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary*. NASW press.
- Barnes M. (1999), *Utenti, carer e cittadinanza attiva: politiche sociali oltre il welfare state*, Trento, Erickson.
- Baumberg, B., Bell, K., Gaffney, D., with Deacon, R., Hood, C. and Sage, D. (2012), *Benefits stigma in Britain*, London: Elizabeth Finn Care/Turn2us.
- Baumberg B. The stigma of claiming benefits: a quantitative study. *Journal of Social Policy*. 2016;45(2):181–99.
- Bazzani, G., & Pasqualini, M. (2022). La residenza anagrafica per le persone senza fissa dimora. *Il Mulino*, 71(3), 178-186.
- Bennett, F. and Roberts, M. (2004) *From input to influence: Participatory approaches to research and inquiry into poverty*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Beresford P. (1994), *Changing the culture: Involving service users in social work education*, London, Central Council for Education and Training in Social Work.
- Beresford, P., Green, D., Lister, R., & Woodard, K. (1999). *Poverty first hand: Poor people speak for themselves*. Poverty publication-child poverty action group.
- Beresford P (2000) Service users' knowledge and social work theory: Conflict or collaboration. *British Journal of Social Work* 30(4): 489–503.
- Beresford, P., & Hoban, M. (2005). *Participation in anti-poverty and regeneration work and research. Overcoming barriers and creating opportunities*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Beresford, P., & Croft, S. (2012). *User Controlled Research: Scoping Review*, London, NHS National Institute for Health Research (NIHR) School for Social Care Research. London: London School of Economics.
- Beresford P. (2016), *All our Welfare. Towards participatory social policy*, Bristol, Policy Press.
- Bergamante F., De Angelis M., De Minicis M., Mandrone M. (2022), *Reddito di cittadinanza. Evidenzedall'indagine Inapp-PLUS*, Inapp Policy Brief n.27, Roma, Inapp <https://oa.inapp.org/xmlui/handle/20.500.12916/3438>

- Bergold J., Thomas S. (2012), Participatory Research Methods: A Methodological Approach in Motion, in «Forum: Qualitative Social Research», Vol. 13, n. 1, Art. 30, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1201304>
- Bertozzi, R. (2010). A participatory approach to research with migrant working adolescents. *Migration Letters*, 7(1), 57-67.
- Bichi R. (2005), *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Roma, Carocci Editore.
- Blomberg, H., Kroll, C., Kallio, J., & Erola, J. (2013). Social workers' perceptions of the causes of poverty in the Nordic countries. *Journal of European Social Policy*, 23(1), 68-82.
- Boccardo, N. (2014). European Minimum Income Network thematic report Non take-up of minimum income schemes by the homeless population. https://eminnetwork.files.wordpress.com/2014/12/emin_homeless_nontakeup_2014_final_en.pdf; ultima consultazione ottobre 2022
- Boeri, T., De Philippis, M., Patacchini, E., & Pellizzari, M. (2015). Immigration, housing discrimination and employment. *The Economic Journal*, 125(586), F82-F114.
- Bolzoni, M., & Granaglia, E. (2021). Work-Related Conditionality and Minimum Income Schemes: Where Is the Eu Going? *Autonomie locali e servizi sociali*, 44(3), 593-619.
- Bonvin, J. M., & Laruffa, F. (2018). Human beings as receivers, doers and judges. The anthropological foundations of sustainable public action in the capability approach. *Community, Work & Family*, 21(5), 502-518.
- Boone, K., Roets, G. And Roose, R. (2018) 'Social work, poverty and anti-poverty strategies: Creating cultural forums', *The British Journal of Social Work*, 48(8), pp. 2381-99.
- Boone, K., Roets, G., & Roose, R. (2019). Social work, participation, and poverty. *Journal of Social Work*, 19(3), 309-326.
- Bozzao P. (2020). Reddito di cittadinanza e laboriosità. *Giornale di diritto del lavoro e di relazioni industriali*, 165: 1. DOI: 10.3280/GDL2020-165001.
- Brandolini, A., Magri, S., & Smeeding, T. M. (2010). Asset-based measurement of poverty. *Journal of Policy Analysis and Management*, 29(2), 267-284.
- Brodkin, E.Z., 2011, Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism, in «*Journal of Public Administration Research and Theory*», 21, i253, pp. 253-277.

- Bruch, S. K., Meyers, M. K., & Gornick, J. C. (2018). The consequences of decentralization: Inequality in safety net provision in the post-welfare reform era. *Social service review*, 92(1), 3-35.
- Bruckmeier, K., Riphahn, R. T., & Wiemers, J. (2021). Misreporting of program take-up in survey data and its consequences for measuring non-take-up: new evidence from linked administrative and survey data. *Empirical economics*, 61(3), 1567-1616.
- Burgalassi, M., Tilli, C. (2021), l'attivazione negli interventi di servizio sociale per il contrasto della povertà, tra responsabilità individuale e capacitazione, in «Autonomie locali e servizi sociali», 1, pp. 103-117.
- Busilacchi G., 2013, Welfare e diritto al reddito. Le politiche di reddito minimo nell'europa a 27, Franco Angeli, Milano
- Busilacchi, G., Gallo, G., & Luppi, M. (2021). Qualcosa è cambiato? I limiti nella implementazione del Reddito di cittadinanza e il vincolo della path dependency. *Social Policies*, 8(3), 553-578.
- Busso S., Meo A. (2015), La Carta Acquisti Sperimentale per la lotta alla povertà. Il caso di Torino, *Autonomie locali e servizi sociali*, n.3, pp.377-393.
- Busso, S., Meo, A., & Morlicchio, E. (2018). Il buono, il brutto e il cattivo. Rappresentazioni e forme di "regolazione dei poveri" nelle misure di sostegno al reddito.
- Busso, S. (2020). Povertà urbana e misure di contrasto tra livello nazionale e locale: opportunità e problemi di integrazione.
- Cabiati, E., & Panciroli, C. (2019). Service Users as Collaborators in Social Work Practice, Research, and Education. *Socialine teorija, empirija, politika ir praktika*, 19, 95-105.
- Calcaterra, V., 2013. Il Centro di Ascolto. Analisi relazionale dell'esperienza di Caritas Ambrosiana (pp. 13-218). Erickson.
- Calcaterra, V., (2014). Il portavoce del minore. Manuale operativo per l'advocacy professionale, Trento, Erickson.
- Campbell D.E., West M.R., Peterson P.E. (2005), Participation in a national, means-tested school voucher program, *Journal of Policy Analysis and Management*, n.24, pp.523-541.
- Canali, C., Geron, D., Innocenti, E., & Vecchiato, T. (2017). Superare la povertà valorizzando i poveri: indicazioni dalla Sardegna.
- Cantillon, B., & Vandebroucke, F. (Eds.). (2014). Reconciling work and poverty reduction: How successful are European welfare states?. Oxford University Press.

- Cardone, P., Deidda, M., & Marocco, M. (2019). Le opinioni sulla condizionalità: i risultati in Italia dell'european Social Survey.
- Caritas Ambrosiana -Osservatorio delle povertà e delle risorse, La povertà nella Diocesi ambrosiana. Dati 2020, Milano ottobre 2021.
- Caritas Ambrosiana -Osservatorio delle povertà e delle risorse, La povertà nella Diocesi ambrosiana. Dati 2021, Milano ottobre 2022.
- Caritas Italiana (2018) primo rapporto di valutazione sull'impatto del sostegno per l'inclusione attiva nell'ambito dei servizi Caritas, Roma.
- Caritas Italiana (2020). Gli anticorpi della solidarietà. Rapporto 2020 su povertà ed esclusione sociale in Italia.
- Caritas Italiana (2021), Lotta alla povertà. Imparare dall'esperienza, migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza, Teramo, Edizioni Palumbi.
- Caritas Roma (2022). La vera sfida, abitare con il cuore la città, disponibile in http://www.caritasroma.it/wp-content/uploads/2022/07/Manuale_Abitare.pdf ; ultima consultazione maggio 2022.
- Casillo, R. (2019). Il reddito di cittadinanza nel dl 28 gennaio 2019, n. 4: precedenti, luci e ombre. *Rivista del diritto della sicurezza sociale*, 19(3), 557-574.
- Castel, R. (2004). *L'insicurezza sociale. Che significa essere protetti*, 35.
- Cersosimo, D. E Nisticò, R. (2013), *Un paese disuguale: il divario civile in Italia, Stato e mercato*, n. 2, pp. 265-300.
- Chase, E. and Walker. R. (2013). 'The co-construction of shame in the context of poverty: Beyond the threat to the social bond', *Sociology*, 47(4), pp. 739-754.
- Ciarini, A., & Villa, A. (2021). *Contrasto alla povertà e politiche attive del lavoro in Italia prima e dopo la pandemia. Quali effetti a seguito dell'introduzione del Reddito di Cittadinanza?*. *Rivista economica del Mezzogiorno*, 35(4), 659-676.
- Cies (2009), *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale*, Anno 2009, Roma.
- Ciglieri A. (2021), *I nodi dell'attuazione*, in Caritas (a cura di), *Lotta alla povertà. Imparare dall'esperienza, migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza*, Teramo, Edizioni Palumbi, pp.219-242.
- Clark, A., Moss, P., & Kjørholt, A. T. (Eds.). (2005). *Beyond listening: Children's perspectives on early childhood services*. Policy Press.

Clegg, D. (2014). Themed section: Reforming minimum income protection in Europe. *Journal of International and Comparative Social Policy*, 30(2), 127-127.

Colozzi, I. (2012). *Dal vecchio al nuovo welfare: percorsi di una morfogenesi. Dal vecchio al nuovo welfare, 0-0*. Milano : Franco Angeli, c2012

Comitato scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza (2021), *Relazione del Comitato Scientifico per la valutazione del Reddito di cittadinanza*. Ottobre 2021 <https://bit.ly/3qclbi2> : Ultima consultazione dicembre 2022

Cooke B. & Kothari U. (2001), *The case for participation as tyranny*, in Cooke B. e Kothari U., *Participation: The New Tyranny?*, London, Zed, pp. 1–15.

CORAGGIO–Estensore, P. G., & DE PETRIS–Avvocato, D. Sui requisiti per il godimento da parte degli stranieri del reddito di cittadinanza Corte costituzionale, 25 gennaio 2022, n. 19.

Cornwall A. & Jewkes R. (1995), *What is participatory research?*, in «*Social science & medicine*», Vol. 41, n. 12, pp.1667-1676.

Cortese C. (2019), *Reddito di cittadinanza e persone senza dimora. Offriamo loro un'opportunità*, <https://welforum.it/reddito-di-cittadinanza-e-persone-senza-dimora-offriamo-loro-unopportunita/>

Craig, G. (2002). *Poverty, social work and social justice*. *British Journal of Social Work*, 32(6), 669-682.

Crepaldi, C., da Roit, B., Castegnaro, C., & Pasquinelli, S. (2017) *Minimum income policies in EU member states*. EPRS: European Parliamentary Research Service. Retrieved from <https://policycommons.net/artifacts/1338022/minimum-income-policies-in-eu-member-states/1946206/> on 06 Jan 2023. CID: 20.500.12592/rg0408.

Crepaldi C. (2019), *l'accesso alle prestazioni sociali da parte della popolazione senza dimora*, *Politiche europee*, *Welforum.it*; ultima consultazione aprile 2022.

Cromarty H. (2018) *Rough sleepers: access to services and support (England)*, 9 March 2018 House of Commons library

Curci N., Grasso G., Savegnago M., Recchia P. (2020), *Anti-poverty measures in Italy: a microsimulation analysis*, *Temi di Discussione (Working Paper) n.1298*, Roma, Banca d'Italia <https://bit.ly/3tkmnck>

Currie, J. (2004). *The take up of social benefits*. JF - National Bureau of Economic Research Working Paper Series

D'Emilione M., De Angelis M., Giuliano G., Natoli G., Ranieri C. (2021), *Le politiche nazionali di contrasto alla povertà viste dai servizi: la doppia sfida dell'implementazione e della crisi pandemica*, *Inapp WP n.72*, Roma, Inapp

- D'Onghia, M. (2021). Reddito di Cittadinanza e Reddito di Emergenza (prima, durante e dopo la pandemia), in M.G. Greco (a cura di), *Contrasto alla povertà e rischio di esclusione sociale. Le misure di sostegno al reddito*, Torino, 2021
- Daigneault P.M., Macé C. (2019), Program Awareness, Administrative Burden, and Non-Take-Up of Québec's Supplement to the Work Premium, *International Journal of Public Administration*, 43, 6, pp.527-539 <DOI 10.1080/01900692.2019.1636397>
- Dalrymple, J., & Boylan, J. (2013). *Effective advocacy in social work*. Sage.
- Davis J.M. (2007), Analysing participation and social exclusion with children and young people: lessons from practice, in «*International Journal of Children's Rights*», Vol. 15, n.1, pp. 121–146.
- Davis C. (2008), Voice “Empowerment”, in Given, L.M., *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*, London, Sage Publications.
- De Corte, J. and Roose, R. (2020) ‘Social work as a policy actor: Understanding social policy as an open-ended democratic practice’, *European Journal of Social Work*, 23(2), pp. 227–38.
- Denzin, N.K. and Lincoln, Y.S. eds., 2011. *The Sage handbook of qualitative research*. Sage.
- Desmond M. (2017), *Evicted. Poverty and Profit in The American City*, New York, Penguin.
- Devotta K., Woodhall-Melnik J., Pedersen C., Wendaferew A., Dowbor T.P., Guilcher S. J., & Matheson F.I. (2016), Enriching qualitative research by engaging peer interviewers: a case study, in «*Qualitative Research*», Vol. 16, n. 6, pp. 661-680.
- Dewanckel, L., Schiettecat, T., Hermans, K., Roose, R., Van Lancker, W., & Roets, G. (2022). Researching the non-take up of social rights: A social work perspective. *The British Journal of Social Work*, 52(3), 1416-1434.
- Diletti, M. (2011). I think tank al confine tra conoscenza, valori e interessi. Il caso italiano. *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, 6(2), 345-376.
- Dominelli, L. (2017). *Anti oppressive social work theory and practice*. Bloomsbury Publishing.
- Dominelli, L. (2017). *Feminist social work theory and practice*. Bloomsbury Publishing.
- Dominelli, L. (2017). *Anti-racist social work*. Bloomsbury Publishing.
- Donald, A., & Mottershaw, E. (2009). *Poverty, inequality and human rights. Do human rights make a difference*.

- Donati P. (1991), *Teoria relazionale della società*, FrancoAngeli, Milano.
- Donati, P., 2010. *Relational sociology: A new paradigm for the social sciences*. Routledge.
- Donati, P., & Solci, R. (2011). *I beni relazionali. Che cosa sono e quali effetti producono*. Torino: Bollati Boringhieri.
- Donoghue, M., & Edmiston, D. (2020). Gritty citizens? Exploring the logic and limits of resilience in UK social policy during times of socio-material insecurity. *Critical Social Policy*, 40(1), 7-29.
- Dovis, P., & Saraceno, C. (2011). *I nuovi poveri. Politiche per le Disuguaglianze*. Torino: Codice.
- Dubet, F., & V  r  tout, A. (2003). "Reducing" Actor's Rationality: Why Go off the RMI. *Revue francaise de sociologie*, 44(5), 79-108.
- Durose, C., Beebeejaun, Y., Rees, J., Richardson, J., & Richardson, L. (2012). *Towards co-production in research with communities*.
- Dwyer, P. (2010). *Understanding social citizenship: Themes and perspectives for policy and practice*. Policy press.
- Dwyer, P., & Wright, S. (2014). Universal Credit, ubiquitous conditionality and its implications for social citizenship. *Journal of Poverty and Social Justice*, 22(1), 27-35.
- Dwyer, P. J. (2018). *Final Findings Report: The Welfare Conditionality Project 2013-2018*.
- Dwyer, P. (ed) (2019) *Dealing with Welfare Conditionality: implementation and Effects*, Bristol, Policy Press.
- Ellis, K., 2007. Direct payments and social work practice: The significance of 'street-level bureaucracy' in determining eligibility. *British Journal of Social Work*, 37(3), pp.405-422.
- Emin Network (2015), *Toward adequate and accessible Minimum Income Schemes in Europe, Analysis of Minimum Income Schemes and roadmaps in 30 countries participating in the EMIN project*.
[Http://www.armutskonferenz.at/files/emin_synthesisreport-2014_en.pdf](http://www.armutskonferenz.at/files/emin_synthesisreport-2014_en.pdf); Ultima consultazione ottobre 2022
- Enosh, G., & Bayer-Topilsky, T. (2015). Reasoning and bias: Heuristics in safety assessment and placement decisions for children at risk. *The British Journal of Social Work*, 45(6), 1771-1787.

Esping-Andersen, G. (1990), *The three worlds of welfare capitalism*, Polity Press, Cambridge.

Esping-Andersen, G., Gallie, D., Hemerijck, A., & Myles, J. (2002). *Why we need a new welfare state*. OUP Oxford.

Eurofound (2010), *Working poor in Europe*, disponibile in www.eurofound.europa.eu ; ultima consultazione novembre 2022

Eurofound (2015), *Access to social benefits: Reducing non-take-up*, Luxembourg, Publications Office of the European Union

Eurofound (2017), *In-work Poverty in the EU*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

European Commission (2008) Commission Recommendation 2008/867/EC of 3 October 2008 on the active inclusion of people excluded from the labour market.

European Parliament (2009) *Active Inclusion of People Excluded from the Labour Market*, Brussels: European Parliament.

European Parliament Resolution of 20 October 2010 on the role of minimum income in combating poverty and promoting an inclusive society in Europe (2010/2039(INI)) <http://www.europarl.europa.eu/sides/getdoc.do?Pubref=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2010-0375+0+DOC+XML+V0//EN>

European social policy network (Espn), *Poverty in Europe: a study of national policies*, 2019.

European Parliament (2021) European Parliament resolution of 21 January 2021 on access to decent and affordable housing for all, 2019/2187 (INI). Disponibile in: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0020_EN.html; ultima consultazione ottobre 2022

EUROSTAT *The EU statistics on income and living conditions (EU-SILC)*. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/microdata/european-union-statistics-on-income-and-living-conditions> Ultima consultazione ottobre 2022

Eurostat (2020), *Living conditions in Europe Poverty and social exclusion*, <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news>. Ultima consultazione dicembre 2022.

Fanelli L. (2021), *Il primo Rapporto del governo sul Reddito di Cittadinanza*, welforum.it, 1 aprile 2021. <https://bit.ly/3abi5wl> ultima consultazione settembre 2022

Fargion V. (1997) *Geografia Della Cittadinanza Sociale in Italia*, Bologna: Il Mulino.

Fargion, S. (2018) 'Social work promoting participation: Reflections on policy practice in Italy', *European Journal of Social Work*, 21(4), pp. 559–71.

- Faugier, J., & Sargeant, M. (1997). Sampling hard to reach populations. *Journal of advanced nursing*, 26(4), 790-797.
- Faulkner A. (2004), *The ethics of survivor research*. Joseph Rowntree Foundation, Bristol, The Policy Press, in www.psu.edu, 15/11/2015.
- Feldman, G., Strier, R., & Koreh, M. (2017). Liquid advocacy: Social welfare advocacy in neoliberal times. *International Journal of Social Welfare*, 26(3), 254-262.
- Feldman, G. (2019). Towards a relational approach to poverty in social work: Research and practice considerations. *The British Journal of Social Work*, 49(7), 1705-1722.
- Ferrera, M. (1996). The 'Southern model' of welfare in social Europe. *Journal of European social policy*, 6(1), 17-37.
- Ferrera M. (1998), *The Four 'Social Europes'*. Between Universalism and Selectivity, in Rhodes M., Mény Y. (eds.), *The Future of European Welfare*, Palgrave Macmillan, London, pp.81-96
- Ferrera, M. (2010), *The South European Countries*, in F.G. Castles, S. Liebfried, J. Lewis, H. Obinger e C. Pierson (a cura di), *The Oxford Handbook on the Welfare State*, Oxford, Oxford University Press, pp. 653-65.
- Ferrera, M., Fargion, V., & Jessoula, M. (2012). *Alle radici del welfare all'italiana: origini e futuro di un modello sociale squilibrato* (Vol. 7). Marsilio.
- Finn, D., & Goodship, J. (2014). *Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review*. JRF/CESI Report.
- Fio.PSD (2020), *Vademecum Residenza per i Senza Dimora*, <https://www.fiopsd.org/vademecum-residenza-per-i-senza-dimora/>. Ultima consultazione settembre 2022
- Flanagan, N. (2020). Considering a participatory approach to social work–Service user research. *Qualitative Social Work*, 19(5-6), 1078-1094.
- Fleming J., Beresford P., Bewley C., Croft S., Branfield F., Postle K. & Turner M. (2014), *Working together–innovative collaboration in social care research*, in «*Qualitative Social Work*», Vol. 13, n. 5, pp. 706-722.
- Folgheraiter, F. (1998). *Teoria e metodologia del servizio sociale: la prospettiva di rete* (Vol. 5). Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (Ed.). (2003). *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni d'aiuto fra concorrenza e solidarietà* (Vol. 36). Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (2006). *La cura delle reti: nel welfare delle relazioni (oltre i piani di zona)*. Edizioni Erickson.

- Folgheraiter, F. (2007). *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*. Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (2008) *Aiutarsi aiutando la famiglia protagonista del suo riscatto* [https://caritasambrosiana.it/Public/userfiles/files/L44%20Folgheraiter%20Aiutarsi%200 aiutando.pdf](https://caritasambrosiana.it/Public/userfiles/files/L44%20Folgheraiter%20Aiutarsi%200%20aiutando.pdf) ultima consultazione settembre 2022
- Folgheraiter, F. (2009). *Saggi di welfare: Qualità delle relazioni e servizi sociali*. Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F., & Pasini, A. (2009). *Self-help Groups and Social Capital: New Directions in Welfare Policies?*. *Social Work Education*, 28(3), 253-267.
- Folgheraiter, F. (2011). *Fondamenti di metodologia relazionale.: La logica sociale dell'aiuto*. Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (2012). *The mystery of social work: A critical analysis of the global definition and new suggestions according to the relational theory*. Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (2016). *Scritti scelti: Teoria e metodologia di Social work*. Edizioni Centro Studi Erickson.
- Folgheraiter, F., & Raineri, M. L. (2017). *The principles and key ideas of relational social work*. *Relational Social Work*, 1(1), 12-18.
- Folgheraiter, F., 2018. *La ricerca scientifica di Social Work. Quale oggettività per lo studio della soggettività profonda?* *Studi di sociologia*, xxxx, n. X, pp. 1-16.
- Fontana, *Reddito minimo, disuguaglianze sociali e nuovo diritto del lavoro. Fra passato, presente e futuro*, WP CSDLE "Massimo D'Antona".IT – 389/2019.
- Fook J. (2002), *Social Work: Critical Theory and Practice*, London, Sage.
- Forde, C., & Lynch, D. (2014). *Critical practice for challenging times: social workers' engagement with community work*. *The British Journal of Social Work*, 44(8), 2078-2094.
- Forum Diseguaglianze Diversità (2021), *Una casa dignitosa, sicura e socievole per tutti*, 14 febbraio 2021. <https://www.forumdisuguaglianzediversita.org/una-casa-dignitosa-sicura-e-socievole-per-tutti/> Ultima consultazione maggio 2022.
- Francesco, P. (2020). *Fratelli tutti. Le vie della Cristianità*.
- Fraser, N. (2007). *Re-framing justice in a globalizing world*. In *(Mis) recognition, social inequality and social justice* (pp. 29-47). Routledge.
- Frazer H. And Marlier E. (2009), *EU Network of National Independent Experts on Social Inclusion, Minimum Income Schemes across EU Member states*, European Commission - DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities.

- Frazer H., Marlier E. (2016), *Minimum Income Schemes in Europe. A study of national policies 2015*, Bruxelles, Commissione europea.
- Frost, L. (2016). Exploring the concepts of recognition and shame for social work. *Journal of Social Work Practice*, 30(4), 431-446.
- Gal, J. and Weiss-Gal, I. (2015) 'The "why" and the "how" of policy practice', *British Journal of Social Work*, 45(4), pp. 1083–101.
- Galera, G., & Borzaga, C. (2009). Social enterprise: An international overview of its conceptual evolution and legal implementation. *Social enterprise journal*.
- Gallo, G., & Sacchi, S. (2019). Beneficiari e spesa del reddito di cittadinanza: una stima della misura finale. INAPP.
- Gallo G., Luppi M. (2019), *Le politiche di contrasto alla povertà*, Sinappsi, IX, n.3, pp.25-43.
- Gambardella, D., & Morlicchio, E. (Eds.). (2005). *Familismo forzato: scambi di risorse e coabitazione nelle famiglie povere a Napoli* (Vol. 335). Carocci.
- Gans, H. J. (1995). *The War against the Poor. The Underclass and Antipoverty Policy*. Basicbooks, 10 East 53rd Street, New York, NY 10022-5299.
- Gargiulo, E. (2011). Welfare locale o welfare localistico? La residenza anagrafica come strumento di accesso ai–o di negazione dei–diritti sociali. *Convegno espanet Italia Innovare il welfare. Percorsi di trasformazione in Italia e in Europa*.
- Garilli, A., & Bologna, S. (2022). Migranti e lotta alla povertà. La Corte costituzionale nega il reddito di cittadinanza ai titolari del permesso di soggiorno per ricerca di un'occupazione. *Rivista del Diritto della Sicurezza Sociale*, 22(1), 75-94.
- Gal, J. and Weiss-Gal, I. (eds) (2013) *Social Workers Affecting Social Policy: An International Perspective*, Bristol, UK, Policy Press.
- Garthwaite, K. (2016) *Hunger Pains: Life Inside Fodbank Britain*, Bristol: Policy Press.
- Garthwaite, K., Patrick, R., Power, M., & Warnock, R. (2022). Research synthesis in times of crisis: setting the agenda for mixed method, collaborative research on poverty in a post-pandemic world. *International Journal of Social Research Methodology*, 1-15.
- Gerdes, K. E., & Segal, E. (2011). Importance of empathy for social work practice: Integrating new science. *Social work*, 56(2), 141-148.
- Ghetti V. (a cura di) (2020), *l'attuazione del rdc e il contrasto all'impovertimento nell'epoca dell'emergenza*, I Vademecum di lombardiasociale.it <https://bit.ly/3azgoen>: ultima consultazione luglio 2022.

Ghetti, V. (2020, 04 05). Buoni spesa: come ci si organizza in Lombardia? Tratto da <http://www.lombardiasociale.it/>: [http:// www.lombardiasociale.it/2020/04/05/buoni-spesa-come-ci-si-organizza-in-lombardia/?Doing_wp_cron=1622499475.9291260242462158203125](http://www.lombardiasociale.it/2020/04/05/buoni-spesa-come-ci-si-organizza-in-lombardia/?Doing_wp_cron=1622499475.9291260242462158203125); ultima consultazione giugno 2022.

Gilboa, C., & Weiss-Gal, I. (2022). Change from within: Community social workers as local policy actors. *The British Journal of Social Work*.

Gillies, V. (2006). *Marginalised mothers: Exploring working class experiences of parenting*. Routledge.

Giovannetti, M., Gori, C., & Luca, P. (2014). *La pratica del welfare locale*. Maggioli Editore.

Gliatta, M. A. (2020). Il reddito di cittadinanza nella prospettiva costituzionale. *Aspetti problematici di una misura necessaria. Democrazia e diritto*, (2019/1).

Goedemé T., Janssens J. (2020), The concept and measurement of non-take-up. An overview, with a focus on the non-take-up of social benefits, Deliverable 9.2, Leuven, ingrid-2 <https://bit.ly/3ayadgy>.

Goodman, L. A., Smyth, K. F., & Banyard, V. (2010). Beyond the 50-minute hour: increasing control, choice, and connections in the lives of low-income women. *American Journal of Orthopsychiatry*, 80(1), 3.

Gori, C., Baldini, M., Martini, A., Motta, M., Pellegrino, S., Pesaresi, F., Pezzana, P., Sacchi, S., Spano, P., Trivellato, U., Zanini, N. 2016, *Il Reddito d'inclusione sociale (REIS). La proposta dell'alleanza contro la povertà in Italia*, Bologna, Il Mulino.

Gori, C. (2017). Verso un nuovo modello italiano di povertà. *La Rivista Delle Politiche Sociali*, 4, 183-205.

Gori C. (2019b), Ma tanti poveri non chiedono il Rdc. Ecco perché, *Lavoce.info*, 18 Giugno <http://bit.ly/2t8gb7w> Ultima consultazione maggio 2022.

Gori C. (2020), *Combattere la povertà. L'Italia dalla Social card al Covid-19*, Roma, Laterza

Gori C. (2021), Un'agenda per il riordino del Reddito di Cittadinanza, in *Caritas* (a cura di), *Lotta alla povertà: Imparare dall'esperienza, migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza*, Teramo, Edizioni Palumbi, pp.419-453.

Granaglia, E. (2010), Scelte e vincoli nella definizione di uno schema di reddito minimo. Alcune note introduttive, in E. Granaglia, M. Bolzoni (a cura di), *Il reddito minimo di inserimento. Analisi e valutazione di alcune esperienze locali*, in «Quaderni Cies», 3, 2010.

- Griggs J and Evans M (2010) *Sanctions within Conditional Benefit Systems: A Review of Evidence*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Gupta, A., Blumhardt, H., & ATD Fourth World. (2018). Poverty, exclusion and child protection practice: the contribution of 'the politics of recognition&respect'. *European Journal of Social Work*, 21(2), 247-259.
- Hakovirta, M. and Kallio, J., 2016. Children's perceptions of poverty. *Child Indicators Research*, 9(2), pp.317-334.
- Hasenfeld, Y. and Garrow, E. E. (2012) 'Nonprofit human-service organizations, social rights and advocacy in a neoliberal welfare state', *Social Service Review*, 86(2), pp. 295–322.
- Head, E. (2009). The ethics and implications of paying participants in qualitative research. *International Journal of Social Research Methodology*, 12(4), 335-344.
- Healy, K. (2001). Participatory action research and social work: A critical appraisal. *International Social Work*, 44(1), 93-105.
- Healy, L. M. (2008). Exploring the history of social work as a human rights profession. *International social work*, 51(6), 735-748.
- Heidenreich, M., Petzold, N., Natili, M., & Panican, A. (2014). Active inclusion as an organisational challenge: integrated anti-poverty policies in three European countries. *Journal of International and Comparative Social Policy*, 30(2), 180-198.
- Hermans, K. And Roets, G. (2020) 'Social work research and human rights: Where do we go from here?', *European Journal of Social Work*, 23(6), pp. 913–9.
- Hernanz, V., Malherbet, F. & Pellizzari, M. (2004) *OECD Social, Employment and Migration Working Papers 17: Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: A Review of the Evidence*, OECD Publishing, Paris.
- Hohnerlein, E. M. (2019). Uno sguardo dalla luna sul reddito di cittadinanza (dl n 4/2019). *Rivista del Diritto della Sicurezza Sociale*, 19(3), 609-622.
- Holland S., Renold E., Ross N. & Hillman A. (2008), Rights, 'right on' or the right thing to do? a critical exploration of young people's engagement in participative social work research, NCRM Working Paper Series 07/08. Consultabile in: <http://eprints.ncrm.ac.uk/460/>
- Honneth, A. (2007). Recognition as ideology. *Recognition and power: Axel Honneth and the tradition of critical social theory*, 323-347.
- IFSW and IASSW (2014) 'Global definition of social work', disponibile in <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work> (ultimo accesso: novembre 2022).

Immervoll H., 2010, Minimum-Income Benefits in Oecd Countries: Policy Design, Effectiveness and Challenges, Oecd - Social, Employment and Migration Working Papers, n. 100, Oecd Publishing, Parigi.

Impellizzieri, Le sanzioni nel reddito di cittadinanza, in M. Marocco - S. Spattini (a cura di), Diritto al lavoro, contrasto alla povertà, politica attiva, inclusione sociale. Le tante (troppe?) Funzioni del reddito di cittadinanza all'italiana, in Adapt Labour Studies e-Book series, n. 79, 2019, p. 100

Inapp, Bergamante F., De Angelis M., De Minicis M., Mandrone E. (2022), Reddito di cittadinanza: evidenze dall'indagine INAPPPlus, Inapp Policy Brief n.27, Roma, Inapp

Inps (luglio 2021), l'innovazione dell'inps per il rilancio del Paese, XX rapporto annuale.

https://www.inps.it/docallegatinp/Mig/Dati_analisi_bilanci/Rapporti_annuali/XX_Rapporto_annuale/XX_Rapporto_annuale.pdf

Inps (2021), Report trimestrale rdc-Rem. Aprile 2019 - Dicembre 2021, Roma, Inps.

Inps (2022), Report Rdc-Rem. Ottobre 2022, Roma, Inps.

International Movement ATD Fourth World. University Research Group. (2007). The Merging of Knowledge: People in Poverty and Academics Thinking Together. University Press of America.

Istat., Grassi, D., & Pannuzi, N. (2009). La misura della povertà assoluta. Istituto Nazionale di Statistica.

Italia, N. (2012). Rapporto Annuale 2012. La situazione del paese. Istat, <http://www.istat.it>.

Istat (2020), Rapporto annuale 2020. La situazione del Paese, Roma, Istat.

Istat (2021), La povertà in Italia. Anno 2020, Roma.

Istat (2021a), Torna a crescere la povertà assoluta, Statistiche Report, 16 giugno 2021

Istat (2021b), Nel 2020 un milione di persone in più in povertà assoluta, Statistiche Today, 4 marzo 2021

Istat. (2021c), Le spese per i consumi delle famiglie. Anno 2020. Statistiche Report. Roma: Istat.

Istat (2022a), Rapporto annuale 2022. La situazione del Paese, Roma, Istat.

Istat (2022b), Gruppo di lavoro sulle politiche per la casa e l'emergenza abitativa, https://www.istat.it/it/files//2022/09/Istat-Audizione-Politiche-per-la-Casa_06_09_22.pdf

- Janssens, J., Goedemé, T., & Ponnet, K. (2021). The Claiming Costs Scale: A new instrument for measuring the costs potential beneficiaries face when claiming social benefits. *Plos one*, 16(8), e0256438.
- Janssens, J., & Van Mechelen, N. (2022). To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions. *European Journal of Social Security*, 24(2), 95-116.
- Jensen, T., & Tyler, I. (2015). 'Benefits broods': The cultural and political crafting of anti-welfare commonsense. *Critical Social Policy*, 35(4), 470-491.
- Jessoula, M., & Vesan, P. (2011). Italy: limited adaptation of an atypical system. *Regulating the risk of unemployment: national adaptations to Post-industrial labour markets in Europe*, 142-164.
- Jessoula M., Natili, M. (2020). Explaining Italian "exceptionalism" and its end: Minimum income from neglect to hyper-politicization. *Social Policy & Administration*, 54(4), 599-613.
- Jo, Y. N. (2013). Psycho-social dimensions of poverty: When poverty becomes shameful. *Critical Social Policy*, 33(3), 514-531.
- Kalmijn, M., & Saraceno, C. (2008). A comparative perspective on intergenerational support: Responsiveness to parental needs in individualistic and familialistic countries. *European Societies*, 10(3), 479-508.
- Katz, M. B. (2013). *The undeserving poor: America's enduring confrontation with poverty: Fully updated and revised*. Oxford University Press.
- Kazepov, I. A. K. (1996). *Le politiche locali contro l'esclusione sociale*.
- Kazepov, Y., & Barberis, E. (2008). La dimensione territoriale delle politiche sociali in Europa: alcune riflessioni sui processi di rescaling e governance. *Revista delle Politiche Sociali*, 3(2), 51-78.
- Kazepov, Y., 2015. Italian social assistance in the European context: residual innovation and uncertain futures. In: U. Ascoli and E. Pavolini, eds. *The Italian welfare state in a European perspective*. Bristol: Policy Press, 101–132.
- Kimberlin, S. E. (2010). Advocacy by nonprofits: Roles and practices of core advocacy organizations and direct service agencies. *Journal of policy practice*, 9(3-4), 164-182.
- Kirby P. (2004), *A guide to actively involving young people in research*. For researchers, research commissioners, and managers, Involve.
- Knei-Paz, C. (2009). The central role of the therapeutic bond in a social agency setting: Clients' and social workers' perceptions. *Journal of Social Work*, 9(2), 178-198.

- Knotz, C. (2019), *Why Countries 'Get Tough on the Work-Shy': The Role of Adverse Economic Conditions*, in «*Journal of Social Policy*», 48, 3, pp. 615-634.
- Krishnaswamy A. 2004, *Participatory Research: Strategies and Tools*. Practitioner in Newsletter of the National Network of Forest Practitioners 22, pp. 17-22.
- Krumer-Nevo, M. (2005) 'Listening to "life knowledge": A new research direction in poverty studies', *International Journal of Social Welfare*, 14(2), pp. 99–106.
- Krumer-Nevo, M. and Benjamin, O. (2010) 'Critical poverty knowledge: Contesting othering and social distancing', *Current Sociology*, 58(5), pp. 693–714.
- Krumer-Nevo, M., & Sidi, M. (2012). *Writing against othering*. *Qualitative inquiry*, 18(4), 299-309.
- Krumer-Nevo, M. (2016). *Poverty-aware social work: A paradigm for social work practice with people in poverty*. *British Journal of Social Work*, 46(6), 1793-1808.
- Krumer-Nevo, M. (2020). *Radical hope: Poverty-aware practice for social work*. Policy Press.
- Lavalette, M. (Ed.). (2011). *Radical social work today: Social work at the crossroads*. Policy Press.
- Levanon, A., Lavee, E., & Strier, R. (2021). Explaining the factors shaping the likelihood of poverty among working families by using a concurrent mixed method design. *Social Indicators Research*, 157(3), 1089-1109.
- Lavee, E. and Strier, R., (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue? *Child & Family Social Work*, 23(3), pp.504-512.
- Lavee, E., Dallal, E., & Strier, R. (2022). Families in poverty and noncitizenship: An intersectional perspective on economic exclusion. *Journal of Family Issues*, 43(7), 1922-1945.
- Leone, L., Mazzeo Rinaldi, F., Tomei, G. (2017). *Misure di contrasto della povertà e condizionalità*. Milano: Franco Angeli.
- Lipsky, M. (1980) *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York.
- Lister, R. (2004). *Poverty*, Cambridge, UK, Polity Press.
- Lister, R. (2004). A politics of recognition and respect: Involving people with experience of poverty in decision-making that affects their lives. In *The politics of inclusion and empowerment* (pp. 116-138). Palgrave Macmillan, London.
- Lister (2013) 'Power, not Pity': Poverty and Human Rights, *Ethics and Social Welfare*, 7:2, 109-123, DOI: 10.1080/17496535.2013.779002

- Lister, R. (2015). To count for nothing': Poverty beyond the statistics. *Journal of the British Academy*, 3(0), 139-165.
- Lister, R. (2021). *Poverty*. John Wiley & Sons.
- Littlechild R., Tanner D. & Hall K. (2015), Co-researcher with older people: perspectives on impact, in «*Qualitative Social Work*», Vol. 14, n.1, pp. 18-35.
- Lodigiani, R., & Riva, E. (2011). Reddito di autonomia. Contrastare la povertà in una prospettiva di sussidiarietà attivante (pp. 1-200). Erickson.
- Lohmann, H., Marx, I. (a cura di) (2018), *Handbook on In-Work Poverty*, Cheltenham: Edward Elgar.
- Loyens, K., & Maesschalck, J. (2010). Toward a theoretical framework for ethical decision making of street-level bureaucracy: Existing models reconsidered. *Administration & Society*, 42(1), 66-100.
- Lushey C.J. & Munro E.R. (2014), Participatory peer research methodology: An effective method for obtaining young people's perspectives on transitions from care to adulthood?, in «*Qualitative Social Work*», ahead-of-print.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). Research on resilience: Response to commentaries. *Child development*, 71(3), 573-575.
- Maci, F. (2021). Misure di contrasto alla povertà e discriminazionalità dell'operatore: un equilibrio possibile? 79-90. in "Rivista di servizio sociale : LXI, 2, 2021, Roma : Istituto per gli studi sui servizi sociali, 2021 , 2785-1087 - Casalini id: 5245356" - P. 79-90
- Madama I. (2010), *Le politiche di assistenza sociale*, Bologna, il Mulino
- Madama, I., & Jessoula, M. (2015). Alleanza contro la Povertà e reddito minimo: perché può essere la volta buona.
- Maino, F., Lodi Rizzini, C., & Razetti, F. (2021). Problemi emergenti e sistema di welfare: partire dai dati.
- Maiter S., Joseph A.J., Shan N. & Saeid A. (2012), Doing participatory qualitative research: development of a shared critical consciousness with racial !282minority research advisory group members, in «*Qualitative Research*», Vol.13, n. 2, pp. 198-213.
- Mandrone, E., & Marocco, M. (2019). Reddito di cittadinanza e servizi per il lavoro. *Economia & lavoro*, 53(2), 63-82.
- Marchal, S., Marx, I. And Van Mechelen, N. (2014), 'The Great Wake-Up Call? Social Citizenship and Minimum Income Provisions in Europe in Times of Crisis', *Journal of Social Policy*, 43: 2, 247-267

- Marchal, S., & Van Mechelen, N. (2017). A new kid in town? Active inclusion elements in European minimum income schemes. *Social Policy & Administration*, 51(1), 171-194.
- Marchal, S., Kuypers, S., Marx, I., & Verbist, G. (2021). But what about that nice house you own? The impact of asset tests in minimum income schemes in Europe: An empirical exploration. *Journal of European social policy*, 31(1), 44-61.
- Marques, E. (2012). Social networks, segregation and poverty in São Paulo. *International Journal of Urban and Regional Research*, 36(5), 958-979.
- Martinez, O., Wu, E., Sandfort, T., Dodge, B., Carballo-Diequez, A., Pinto, R., Rhodes, S., Moya, E., & Chavez-Baray, S. (2015). Evaluating the impact of immigration policies on health status among undocumented immigrants: A systematic review. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 17(3), 947-970.
- Marzulli, M., Pesenti, L., Il Reddito di Cittadinanza: una riforma mancata? in Boschetti B, B. B., Vendramini E, V. E. (ed.), *FuturAP. Rapporto sul Futuro e l'innovazione dell'Amministrazione Pubblica – 2021*, Educatt Università Cattolica del Sacro Cuore, MILANO -- ITA 2021: 183- 196 [<http://hdl.handle.net/10807/174586>]
- McLaughlin H. (2009), *Service-user research in health and social care*, London, Sage Publications.
- Meo, A., Sgritta, G. B., & Morlicchio, E. (2009). *Povert  e processi di impoverimento in tre aree metropolitane (Torino, Roma, Napoli)*.
- Meo, A. (2010). *Torino. Nuove povert  o nuovi poveri?*
- Migrantes, C. (2022). *Immigrazione–Dossier Statistico 2022. XXI Rapporto sull'immigrazione*.
- Millar, J., 2007. The dynamics of poverty and employment: the contribution of qualitative longitudinal research to understanding transitions, adaptations and trajectories. *Social Policy and Society*, 6 (4), pp. 533-544.
- Millar, J., & Ridge, T. (2013). Lone mothers and paid work: The 'family-work project'. *International Review of Sociology*, 23(3), 564-577.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, XII RAPPORTO ANNUALE, Gli stranieri nel mercato del lavoro in Italia. <https://www.lavoro.gov.it/priorita/Documents/Sintesi-XII-Rapporto-mdl-Stranieri-2022.pdf>.
- Ministero del lavoro e delle politiche sociali, (2019a). *Linee Guida. I quaderni dei Patti per l'inclusione sociale*. Roma: Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Morlicchio, E. (2016), *l'orientamento punitivo, compassionevole e pedagogico nei confronti dei poveri: forme diverse de evitamento?*, in «RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção», 15, 44, pp. 139-145.

Morlicchio E. (2020), *Sociologia della povertà*, Bologna, il Mulino.

Morrone, A. (2020). *Reddito di cittadinanza, stranieri e sanzioni penali: profili costituzionali*. *Rivista del Diritto della Sicurezza Sociale*, 20(4), 775-794.

Motta M. E Pesaresi F., “Per una riforma dell’isee”, pubblicato a giugno 2021 in <https://welforum.it/che-cosa-non-va-nellisee-e-cosa-migliorare>

Marocco, M., & Spattini, S. (2019). *Diritto al lavoro, contrasto alla povertà, politica attiva, inclusione sociale: le tante (troppe?) Funzioni del reddito di cittadinanza all’italiana*. Primo commento al dl 4/2019. Morrone, A. (2020). *Reddito di cittadinanza, stranieri e sanzioni penali: profili costituzionali*. *Rivista del Diritto della Sicurezza Sociale*, 20(4), 775-794.

MBS (2019), *Rapporto sul bilancio di welfare delle famiglie italiane*, Edizione 2019, Roma

Millar, J. (2007). *Social exclusion and social policy research: defining exclusion*. *Multidisciplinary handbook of social exclusion research*, 1-16.

Morgese, G. (2019). *Discriminazioni dirette e indirette a carico dei cittadini non-italiani nell’accesso al reddito e alla pensione di cittadinanza*. *Studi sull’integrazione europea*, (14), 655-674.

Mullaly, R. P. (1993). *Structural social work: Ideology, theory, and practice*.

Murray, C. (1984) *Losing Ground: American Social Policy, 1950-1980*, New York: Basic Books.

Naldini, M. [2006], *Le politiche sociali in Europa*, Carocci.

Naldini, M., & Saraceno, C. (2008). *Social and family policies in Italy: Not totally frozen but far from structural reforms*. *Social Policy & Administration*, 42(7), 733-748.

Narayan D. (1996), *Toward participatory research*, Washington, DC, World Bank.

Narayan, Deepa, Robert Chambers, Meera Kaul Shah and Patti Petesch (2000) *Voices of the Poor: Crying out for change*, Oxford University Press for theWorld Bank, Oxford.

Natili N. (2019), *The politics of minimum income. Explaining path departure and policy reversal in the age of austerity*, London, Palgrave Macmillan.

Natili, M., Jessoula, M., Madama, I., & Matsaganis, M. (2019). The right (s) and minimum income in hard times: Southern and Eastern Europe compared. *European Societies*, 21(1), 33-51.

Natili, M. (2020). Worlds of last-resort safety nets? A proposed typology of minimum income schemes in Europe. *Journal of International and Comparative Social Policy*, 36(1), 57-75.

Negri, N., & Saraceno, C. (2000). Povertà, disoccupazione ed esclusione sociale. *Stato e mercato*, 20(2), 175-210.

Nordt, C., Rössler, W., & Lauber, C. (2006). Attitudes of mental health professionals toward people with schizophrenia and major depression. *Schizophrenia bulletin*, 32(4), 709-714.

Nussbaum, M. (2000). Women's capabilities and social justice. *Journal of human development*, 1(2), 219-247.

O'leary, P., Tsui, M. S., & Ruch, G. (2013). The boundaries of the social work relationship revisited: Towards a connected, inclusive and dynamic conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43(1), 135-153.

Ollerton, J., & Horsfall, D. (2013). Rights to research: utilising the Convention on the Rights of Persons with Disabilities as an inclusive participatory action research tool. *Disability & Society*, 28(5), 616-630.

Openpolis (2020), La condizione abitativa delle famiglie e il rischio di povertà energetica, 22 dicembre 2020. Disponibile in https://www.openpolis.it/wp-content/uploads/2020/12/condizione_abitativa.pdf, ultima consultazione giugno 2022

Openpolis (2021), Asili nido in Italia, 27 aprile 2021. Disponibile in https://www.openpolis.it/wp-content/uploads/2021/04/Asili_nido_in_Italia.pdf, ultima consultazione maggio 2022

Paci, M. (1989). Public and private in the Italian welfare system. State, market and social regulation: New PERSPECTIVES in Italy, 217-234.

Pacifico D. (2021), Il Reddito di Cittadinanza in prospettiva comparata, in Caritas, Oltre l'ostacolo. Rapporto 2021 su povertà ed esclusione sociale in Italia, Roma, Caritas.

Pager, D., & Western, B. (2012). Identifying discrimination at work: The use of field experiments. *Journal of Social Issues*, 68(2), 221-237.

Panciroli C., facolta'di scienze politiche, e. S. (2019). La ricerca partecipativa nello studio della povertà. Lo sguardo del Social Work. Erickson.

Parker, J., & Burke, P. B. (Eds.). (2006). *Social work and disadvantage: Addressing the roots of stigma through association*. Jessica Kingsley Publishers.

Parker, J., 2017. *Social work practice: Assessment, planning, intervention and review*. Learning Matters.

Parton, N. (2003). Rethinking professional practice: The contributions of social constructionism and the feminist 'ethics of care'. *British journal of social work*, 33(1), 1-16.

Pascucci, P. (2020). Note critiche sparse a margine del reddito di cittadinanza. *Rivista del Diritto della Sicurezza Sociale*, 20(2), 273-300.

Pasquini A., Centra M., Pellegrini G. (2019), *Fighting long-term unemployment: Do we have the whole picture?*, *Labour Economics*, 61, issue C Poy S., Coda Moscarola F., Pom

Patrick, R. (2014). Working on welfare: Findings from a qualitative longitudinal study into the lived experiences of welfare reform in the UK. *Journal of Social Policy*, 43(4), 705-725.

Patrick, R. (2017). *For whose benefit?: The everyday realities of welfare reform*. Policy Press.

Patrick, R. (2020). Unsettling the anti-welfare commonsense: The potential in participatory research with people living in poverty. *Journal of Social Policy*, 49(2), 251-270.

Paugam S., 2013, *Le forme elementari della povertà*, il Mulino, Bologna.

Pemberton, S., Sutton, E., Fahmy, E. and Bell, K. (2014) *Life on a low income in austere times*. Bristol: Poverty and Social Exclusion in the UK, PSEUK.

Pena-Casas, R. And Ghailani, D., Sabato, S. And Nicaise, I. (2013), *Towards a European minimum Income*, European Economic and Social Committee, No 38 EESC/COMM/03/2013. <http://www.eesc.europa.eu/en/ourwork/publications-other-work/publications/towards-european-minimum-income>; ultima consultazione settembre 2022.

Peña-Casas R., Ghailani D., Spasova S., Vanhercke B. (2019), *In-work poverty in Europe. A study of the national policies*, Brussels, European Commission <https://bit.ly/3SKaWkc>; Ultima consultazione settembre 2022.

Pesenti, L. (2005). *Il welfare in transizione: le regioni e la sfida della sussidiarietà* (pp. 1-240). Lavoro.

Pesenti, L. (2008). *Politiche sociali e sussidiarietà. I modelli, gli attori, le esperienze* (pp. 1-164). Lavoro.

- Pesenti, L. (2015). *L'esercito dei nuovi poveri e l'idea di reddito minimo*.
- Petrella, A., Zenarolla, A., Capparotto, L., & Milani, P. (2022). *Il Reddito di Cittadinanza come opportunità di formazione, capacity building e integrazione fra servizi. L'esperienza del corso nazionale per case manager*. *Rivista italiana di educazione familiare*, 20(1), 59-72.
- Ponzoni E. (2016), *Windows of understanding: broadening access to knowledge production through participatory action research*, in «Qualitative Research», Vol. 16, n. 5, pp. 557-574
- Pickett, K. E., & Wilkinson, R. G. (2010). *Inequality: an underacknowledged source of mental illness and distress*. *The British Journal of Psychiatry*, 197(6), 426-428.
- Provencher, A., & Carlton, A. (2018). *The poverty experience of lone mothers and their children*. *Applied Economics Letters*, 25(6), 401-404.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Raineri, M. L., *Il valore delle conoscenze esperienziali*, in Donati, P., Folgheraiter, F., Raineri, M. L. (ed.), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Erickson, Trento 2011: 87- 101 [<http://hdl.handle.net/10807/31800>]
- Raitano, M., Jessoula, M., Natili, M., & Pavolini, E. (2019). *I working poor in Italia*. *Social Cohesion Papers*, (2), 1.
- Raitano M., Gallo G., Jessoula M., Pagnini C. (2021), *Fighting poverty and social exclusion. Including through minimum income schemes*, Luxembourg, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, European Parliament.
- Ranci, C. (2001). *Altruism in voluntary organizations: Mobilization and transformation of voluntary action in Italy*. In M. Giugni & F. Passy (Eds.), *Political altruism? Solidarity movements in international perspective*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Ranci, C. E Pavolini, E. (2015), *Le politiche di welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Ranzini, A. (2022). *Questione abitativa, periferie e povertà urbana a Milano fra ieri e oggi*. In *La sfida della Ricostruzione. Fra crisi della globalizzazione, capitale sociale e sviluppo dei territori* (pp. 79-90). Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.
- Reeve, K. (2017). *Welfare conditionality, benefit sanctions and homelessness in the UK: ending the 'something for nothing culture' or punishing the poor?*. *Journal of Poverty and Social Justice*, 25(1), 65-78.

- Reisch, M., & Jani, J. S. (2012). The new politics of social work practice: Understanding context to promote change. *The British Journal of Social Work*, 42(6), 1132-1150.
- Ribner, D.S. and Knei-Paz, C., 2002. Client's view of a successful helping relationship. *Social work*, 47(4), pp.379-387.
- Rice, D., 2013. Street-level bureaucrats and the welfare state: Toward a micro-institutionalist theory of policy implementation. *Administration & Society*, 45(9), pp.1038-1062.
- Riessman, F. (1965). The helper therapy principle. *Social Work*, 10(2), 27-32.
- Ritchie J., Spencer L. & O'Connor W. (2003), Carrying out Qualitative Analysis, in Ritchie J. e Lewis J., in «Qualitative Research Practice», London, SAGE, pp. 219-262.
- Roets, G., Roose, R., de Bie, M., Claes, L. & van Hove, G. (2012), 'Pawns or Pioneers? The Logic of User Participation in Anti-poverty Policy-Making in Public Policy Units in Belgium', *Social Policy & Administration* 46(7): 807-22. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9515.2012.00847.x>
- Romano S. (2017), *Moralising Poverty. The 'Undeserving' Poor in the Public Gaze*, London, Routledge
- Roosma, F., Van Oorschot, W., & Gelisacapacit J. (2016). The Achilles' heel of welfare state legitimacy: perceptions of overuse and underuse of social benefits in Europe. *Journal of European Public Policy*, 23(2), 177-196.
- Rosina, A., & Luppi, F. (2022). L'Assegno unico e universale: alla ricerca della giusta misura tra equità e sostegno alla natalità. *La Rivista delle Politiche Sociali*, 161.
- Rossiter, A. (2005). Discourse analysis in critical social work: From apology to question. *Critical Social Work*, 6(1), 1-8.
- Rutter, M. (1999). Resilience concepts and findings: Implications for family therapy. *Journal of family therapy*, 21(2), 119-144.
- Sacchi, S., & Bastagli, F. (2005). Italy—striving uphill but stopping halfway. *Welfare State Reform in Southern Europe: Fighting Poverty and Social Exclusion in Greece, Italy, Spain and Portugal*, 6, 65.
- Saraceno, C. (1994). The ambivalent familism of the Italian welfare state. *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society*, 1(1), 60-82.
- Saraceno, C. (Ed.). (2002). *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale, 1997-2001 (Vol. 12)*. Carocci.
- Saraceno, C. (2003). La conciliazione di responsabilità familiari e attività lavorative in Italia: paradossi ed equilibri imperfetti. *Polis*, 17(2), 199-228.

- Saraceno C. (2003), *Mutamenti della famiglia e politiche sociali in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Saraceno, C. (2006). Social assistance policies and decentralization in the countries of Southern Europe. *Revue française des affaires sociales*, (5), 097-117.
- Saraceno, C. (2008). "Le politiche per la famiglia." In *La riforma del welfare. Dieci anni dopo la «Commissione Onofri»*, edited by L. Guerzoni, 245–261. Bologna: Il Mulino.
- Saraceno, C. (2015). *Il lavoro non basta: la povertà in Europa negli anni della crisi*. Feltrinelli Editore.
- Saraceno, C., (2020). Politiche per le famiglie e disuguaglianze. *Social Policies*, 7(1), pp.103-124.
- Saraceno, C., Benassi, D., Morlicchio E. (2020). *Poverty in Italy: Features and Drivers in a European Perspective*. Policy Press.
- Saraceno, C. (2021). *La dimensione sociale della crisi Covid in Italia*. Roma: Friedrich Ebert Stiftung.
- Schiettecat, T., Roets, G., & Vandebroek, M. (2018). Hide and seek: Political agency of social workers in supporting families living in poverty. *The British Journal of Social Work*, 48(7), 1874-1891.
- Sen, A. (2000), *La diseguaglianza*, il Mulino, Bologna.
- Sen. (2001), *Lo sviluppo è libertà*, Mondadori, Milano.
- Sen, A. K. (2005). Human rights and capabilities. *Journal of Human Development*, 6(2), 151–166.
- Sgritta, G. B. (2009). Il ritorno della povertà: vecchi problemi, nuove sfide. *La Rivista delle Politiche Sociali*, 1, 61-77.
- Shamai, M. (2017) 'Is poverty a collective trauma? A joint learning process with women living in poverty in the city of Haifa in Israel', *British Journal of Social Work*, 48(6), pp. 1718–35.
- Simonazzi, A., 2014. Back to the mediterranean model? Italy's reopening gap with the "European Social Model". *Economia e lavoro*, 2, 109–122.
- Skeggs, B. (1997) *Formations of Class and Gender: Becoming Respectable*. London: Sage.
- Smolensky, E., Reilly, S., & Evenhouse, E. (1995). Should public assistance be targeted? *Journal of Post Keynesian Economics*, 18(1), 3-28.

- Sousa, L., Ribeiro, C., & Rodrigues, S. (2006). Intervention with multi-problem poor clients: towards a strengths-focused perspective. *Journal of Social Work Practice*, 20(2), 189-204.
- Sousa, L., & Rodrigues, S. (2012). The collaborative professional: Towards empowering vulnerable families. *Journal of Social Work Practice*, 26(4), 411-425.
- Spicker, P. (2007). Definitions of poverty: twelve clusters of meaning. *Poverty: An international glossary*, 1(84277-84824), 229.
- Steel R. (2004), *Involving marginalised and vulnerable people in research: a consultation document*, <http://www.invo.org.uk/wpcontent/uploads/2012/01/InvolvingMarginalisedandVullGroups2004.pdf>; ultima consultazione maggio 2022.
- Stevenson M. (2014), *Participatory Data Analysis Alongside Co-researchers who have Down Syndrome*, in «*Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*», Vol. 27, n. 1, pp. 23-33.
- Strier, R., (2008). Client and worker perceptions of poverty: Implications for practice and research. *Families in Society*, 89(3), pp.466-475.
- Strier, R., & Binyamin, S. (2010). Developing anti-oppressive services for the poor: A theoretical and organisational rationale. *British Journal of Social Work*, 40(6), 1908-1926.
- Taylor, 1992, "The Politics of Recognition," in *Multiculturalism: Examining the Politics of Recognition*, A. Gutmann (ed.), Princeton: Princeton University Press, pp. 25-73.
- Tedesco, R. Gli illeciti introdotti dalla normativa sul reddito di cittadinanza, in P.Di Guida, R. Grauso, M. Nocera (a cura di), *Reddito di cittadinanza: l'impatto economico. Profili lavoristici e penali*, in Iusinitinere.it.
- Trappenburg, M., Kampen, T., & Tonkens, E. (2020). Social workers in a modernising welfare state: Professionals or street-level bureaucrats?. *The British Journal of Social Work*, 50(6), 1669-1687.
- Thomas, K. A. and So, M. (2016) 'Lost in limbo: An exploratory study of homeless mothers' experiences and needs at emergency assistance hotels', *Families in Society*, 97(2), pp. 120-31.
- Thompson, N. e Campling, J. (1996). *Anti-discriminatory practice*. In *People Skills* (pp. 153-163). Palgrave, London.

- Thomson P (2008) (ed.) *Doing Visual Research with Children and Young People*. London: Routledge, 164–174.
- Tosi, A., (2018). *Alla ricerca di un welfare abitativo in Europa*. *La Rivista delle Politiche Sociali– Italian Journal of Social Policy*, 4, pp.43-58.
- Toso, S. (2016). *Reddito di cittadinanza: o reddito minimo? Il mulino*.
- Turner M. & Beresford P. (2005), *User controlled research. Its meanings and potential*. Final report, Eastleigh, INVOLVE
- Tyler, I. (2013). *Revolting subjects: Social abjection and resistance in neoliberal Britain*. London, UK: Zed Books.
- Tyler, I. (2020) *Stigma: The Machinery of Inequality*. London: Zed Books.
- Tymchuk A. J. (1997), *Informing for consent: Concepts and methods*, *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, Vol. 38, n. 2, pp. 55.
- Van Berkel, R., & Møller, I. H. (2002). *The concept of activation*. In *Active social policies in the EU* (pp. 45-72). Policy Press.
- van Berkel, R. (2017). *State of the art in frontline studies of welfare-to-work: A literature review*. *Frontline Delivery of Welfare-to-Work Policies in Europe*, 12-35.
- Van Lancker, A., Aranguiz, A., & Verschueren, H. (2020). *Expert study on a binding EU framework on adequate national minimum income schemes: making the case for an EU framework directive on minimum income*.
- Van Oorschot, W. (1995) *Realizing Rights: A Multi-Level Approach to Non-Take-up of Means-Tested Benefits*, Aldershot, Avebury.
- Van Oorschot, W. (2002). *Targeting welfare: On the functions and dysfunctions of means-testing in social policy*.
- Van Oorschot, W. (2006). *Making the difference in social Europe: deservingness perceptions among citizens of European welfare states*. *Journal of European social policy*, 16(1), 23-42.
- Van Oorschot, W. (2019). *Failing selectivity: On the extent and causes of non-take-up of social security benefits*. In *Empirical poverty research in a comparative perspective* (pp. 101-132). Routledge.
- Van Parijs, P. (2017). *Basic income*. In *Basic Income*. Harvard University Press.
- Von Unger, H. (2012), *Participatory Health Research: Who Participates in What?*, in «Forum: Qualitative Social Research», Vol. 13, n. 1, Art. 7 <http://nbnresolving.de/urn:nbn:de:0114fqs120176>.

- Vincieri, M. (2022). Reddito di cittadinanza e contrasto al lavoro povero. *Rivista del Diritto della Sicurezza Sociale*, 22(1), 29-49.
- Vittoria, A. (2020), La «scomparsa dei poveri». Una prima valutazione di policy sul Reddito di Cittadinanza, in «Politiche Sociali», 3, pp. 525-544
- Waisbrod, N., Buchbinder, E., & Possick, C. (2012). In-home intervention with families in distress: Changing places to promote change. *Social Work*, 57(2), 121-132.
- Wacquant L (2009) *Punishing the Poor: The Neoliberal Government of Social Insecurity*. Durham, NC: Duke University Press.
- Walker, R. and Chase, E. (2015) 'Shame, Stigma and Policy Effectiveness', Developing and Implementing Policies for a Better Future at Work 4th Conference of the Regulating for Decent Work Network, International Labour Office, Geneva, Switzerland, 8-10 July, pp. 1- 19. http://www.rdw2015.org/uploads/submission/full_paper/84/ShameWalkerChase.pdf.
- Watts, B., Fitzpatrick, S., Bramley, G., et al. (2014), *Welfare Sanctions and Conditionality in the UK*, York: Joseph Rowntree Foundation.
- Watts, B., & Fitzpatrick, S. (2018). *Welfare conditionality*. Routledge.
- Watts, B., Fitzpatrick, S., & Johnsen, S. (2018). Controlling homeless people? Power, interventionism and legitimacy. *Journal of Social Policy*, 47(2), 235-252.
- Weiss-Gal, I., Benyamini, Y., Ginzburg, K., Savaya, R., & Peled, E. (2009). Social workers' and service users' causal attributions for poverty. *Social Work*, 54(2), 125-133.
- Weiss-Gal, I., Levin, L. and Krumer-Nevo, M. (2014) 'Applying critical social work in direct practice with families', *Child & Family Social Work*, 19(1), pp. 55-64.
- Wright, S., & Patrick, R. (2019). Welfare conditionality in lived experience: aggregating qualitative longitudinal research. *Social Policy and Society*, 18(4), 597-613.
- Ybarra, M. (2013). Implications of paid family leave for welfare participants. *Social Work Research*, 37(4), 375-387.
- Zanfrini L., *Sociologia delle migrazioni*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2007.

9. APPENDICE

Tabella 1: Codifica delle interviste

CODIFICA	GENERE	INTERVISTATO; ALTRI MEMBRI NEL NUCLEO	MISURA PERCEPITA	PAESE DI ORIGINE
A1	F	madre; marito, 2 figli	Rem	Sri Lanka
A2	M	padre; moglie, 2 figli	Rdc	Marocco
A3	M	padre; sorella, nipote, figlio	Rem	Senegal
B	M	vive solo	Rdc	Italia
C	M	vive solo	Rdc	Italia
D	F	madre; 5 figli	Rdc	Italia
E	M	vive solo, senza dimora	Rdc	Argentina
F	M	vive solo	Rdc	Italia
G	M	vive solo	Rdc	Italia
H	M	vive solo	Rdc	Italia
I	F	vive sola	Rdc	Italia
J	F	madre; 1 figlio	Rdc	Ucraina
K	M	vive solo, senza dimora	Rdc	Italia
L	F	madre; marito, 4 figli	Rem	Filippine
L1	F	madre; marito, 2 figli	Rem	Sri Lanka
M	M	vive solo	Rdc	Italia
N	F	madre; 1 figlio	Rdc	Italia
O	F	madre; 1 figlio	Rdc	Italia
P	M	vive solo	Rdc	Italia
Q	F	vive sola	Rdc	Italia
R	F	madre; marito, 3 figli	Rdc, Rem	Romania
S	F	vive sola	Rdc	Sri lanka
T	F	madre; marito, 2 figli	Rdc	Italia
U	F	madre; marito, 2 figli	Rdc	Venezuela
V	M	padre; moglie, 3 figli	Rdc	Senegal
W	F	madre; marito, 3 figli	Rdc	Egitto
X	F	madre; 2 nipoti	Rdc	Italia
Y	M	vive solo, senza dimora	Rdc	Italia
Z	M	vive solo	Rdc	Italia

Tabella 2: codifica dei focus group

FG	Iniziali	Genere	Ruolo
FG1	A	F	Operatore
FG1	B	F	Operatore
FG1	C	M	Operatore
FG1	D	M	Operatore
FG1	E	F	Operatore
FG1	F	F	Operatore
FG2	G	F	Volontario
FG2	H	M	Volontario
FG2	I	M	Volontario
FG2	L	M	Volontario
FG2	M	M	Volontario
FG2	N	F	Volontario
FG2	O	F	Volontario
FG2	P	F	Volontario
FG2	Q	M	Volontario
FG2	R	F	Volontario
FG2	S	M	Volontario

Figura 1: slide riassuntiva delle domande per il focus group con i volontari

<p>1: CHI SONO LE PERSONE CHE RICEVONO MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chi accede al rdc/rem tra tutte le persone che si rivolgono al cda? Chi invece rimane escluso, perché? - Come sappiamo che una persona riceve RDC/Rem? (me l'ha detto lui/lei? L'ho chiesto io? Perché me l'ha detto/ o ho ritenuto importante chiederlo?) <p>2: BISOGNI E RISORSE DI CHI CHIEDE MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notate differenze rispetto al periodo precedente, in cui non percepivano il Rdc/Rem? il tipo di supporto del cda è cambiato a fronte del percepire rdc/rem? - Le persone che ricevono gli aiuti sono al momento attive? Ricercano lavoro o vorrebbero essere impiegate in un lavoro? Quali competenze ed esperienze hanno le persone che ricevono Rdc? <p>3: CRITICITA' E POTENZIALITA' DELLE MISURE DI SOSTEGNO AL REDDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - quali sono i problemi più frequenti che incontrano le persone nel richiedere, e poi nel percepire rdc/rem? - Come ha cambiato la situazione di chi lo percepisce? Quali miglioramenti da notare? <p>4: RUOLO DEL CENTRO DI ASCOLTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le persone che ricevono rdc/rem ci hanno chiesto aiuto riguardo alla domanda o per particolari problemi legati al recepimento? Cosa abbiamo fatto? Ci sono enti o servizi di supporto con cui collaboriamo? - il cda potrebbe fare qualcosa di diverso in tema di rdc/rem?

Tabella 3: schema di intervista

TEMI	DOMANDE
Presentazione e Situazione familiare	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Presentarsi e presentare i motivi dell'intervista</i> - <i>Scrivere genere ed età dell'intervistato</i> - <i>chiedere se si usa il "tu" o il "lei"</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - Come è composta la famiglia? - <i>(se ci sono figli) di che età?</i> - <i>(se persona straniera): I figli sono nati in Italia o nel paese di origine?</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>(se persona straniera)</i> Ti chiedo di raccontarmi di quando sei arrivato in Italia dal paese <i>(capire se possibile se in regola con documenti/ che tipo di permesso)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - hai la residenza o domicilio qui vicino al centro di ascolto? Da quanto tempo? - Tu e i tuoi familiari avete un lavoro? - Puoi raccontare come avete affrontato i mesi di pandemia e se ci sono state difficoltà, problemi? <i>(Ad esempio: malattia, didattica a distanza, spesa, mancanza di relazioni, problemi con il lavoro...)</i>
Rapporto con servizi di Caritas Ambrosiana (empori, centri di ascolto ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Ti chiedo di ricordare quando per la prima volta ti sei rivolto al centro di ascolto o alla parrocchia. <i>Capire se possibile:</i> a) <i>cos'è successo</i> b) <i>perché si è andati proprio lì</i> c) <i>come si è stati accolti</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - Ti chiedo di descrivermi il tuo centro di ascolto secondo la tua esperienza... cosa rappresenta per te e per i tuoi cari?
	<ul style="list-style-type: none"> - Per caso hai mai provato a renderti disponibile tu per dare un aiuto ai volontari al centro di ascolto/ o emporio o in un altro centro? - <i>(se non lo si è fatto) Ti andrebbe? e secondo te cosa potresti fare? (fare degli esempi di aiuti possibili)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - Molti centri sono stati chiusi durante il covid. Il tuo? Hai avuto problemi a contattarlo?

Vissuto personale rispetto alla richiesta di sostegno economico	<p>- prima della richiesta di rem/rdc, hai richiesto nel passato altri aiuti economici, a Caritas o ad altri? com'è andata? <i>(fare degli esempi: carta acquisti, sia, rei.... contributi comunali o altro)</i></p>
	<p>- La tua famiglia/ i tuoi cari sanno che hai richiesto il rem/rdc? <i>(Far parlare la persona cercando di capire i motivi della scelta e come si è sentita dopo averlo detto/ non averlo detto)</i></p>
	<p>- Hai detto ai volontari del centro di ascolto di aver richiesto il rdc/rem? <i>(Capire se possibile i motivi della scelta e come è andata in seguito)</i></p>
Prime informazioni e domanda RDC/REM	<p>- Come hai saputo del rdc/rem la prima volta? <i>(es: da amici, internet, volantini, caf altro...)</i></p>
	<p>- Puoi raccontarmi come hai fatto a presentare la domanda? <i>- (se tramite caf/patronato)</i> ti hanno fatto pagare? Come ti hanno ricevuto durante il lockdown?</p>
	<p>- ti chiedo di descrivere che tipo di informazioni avevi prima di firmare la domanda rem/rdc: cosa avevi capito di come funzionano? <i>- (solo se straniero):</i> qualcuno per caso ha tradotto i documenti o ti ha aiutato con la lingua?</p>
	<p>- Cosa è successo dopo aver richiesto rdc/rem?</p>
La propria esperienza di RDC/REM	<p>- Ci sono stati dei problemi secondo il tuo punto di vista? <i>(Fare degli esempi: importo troppo basso, sospensioni, diminuzione importo, mancanza di informazioni su isee corrente... altro)</i></p>
	<p><i>(Solo per chi ha fatto domanda ed è stata rifiutata):</i> - conosci per caso il motivo o ti è stato spiegato da qualcuno? Cosa è successo dopo il rifiuto della domanda?</p>
	<p>- Come hai usato l'importo che hai ricevuto?</p>
	<p>- Cosa consiglieresti a chi richiede rdc/rem la prima volta? Cosa deve sapere secondo te?</p>

	<p><u>*SOLO PER CHI CONOSCE RDC:</u></p> <p>- Se dovessi spiegare a un'altra persona come funziona il reddito di cittadinanza, cosa diresti?</p> <p><i>(Se la persona non conosce i patti per l'impiego o i patti per inclusione sociale è possibile spiegare in cosa consistono)</i></p> <p><i>In teoria la legge sul rdc dice che la persona che riceve il contributo può essere chiamata per firmare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>Patto per l'impiego: al centro per l'impiego, con l'obiettivo di reinserirsi nel lavoro. Questo accade se si evidenzia un bisogno soprattutto lavorativo;</i> b) <i>Patti per l'inclusione sociale: dall'assistente sociale che si occupa di rdc. Questo accade se si evidenzia un bisogno soprattutto di tipo sociale/ relazionale (...) non solamente legato alla mancanza di lavoro;</i> <p>- Dopo aver fatto domanda tu o uno dei tuoi familiari siete stati chiamati dall'assistente sociale o dal centro per l'impiego per un colloquio?</p> <p>- <i>se si</i>, aiutaci a capire com'è l'incontro, cosa è successo, se è stato utile</p>
<p>Caritas Ambrosiana e il sostegno al reddito</p>	<p>- Hai mai ricevuto informazioni dalla parrocchia/ centro di ascolto/ o altri in Caritas sugli aiuti economici (rdc, rem, altri aiuti economici, anche di Caritas)?</p>
	<p>- Un operatore o volontario di Caritas ti ha mai aiutato a contattare caf o inps? Ti ha aiutato a compilare una domanda o si è interessato in altro modo per aiutarti su questo?</p>
	<p>- Hai mai ricevuto un contributo economico tramite Caritas? Puoi raccontare com'è andata?</p>
	<p>cosa potrebbe fare CARITAS di più per aiutare chi ha un bisogno economico? <i>(ascoltare con attenzione invitando a fare proposte)</i></p>

Figura 2: mappa concettuale rielaborata in seguito al lavoro di analisi partecipata

