

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Sede di Milano

Dottorato di ricerca in Social Work and Personal Social Services

Ciclo XXXIV

S.S.D SPS/07



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

**Tutela legale e Lavoro sociale
con le persone senza dimora.
Il caso dell'Associazione Avvocato di Strada**

Coordinatore:

Ch.mo Prof. Fabio Folgheraiter

Tesi di Dottorato di

Maria Chiara Pedroni

N. Matricola: 4814635

Anno Accademico 2020/2021

Tutti è una parola sacra.

A. Capitini

INDICE

6

9

10

10

13

14

16

19

20

21

22

23

26

26

30

30

31

32

33

35

38

39

40

41

41

44

44

46

47

47
48
49
50
55
55

58
58
59
60
60
63
66
68
68
68
69
73
74
75
76
76
80
81
84
86
86
87
91
95
95
98
102
104
106

57

112
115
117
120
124
126
126
128
132
136
142
145
153
156
158
161
162
164
168
171
173
176
178
183
185
191
194
200
203
205
209
209
211
213
214
215

219

220

223

225

Introduzione

Il presente lavoro di ricerca ha indagato l'attività di aiuto realizzata da un'organizzazione di volontariato, l'Associazione Avvocato di Strada.

L'Associazione Avvocato di strada (d'ora in avanti ADS) è un'Associazione che opera su tutto il territorio nazionale e si propone di perseguire finalità di solidarietà sociale in favore delle persone senza dimora. In particolare, si pone l'obiettivo di tutelare i diritti di queste attraverso azioni di advocacy e offrendo servizi gratuiti di tutela legale grazie all'azione volontaria di numerosi avvocati. L'assistenza legale è infatti una delle principali attività di ADS, che viene garantita attraverso la presenza di sportelli in 55 città italiane.

Il tema della povertà estrema e della grave emarginazione è storicamente presente all'interno della riflessione del Social Work e nella pratica professionale (Sheppard, 2012) ma si configura anche come estremamente attuale se pensiamo che in Italia coinvolge più di 50.000 persone.¹ In questo quadro, le persone senza dimora rappresentano la forma più evidente della povertà (Gorrieri, 2002), in cui il riconoscimento di diritti umani fondamentali (quali la sopravvivenza e sicurezza personale) risultano più in discussione.

In questo campo di azione vi sono numerosi movimenti spontanei di cittadini volontari che, sollecitati da situazioni di bisogno che faticano a trovare risposta, si sono organizzati per reagire a situazioni di difficoltà costituendo realtà associative: un "sociale" organizzato (Folgheraiter, 2007)² con finalità di welfare. In questa ricerca, l'attenzione è rivolta proprio ad uno di questi.

L'interesse su cui questa ricerca poggia, attiene a livello empirico alla situazione di povertà estrema ed emarginazione che si connota essere un problema drammaticamente enorme e una sfida per il Social Work, e a come realtà espressione della società civile si attivano per agganciare e supportare le persone più vulnerabili. A livello teorico, sull'interesse per il tema dei diritti, soprattutto quando vengono messi più in discussione, e la centralità che questi temi assumono nell'attuale riflessione sulla povertà (United Nations, 2012; Krumer-Nevo, 2021) interrogando il Social Work.

Temi enormi che il presente studio si propone di affrontare focalizzando l'attenzione sul livello di pratiche realizzato da un'Associazione che proprio nella promozione e nella tutela dei diritti delle persone che vivono in condizioni di povertà ed emarginazione vede la sua mission, gettando luce su chi sono le persone che chiedono aiuto e riconoscimento dei propri

1 Secondo l'ultima indagine Istat sulle persone senza dimora, svolta in collaborazione con fio.PSD e Caritas italiana, sono 50.724 le persone senza dimora stimate in Italia nel 2014.

2 Con sociale mi riferisco all'azione associata di persone verso una finalità condivisa orientata in senso altruistico.

diritti e su chi si impegna quotidianamente per garantirli, dando centralità allo spazio in cui questo si realizza e tentando di restituirne tutta la complessità.

Come verrà approfondito nel presente lavoro, l'Associazione è caratterizzata da alcuni elementi di originalità che la rendono di significativo interesse per lo studio della presente ricerca: la natura volontaria dei professionisti che vi operano, che non appartengono formalmente al mondo del Social Work; la prossimità dell'aiuto offerto (non esiste alcun requisito o filtro di accesso); l'eterogeneità dei bisogni e delle richieste: non essendo un servizio focalizzato su un unico target di bisogno emerge uno spaccato interessante della complessità che ruota intorno alle situazioni di vita delle persone in povertà, e in particolare rispetto ai diritti che con più fatica vengono riconosciuti; l'intento di rispondere sì a bisogni nell'immediato, ma con una tensione volta anche a promuovere processi di cambiamento.

Nel panorama dei servizi e degli interventi rivolti alle persone senza dimora, focalizzati come si vedrà su una risposta emergenziale e volta a soddisfarne i bisogni primari, l'Associazione ADS con le sue attività propone il riconoscimento della persona su un altro piano, contribuendo a soddisfare anche le dimensioni sociale e politica che possono contribuire ad una "vita qualificata" dell'esistenza (Fassin, 2019), troppo spesso negata dalla condizione di marginalità vissuta, dando loro voce e rappresentanza.

Nello specifico, la ricerca ha approfondito il contenuto dell'aiuto realizzato e le modalità con cui viene implementato, anche indagandone la prospettiva soggettiva e come viene interpretato tale ruolo; la motivazione all'origine di questa attività, in termini di bisogni a cui risponde e di motivazione dei singoli volontari; le implicazioni di questa attività "ai margini": ai margini dell'offerta di aiuti istituzionali e ai margini del Social Work professionale nonostante, come si darà conto, ne assuma alcune funzioni.

Tutto il percorso di ricerca è un percorso ai margini, che sconfinava continuamente tra questi. Il risultato è una conoscenza che, da una prospettiva esterna al Social Work professionale, è assai preziosa anche per il Social Work come disciplina e come professione.

La tesi è articolata in due parti. La prima parte è dedicata ai riferimenti teorici e concettuali: attingendo alla letteratura scientifica di Social Work e sociologica, si definirà il framework entro cui si colloca la presente ricerca. L'oggetto della stessa intreccia molteplici temi e questioni, di cui si cerca di dar conto nei primi tre capitoli. La seconda parte è dedicata al lavoro di ricerca empirica: dopo la presentazione della metodologia impiegata, verranno quindi contestualizzati e presentati i risultati.

Nel primo capitolo vengono presentati i concetti chiave e si delineano i tratti fondamentali del dibattito sulla homelessness e sulla povertà estrema, attingendo alla letteratura sociologica e di Social Work.

Nel secondo capitolo si delineano le caratteristiche delle politiche e dell'offerta dei servizi rivolti alle persone senza dimora nel panorama italiano ed europeo, collocando la presentazione nella più ampia riflessione sul sistema di welfare e sul ruolo del Terzo Settore, con un'attenzione specifica al tema del volontariato.

Il terzo capitolo esplora la letteratura sulle criticità e gli ostacoli che le persone senza dimora incontrano nei propri percorsi aiuto, focalizzando l'attenzione anche sulle caratteristiche degli interventi di advocacy e di tutela legale realizzati in questo ambito.

Lo sforzo riflessivo qui presentato è frutto del lavoro di ricerca e delle molteplici occasioni di incontro avute durante tutto il percorso di dottorato: con i volontari, con le persone che ho incontrato agli sportelli, con i docenti e con le compagne di corso. In particolare, l'esperienza di *visiting* presso il Dipartimento di Social Work dell'Università *West Attica* di Atene ha consentito di confrontarmi con docenti e operatori impegnati in molteplici campi del lavoro sociale nel contesto della povertà estrema e, anche se avvenuto in un momento quasi conclusivo di questo percorso, è stata un'esperienza che ha arricchito il mio sguardo e la riflessione di cui si dà conto in questo lavoro.

PRIMA PARTE - I RIFERIMENTI TEORICI

Capitolo 1. Concetti chiave e dibattito: dalla letteratura sociologica al Social Work

Perché ci deve essere chi non ha nome né casa? Non siamo tutti uomini?

Cesare Pavese – La luna e i falò

1.1 Homelessness e povertà estrema: definizioni e inquadramento del fenomeno

L'*Homelessness* è una delle forme più estreme di povertà presenti nelle società avanzate (Mullins e Western, 2001; Meo, 2009) e si configura come un fenomeno dai confini sempre più incerti, complesso da inquadrare e definire (Tosi, 2010; Consoli e Meo, 2020).

La difficoltà nell'inquadrare questo fenomeno è tangibile sin dai tentativi definitivi. Esistono infatti molteplici espressioni utilizzate per definire la condizione di homelessness e le persone che la vivono: senza fissa dimora, senza dimora, grave emarginazione adulta, povertà estrema, vulnerabilità sociale, esclusione sociale, ... Non si tratta di veri e propri sinonimi, ma ognuna di queste consente di sottolineare alcuni aspetti di un fenomeno sociale complesso, multiforme, dinamico (Gnocchi, 2009) mettendone in luce le diverse dimensioni.

L'espressione homelessness indica una situazione estrema di povertà in cui la deprivazione materiale supera una soglia definita come critica, e in cui il peggioramento delle condizioni di vita assume una sua specificità (Sarpellon, 1982) finendo per compromettere le capacità individuali di sopravvivenza e di autonomia, ma anche la possibilità di riconoscersi ed essere riconosciuti come cittadini. In questo senso si è sempre connesso alla povertà estrema il concetto di esclusione sociale, che consente di cogliere i problemi derivanti non solo dalla mancanza di beni vitali, ma anche dall'impossibilità di partecipare alla vita sociale e alle attività socialmente condivise (Bergamaschi, 1997; Fraser, 2000)

Quando si parla di "grave emarginazione", infatti, si fa riferimento non solo alla mancanza e alla scarsità di risorse economiche e materiali, ma a situazioni in cui si intrecciano numerosi altri fattori. Sono spesso povertà urbane, caratterizzate da lacerazioni di reti familiari e relazionali, rotture di legami effettivi, caduta delle aspettative, da estraniamento rispetto al contesto (Gorrieri, 2002; Caritas Ambrosiana, 2018).

In contrasto con l'etichetta di invisibilità che da sempre accompagna la narrazione sulle persone senza dimora, si tratta in realtà di una povertà che è parte integrante delle nostre società e del paesaggio urbano (Grande, 2017) e che si manifesta soprattutto nel contesto delle nostre città:

Sono fenomeni che tendono a concentrarsi nelle aree a più alta urbanizzazione dove i processi di cambiamento producono insieme più

sviluppo e più disordine. La città concentra la povertà e le conferisce una dimensione spaziale. Non è certo un fenomeno nuovo ma nuovi sono i suoi esiti. Alla classica divisione tra il centro e la periferia, tra il luogo che ospitava la vita istituzionale e pubblica e la cinta dei quartieri popolari, si sostituisce una costellazione frammentata di spazi. Emergono spesso forme di “segregazione sociale”: enclaves per ceti benestanti; quartieri popolati da gruppi a minor reddito; zone separate e omogenee per la lingua e la religione; campi “nomadi”; “baraccopoli” che accolgono gli immigrati di più recente arrivo.

(Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2010)

La letteratura è concorde nel definire l’homelessness come un fenomeno complesso e multidimensionale, influenzato dal contesto, dalla cultura, dal genere, dalla classe, dall’età (Tosi, 2010; Belcher e DeForge, 2012; Somerville, 2013). Essere homeless non significa solo non avere una dimora, ma è spesso connesso a condizioni di esclusione sociale, di emarginazione e di deprivazione che coinvolge molte dimensioni: fisica, emozionale, relazionale, spirituale, spaziale (Somerville, 2013; FEANTSA e The Foundation Abbé Pierre, 2020; Consoli e Meo, 2020).

Il cuore del fenomeno è costituito dall’intreccio di due dimensioni principali: il disagio sociale e il disagio abitativo. Un intreccio complesso da cui dipendono anche le sue difficoltà interpretative e operative. Diversamente da altri contesti, come ad esempio quello statunitense, in cui l’homelessness è riconducibile principalmente ad un unico fattore, ovvero al problema abitativo, in Italia si intrecciano anche altri aspetti connessi ad esempio alla povertà, alla precarietà, alla marginalità (Meo, 2009; Grande, 2017).

L’eterogeneità dei profili delle persone, la mancanza di una definizione univoca e la difficoltà nell’ottenere dati validi e comparabili rende difficile una quantificazione del fenomeno a livello italiano ed europeo (Pleace et al., 2018; Bianciardi, 2019).

Il quadro comune di riferimento a livello europeo è noto con l’acronimo ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion). Si tratta di una classificazione dei profili delle persone Senza Dimora e del fenomeno dell’esclusione abitativa sviluppata da FEANTSA³ e dall’ *European Observatory on Homelessness*, pensata per migliorare la comprensione e la misurazione dell’Homelessness in Europa e per offrire un linguaggio comune.⁴

ETHOS classifica le persone senza dimora e in condizioni di grave marginalità in riferimento alla loro situazione abitativa, identificando 3 dimensioni che vanno a costituirle e in assenza delle quali è possibile identificare un problema abitativo significativo fino ad arrivare alla esclusione abitativa totale. In questo quadro, avere un’abitazione significa: avere uno spazio abitativo adeguato sul quale una persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività (area fisica); avere la possibilità di mantenere in quello spazio relazioni

3 FEANTSA è l’acronimo di European Federation of National Organizations Working with the Homeless.

4 La versione italiana della classificazione è rintracciabile sul sito della fio.PSD <https://www.fiopsd.org/ethos-classificazione-senza-dimora/>.

soddisfacenti e riservate (area sociale); avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il pieno godimento (area giuridica). L'assenza di queste condizioni permette di individuare quattro categorie di grave esclusione abitativa:

- persone senza tetto
- persone prive di una casa
- persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa
- persone che vivono in condizioni abitative inadeguate.

Tutte le quattro categorie stanno comunque ad indicare l'assenza di una (vera) abitazione e configurano diverse condizioni di homelessness, concorrendo a sottolineare come la povertà estrema non colpisca sempre nello stesso modo. Questa classificazione risulta assai preziosa non solo per lo sforzo di definire un linguaggio comune, ma anche perché risponde ad un tentativo di dar conto della complessità del fenomeno.

Le difficoltà che si incorrono nel definire e nel tracciare i confini dell'homelessness concorrono a spiegare come mai pochi siano pochi i dati esistenti utili per la misurazione del fenomeno.

I dati più recenti disponibili a livello europeo (FEANTSA e The Foundation Abbé Pierre, 2020) stimano che 700 000 sono le persone senza dimora in Unione Europea, persone che dormono in strada o in alloggi temporanei o di emergenza.

Rispetto al contesto italiano, i dati più aggiornati risalgono alla seconda rilevazione sulla condizione delle persone senza dimora (Istat et al., 2014) che stimano la presenza di 50,724 persone senza dimora. Tuttavia, questi dati risultano essere sottostimati in quanto indicano il numero delle persone che nell'arco di due mesi (novembre e dicembre 2014) hanno usufruito almeno una volta di un servizio per persone senza dimora (servizi di accoglienza notturna o mense) nei comuni interessati dall'indagine (158 comuni), escludendo dall'indagine tutti coloro che non accedono ai servizi.

Vi sono inoltre altri aspetti di cui tener conto rispetto a queste rilevazioni. Ad esempio, la presenza delle donne senza dimora nelle statistiche risulta essere sottostimata, e questo perché le donne vivono meno in strada essendo esposte a maggior rischi, per cui più spesso ricorrono a soluzioni abitative precarie e non adeguate, ma non ricorrono ai servizi rivolti alle persone senza dimora. Vi è poi un ulteriore elemento sempre riguardante le persone intercettate dai servizi: le persone maggiormente vulnerabili spesso non vi accedono o non hanno la possibilità di farlo, e così anche coloro che hanno più risorse; queste categorie, dunque, spesso non sono stimate nelle statistiche ufficiali (Leonardi, 2021).

Nonostante queste criticità nella misurazione, si stima che sia un fenomeno in crescita in tutti i paesi europei e che coinvolga nuove fasce di popolazione, che mai avevano corso il rischio di cadere nella povertà estrema. Vanno così a delinearsi nuovi profili di persone senza dimora che negli ultimi dieci anni hanno incluso famiglie con minori, famiglie monoparentali, donne, giovani, anziani, stranieri, e non solo uomini soli come era prevalentemente in passato (FEANTSA e The Foundation Abbé Pierre, 2020; Consoli e Meo, 2020).

1.1.1 Cause e fattori di vulnerabilità: alcune spiegazioni

Così come per la povertà (Tosi, 2010; Krumer-Nevo, 2021) anche rispetto al fenomeno dell'homelessness e alle sue cause il dibattito è stato per lungo tempo polarizzato tra fattori personali e fattori strutturali, combinando in modo differente le dimensioni del disagio abitativo e il disagio sociale. Da un lato le cause sono state collocate nella povertà, nel mercato del lavoro, nelle difficoltà di accedere al mercato immobiliare, nei tagli ai servizi di welfare. Dall'altro, rintracciate nei tratti individuali della persona: problemi di dipendenza o sofferenza mentale sono tra gli aspetti che vengono maggiormente richiamati dalla letteratura europea e internazionale sul tema (Tosi, 2010; Busch-Geertsema et al., 2010).

All'interno di questa polarizzazione, alcuni autori sottolineano come nel dibattito pubblico italiano l'accento sia spesso spostato sui tratti individuali, interpretando così la povertà e la povertà estrema come attributi personali (Leonardi, 2021). Questo ritratto, tuttavia, contrasta con i profili sempre più eterogenei e sfumati delle persone che rientrano nell'etichetta di "senza dimora", in cui risulta evidente come il ruolo giocato dai fattori individuali sia solo una parte di processi assai più ampi.

Come riportato dalla FioPSD⁵, rielaborando i dati della seconda rilevazione Istat (Istat et al., 2015) e cause e i fattori di vulnerabilità si assomigliano (la perdita del lavoro, della salute, della famiglia sono gli eventi di rottura prevalenti) ma le condizioni di vita pregresse delle persone senza dimora rilevano come i due terzi di queste disponeva di una casa propria, e sia stata proprio la perdita della casa uno dei fattori di rischio maggiori che, a partire dalla difficoltà di pagare l'affitto fino ad arrivare allo sfratto vero e proprio o alla difficoltà di sostenere le spese per l'abitazione, ha portato verso l'homelessness.

La letteratura è ormai concorde nell'affermare che ad innescare il percorso di caduta nella homelessness sia il confluire di più circostanze avverse, strutturali e individuali (Fitzpatrick et al., 2013; Consoli e Meo, 2020).

All'interno del dibattito, trova spazio anche il tema della homelessness come scelta, all'interno di un filone di studi volto a sottolineare l'esperienza soggettiva delle persone senza dimora. Partendo dalla constatazione che le possibilità di scelta non siano ugualmente distribuite, alcuni autori sottolineano come sia però importante non assumere un approccio paternalistico al fenomeno ma dar voce alle persone, valorizzando gli spazi di autodeterminazione agiti per non rinforzare una narrazione della homelessness come qualcosa di subito, rinforzando così lo stigma legato ad una presunta diversità che caratterizza la persona senza dimora (Parsell e Parsell, 2012; Parsell, 2018).

Vi è quindi un'eterogeneità delle cause, un'interdipendenza e un'interazione dinamica di più fattori personali, economici e sociali che da soli non consentono di spiegare il fenomeno (Pleace, 2000).

Edgar (2009, p.7) distingue 4 macro-fattori che aumentano la probabilità di cadere nella povertà estrema e nella condizione di homelessness: (i) fattori strutturali, (ii) istituzionali, (iii) relazionali e (iiii) personali:

⁵ <https://www.fiopsd.org/persona-senza-dimora/>

- (i) fattori che incidono sulla vulnerabilità o sul rischio di esclusione derivante principalmente dagli effetti della povertà (influenzata dalla posizione nel mercato del lavoro) e dai fattori che agiscono come barriere nell'accesso all'alloggio, ai servizi o alla protezione sociale. L'esposizione alle vulnerabilità è maggiore laddove il godimento ai sistemi di protezione sociale dipendono dalla situazione lavorativa o dallo status di cittadinanza; in questo senso, donne e persone immigrate sono maggiormente esposte alla vulnerabilità;
- (ii) non riuscire a ricevere gli aiuti di cui si ha bisogno o perché i servizi non esistono (per esempio in alcune aree geografiche) o hanno criteri di accesso troppo stringenti o che escludono specificatamente alcune categorie di persone;
- (iii) relazioni conflittuali, partner o genitori abusivi, sono fattori relazionali diffusi e in alcuni paesi europei rappresentano il principale fattore scatenante. Per esempio, la violenza domestica è associata alla condizione di homelessness (o di alloggi di emergenza) di molte donne e minori;
- (iiii) problematiche di tipo personale possono essere elementi determinanti, ma possono incidere sulla vulnerabilità in modi diversi intrecciandosi con gli altri tre fattori. Spesso le persone semplicemente non sanno quali sono le risorse su cui possono contare (nel caso dei giovani e delle persone immigrate per esempio); oppure i problemi personali, come le dipendenze, non vengono riconosciuti finché diventano manifesti nel momento in cui si perde la casa. La natura e l'entità di queste problematiche può anche essere non riconosciuta dai servizi stessi: molto spesso, infatti, le persone sviluppano strategie di coping per nascondere la loro reale situazione.

Naturalmente tutti questi fattori incidono in modo diverso a seconda dei contesti e dei paesi (Busch-Geertsema et al., 2010).

1.1.2 Il contesto italiano

Focalizzando l'attenzione sul contesto italiano, per molto tempo la povertà estrema, di cui le persone senza dimora sono espressione, è stata interpretata non solo come una povertà più intensa, ma come una povertà diversa in grado di innescare processi di marginalizzazione e discriminazione (Guidicini et al., 1997). Tuttavia, i contributi più recenti evidenziano un quadro più articolato, complesso e dinamico del passato, con percorsi e vie di accesso e di uscita molto differenti (Busch-Geertsema et al., 2010; Consoli e Meo, 2020), in cui permane il nesso tra homelessness ed esclusione sociale ma non in termini di causalità. Oggi la condizione delle persone senza dimora viene sempre più inquadrata in termini di vulnerabilità e precarietà diffusa all'interno della società: le ricerche hanno messo in luce come il rischio di cadere in povertà non sia necessariamente effetto dell'esclusione sociale (Saraceno, 2015) ma sia un processo che vada letto in uno scenario in cui i processi di impoverimento investono anche categorie socialmente incluse: ne sono un esempio le forme di povertà legate non solo alla disoccupazione ma anche al lavoro, o la presenza significativa di persone di origine straniera la cui appartenenza a questa categoria è spesso dettata più da politiche migratorie che non da storie di multiproblematicità o disagio.

A proposito di questo ultimo punto, è stata rilevata una correlazione tra i fenomeni migratori, le normative in materia di sicurezza e accoglienza, e l'homelessness. Tema molto presente nelle rilevazioni europee (Edgar, 2009), in alcuni paesi, in particolare del sud Europa, le persone immigrate costituiscono la maggior parte delle persone homeless (Busch-Geertsema et al., 2010).

Questo dato è confermato anche dalle rilevazioni nel nostro Paese. La correlazione tra l'essere senza dimora e l'essere cittadino di origine straniera era già emersa dall'ultima rilevazione Istat (2015) in cui veniva riportato come in Italia questi rappresentassero quasi il 60% delle 50.724 persone senza dimora stimate, con un incremento di quasi il 10% rispetto alla rilevazione del 2011. Un'indagine condotta dalla Fio.PSD nel 2020⁶ per conoscere l'evoluzione del fenomeno negli ultimi anni, ha confermato che, dal 2015 ad oggi, la presenza di persone di origine straniera senza dimora è cresciuta a seguito dell'aumento dei flussi migratori e di alcune norme legislative, in particolare i D.L. 13/2017 e D.L. 113/2018 (cosiddetti *Decreti Minniti* e *Decreto Sicurezza*) secondo stime che si aggirano tra il 20% e il 28%. Si tratta quindi di una connessione significativa.

Tutto questo porta a guardare all'homelessness in termini più ampi, all'interno di forme di infragilimento che colpiscono fasce più ampie della popolazione (Consoli e Meo, 2020; Leonardi, 2021). Cambiamenti sociali nel mercato di lavoro, nel mercato abitativo, i flussi migratori e le politiche migratorie ed umanitarie, espongono individui e famiglie a situazioni difficilmente sostenibili e che possono portare a scivolare nella povertà estrema (Meo, 2020).

Quindi la povertà, anche nella sua forma più estrema, oggi si qualifica come un orizzonte a cui parte sempre più consistente dei cittadini risulta esposta. Non riguarda solo il disagio grave, ma uno scenario connotato da crescente precarietà, in cui il tema della vulnerabilità mette in evidenza come il rischio di caduta nella povertà non sia necessariamente frutto di esclusione sociale (Meo, 2009; Consoli e Meo, 2020).

Per queste ragioni è evidente come non si possa pensare all'homelessness come ad una categoria omogenea, non esiste un "identità homeless", bensì esistono persone che insieme compongono un quadro eterogeneo: eterogeneità cresciuta molto dopo la crisi economica del 2008 e in concomitanza con la crisi pandemica ancora in corso (Caritas Italiana, 2021). Si tratta quindi di situazioni molto diverse tra loro che non esprimono dunque bisogni e domande uguali, ma sono portatori di bisogni e sostegno a cui non è possibile rispondere in modo standardizzato (Consoli e Meo, 2020).

In questo quadro, l'attenzione sui profili inediti che si affacciano ai servizi di accoglienza e servizi per senza dimora ci dice di persone che non appartengono all'area della grave emarginazione, che non sono in situazioni di estremo disagio, né hanno lunghi percorsi all'interno del percorso assistenziale. Sono persone in estrema povertà, che vivono ai margini ma non sono del tutto sganciate né dal tessuto sociale né da quello lavorativo. Accanto a questi, permane la presenza di persone senza dimora definite come "croniche": persone con lunghi percorsi nei circuiti assistenziali, molto compromesse dalla vita di strada,

⁶ Si tratta dell'indagine "*Migranti Senza Dimora: le risposte dei servizi di accoglienza in Italia*" diffusa nel mese di febbraio 2020 dalla fio.PSD tra i suoi soci, non ancora pubblicata <https://www.fiopsd.org/welforum-6-maggio-2020/>.

per cui rimane estremamente difficile uscirne perché sempre più difficile oggi trovare condizioni stabili sul piano abitativo, lavorativo, etc, ... (Meo, 2020).

Rispetto a questo, emerge come fondamentale il fattore tempo: con il prolungarsi del vivere in strada si perdono risorse e capacità e i disagi diventano cumulativi. Non si tratta solo di mancanza di un'abitazione, ma di perdita di autostima, di riconoscimento, di immagine di sé. La vita in strada compromette le capacità anche più basilari (come la cura persona, il senso del tempo, lo stare in relazione) innescando facilmente processi di esclusione sociale, ma il nesso tra i due fattori (povertà estrema ed esclusione sociale) non è più automatico come un tempo.

Ne consegue quindi, come sottolineato da molti autori, la necessità di leggere e di conseguenza di affrontare il fenomeno ricorrendo agli strumenti analitici e agli strumenti di intervento rivolti alla più ampia popolazione a rischio di povertà o in povertà, e meno con interventi standardizzati rivolti alla fascia più marginale di persone che faticano a tenere conto di questa complessità. Emerge con forza la necessità di un framework analitico sulla povertà che possa orientare politiche rivolte alla collettività, non misure speciali, ma integrate nelle misure di contro alla povertà (Tosi, 2010; Pleace, 2016; Meo, 2020).

1.2 Social Work e povertà: concetti chiave e dibattito internazionale

La povertà è sempre stato un tema centrale per il Social Work, e il lavoro con le persone in condizioni di povertà caratterizza da sempre l'impegno della professione (Garrett, 2002; Feldman, 2019; Krumer-Nevo, 2021). L' *International Federation of Social Workers* colloca l'impegno contro la povertà tra i mandati principali del Social Work, affermando che *"in solidarietà con le persone più svantaggiate, la professione si batte per alleviare la povertà, liberare gli oppressi e i più vulnerabili, e promuovere l'inclusione e la coesione sociale"* (IFSW e IASSW, 2014).

Il dibattito attuale e la riflessione sulla povertà nella letteratura di Social Work presentano aspetti di connessione all'etica e alla pratica dei diritti umani come framework universale comune. Negli ultimi anni, studiosi di molti paesi hanno progressivamente sviluppato la riflessione verso approcci fondati sulla giustizia sociale che enfatizzano le dimensioni dei diritti, della democrazia, dell'inclusione e del rispetto (Krumer-Nevo, 2021).

In questo paragrafo si focalizzerà l'attenzione sugli elementi chiave che caratterizzano il dibattito internazionale, evidenziando le connessioni etiche e le implicazioni pratiche. In particolare si farà riferimento al lavoro di Ruth Lister, Nancy Fraser e Michal Krumer-Nevo, il cui contributo appare assai significativo ai fini della riflessione attuale sulla povertà nel campo del Social Work.

La povertà è la principale causa di violazione dei diritti umani nel mondo.

(OHCHR, 1999)

[...] l'eliminazione della povertà estrema non rappresenta solo un dovere morale, ma anche un obbligo legale, nel quadro della normativa internazionale vigente in materia di diritti umani. Pertanto, nella lotta

alla povertà e nell'orientamento di tutte le politiche pubbliche che riguardano coloro che vivono in condizioni di povertà, occorre tenere ben presenti le norme e i principi relativi ai diritti umani. [...] La povertà è di per sé un problema urgente che attiene alla sfera dei diritti umani. Insieme causa e conseguenza di violazioni dei diritti umani, è una condizione che porta ad altre violazioni. La povertà estrema è caratterizzata da molteplici e interconnesse violazioni dei diritti civili, politici, economici, sociali e culturali e le persone che vivono in povertà si vedono esposte con regolarità alla negazione della propria dignità e parità.

(ONU, 2012)

La concettualizzazione della povertà e della povertà estrema come violazione dei diritti umani è da tempo riconosciuta dalle Nazioni Unite, sostenendo come sia questo framework a dover ispirare le politiche e gli interventi volti all'eliminazione della stessa. Anche nella riflessione di Social Work questo approccio è ampiamente riconosciuto e sostenuto, e costituisce parte del fondamento etico della disciplina e della professione (IFSW, 2018).

L'homelessness, in quanto forma estrema di povertà, si colloca in questo quadro, così come riconosciuto ormai da molteplici documenti ufficiali che la concettualizzano come una condizione che si caratterizza per un *"profondo assalto alla dignità, all'inclusione sociale e al diritto alla vita"* (UNHCHR, 2019), sottolineando come le persone che la sperimentano siano *"esposte con regolarità alla negazione della propria dignità e parità"* (ONU, 2012). L'esperienza dell'homelessness *"mette in discussione l'essenza stessa di ciò che significa essere umano, aggredendo la dignità della persona e minacciandone la stessa esistenza"*. Questi aspetti sono ciò che rendono *"l'homelessness una violazione di diritti umani e non un mero fallimento di politiche sociali e programmi di intervento"* (UNHCHR, 2018).

La povertà si configura quindi come un insieme di condizioni che aggrediscono la dignità della persona, limitando o negando il riconoscimento dei diritti di cui ognuno di noi è titolare in quanto persona.

In questo senso la povertà è quindi intesa non solo come una questione che attiene alla sfera economica, ma piuttosto come un fenomeno multidimensionale che comprende *"una combinazione di penuria di entrate, sviluppo umano insufficiente ed esclusione sociale"* (ONU, 2012). Si mette qui in luce l'intreccio di povertà materiali, reddito, competenze, possibilità, che combinandosi portano a situazioni complesse generanti l'esclusione sociale di chi le subisce e l'impossibilità di vivere dignitosamente. La condizione di povertà riguarda infatti anche altre dimensioni, quali le possibilità, le scelte, la sicurezza e ciò che serve per godere di adeguati standard di vita e altri fondamentali diritti civili, sociali, economici, politici ⁷. Tale concettualizzazione fornisce la dovuta attenzione alla vulnerabilità e ai quotidiani assalti alla dignità che ne accompagnano l'esperienza.

Questo approccio, supportato dalle nazioni Unite nelle proprie risoluzioni, si fonda sull'analisi strutturale della povertà (secondo cui la povertà è il risultato di strutture socio-economiche inique) ma la estende, considerando come povertà non solo la mancanza di risorse materiali e opportunità sociali (ad esempio disponibilità di alloggi, accesso all'istruzione e cure sanitarie

⁷ <https://www.ohchr.org/en/issues/poverty/dimensionofpoverty/pages/index.aspx>

adeguate), ma anche come mancanza di capitale relazionale e simbolico, che si manifesta nella stigmatizzazione, nella discriminazione e nel non avere voce.

Come sottolineano alcuni importanti autori (tra gli altri Lister, 2004; Krumer-Nevo, 2021), i diritti umani, con il conseguente impegno al riconoscimento della dignità di ognuno, promuovono una prospettiva che va oltre le dimensioni economiche e materiali. Queste ultime rimangono ovviamente cruciali nel definire e inquadrare la povertà, ma l'esperienza della povertà è molto di più, è una condizione che coinvolge tutto il mondo delle relazioni sociali quotidiane: l'assenza di voce, la mancanza di rispetto, le umiliazioni, lo stigma subito, la negazione di diritti, l'Alterizzazione (*othering*), l'assalto alla dignità e all'autostima. Tutte queste dimensioni emergono nell'esperienza quotidiana delle persone, nelle loro relazioni con la società e con il contesto in cui sono inserite.

Tale interpretazione è sostenuta da due principi chiave fondamentali: il riconoscimento della dignità di ognuno, e il carattere di indivisibilità e interdipendenza dei diritti umani.

Il rispetto per la dignità intrinseca di ogni essere umano è alla base della nozione stessa di diritti umani⁸: è proprio l'aggressione quotidiana alla dignità delle persone a rendere l'esperienza della povertà così difficile da sostenere. Come testimonia Beresford (et al., 1999) riportando la voce di una persona intervistata all'interno di una ricerca:

“La povertà strappa la tua dignità. Non si può avere dignità con la povertà”

(Beresford et al., 1999, p. 90)

L'indivisibilità e l'interdipendenza dei diritti umani, implica che il mancato godimento di alcuni diritti può essere dipendente o non contribuire al godimento di altri; i diritti socioeconomici, ad esempio, non possono essere separati da quelli civili e politici (Lister, 2007; Ife, 2012). Può essere molto difficile, infatti, esercitare i diritti politici, sociali, quando si fatica a raggiungere la sussistenza quotidiana. Per le persone che vivono in situazioni di povertà estrema, come le persone senza dimora, può essere molto difficile esercitare i diritti politici ed altri diritti (come verrà approfondito anche nei prossimi capitoli).

Gli studi che hanno focalizzato l'attenzione sulla multidimensionalità della povertà, andando quindi oltre concettualizzazioni puramente economiche, hanno spinto per un approfondimento delle dimensioni relazionali e simboliche. Grazie alla riflessione di alcuni studiosi (Lister, 2004, 2013 ; Feldman, 2019; Krumer-Nevo, 2021), negli ultimi anni, infatti, la povertà è stata teorizzata sempre più come un fenomeno comprendente dimensioni economiche e simbolico-relazionali, come espressione sì di risorse inadeguate, ma anche come assenza di voce e di riconoscimento.

In questa prospettiva la povertà va compresa anche in termini di relazioni sociali corrosive e degradanti e devastanti atteggiamenti sociali, che comprendono: alterizzazione, umiliazioni, disprezzo, stigma, riduzione dei diritti, aggressione all'autonomia e all'autostima. Tutte queste dimensioni si manifestano nell'esperienza quotidiana delle persone, nelle loro relazioni con la società e con il contesto in cui sono inserite, nel dibattito politico, nei media e

⁸ L'art 22 delle Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo afferma “Ogni individuo, in quanto membro della società, ha diritto alla sicurezza sociale, nonché alla realizzazione (...) dei diritti economici, sociali e culturali indispensabili alla sua dignità (...)” .

nella narrazione generale. Ricorrere all'uso di espressioni quali "I poveri" o "gli homeless" sono esempi di come si corra spesso il rischio di oggettivare e reificare l'altro.⁹

Lister riporta una testimonianza emersa dal lavoro di una commissione sulla povertà del parlamento britannico che aveva coinvolto in audizione un gruppo di genitori:

"La peggior cosa del vivere in povertà è il modo in cui dà agli altri il permesso si trattarti come se non contassi niente".

(Lister, 2013, p. 113)

Le dimensioni relazionali e simboliche entrano di peso nell'esperienza quotidiana delle persone e nelle loro relazioni, e rendono unica e contemporaneamente universale l'esperienza soggettiva delle persone che vivono in condizioni di povertà estrema (Oyen, 1996) richiamando la necessità di politiche che vadano nella direzione sia di una redistribuzione sia di riconoscimento (Fraser e Honneth, 2007; Boone et al., 2018) e che affrontino e impattino su entrambe le macro dimensioni sottolineate.

Includere queste dimensioni nel nostro sguardo sulla povertà ha concrete implicazioni per il Lavoro Sociale consentendo di leggere la povertà non solo come un problema radicato nelle ingiustizie e nelle disuguaglianze a livello strutturale, ma anche di ingiustizie sul piano micro, sottolineando ed evidenziando il peso delle esperienze quotidiane e la sperimentazione di impotenza.

1.2.1 L'articolo 25 della Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo

Ogni individuo ha diritto ad un tenore di vita sufficiente a garantire la salute e il benessere proprio e della sua famiglia, con particolare riguardo all'alimentazione, al vestiario, all'abitazione, e alle cure mediche e ai servizi sociali necessari; e ha diritto alla sicurezza in caso di disoccupazione, malattia, invalidità, vedovanza, vecchiaia o in altro caso di perdita di mezzi di sussistenza per circostanze indipendenti dalla sua volontà.

L'articolo 25 della Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo assume un ruolo fondamentale in una concezione della povertà come violazione dei diritti umani fondamentali, e assume un significato particolarmente importante per il Social Work e per il suo campo di intervento (Ife, 2012).

Sono infatti temi cruciali per pratica professionale, che quotidianamente affronta problematiche legate alla negazione di questi diritti che si manifestano nelle vite delle persone incontrate quotidianamente. L'art 25 sembra quindi esprimere l'impegno quotidiano di ogni social worker, che si prende cura dei bisogni dell'Altro.

Si tratta di diritti che non solo devono essere protetti, ma che richiedono un impegno effettivo affinché vengano soddisfatti, attraverso politiche e interventi anche di natura sociale (Ife,

⁹ In questo lavoro si è sempre cercato di evitare simili espressioni, preferendo fare sempre riferimento alla persona che vive in situazioni di povertà, o alla persona senza dimora.

2012). Gli operatori sociali sono infatti ingaggiati quotidianamente nell'assicurare una risposta effettiva a questi diritti (Vandekinderen et al., 2020).

Questo articolo racchiude tutti gli altri diritti umani proprio all'insegna della dignità integrale di ogni persona, ma con un'attenzione particolare a chi è più vulnerabile¹⁰, il quale non viene ritenuto responsabile della sua condizione di povertà.

1.2.2 Implicazioni etiche

Concepire la povertà come espressione di violazione di diritti umani fondamentali sostiene quello che Ife (2012, p.111) definisce un "*extra imperativo morale*" ad intervenire. Un discorso fondato sui diritti, infatti, diversamente da un discorso fondato solo sui bisogni, sostiene la presenza di un obbligo, un imperativo morale, ad agire, legittimandone la rivendicazione in quanto valori universali.

Lister (2013) traendo spunto dal pensiero di Sen (1999) sottolinea come i diritti umani andrebbero considerati come un elenco di "pretese etiche"¹¹ piuttosto che interpretate in stretto senso legalistico. E la pretesa etica scaturisce dal riconoscimento dell'intrinseca dignità e valore di ogni essere umano. Al cuore dell'idea di diritti umani come pretesa etica vi è quindi il rispetto per la fondamentale dignità di ognuno come essere umano; aspetto che risulta essere cruciale nell'esperienza delle persone in condizioni di povertà, che spesso sentono come venga loro negato questo rispetto.

Questo framework contribuisce a considerare le persone come cittadini con diritti, aspettative e responsabilità supportandone la voce affinché venga ascoltata e riconoscendole come attivi e legittimi titolari e pretendenti di diritti, non come meri beneficiari di interventi, sostenendone l'agency.

Rispondere al bisogno dell'altro non è quindi una questione di scelta, ma diventa un obbligo: questo punto è centrale per il Social Work ed è ufficialmente riconosciuto a livello internazionale al punto da diventarne il fondamento etico e politico del ruolo del Social Work nella riflessione e nel lavoro con la povertà. I diritti umani, che permeano la teoria e i valori del Social Work, sono infatti inseparabili dalla pratica (United Nations Centre for Human Rights, 1994; IFSW e IASSW, 2014).

Alcuni autori (tra gli altri Lister, 2004; Ife, 2012) evidenziano come ci sia spesso scetticismo rispetto alla distanza tra le dichiarazioni di principio, con la rispettiva forza simbolica, e la realtà, e di come sia necessario colmare questo gap. A questo può concorrere anche il Social Work come strumento di emancipazione. Infatti, incardinare i diritti umani nella pratica richiede di andare al di là di un approccio legalistico a favore di un'interpretazione sociopolitico degli stessi, che affronti la domanda di come il Social Work può intervenire affinché i diritti umani e la giustizia sociale siano effettivamente realizzati nella pratica (Hermans e Roets, 2020) e in questa direzione la funzione di advocacy deve essere parte integrante del lavoro sul campo (United Nations Centre for Human Rights, 1994;).

Il Social work, anche se non se è impegnato direttamente nella definizione di politiche, può svolgere un importante ruolo di advocacy per promuovere politiche e interventi, che sostengano il miglioramento delle condizioni di vita delle persone più vulnerabili. Tale

10 <https://unipd-centrodirittiumani.it/it/schede/Articolo-25-Abbiamo-cura-di-te/29>

11 L'espressione originale utilizzata dall'autore è "*ethical claims*".

funzione è così rilevante che l'advocacy e il sostegno ai diritti umani è anche richiamata nella definizione internazionale di Social Work (IFSW e IASSW, 2014) come la motivazione e la giustificazione della professione. L'advocacy è sempre stata una funzione importante nel Social Work ma un approccio fondato sui diritti umani è in grado di rinforzarla.

1.2.3 Povertà, assenza di voce e di potere come ostacoli alla partecipazione

Il tema dell'assenza di voce, o meglio, del fatto che la voce delle persone e dei gruppi più marginalizzati non venga ascoltata¹², è un tema centrale nell'attuale riflessione sulla povertà (Lister, 2004; Krumer-Nevo, 2005, 2021) ed è connesso al tema del potere. L'assenza di voce è sintomo di assenza di potere e anche causa dei sentimenti di impotenza.

La povertà coinvolge una particolare specie di impotenza, ovvero l'impossibilità di controllare le circostanze riguardanti la propria vita. Questa coinvolge diversi aspetti del potere: il "potere di" (ovvero la possibilità di raggiungere i propri obiettivi e desideri); il "potere su" (cioè la capacità di esercitare la propria volontà), e un terzo aspetto connesso all'assenza di potere, che si manifesta nell'esclusione dall'agenda politica di interventi e politiche decisive contro la povertà (Hocking, 2003, p. 236).

Questi processi scolpiscono l'esperienza della povertà negli aspetti materiali, relazionali e simbolici, generando sentimenti di impotenza dagli effetti molto insidiosi: non solo l'impotenza circoscrive cosa le persone in povertà sono grado di fare, ma può incidere su quello che pensano e sentono, ostacolando la possibilità di esprimere il proprio punto di vista e limitando l'aspirazione verso un miglioramento, individuale e collettivo (Lister, 2004, 2013).

Queste riflessioni chiamano quindi in causa molteplici fattori che possono ostacolare o favorire una piena cittadinanza delle persone più vulnerabili, intesa come possibilità di esserne considerati parte integrante, assicurando che la loro voce venga ascoltata e che tutti i membri della società possano interagire tra di loro come pari. Fraser (2005), a questo proposito, richiama il principio di "parità di partecipazione" come espressione di giustizia sociale. La filosofa analizza come una società giusta esiga assetti sociali che consentano a tutti di partecipare come pari alla vita sociale, e individua tre dimensioni delle ingiustizie che individui e gruppi vulnerabili affrontano e che impediscono questa partecipazione. Tali dimensioni sono radicate nella sfera economica, culturale e politica.

Sul piano economico, le ingiustizie riguardano una iniqua distribuzione di risorse (che si concretizza nelle disuguaglianze di reddito, nelle condizioni abitative, ...) come risultato delle strutture sociali; sul piano culturale, la mancanza di riconoscimento e una gerarchizzazione dei valori culturali che rendono alcune persone e gruppi sociali esclusi o invisibili; sul piano politico l'ingiustizia si manifesta in regole di funzionamento che negano ingiustamente la possibilità di partecipare alla pari nelle interazioni sociali.

12 Bruno Tardieu, attivista del movimento "ATD (All Together in Dignity) Fourth World, ha sostenuto: «Ciò che davvero conta non è fare in modo che i poveri vengano ascoltati, ma aprire le nostre orecchie. Non si tratta di sviluppare l'empowerment dei poveri, ma di umanizzare i cittadini e le istituzioni» (Tardieu, 1999, p. 5, in Krumer-Nevo, 2021, p. 21).

Questi livelli sono ovviamente tra loro legati e si influenzano a vicenda. Le disuguaglianze e l'assenza di riconoscimento concorrono a sovvertire il principio di uguaglianza che si esprime nel valore anche politico attribuito alla voce di ognuno. Ma è vero anche il contrario, coloro che soffrono di mancanza di rappresentazione sono le persone più vulnerabili alle ingiustizie sociali: la difficoltà nel far sentire la propria voce e nel difendere i propri interessi rispetto ad ingiusti meccanismi di redistribuzione e al riconoscimento può esacerbare la condizione di mancanza di rappresentazione. La filosofa sostiene quindi la necessità di una prospettiva di giustizia sociale che comprenda politiche trasformative di rappresentazione che sono strettamente intrecciate con politiche di riconoscimento e di redistribuzione. Queste politiche dovrebbero essere basate sulla promozione di condizioni che consentano a tutti di partecipazione (Fraser, 2000; 2005).

In questo senso, un approccio basato sui diritti umani è sostenuto, e a sua volta contribuisce, alla comprensione della giustizia sociale come qualcosa che abbraccia il riconoscimento e la redistribuzione.

1.2.4 Giustizia come cura e riconoscimento

Se, come è stato sottolineato, i diritti umani sono universali, ne consegue che non possano essere un'egoistica rivendicazione individuale agita nell'indifferenza dei diritti altrui. Esiste un obbligo reciproco di tutti nel rispettare e supportare i diritti di ognuno (Ife, 2012).

I diritti umani esigono una responsabilità collettiva, cioè la capacità di creare rapporti di reciprocità all'interno delle comunità: essi si concretizzano proprio con l'impegno quotidiano di tutti. Le dimensioni relazionali simboliche della povertà mostrano come la conseguente oppressione si costruisca quotidianamente nella relazione con l'altro; quindi, anche i diritti possono realizzarsi solo se ognuno di noi si assume la responsabilità dell'altro e sostiene la promozione di relazioni reciproche all'interno delle comunità.

In questa prospettiva, e in linea con il pensiero di Fraser, Barnes (2005, 2010) problematizza una visione della giustizia sociale legata esclusivamente alla redistribuzione delle risorse e alla questione dei diritti, sostenendo una prospettiva della cura entro cui collocare il riconoscimento dei diritti e la giustizia sociale. Giustizia e cura sono tra loro connesse, e il raggiungimento della giustizia deve fondarsi sul riconoscimento dell'altro e sull'importanza di impegnarsi per prendersi cura di chi è intorno a noi.

Questo non significa disconoscere l'importanza dei diritti individuali, anzi: la redistribuzione e il riconoscimento dei diritti negati è una concretizzazione del principio universale della dignità umana, e prendersi cura significa anche lottare contro la mancanza di riconoscimento e combattere affinché vengano attivati servizi e interventi a cui le persone hanno diritto. Ma perché la giustizia venga perseguita, è necessario una responsabilità collettiva basata sull'interdipendenza reciproca, andando oltre una prospettiva in i bisognosi e coloro che forniscono assistenza e aiuto sono categorie distinte di persone, perché questa rinforza i meccanismi che stanno alla base dello svantaggio e della stigmatizzazione (Fraser, 1997, in Barnes, 2010).

In questa prospettiva la responsabilità verso l'Altro e la cura diventano concrete azioni per il raggiungimento del benessere collettivo e quindi la giustizia sociale. In questo modo nessuno viene escluso ed emarginato, riconoscendo il fondamentale contributo che ognuno può dare alla vita della comunità in cui vive per costruire comunità più giuste (Pelton, 2014).

1.2.5 Un nuovo paradigma per il Social Work e le persone in povertà: il Poverty Aware Paradigm¹³

Il Poverty-Aware- Paradigm (PA-P), formulato da Krumer-Nevo, è un paradigma che integra l'analisi simbolico-relazionale proposta da Lister all'interno di un framework fondato sui diritti umani. La stessa premessa ontologica su cui si fonda sposa una concezione della povertà come violazione dei diritti umani, e come risultato di ingiustizie strutturali. Il PA-P integra l'analisi relazionale simbolica di Lister, all'interno di una concezione fondata sui diritti umani.

La povertà è una violazione dei diritti umani, e le persone che vivono situazioni di povertà sono agenti di resistenza alle condizioni di povertà, e alla carenza di capitale economico e simbolico.

La proposta paradigmatica dei Krumer-Nevo si propone di rispondere alle seguenti domande:

- «Qual è la natura della povertà?» e «Quali sono le caratteristiche delle persone in povertà?»
- «Che tipo di conoscenze occorrono quando lavoriamo con persone in povertà?»
- «Qual è la finalità etica della pratica rivolta a persone in povertà?»

Integrando teoria, dimensioni etiche e valoriali, con la pratica.

Non è intenzione in questo contesto trattare in modo approfondito il PA-P, se ne delineeranno gli aspetti principali utili al proseguire nella riflessione nell'inquadrare i concetti più significativi nella riflessione attuale del Social Work rispetto al tema della povertà.

Krumer-Nevo propone una concettualizzazione della povertà su tre livelli: un primo livello che attiene alla dimensione materiale della povertà; un secondo livello, intermedio, rappresentato dalla mancanza di opportunità sociali (che si può manifestare in una scarsa realizzazione dei diritti all'educazione, all'abitazione, alla salute, alla sicurezza e al benessere personale) e un terzo livello, rappresentato dagli aspetti relazionali e simbolici della povertà (vedi par.1.2.1).

Alle dimensioni analizzate da Lister¹⁴ tuttavia, Krumer-Nevo (p.54) aggiunge anche la negazione di uno status di competenza. Questo ultimo elemento è centrale per metter al centro della riflessione e dell'intervento l'esperienza delle persone. Si tratta di un passaggio cruciale che riconosce le persone che vivono situazioni di povertà come agenti attivi che quotidianamente resistono alla povertà e alle situazioni difficili che essa comporta.

Riconoscere la resistenza delle persone non significa disconoscerne i bisogni, le avversità e la sofferenza delle persone, offrendo una narrazione idealizzata della povertà. Ma consente di vedere in modo nuovo i rapporti tra le persone e il contesto. Quando i rapporti tra persona e contesto

13 Ove non indicato, la fonte utilizzata per la stesura di questo paragrafo è il testo di Krumer-Nevo (2021) *Speranza Radicale. Lavoro Sociale e povertà*, Trento, Erickson.

14 Lister (2004) prende in considerazione le seguenti dimensioni: Alterizzazione, umiliazioni, disprezzo, stigma, riduzione dei diritti, aggressione all'autonomia e all'autostima.

[...] vengono osservati attraverso la lente della resistenza si nota che sono marcati da un profondo disagio. Senza minimizzare l'effetto delle avversità e dei traumi sulla loro vita psicologica, io credo che queste persone non accettino la povertà, non la idealizzino e non la diano per scontata; anzi, la combattono quotidianamente.

(Krumer-Nevo, 2021, p.163)

In questa prospettiva ontologica, le persone in povertà sono quindi percepite come soggetti che resistono alla povertà nella quotidianità, in molti modi, espliciti e impliciti. Ne consegue che il posizionamento degli operatori è a quello di "stare dalla parte" delle persone in questo processo di resistenza, sviluppando un'etica della solidarietà che consente di superare il rischio di alterizzazione, molto spesso presente nel discorso professionale, impegnandosi affinché la pratica professionale sia strumento per la giustizia sociale.

Come precisa Krumer-Nevo, stare al fianco delle persone, come operatori sociali, non significa condivisione acritica di atteggiamenti e comportamenti, fa parte del ruolo dell'operatore sociale esprimersi quando questi agiscono in modo dannoso, ma queste posizioni possono arrivare solo da una profonda comprensione dell'esperienza dolorosa delle persone e in una relazione di fiducia in cui la persona sa che l'operatore è al suo fianco.

Come già sottolineato, il PA-P è un paradigma che contiene una precisa proposta metodologica per la pratica, che ruota intorno alle necessità di politiche di riconoscimento da un lato, e di redistribuzione dall'altro (Fraser e Honneth, 2007; Lister, 2004). Politiche che ispirano rispettivamente due macro-aspetti della proposta metodologica del PA-P: una pratica fondata riconoscimento della soggettività dell'utente da un lato, e pratica professionale basata sui diritti.

L'esercizio attivo dei diritti è un elemento molto importante nella proposta metodologica del paradigma e si sviluppa sia promuovendo l'esercizio dei diritti nel percorso d'aiuto, sia attraverso la creazione di un nuovo ruolo professionale, quello di operatore sociale specializzato nell'esercizio dei diritti, che si occupa nello specifico di favorire il riconoscimento dei diritti da parte degli utenti e agire sia nel percorso di aiuto sia a livello di policy practice. Questa pratica è espressione di un preciso posizionamento dell'operatore sociale fondato sul sostegno dei diritti e sull'impegno per una loro attuazione. La pratica dell'esercizio attivo dei diritti si articola in 3 fasi:

1. Riconoscere i problemi in termini di diritti, esercitando un ascolto attivo che si può realizzare in due direzioni: aiutando le persone a riconoscere diritti che non conoscono, o ascoltando l'esperienza di violazione di diritti testimoniata dall'utente
2. stare al fianco degli utenti, al fine di scoprire da loro che tipo di aiuto vogliono esattamente e come vogliono riceverlo, quindi fare in modo di darglielo.
Ogni volta che l'operatore sociale ha l'impressione che una risposta negativa da parte delle autorità sia ingiusta, la presa di posizione dell'esercizio attivo dei diritti dovrebbe guidarlo a non accettarla, anche se giunge da un funzionario autorizzato e appare inderogabile.
3. Passare dal problema individuale alla policy practice: oltre all'advocacy per il singolo caso, occorre controllare se e fino a che punto il problema di questo specifico utente sia comune ad altri casi.

Nel PA-P le dimensioni di riconoscimento e di redistribuzione sono entrambe fondamentali e interconnesse, e le pratiche di aiuto, quindi, devono quindi tenerne conto e lavorare su entrambe.

Lottare per far sì che le persone possano esercitare i propri diritti e ottenere risposte rispetto ai propri bisogni materiali sono azioni volte al miglioramento della situazione in termini di redistribuzione, ma allo stesso tempo *“supporta e ripristina l’esperienza del sé dell’individuo”* (Krumer-Nevo, 2021, p.30). Allo stesso modo, impegnarsi in una relazione volta al riconoscimento è di per sé un’azione terapeutica, ma contemporaneamente consente agli operatori di essere al fianco delle persone nella loro battaglia per l’esercizio dei diritti e per il miglioramento della propria condizione.

Capitolo 2. Politiche sociali e Terzo Settore

La classe dei poveri, particolarmente nella società moderna, costituisce una sintesi sociologica quanto mai singolare. Essa possiede, in base al suo significato e alla sua localizzazione nel corpo della società, una grande omogeneità che però le manca per le qualificazioni individuali dei suoi elementi. Essa è il punto finale comune di destini di specie più diverse

(Simmel, 2015, p. 96)

2.1 Politiche di welfare e organizzazione dei servizi rivolti alle persone senza dimora

Le politiche di welfare in Italia si caratterizzano, rispetto alle misure e agli interventi volti al contrasto della povertà, come frammentate e categoriali (Saraceno, 2015). Tale frammentarietà appare ancora più esasperata nel campo delle politiche per il contrasto alla grave emarginazione. Esempiativo a proposito come il primo documento programmatico a livello nazionale in questo ambito, ossia le *“Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia”*, sia stato ratificato solo nel 2015. Questo rapporto invita Governo, Regioni ed Enti Locali a seguire tali linee di indirizzo nell’investimento di fondi pubblici in servizi e interventi volti a contrastare l’homelessness. Si tratta di un documento molto importante, in cui la *“la grave emarginazione adulta acquista nuova visibilità e si riconosce la cittadinanza delle persone senza dimora”* (Bergamaschi, 2017, p.194).

L’ultimo rapporto della Commissione di Indagine sull’Esclusione Sociale sulle *Politiche contro la Povertà e l’esclusione sociale* (CIES, 2012)¹⁵, in cui sono stati raccolti e analizzati i dati relativi agli interventi e ai servizi a contrasto della povertà, mostra come la distribuzione dei servizi rivolti alle persone senza dimora sia territorialmente disomogenea e sbilanciata su risposte di tipo emergenziale. Secondo il report, un terzo dei servizi esistenti fornisce una risposta ai bisogni primari (cibo, vestiario, igiene personale), un ulteriore 17% è rivolto alla necessità di un alloggio notturno (alloggi, comunità, dormitori), mentre è residuale (in totale circa il 4%) la percentuale dei servizi che offrono accoglienza diurna (comunità, centri diurni, circoli, laboratori). La distribuzione sul territorio non è omogenea, in quanto si concentra soprattutto nelle grandi città, e più della metà in zone centrali delle stesse.

Sono invece diffusi in maniera capillare su tutto il territorio nazionale i servizi di segretariato sociale (24%) e quelli di presa in carico e accompagnamento (21%); tuttavia, a tale diffusione non corrisponde una maggiore utenza: infatti, mentre i servizi di supporto ai bisogni primari hanno un’utenza di quasi venti volte superiore a quella dei servizi di accoglienza notturna,

¹⁵ L’ultimo rapporto disponibile è relativo agli anni 2011/2012

http://sitiarcheologici.lavoro.gov.it/Documents/Resources/Lavoro/CIES/RAPPORTO_2011_2012_Fabris.pdf

più che doppia rispetto a quelli di segretariato sociale e a quelli di presa in carico e accompagnamento.

Questi dati aprono uno sguardo sulla complessità dei bisogni e di come, a fronte di questa, i servizi fatichino a progettare interventi capaci di rispondere a tale complessità; l'approccio che sembra governare l'insieme degli interventi appare di natura emergenziale e spostato principalmente sulla risposta ai bisogni primari (Busch-Geertsema et al., 2010; Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015).

Alcuni autori sottolineano come le politiche e gli interventi rivolti all'homelessness siano orientati soprattutto al principio di *less eligibility*, che si concretizza nella tendenza ad attenuare le situazioni di sofferenza garantendo alle persone in situazioni di povertà il minimo necessario alla sopravvivenza. Questo risponde alla logica per cui deve essere preferibile vivere grazie al proprio lavoro piuttosto che gravare sull'assistenza pubblica (Sarasso, 2002) A motivare questo principio l'esistenza di un "rischio di opportunismo" fondato sul danno che potrebbe ricadere sulla collettività se venissero offerti aiuti e sostegni a chi non ne ha davvero bisogno: danno in termini di spreco di denaro e di perdita della valenza formativa dello Stato che disincentiverebbe le persone nell'attivarsi per risolvere i propri problemi (Sarasso, 2002, p. 130).

Molti autori, tra gli altri (Busch-Geertsema et al., 2010; Leonardi, 2021) sottolineano infatti come uno dei tratti principali che sembra caratterizzare la risposta al fenomeno dell'homelessness sia quello dell'emergenza, rispondendo lasciando in secondo piano il peso degli elementi strutturali che in un certo senso individualizzando la disuguaglianza subita.

Prendendo spunto dal lavoro dell'antropologo D. Fassin (2019), Stefani (2020) sottolinea come i servizi rivolti alle persone senza dimora sembrano rispondere all'esigenza di tutelare esclusivamente la dimensione fisica e biologica della vita delle persone senza dimora¹⁶, trascurando la possibilità di realizzare una "vita qualificata", di soddisfarne la dimensione sociale/politica negata dalla condizione di marginalità vissuta, riducendo la vita ad una mera questione di esistenza fisica. Il diritto alla privacy, lo spazio di autodeterminazione all'interno dei servizi e dei percorsi di aiuto, sono molto limitati (Housing Rights Watch, 2017), i dormitori, dove le persone senza dimora possono trascorrere anche molto anni, non sembrano essere improntati ad un pieno riconoscimento della persona (Stefani, 2020).

Nel contesto italiano ed europeo, attualmente, gli approcci più diffusi nell'orientare i servizi e gli interventi sono lo *Staircase Approach* e l'*Housing First*, anche se quest'ultimo in forma ancora minoritaria.

Lo Staircase Approach rappresenta oggi il modello più diffuso a livello internazionale, ed è ampiamente presente anche in Italia (Consoli e Meo, 2020).

Questo "modello a gradini" prevede un «passaggio da un servizio di livello inferiore a uno di livello superiore in base ad una logica progressiva» (Porcellana 2016, p. 39) in cui il primo gradino è rappresentato dall'accoglienza notturna presso dormitori. Vengono proposti una successione di interventi propedeutici l'uno all'altro, dalla prima accoglienza sino al

¹⁶ Come già accennato, e verrà ulteriormente approfondito nel corso del paragrafo, la maggior parte dei servizi rivolti alle persone senza dimora rispondono al bisogno di nutrirsi, dormire e lavarsi .

reinserimento sociale una volta nuovamente conseguita la piena autonomia da parte della persona senza dimora e sia in grado di vivere in modo indipendente (Busch-Geertsema et al., 2010). L'intento è che la persona transiti nel minor tempo possibile da una serie di soluzioni abitative di convivenza forzata e precaria, a situazioni che prevedono un livello sempre maggiore di privacy e autonomia (Leonardi, 2019).

Si tratta di un intervento educativo capacitante, caratteristica fondamentale di questo approccio è infatti la definizione preventiva da parte delle strutture dei requisiti che servono per accedere ad ogni stadio successivo, secondo *“una logica educativa orientata a far conseguire o recuperare alle persone le abilità reputate necessarie per condurre una vita autonoma”* (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015, p.26). Il funzionamento di questo modello dipende quindi sia dalla sufficiente disponibilità di strutture e servizi nei diversi gradini e livelli di accoglienza, sia dalla valutazione della persona in merito alla sua capacità di intraprendere un percorso di accompagnamento (Consoli e Meo, 2020).

La progressione da un gradino al successivo è regolata da vincoli e regole che sembrano essere modellati dalle esigenze dei servizi piuttosto che centrate sui bisogni delle persone, *“finendo per mortificare l'individuo nella sua identità.”* (Campagnaro e Giordano, 2017, p.180). I limiti di questo approccio vengono appunto sostanzialmente ricondotti al fatto che il modello si sia progressivamente irrigidito e abbia portato come conseguenza ad un insieme di pratiche standardizzate e omologanti, a scapito degli elementi improntati al rispetto delle soggettività e dei bisogni delle persone cui è rivolto, e abbia comportato lo sviluppo di modalità di intervento che si sono spesso rivelate distanti dai fini di tutela e di sostegno delle persone (Consoli e Meo, 2020).

Sono stati individuati ulteriori elementi critici connessi alla presunta temporaneità di queste misure e all'impatto che la configurazione di questi servizi ha sulla persona che vi accede (Campagnaro e Giordano, 2017).

[...] esiste un'ulteriore frustrazione a cui è costretto l'individuo nel periodo di 'soggiorno' in queste strutture; esse infatti sono poco accoglienti, utilizzano attrezzature di bassa qualità e di seconda mano, sono carenti di spazi di socialità e di privacy. Inoltre, le sistemazioni prevedono coabitazioni notturne tra persone sconosciute e garantiscono raramente spazi dove ricoverare effetti personali in modo sicuro e protetto da furti. Pensate come soluzioni transitorie e temporanee, esse finiscono per ospitare le persone per un tempo superiore al necessario. Tutto ciò rischia di umiliare la persona limitandone le scelte e le possibilità di esercitare le proprie capacità in modo esaustivo e completo, portandola spesso a non esercitare pienamente il proprio ruolo di cittadino e a “adattare” la propria identità a modelli estranei alla sua biografia.

(Campagnaro e Giordano, 2017, p. 180)

Tra gli spetti critici rilevati, vi è quindi anche il fatto che l'accoglienza di emergenza che dovrebbe essere temporanea, nella realtà dei servizi si protrae per anni: si crea quello che può essere descritto come un imbuto, ovvero il restringimento del passaggio tra il gradino più

basso e quello successivo del modello. Imbuto che si restringe sempre di più con il procedere del percorso (Leonardi, 2019).

A livello europeo, con tempi molti diversi tra i vari paesi, ¹⁷ questo approccio sta progressivamente lasciando il posto ad una diffusione sempre maggiore di servizi ispirati al modello di Housing-First (Busch-Geertsema et al., 2010).

L' Housing First (d'ora in avanti HF) è un approccio innovativo che ribalta il tradizionale modello a gradini, mostrando come l'accesso a una casa e un adeguato intervento dei servizi sociali, possano avere un impatto positivo sia sul benessere psico-fisico delle persone senza dimora sia sul loro percorso di reinserimento, con ricadute positive anche in termini di maggiore efficienza della spesa sociale e sanitaria (Siegel et al., 2006; Tsemberis et al., 2004; Celardi e Mazzeo Rinaldi, 2021).

In questa prospettiva la casa è concepita come un diritto umano fondamentale e come punto di partenza di ogni percorso di inclusione sociale. Nell'HF la persona viene accompagnata in un percorso che prevede il passaggio diretto dalla vita in strada alla vita all'interno di un'abitazione, e sono previsti supporti e servizi di accompagnamento che la persona può scegliere o meno di seguire, senza alcuna condizione.

I principi alla base di questo approccio (Pleace, 2016) sono: l'assunto che avere un'abitazione è un diritto umano e la casa viene quindi garantita come primo passo, senza nessuna condizione o aspettativa che la persona senza dimora debba comportarsi in un modo predeterminato, o seguire un percorso, o astenersi dal consumo di stupefacenti o alcool, prima che sia data loro una casa. L'HF, infatti, garantisce che il diritto umano all'abitare non sia condizionato al fatto che le persone si impegnino ad un percorso di recupero per dover ottenere un'abitazione: la soluzione abitativa è quindi distinta dal percorso di recupero.

Un altro principio chiave è che le persone che accedono al servizio siano in grado di effettuare scelte reali sul modo in cui intendono vivere la propria vita e sul tipo di sostegno da ricevere e devono quindi essere ascoltate e le loro opinioni rispettate. Le persone possono definire quali sono i loro bisogni ed in che modo questi stessi bisogni possono essere soddisfatti.

I percorsi di HF sono orientati alla *recovery*, si concentrano quindi sul benessere della persona nel suo complesso comprendendone tutte le dimensioni: la salute fisica e mentale, la dimensione relazionale e affettiva, l'integrazione sociale. Il concetto di *recovery* si fonda sulla possibilità della persona di recuperare sé stessa, scegliendo la propria direzione, con la prospettiva di una vita migliore e qualificata (Fassin, 2019).

Altri principi chiave sono: il principio di riduzione del danno nel caso di consumi di stupefacenti e sostanze, il coinvolgimento attivo e senza coercizione, la progettazione centrata sulla persona, quindi un percorso di aiuto individualizzato. È l'organizzazione che si adatta alla persona, piuttosto che l'aspettativa che la persona si aggiusti ed adatti ai servizi esistenti.

¹⁷ Anche in Italia l'implementazione di servizi sta seguendo questo cambio di paradigma, anche alla luce delle indicazioni contenute nelle Linee di indirizzo.

Come sottolineato da alcuni autori (Cortese e Pascucci, 2020) la casa e le risposte abitative risultano essere le principali leve, nei percorsi delle persone senza dimora, per riuscire a cambiare la propria situazione. Diversamente, le risposte maggiormente standardizzate risultano essere insostenibili, soprattutto per le persone maggiormente vulnerabili.

2.1.1 L'offerta di servizi e prestazioni: uno sguardo europeo e italiano

2.1.1.1 A livello europeo

Un recente studio comparativo condotto attraverso 16 paesi europei¹⁸ (Pleace et al, 2018) propone un'analisi delle tipologie di servizi rivolti alle persone senza dimora nei differenti paesi considerati, analizzandone anche la diversa distribuzione e diffusione nelle aree rurali e urbane. In questo contesto appare prezioso fare riferimento soprattutto alla prima parte della ricerca per contestualizzare e ordinare i diversi tipi di servizi esistenti per le persone senza dimora.

La classificazione proposta considera principalmente due dimensioni: in che misura i servizi siano *housing-focused* (rientrano in questa dimensione sia i servizi incentrati sull'alloggio sia sul supportare la persona in un percorso teso ad avere un alloggio o una casa propria); se i servizi offrono alti o bassi livelli di supporto (Pleace et al, 2018, p.22).

In linea generale emerge come in Europa i servizi volti ad offrire beni primari o ad offrire interventi di carattere emergenziale rappresentano la maggior parte dell'offerta esistente. I servizi volti ad offrire supporti e alloggi temporanei, invece, sono molto più numerosi dei programmi Housing-led o Housing- first.

Più nello specifico, i servizi per le persone senza dimora in Europa possono essere così classificati:

- *Alloggi di emergenza e temporanei.* Una chiara divisione tra emergenziale e temporaneo non è presente ovunque: non in tutti paesi europei hanno lo stesso significato o vengono usati in modo interscambiabile. In linea generale, questi servizi comprendo ostelli, soluzioni abitative temporanee o assistite, rifugi.
- *Servizi non residenziali.* I servizi di carattere non residenziale rappresentano una parte molto significativa degli interventi e dei servizi rivolti alle persone senza dimora, e comprendono forme e tipologie di servizi molto eterogenee, come centri diurni, servizi di orientamento, ...
- *Servizi Housing -focused.* Questa categoria comprende i servizi *Housing-led* e *Housing First*, entrambi centrati sull'assicurare e sostenere un'abitazione indipendente per le persone senza dimora, supportando la persona nell'entrare e mantenere una casa uscendo dalla condizione di homelessness.
- *Servizi Non housing-focused.* Comprendono un'ampia categoria di servizi.

¹⁸ Sono stati coinvolti nello studio: Danimarca, Francia, Germania, Olanda, Irlanda, Svezia, Regno Unito, Austria, Repubblica Ceca, Ungheria, Polonia, Romania, Slovenia, Italia, Portogallo, Spagna.

Servizi di distribuzione cibo, che sono nella maggior parte dei casi portati avanti da volontari, ONG, associazioni di stampo religioso, e offrono viveri, coperte e altri aiuti concreti alle persone che vivono in strada.

Interventi di *outreach*, nati soprattutto per agganciare e connettere le persone senza dimora con altri servizi, dagli alloggi per le emergenze ai progetti di Housing First. In molti paesi, tuttavia, l'*outreach* è sì diffuso ma assume una funzione di risposta immediata ad esigenze concrete più che ad un lavoro progettuale.

Servizi di assistenza medica: in alcuni casi sono servizi offerti in modo autonomo ma molto spesso vengono offerti in associazione con altri servizi per le persone senza dimora, ad esempio presso i centri diurni. In alcuni casi si tratta di servizi medici multidisciplinari, in cui vi sono diversi specialisti che operano, in altri casi si trovano situazioni più informali come la presenza di un medico che periodicamente visita presso le strutture o servizi dove vi sono persone senza dimora. In altri casi ancora esistono unità mobili che assumono la forma di "medici di strada", che si spostano nelle diverse aree delle città (sono presenti soprattutto nelle grandi aree urbane) per raggiungere le persone che vivono in strada.

- *Servizi dedicati alla prevenzione e ad un rapido ricollocamento.* Si tratta di servizi rivolti ad una fascia più ampia di popolazione, a gruppi e persone in situazioni di vulnerabilità. Comprendono servizi di consulenza finanziaria (per esempio per risolvere problemi connessi a debiti o problemi economici di varia natura) che possono essere all'origine della condizione di homelessness.
- Vi sono infine servizi di mediazione e di consulenza legale. Oltre alle consulenze, in alcuni paesi sono previsti meccanismi per favorire una rapida collocazione in una nuova abitazione nel momento in cui si verifica uno sfratto.

Nel complesso, i principali soggetti impegnati nell'offrire servizi rivolti alle persone senza dimora sono ONG, settore del volontariato a vario titolo, organizzazioni religiose. Nella maggior parte dei paesi europei, il modello per cui gli Enti Locali, le regioni e talvolta a livello nazionale ingaggiano le ONG nel fornire servizi è quello più diffuso, nonostante in alcuni paesi vi sia un mix tra interventi diretti da parte degli Enti Locali e interventi realizzati dalle ONG in accordo con gli enti locali o, in altri casi ancora, su commissione degli enti locali e regionali.

2.1.1.2 A livello italiano

In Italia il riferimento utile per avere una panoramica della strutturazione e della tipologia di servizi per il contrasto alla grave emarginazione è quello presente nelle già citate Linee di Indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione, che propone una classificazione distinta per orientamento funzionale individuando 5 macro tipologie di servizio.

- Servizi di supporto in risposta ai bisogni primari. Rientrano in questa tipologia i servizi di distribuzione viveri o le strutture che distribuiscono gratuitamente il sostegno alimentare sotto forma di pacco viveri, mense, servizi che distribuiscono gratuitamente vestiario, servizi distribuzione farmaci (con o senza ricetta), servizi per la cura e igiene della persona, unità di strada che svolgono attività di ricerca e contatto con le persone che necessitano di aiuto laddove dimorano, contributi

- economici una tantum (forme di supporto monetario a carattere sporadico e funzionale a specifiche occasioni).
- Servizi di accoglienza notturna: dormitori di emergenza (ad esempio allestite nei mesi invernali per la cosiddetta “emergenza freddo”), dormitori e strutture gestite con continuità nel corso dell’anno che prevedono solo l’accoglienza notturna, comunità semiresidenziali e strutture dove si alternano attività di ospitalità notturna e attività diurne non continuative, alloggi protetti nei quali l’accesso esterno è limitato, alloggi autogestiti e strutture di accoglienza nelle quali le persone hanno ampia autonomia nella gestione dello spazio abitativo (terza accoglienza).
 - Servizi di accoglienza diurna, che comprendono centri di accoglienza e socializzazione nelle quali si possono passare le ore diurne e accedere anche ad altri servizi, comunità residenziali aperte tutto il giorno, circoli ricreativi e strutture diurne in cui si svolgono attività di socializzazione e animazione (aperte o meno al resto della popolazione), laboratori per attività occupazionali o lavorative.
 - Servizi di segretariato sociale. Rientrano in questa categoria quei servizi dedicati all’informazione e all’orientamento delle persone senza dimora rispetto alle risorse e ai servizi del territorio; uffici ove è possibile eleggere il proprio domicilio e che sono riconosciuti dalle anagrafi per potere registrare l’iscrizione all’anagrafe fittizia, servizi per l’espletamento di pratiche, uffici atti al segretariato sociale specifico per le persone senza dimora, accompagnamento ai servizi del territorio.
 - Servizi di presa in carico e accompagnamento. Comprendono i servizi e gli interventi finalizzati a promuovere una relazione di natura progettuale che prevede l’intervento da parte di operatori professionali, appositamente formati. Rientrano in quest’area anche i servizi di counselling psicologico o i servizi professionali di sostegno psico-sociale, i servizi professionali di presa in carico educativa, gli interventi di sostegno continuativo sulla base di un progetto strutturato di inclusione sociale, servizi di inserimento lavorativo, ambulatori infermieristici, servizi di tutela legale offerti tramite professionisti a ciò abilitati.

2.1.2 Principali attori coinvolti nell’implementazione dell’offerta dei servizi

Il ruolo del terzo settore e delle organizzazioni non governative giocano un ruolo fondamentale nella maggior parte dei paesi europei nell’implementazione di servizi in questo ambito (Fitzpatrick e Stephens, 2007; Busch-Geertsema et al., 2010; Pleace et al., 2018). Queste realtà hanno una lunga tradizione di intervento e in alcuni paesi europei sono i principali providers di servizi rivolti alle persone senza dimora. Le più diffuse sono organizzazioni di ispirazione religiosa, ma si registra una crescente presenza di organizzazioni non di stampo religioso. Per lo più no profit (Fitzpatrick e Stephens, 2007).

L’erogazione e la gestione dei servizi rivolti alle persone senza dimora possono essere di diversa natura e assumere varie forme. In alcuni casi si tratta di servizi esternalizzati finanziati dal settore pubblico (Ente locale o altro, dipende dal contesto) ed erogati in regime di sussidiarietà riconosciuta. Ma soprattutto nei paesi del Sud Europa, Italia compresa, spesso queste organizzazioni possono contare in prevalenza sulle proprie risorse, ricevendo una quantità molto limitata di fondi pubblici (Busch-Geertsema et al., 2010).

L'entità dei fondi privati, di donazioni, la presenza di lavoro volontario, varia tra i diversi paesi e tra i diversi servizi; ma in generale si registra come, soprattutto nei servizi volti a garantire risposta ai bisogni fondamentali, in particolare nei servizi di distribuzione di cibo e vestiario, si fondino soprattutto su donazioni e lavoro volontario, rispetto ai servizi volti all'integrazione sociale (Edgar et al., 2003).

Come è già stato sottolineato, i servizi rivolti alle persone senza dimora rimangono per la maggior parte volti a rispondere ai bisogni più urgenti e garantirne la sopravvivenza. Questo avviene, anche se in misura diversa, in tutti i paesi europei, anche in quelli con sistemi di welfare forti e con un'ampia offerta di servizi e prestazioni disponibili (FEANTSA, 2005; Busch-Geertsema et al., 2010).

Tuttavia, nella prevenzione e nel contrasto all'homelessness risultano importanti le misure e gli interventi di welfare rivolte a tutta la popolazione vulnerabile più che servizi specifici destinati ad uno specifico target, colmando il gap nell'accesso ai sistemi di welfare spesso sperimentato dalle persone senza dimora (Tosi, 2010).

Vi è ormai un consenso crescente, come sottolineato da alcuni autori (Busch-Geertsema et al., 2010) sul fatto che, nella maggioranza dei casi, le difficoltà e i bisogni delle persone senza dimora possono essere meglio affrontati offrendo percorsi di aiuto flessibili che prevedano l'inserimento in abitazioni, piuttosto che in strutture che presentano spesso caratteristiche di istituzionalizzazione. Le ricerche condotte a livello europeo evidenziano come sia necessaria una strategia più efficace, che sia davvero in grado di rispondere alle molteplici dimensioni e rispondere alle esigenze di bisogni complessi, prevedendo servizi personalizzati e riducendo i meccanismi di esclusione dai servizi (Busch-Geertsema et al., 2010).

2.2 Spazi e ruolo del Terzo settore

Con il termine Terzo settore (d'ora avanti TS) si fa riferimento all'insieme di organizzazioni di natura privata e senza fini di lucro che si propongono il perseguimento e la realizzazione di beni e servizi di interesse pubblico o collettivo. Frequentemente il termine viene associato a quello di privato sociale, con il quale si vuole sottolineare che siamo in presenza di soggetti di natura privata la cui attività ha tuttavia una rilevanza sociale (Raineri e Corradini, 2019). Il concetto di privato sociale, tuttavia, comprende al suo interno forme di organizzazione e di associazionismo più fluide e meno strutturate di quello che rientrano nella categoria di TS.

[...] la teoria del Privato sociale afferma che esiste una sfera latente del sociale in cui si costituiscono relazioni sociali sui generis che danno vita a reti di relazioni, di carattere associativo, che sono private nel loro modo di costituirsi e gestirsi, e sono pro-sociali nei loro orientamenti di valore e di azione.

(Donati, 2004, p. 26, in Donati e Colozzi, 2004)

Il Privato Sociale comprende dunque tutte quelle realtà associative private, autonome, in cui il termine "privato" si riferisce al fatto che le persone agiscono volontariamente in quanto liberi cittadini (e non come espressione di appartenenza ad organismi pubblici né privati), e

“sociale” indica che si tratta di un agire altruistico, rivolto al bene dell’altro (Prandini, 2008, in Colozzi e Prandini, 2008, p.17-18).

Le forme che può assumere il privato sociale possono essere differenti, e tra queste troviamo le organizzazioni di TS. I tratti caratterizzanti gli Enti di Terzo Settore (ETS) sono dunque: la natura privata, la struttura formale data dallo scopo e dalle regole che vengono definite per perseguirlo, e le finalità civiche, solidaristiche o di utilità sociale. Questo ultimo aspetto è quello che principalmente differenzia gli ETS da altre organizzazioni di natura privata: significa che le organizzazioni di TS mirano a perseguire l’interesse generale e non interessi di parte. Queste finalità sono attribuite di regola alla pubblica amministrazione, che esiste appunto per questo. Il TS concorre tuttavia a realizzarle. IL TS inoltre non può avere scopo di lucro, ovvero non può prevedere vantaggi economici per gli associati. Naturalmente questo non significa che non abbiano una dimensione economica: gli ETS dispongono di risorse necessarie per perseguire i propri fini, ma l’eventuale guadagno deve essere reinvestito nell’organizzazione (Raineri e Corradini, 2019).

Come evidenziato dalle già citate Linee di Indirizzo, e in continuità con quanto illustrato nel precedente paragrafo, la maggior parte dei servizi per persone senza dimora nel nostro Paese ha avuto origine da organismi privati (di matrice ecclesiale e religiosa all’inizio e, più di recente, da parte di organizzazioni laiche impegnate sul fronte della promozione dei diritti civili). Il privato sociale in questo ambito ha un ruolo assai rilevante tanto più che in questo settore di intervento per anni è stato quasi l’unico attore (Bergamaschi, 2017).

Nel campo degli interventi a contrasto della povertà e della grave emarginazione, dell’esclusione sociale, il ruolo del TS è significativo sia in termini di pluralismo accanto all’offerta pubblica, sia di sostegno (quando non di vero e proprio sussidio) al settore pubblico (Ardisson e Monteduro, 2017), rappresentando uno dei principali contesti in cui si esprime la partecipazione civile.

Le ragioni che rendono il contributo del TS ancora oggi fondamentale in questo ambito sono riconducibili da un lato all’assetto societario e di politica sociale esistente, dall’altro, ad alcune caratteristiche intrinseche a queste organizzazioni che ne agevolano l’azione.

Spesso l’impegno del TS in questo contesto viene infatti attribuito da un lato alla carenza di risorse investite e ad un disimpegno da parte degli Enti Pubblici (a vari livelli) e privati nel rispondere in modo adeguato a questi fenomeni: da sempre l’azione del Terzo Settore interviene anche per rispondere a bisogni che non trovano risposta né da parte del settore pubblico né privato (Ardisson e Monteduro, 2017).

Dall’altro, appare sempre più chiara la complessità dei bisogni e delle dimensioni connesse al benessere che richiede inevitabilmente la presenza di molteplici attori. In generale, si assiste ad una crescita dei bisogni e delle aspettative delle persone derivante da molteplici fattori: aumento della complessità del vivere sociale, il venir meno di supporti comunitari, etc... La domanda di assistenza, quindi, latente o esplicitata, non può trovare risposta in un unico un soggetto responsabile (Folgheraiter, 2016 c).

Più nello specifico, la sofferenza, il “disagio sociale e la vulnerabilità diffusa presentano caratteristiche di multidimensionalità; le esperienze e i contesti di vita di ognuno possono essere i più dissimili, le esperienze di vita di uniche e irripetibili e, spesso, la condizione di

marginalità, contempla molteplici bisogni e problematiche che abbracciano la sfera economica, relazionale, culturale, sociale, etc... Tutte queste dimensioni devono essere considerate nella pianificazione e implementazione degli interventi e nel rispondere alla richiesta di sicurezza sociale.

In questo senso, pare quanto mai necessario un coinvolgimento delle comunità prossime alle persone in difficoltà, perché realtà in grado di leggere e intervenire meglio comprendendo tutte queste dimensioni in modo globale, e solo da una prospettiva di prossimità che è possibile tenere conto di tutte queste componenti (Guidicini et al., 1997).

2.2.1 Il Terzo settore: una lettura relazionale

Alcuni autori sottolineano come sostenere che l'intervento del TS sia solo una risposta residuale ai bisogni rimasti senza risposta, non spiega o non tiene sufficientemente conto dei suoi tratti di "*originarietà e originalità*" (Donati e Colozzi, 2004, p.25). In questa prospettiva, lo sviluppo del TS è interpretato come "*il prodotto della differenziazione societaria in condizioni di crescente complessità sociale*" (Donati, 1996, p.27) e il TS viene definito come (i) un fenomeno sociale in senso relazionale, che quindi produce (ii) beni relazionali, ovvero beni di natura "terza" rispetto alle categorie mercato o diritto, e che presentano una loro specificità¹⁹ (iii) che promuove la creazione di "*nuove forme di integrazione ovvero di solidarietà sociale tra dimensioni relazionali che si vanno differenziando entro un contesto di crescente complessità societaria*" (Donati, 1996, 13-18).

Questi aspetti di distintività (che lo differenziano dallo Stato e al Mercato) lo rendono particolarmente prezioso e capace di rispondere in modo flessibile e innovativo ai bisogni esistenti e più idoneo a produrre servizi che, se pianificati e implementati nel rispetto di queste caratteristiche, vengono percepiti dalle comunità e dalle persone interessate come più soddisfacenti. Perché questo sia possibile, tuttavia, il contributo del TS deve fondare la sua legittimazione non in un orientamento dello Stato finalizzato a ridurre i costi dei propri interventi di Welfare, né in una posizione ideologica che sostiene un intervento minimo dello Stato o una priorità della società civile sullo Stato (Pasini e Raineri, 2016) bensì nella volontà di avere un miglioramento qualitativo dei servizi offerti (Donati e Colozzi, 2004).

A questo proposito, i tratti distintivi più richiamati del TS riguardano la loro capacità di innovare i servizi, di flessibilizzare il sistema e di democratizzazione del welfare (Fazzi 2002). Un significativo documento del governo inglese (Cabinet Office 2007, riportato da Colozzi, 2017) presenta i seguenti elementi come tratti distintivi del TS:

- Grande attenzione ai bisogni degli utenti del servizio, spesso basata sul fatto che le organizzazioni nascono da chi ha avuto esperienza diretta del problema o sono ben radicate nella comunità locale;

¹⁹ Per bene relazionale intendiamo un bene che può essere prodotto e usufruito soltanto assieme da coloro i quali ne sono gli stessi fruitori e produttori tramite le relazioni che connettono i soggetti coinvolti". È un bene relazionale perché "sta nella relazione" (Donati, 2020).

- Conoscenze e competenze per affrontare bisogni personali complessi e gestire problemi sociali difficili;
- Flessibilità e capacità di gestire servizi multipli;
- Capacità di creare fiducia negli utenti;
- Esperienza e autonomia che facilitano l'innovazione;
- Creazione di capitale sociale, soprattutto quando entra in gioco la dimensione volontaria dell'impegno.

Rispetto a questo ultimo aspetto, anche Donati e Colozzi (2006) sottolineano come sia proprio la capacità di produrre beni relazionali e di generare capitale sociale la distintività di queste organizzazioni.

Un'ulteriore chiave di lettura della distintività del Terzo Settore è proposta da Donati (2020) che utilizza lo schema AGIL²⁰ come bussola per leggere il TS e analizzarne le specificità. Tale riproposizione prevede le seguenti dimensioni:

- La cultura (L): il TS è espressione di una particolare cultura, che richiama i valori di solidarietà, attenzione alla persona, obbligatorietà morale del dono. La specificità di questa cultura nel TS non è solo nell'esplicitazione di questi valori, ma nel fatto che questi valori vengono messi in pratica, tradotti in risposte concrete ai bisogni educativi, assistenziali, sanitari etc...di un territorio. Coniugando dimensione valoriale e agire, il TS promuove una cultura attiva della cittadinanza.
- La relazionalità (I): insieme ai servizi, le organizzazioni di TS producono anche beni definiti come relazionali, beni che rispondono ai bisogni crescenti di integrazione sociale presenti nelle nostre società, che non vengono soddisfatti né dai beni privati né dai beni pubblici.
- La finalità (G): gli ETS hanno come principale finalità quella di rispondere in modo efficace ai bisogni delle persone, degli animali, delle cose, che hanno sollecitato l'interesse e l'impegno dei fondatori e di coloro che vi operano, soprattutto se a titolo volontario. Il fine perseguito non è di realizzare interventi perché c'è qualcuno (che sia lo Stato o un soggetto privato) in grado di finanziarli, né perché c'è una legge che lo prevede o obbliga a farlo, ma solo perché c'è qualcuno a cui questi interventi servono.
- I mezzi e le risorse (A): la dimensione strumentale comprende sia le risorse economico-finanziarie sia alle risorse umane e organizzative di cui possono avvalersi. Rispetto al primo elemento, la provenienza delle risorse finanziarie è molteplice (oltre a forma di finanziamento dal pubblico o dall'utenza, possono ricorrere a forme di autofinanziamento, o forme di finanziamento da parte di soggetti privati). Rispetto al personale impegnato nel TS, una specificità riguarda la possibilità di impiegare, in forma aggiuntiva (al personale retribuito) o esclusiva, personale volontario. Inoltre, anche sul piano organizzativo si può avere una distintività, ovvero l'adozione di uno stile di governo basato sulla condivisione di valori e delle finalità ultime, sulla

²⁰ Lo schema AGIL, elaborato da T. Parsons, indica in uno schema le 4 dimensioni di ogni sistema sociale: (A) adattamento all'ambiente, (G) definire obiettivi comuni e perseguirli, (I) integrare le diversità attraverso norme e regole, (L) mantenere un modello valoriale che serva da riferimento identitario.

fiducia tra i membri, sulla partecipazione allargata, insomma uno stile che valorizza e rinforza la relazionalità: un modello che viene definito di “governance societaria”

Quindi, la capacità di leggere in modo flessibile e precoce i segnali di sofferenza e i bisogni di un contesto, il radicamento nel territorio e nelle comunità che consente anche di mobilitare risorse informali e volontarie, e il valore di tipo relazionale che esprimono, scaturente proprio dalla motivazione solidaristica dell’impegno volontario (o professionale) di chi vi è attivamente coinvolto e che aiuta anche a ridurre gli ostacoli all’accessibilità delle prestazioni da parte della popolazione che più fatica (come le persone in situazioni di marginalità), sono gli elementi che rendono il ruolo del TS oggi fondamentale nell’implementazione di servizi e aiuti alle persone in situazioni di povertà estrema ed esclusione sociale.

Il TS richiede sempre con maggiore forza di partecipare attivamente alla pianificazione, alla programmazione e all’implementazione di servizi di welfare in quanto in grado di elaborare interventi flessibili e personalizzati. Questo, però, non deve essere una giustificazione da parte del pubblico per un restringimento del suo ruolo e dell’impiego di risorse, bensì deve portare ad una diversa prospettiva dei ruoli dei diversi attori in campo. È cruciale, infatti, che l’azione organizzata del TS avvenga in un contesto in cui possa esprimersi al meglio e non venga concepito solo in termini funzionali e residuali alle carenze del sistema (Colozzi, 2017; Folgheraiter, 2003).

Come sottolineato da alcuni autori (Donati e Colozzi, 2006) il TS è e sarà sempre necessario non solo in termini di risorse che mette a disposizione ma anche in termini di expertise, per la sua capacità di rispondere apportando in modo significativo anche in termini di capitale sociale.

I problemi di assistenza e di aiuto e legati al benessere, data la loro natura intrinseca e a causa della complessità crescente degli stessi, non possono trovare soddisfacimento solo in logiche redistributive tipiche del welfare state tradizionale, come è visibile nei limiti che il sistema ha mostrato negli anni dimostrandosi impotente nell’affrontare le nuove povertà e di contrastare le disuguaglianze sociali, bensì, richiede una prospettiva più ampia, non centrata sulle prestazioni ma sulle autonomie comunitarie, sulle capacità decisionali delle persone che aspirano ad un benessere possibile condiviso (Folgheraiter, 2016 b): una logica basata sul capitale sociale (Donati, 2020). Questa prospettiva si fonda infatti sull’assunto che il benessere può scaturire dalle intelligenze, dalla creatività, dalle sensibilità naturali presenti nelle comunità e chiede un orientamento delle politiche sociali non solo centrato sulla redistribuzione delle risorse, ma preoccupato anche di sostenere e promuovere l’azione della società civile nelle sue molteplici forme di espressione e organizzazione

Dalla preoccupazione di come redistribuire capitale economico occorre passare a un’altra preoccupazione: primo, come non distruggere, e poi come rigenerare, il capitale sociale naturale

(Folgheraiter, 2006, p.26)

Per capitale sociale intendiamo una qualità sociale delle relazioni derivante dalla fiducia reciproca delle persone nella sollecitudine e nella capacità dell’altro di riflettere e agire insieme nel fronteggiamento dei problemi e delle difficoltà. Ed è proprio sulla base di questa

fiducia che le persone possono vincere la passività che può scaturire da aspettative di soluzioni predeterminate e risolutive (Folgheraiter, 2004; Donati, 2020). Non si tratta di un posizionamento ingenuo che punta tutto sulla buona volontà dei cittadini, ma di una strategia che riconosca e sostenga quanto già c'è e crei le condizioni favorevoli affinché questo avvenga. Questo consente di opporsi al rischio oggi presente che vede il TS spesso in una posizione strumentale rispetto al pubblico, e in cui le relazioni tra settore pubblico e TS si connotano per una sussidiarietà "rovesciata", in cui è la società che sussidia lo Stato (Donati, 2020).

La prospettiva cui facciamo riferimento, invece, è quella che risponde ad una concezione del welfare di tipo *societario*.

2.2.2 Il Welfare Societario

In questo modello di welfare, l'impegno verso il benessere è considerato come parte integrante della vita quotidiana dei cittadini e frutto di un'osmosi tra lo Stato e la società civile nelle sue articolazioni e forme organizzative di privato sociale. Le persone motivate sono protagoniste attive del sistema di welfare attraverso la creazione e la gestione di strutture associative che diventano il motore ideativo e operativo delle misure di benessere ritenute necessarie, mentre il settore pubblico si pone in una posizione di supporto e incentivazione (Folgheraiter, 2016 a).

Questo modello si fonda quindi una concezione attiva della cittadinanza, che non è più solo destinatario di prestazioni ma ha un diritto e un dovere di contribuire al benessere della società. Gli individui sono più consapevoli del carattere inalienabile dei loro diritti fondamentali, sono in genere più informati e soprattutto attivano reti organizzative per risolvere i propri problemi: reti che non hanno bisogno di *government* ma di *governance*²¹ (Donati, 2017). Lo Stato (nelle sue diverse articolazioni) ha quindi il compito di predisporre tutte le condizioni che ne facilitino l'azione. Si tratta di un ruolo definito di *governance*, cioè di coordinamento delle dinamiche relazionali tra i diversi attori in campo e di garante nell'assicurare che il benessere sociale che viene generato e distribuito a vari gruppi di popolazione cresca, fissando livelli essenziali delle prestazioni e standard qualitativi necessari, assicurando il sostegno finanziario e promuovendo la partecipazione dei diversi attori in un'ottica di sussidiarietà (Folgheraiter, 2006; 2016 c). In particolare, è la sussidiarietà orizzontale²² il principio dell'organizzazione sociale e politica di questo modello, che consente il passaggio da un modello di welfare state a un modello di welfare societario. L'adozione di tale principio, infatti, configura una società alternativa a quella liberale, a quella socialista, al welfare mix, quella appunto di uno stato relazionale, in cui lo stato si interfaccia con una società che non è concepita come mercato di profitto ma come economia civile e come welfare civile (Donati, 2017).

21 La funzione di *governance* si differenzia dalla funzione di *government* che prevede il governo di processi e dinamiche gerarchiche fondate sul principio d'autorità (procedure amministrative standardizzate top-down).

22 La sussidiarietà orizzontale sostiene come l'attivazione comunitaria sia prioritaria rispetto agli interventi di aiuto «formali» realizzati dagli enti pubblici.

Secondo l'approccio relazionale, la sussidiarietà va definita in relazione al principio della solidarietà, nel senso che sussidiarietà e solidarietà sono visti come due modi di relazionarsi agli altri considerando l'Altro nella sua dignità (Donati, 2020). Il principio di sussidiarietà diventa l'elemento cardine del sistema di welfare il quale, così configurato, conserva un impianto universalista ma che si realizza pienamente in termini orizzontali, in una società più responsabilizzata, meno burocratizzata, meno schiacciata dall'alto.

Questo può avvenire valorizzando i servizi e le organizzazioni espressioni della società civile, rispettandone l'autonomia di gestione e di azione. Si tratta di un welfare più personalizzato, nel senso che gli interventi sono rivolti alla persona "in relazione", tengono conto cioè del contesto relazionale in cui i bisogni sono inseriti e dell'autonomia di tali reti (Donati, 2017).

In questo senso, un orientamento delle politiche sociali ispirato ad un modello di welfare societario, declinato in particolare in termini di sussidiarietà solidale (Donati, 2020) appare come un modello maggiormente in grado di accogliere la complessità della realtà odierna e di andare verso un modello di welfare in cui la società civile risulta essere maggiormente emancipata, con una specializzazione delle proprie funzioni rispetto a quelle delle istituzioni pubbliche e del mercato.

In questo quadro, lo Stato ha una funzione specifica, ovvero deve essere garante del fatto che i processi sociali non causino esclusione sociale e povertà ma al contrario ricchezza e coesione sociale. Lo Stato è un mezzo attraverso cui la comunità si assume la responsabilità collettiva in includere nella vita sociale coloro che non possono o non riescono a farvi parte. In questo senso, la partecipazione attiva diviene la componente attraverso cui si concretizza il contratto sociale.

La sfida che si pone è scommettere sulla forza della solidarietà civile e del capitale sociale che questa forza esprime, tenendo conto che essa non può essere autosufficiente e che occorre fare precisi investimenti istituzionali per svilupparla e sostenerla.

2.3 Il volontariato

All'interno del TS, il ruolo delle organizzazioni di volontariato riveste un ruolo molto significativo.

L'azione sociale dei privati cittadini, quando si struttura in forme associative o di altra natura giuridica, è finalizzata a generare benessere per sé o per altri simili a sé (auto-mutuo aiuto), o per coloro che vivono situazioni di svantaggio sociale. Per le singole persone la partecipazione a queste forme associative è un modo per vivere attivamente la propria cittadinanza ed assumere un impegno pubblico. È la reciprocità che qui assume dimensioni pubbliche fondando interventi solidaristici di volontariato. Il volontario è quindi colui che dedica parte del suo tempo e delle sue capacità ad "aiutare" gli altri specialmente gli sconosciuti, mettendo a disposizione tempo e competenze (Pavolini, et al., 2017; Donati, 2020).

Appare utile focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti che caratterizzano l'esperienza del volontariato in Italia, facendo riferimento al volontario organizzato. Senza alcuna pretesa di esaustività, si analizzeranno alcuni elementi chiave del fenomeno anche in relazione alle

dimensioni motivazionali, facendo riferimento alle ricerche più recenti (Ascoli e Pavolini, 2017). Infine, attingendo dalla più recente riflessione di Donati (2020) verrà approfondita la dimensione della gratuità e del dono come elementi distintivi dell'esperienza dei volontari.

2.3.1 Volontariato in Italia: uno sguardo da vicino

Le organizzazioni di volontariato (d'ora in poi ODV) sono accumulate dall'interesse a promuovere il bene collettivo, agendo liberamente con spirito di solidarietà e di responsabilità verso l'altro senza cercare ricompense materiali (Ambrosini, 2005).

Tali organizzazioni nascono per rispondere ad un bisogno percepito rimasto senza risposta, e sulla base del quale decidono di attivarsi, all'inizio magari in modo informale. Spesso, infatti, si tratta di gruppi informali che valorizzano e promuovono le risorse (umane e relazionali) più prossime (Licursi e Marcello, 2017).

I tratti che possono assumere sono molteplici e dipendono anche dal contesto in cui sono inseriti e con il quale sono in relazione: ogni organizzazione, naturalmente, è influenzata dalla comunità locale e dal contesto in cui opera.

Grazie ad alcune ricerche condotte in Italia negli ultimi anni (Ambrosini, 2005; Moro, 2009; Ascoli e Pavolini, 2017) è possibile rintracciare alcuni elementi che contraddistinguono l'esperienza del volontariato nel nostro paese.

Gli orientamenti che guidano l'azione volontaria (rimanendo nel campo dell'azione di volontariato che si realizza all'interno di organizzazioni) possono essere diversi. Dalla metà degli anni '70 il volontariato ha conosciuto una doppia transizione (Frisanco, 2009): da fenomeno basato prevalentemente su singole persone, mosse soprattutto da istanze di fede, si è arrivati ad una forte istituzionalizzazione della solidarietà organizzata di gruppi che interagiscono in molteplici ambiti e settori, anche sulla base di progetti e convenzioni con le istituzioni pubbliche; da un volontariato "compassionevole", tipico della tradizionale funzione assistenziale e riparativa, si è passati ad un volontariato che vuole contribuire a rimuovere le cause che producono emarginazione e disagio sociale, agendo in ottica di prevenzione e promozione.

In alcune organizzazioni prevale l'aspetto di assistenza, di aiuto, che si gioca soprattutto nella relazione individuale, in cui l'impatto o la tensione verso il cambiamento sociale è sfumato. In altre, vi è un volontariato definito più politico, un volontariato organizzato che si interroga sulla possibilità di intervenire riconoscendo le cause sociali di molte povertà e ingiustizie, e cambia lo sguardo verso coloro che si trovano in condizione di difficoltà modificandone l'approccio assistenziale (Moro, 2009). In questo filone rientra l'attività di molte associazioni espressione di quella che viene definita come "cittadinanza attiva", che esercita una responsabilità collettiva al fine di rendere effettivi i diritti, tutelare i beni comuni e sostenere soggetti in condizione di debolezza. Si tratta di prevalenza appunto, non di azione esclusiva, perché, come ben sottolinea Moro (2009) in quasi tutte le organizzazioni esiste sì una prevalenza di attività che lascia spazio anche ad altro, e che contempla un'integrazione tra attività di aiuto e di advocacy, per esempio. È poi rintracciabile un terzo filone, in cui

l'adesione al volontariato viene vista come una ricerca di un senso personale, piuttosto che tensione volta al cambiamento sociale.

In Italia il volontariato è un fenomeno in crescita, e rappresenta l'unica forma di partecipazione associativa in forte e costante crescita (Ascoli e Pavolini, 2017). In media si tratta di un impegno consistente (è stato stimato che chi dona il proprio tempo gratuitamente lo fa per 16/20 ore settimanale) e che dura nel tempo. A questo proposito, emerge anche come molte persone passino attraverso esperienze di volontariato in molteplici contesti nell'arco della propria vita.

2.3.1.1 Dimensioni motivazionali

Le motivazioni alla base della scelta volontaria sono sempre più articolate.

Se un tempo la componente etico-religiosa era la più diffusa, a questa oggi si affiancano spinte connesse all'impegno per la promozione sociale e quello che viene definito come "attivismo civico", cioè che mira a rafforzare la trama del tessuto sociale (Frisanco, 2009).

Sempre più l'esperienza della gratuità connessa all'agire volontario viene raccontata come un'esperienza fonte di soddisfazione, che si esperisce su un duplice fronte: da un lato la soddisfazione per il funzionamento dell'organizzazione e della sua capacità di intervenire a favore degli altri; dall'altro la soddisfazione del proprio coinvolgimento nella vita associativa (Pavolini, et al., 2017). La partecipazione ad attività di volontariato ha un impatto positivo, inoltre, sia sulla costruzione della propria identità sia in termini di maggiore fiducia nella partecipazione sociopolitica. Rispetto a questa connessione, vengono proposte interpretazioni differenti: alcuni autori parlano di volontariato come *scuola di democrazia*, ad indicare che i volontari sono persone che tendono a partecipare di più anche in campo politico e sociale proprio per il loro essere parte di associazioni); altri, come *bacino di democrazia*, sottolineando come siano le persone più fiduciose e ben intenzionate a diventare volontari ed operare all'interno di associazioni. In questo caso l'associazionismo funge da collettore per le persone dotate già in partenza di maggiore senso civico (Pavolini, et al., 2017).

2.3.2. Il dono e la gratuità come dimensioni identitarie

Come abbiamo visto, nel privato sociale la gratuità e il dono sono prerequisiti istituzionali, sono le sue configurazioni statutarie e ciò che consente di differenziarsi da tutte le altre organizzazioni. Proprio nello statuto delle diverse forme di privato sociale emerge l'intenzione di valorizzare un beneficio rivolto ad altri come dono, e vengono individuati mezzi e norme attraverso cui si intende realizzare questa intenzione (Donati, 2020).

Anche nel contesto attuale vi sono numerosi movimenti spontanei di cittadini che, sollecitati da situazioni di disagio o di sofferenza, si sono organizzati per reagire a situazioni di difficoltà

costituendo realtà associative: un “sociale organizzato”²³ con finalità di welfare” (Folgheraiter, 2007) che promuove quella che Donati definisce la “cultura della cittadinanza” (1993) nella quale la dimensione relazionale trova espressione nella solidarietà e in un impegno costante volto a promuovere il benessere collettivo.

Donati (2020), sempre ricorrendo al modello AGIL, individua 4 modalità distintive attraverso cui si può esprimere la gratuità all’interno del privato sociale:

- (A) dono/gratuità che ha un carattere economico, in quanto è mezzo utile per perseguire un’attività economica che abbia esternalità positive in una società (ad esempio può assumere la forma dell’impresa sociale, della cooperativa, ...);
- (G): dono/gratuità che ha un carattere finalizzato ad un investimento volto ad uno scopo solidaristico, cioè che deve servire ad uno scopo e ne provvede i mezzi sotto forma di investimento (fondazione civile, fondazione di comunità);
- (I): dono/gratuità che ha scopo di integrazione e coesione sociale, ad esempio l’associazione che agisce in favore di interessi identità diffuse;
- (L): dono/gratuità che ha un carattere squisitamente valoriale, realizzato per il valore della relazione umana, e che assume la forma del volontariato libero, puro.

All’interno di questa complessità di relazioni, è importante che ogni organizzazione sia in grado di dare la priorità al proprio codice simbolico su quello delle altre organizzazioni: non significa che non possano esserci ibridazioni e mescolanze, ma queste non devono intaccare la propria priorità statutaria, pena il verificarsi di conflitti tra interessi e identità. Inoltre, pur in connessione le une con le altre, ogni organizzazione se vuole sopravvivere deve fare sì che le connessioni mantengano e anzi accentuino le reciproche distinzioni con opportune forme di sinergia.

Donati (2020) sottolinea come la gratuità espressa dal volontariato appare essere oggi come la sfera più a rischio, perché deve essere capace di ri-distinguersi in base al valore della gratuità in una situazione culturale in cui tale valore perde di capacità di integrazione interna e di distinzione verso l’esterno. Inoltre, come valore, il volontariato è represso dalle altre sfere che non sono di privato sociale (Stato e mercato) le quali possono essere sospettose di un volontariato libero come modello di vita e di organizzazione sociale, soprattutto quando non rimangono confinati al privato ma assumono una qualche influenza sulla sfera pubblica. C’è il rischio che subisca le pressioni ad una mercantilizzazione o una statalizzazione.

Per resistere è necessario che il contesto riconosca e premi la relazione di gratuità originaria, e che fondi la propria identità non all’esterno ma all’interno delle proprie relazioni.

Se il privato sociale vuole sopravvivere, e rimanere il luogo in cui la società trova il suo senso civile e umano, deve avere a sua volta un luogo in cui l’azione distintiva della gratuità può essere svolta gratuitamente.

In conclusione, si può affermare come la gratuità e la solidarietà, la tensione per l’inclusione e la promozione e tutela dei diritti di tutti, la propensione ad impegnarsi in prima persona senza delegare, la capacità di cogliere in anticipo aspetti importanti del cambiamento sociale,

²³ Con sociale mi riferisco all’azione associata di persone verso una finalità condivisa orientata in senso altruistico.

la promozione di azioni di advocacy, e tutti gli elementi che contribuiscono a nutrire la spinta valoriale e motivazionale dei volontari, ricopra una valenza strategica per il futuro della convivenza civile e della democrazia delle nostre comunità (Moro, 2009; Ascoli e Pavolini, 2017; Colozzi, 2017).

Capitolo 3. Analisi della letteratura su ostacoli e criticità dei percorsi di aiuto delle persone senza dimora

Davanti alla legge tutti i cittadini erano eguali,
ma non tutti, naturalmente, erano cittadini.

Musil, L'uomo senza qualità

Come già evidenziato nel primo capitolo, esiste un nesso tra vivere in condizione di povertà estrema e difficoltà nel godimento dei propri diritti. Se da un lato tale condizione genera un bisogno profondo di riconoscimento di questi, contemporaneamente costruisce barriere e ostacoli che possono rendere molto difficile riuscirvi (Krumer-Nevo, 2021).

Inoltre, la condizione di esclusione sociale ed emarginazione spesso vissuta dalle persone senza dimora, può rendere difficile l'accesso ai servizi di cui avrebbero bisogno e generare criticità nei percorsi di aiuto (Walsh, T., 2006; Forell e Gray, 2009; Belcher e DeForge, 2012; Fitzpatrick et al., 2013).

3.1 Homelessness ed esercizio dei diritti

Vi è una correlazione tra l'homelessness, l'esclusione sociale e il mancato accesso e riconoscimento a molteplici diritti. Le ricerche internazionali sul tema (Lister, 2004; Walsh, 2006; Forell e Gray, 2009; Fitzpatrick et al., 2013; FEANTSA, 2019) mostrano come le persone senza dimora sperimentino quotidiani abusi e violazioni dei propri diritti fondamentali. In particolare, il diritto a poter godere di adeguati standard di vita, inclusi il diritto ad un'abitazione, vengono minacciati o violati nelle situazioni in cui le persone vivono in strada o in alloggi insicuri. Così come il diritto alla privacy è spesso reso impossibile nelle strutture di accoglienza e negli alloggi di emergenza (Walsh e Klease, 2004). Anche il diritto di partecipare alla vita politica attraverso il voto è spesso impossibile: le persone senza dimora, anche a causa della difficoltà nell'ottenere la residenza, sono infatti spesso escluse dalla possibilità di esercitare il diritto di voto (Walsh e Klease, 2004; Housing Rights Watch, 2017; FEANTSA, 2019).

Il tema dell'uguaglianza davanti alla legge è uno degli aspetti più richiamati dalla letteratura (Walsh, 2006; Grande, 2017; Housing Rights Watch, 2017) e assume diverse dimensioni che impattano sulla vita delle persone maggiormente vulnerabili.

Una prima dimensione riguarda l'accesso alla giustizia, diritto umano formalmente riconosciuto e particolarmente significativo per la ricerca in oggetto.

Alcuni autori sottolineano come l'esigibilità di tale diritto sia strettamente ineguale e sia connessa allo status e al reddito, rendendo molto complesso l'accesso da parte delle persone più vulnerabili (Jüriloo, 2015; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018). L'assenza di servizi

di tutela legale gratuiti per le persone senza dimora o l'impossibilità di potere accedere al patrocinio a spese dello Stato, ove previsto, a causa della mancata registrazione all'anagrafe, sono ostacoli enormi nell'accesso alla giustizia, che incidono negativamente sulla vita delle persone e minano l'applicazione del principio di uguaglianza davanti alla legge, impedendo anche la realizzazione di molti altri diritti politici e sociali (Ife, 2012; Jüriloo, 2015).

La legge e il sistema legale sono ad oggi i principali meccanismi per proteggere i diritti degli individui; quindi, la garanzia dell'accesso alla giustizia per tutti è di importanza fondamentale (Ife, 2012).

Un' ulteriore dimensione del diritto all'uguaglianza davanti alla legge è rappresentata dal diritto ad essere liberi da discriminazioni.

Nella letteratura sull'homelessness, questo è spesso connesso al tema della criminalizzazione subita dalle persone senza dimora (Grande, 2017; Housing Rights Watch, 2017; Leonardi, 2021). Le persone senza dimora sono spesso accusate di occupare lo spazio pubblico in modalità e con funzioni diverse da quelle usate dal resto della popolazione. Questo le rende vittime di un'attenzione selettiva da parte delle forze dell'ordine e di provvedimenti restrittivi e norme discriminatorie che criminalizzano le persone, vietando, ad esempio, di chiedere elemosina o di sostare in alcuni luoghi pubblici, eliminando panchine o introducendo "panchine anti-homeless"²⁴ (Belcher e DeForge, 2012; Grande, 2017; Nitrato Izzo, 2021). Queste misure sono interpretate come tentativo di mettere delle vere e proprie barriere spaziali tra "noi" e "loro" criminalizzando e colpevolizzando la persona senza dimora (Aykanian e Lee, 2016).

Esempi recenti di questi meccanismi sono gli episodi verificatisi durante le restrizioni causate dall'emergenza sanitaria, dove molte persone senza dimora, in un cortocircuito paradossale, sono state multate perché non rispettavano l'obbligo di stare a casa ²⁵.

In questi processi il diritto può avere una funzione determinante, come rileva Grande (2017) nel suo saggio in cui analizza come le persone senza dimora subiscano continuamente la pressione del diritto e vengano criminalizzate. L'autrice analizza il ruolo del diritto nel creare il povero prima, legittimando e non contrastando tutti i meccanismi che generano precarietà, sfruttamento e povertà diffusa, e poi nel perseguitarlo (Grande, 2017). Come sottolineato da alcuni autori, questi meccanismi alimentano la percezione pubblica che colpevolizza le persone senza dimora per la loro situazione e li vede come delinquenti e pericolosi, intensificando l'esperienza di esclusione sociale e rinforzando l'associazione tra homelessness e criminalità (Walsh, e Douglas, 2008; Bukowski, 2019).

24 Sono così definiti gli esempi di panchine elaborate appositamente per dissuadere da un uso prolungato, per esempio inserendo braccioli in modo che non ci si possa sdraiare, o assumendo forme in modo da renderne scomoda la seduta (Nitrato Izzo, 2021)

25 <http://www.vita.it/it/article/2020/03/26/fiopsd-le-multe-e-le-denunce-alle-persone-senza-fissa-dimora-sono-disu/154681/>
<https://www.open.online/2020/03/18/coronavirus-ecco-le-denunce-ai-senzatetto-basta-multe-chi-una-casa-non-ce-lha-cosa-fa-e-la-puglia-apre-le-casette/>

Una prospettiva critica sottolinea come l'esperienza della legge per le persone più vulnerabili sia spesso incomprensibile, remota, o irrilevante, ma può anche essere uno strumento di controllo sociale (Healy, 2014).²⁶

3.2 L'esperienza dell'oppressione e il concetto di "microaggressioni"

Le persone che vivono condizioni di estrema povertà subiscono l'esperienza di oppressione su molteplici piani: a livello individuale, culturale e istituzionale (Thompson, 2020). Per oppressione intendiamo il modo in cui un gruppo dominante mantiene il proprio potere e privilegio sfruttando e negando le stesse sue opportunità ad altri gruppi minoritari o più vulnerabili (Adams et al., 2009). In genere l'oppressione si esprime attraverso processi di esclusione e di discriminazione, che impediscono alle persone appartenenti a gruppi minoritari di partecipare in modo pieno alle opportunità sociali, socioeconomiche e socioculturali di una società (Dominelli e Campling, 2002; Fraser, 2005).

Le dinamiche oppressive ricoprono un ruolo importante anche rispetto alle modalità con cui si realizzano gli interventi di aiuto. Una ricerca condotta in Australia ha indagato come l'oppressione si possa manifestare nei percorsi di aiuto delle persone senza dimora (Walsh et al., 2016). In particolare, a livello individuale vengono riportate esperienze negative all'interno dei servizi, riportando come gli operatori sembrano mostrare più interesse nel seguire correttamente le procedure e i protocolli che nel voler davvero aiutare le persone che hanno di fronte. Molto spesso il vissuto è quello del sentirsi «non meritevoli» di ricever alcun tipo di aiuto. A livello culturale, l'oppressione si esprime tramite stereotipi, lo stigma e il linguaggio presente nei discorsi e nei media. Questi aspetti incidono su come le persone si sentono nel dover rivolgersi ai servizi, e genera spesso riluttanza nel chiedere aiuto: emergono sentimenti di vergogna e di umiliazione vissuti quando le modalità di risposta da parte dei servizi li fanno sentire non meritevoli dell'aiuto ricevuto. A livello sistemico, l'oppressione si esprime attraverso le disuguaglianze strutturali tra classi più benestanti e classi più povere e stigmatizzate. Emerge come i servizi siano spesso costruiti sulla base di valori, idee e aspettative della cultura dominante, che non necessariamente rappresenta i bisogni e la realtà delle persone meno privilegiate. Molti partecipanti alla ricerca, infine, hanno raccontato di come molto spesso l'accesso ad alcuni servizi abbia dei requisiti impossibili per chi vive in strada, e risponda ad aspettative non coerenti rispetto alle finalità che si propone (Walsh et al., 2016).

Nel lavoro sociale, e in particolare nella riflessione sulla relazione di aiuto con persone in situazioni di vulnerabilità, ricorre sin dagli anni '70 il concetto di «micro-aggressioni» (Pierce, 1970) ovvero quei comportamenti apparentemente innocui che sono però espressione di

²⁶ Per esempio, in Italia, è stato istituito nel 2017 il DASPO urbano: una misura per cui una persona viene punita non per aver commesso un reato o per una presunta pericolosità, ma perché la sua sola presenza viene ritenuta una minaccia al decoro urbano (Leonardi, 2021; Bukowski, 2019). Come viene evidenziato, "il diritto di movimento della persona viene sostituito dal diritto degli amministratori a scegliersi i cittadini" (Bukowski, 2019, p.20).

discriminazioni e violenze nascoste che giocano un profondo impatto sulla vita delle persone e sulle loro esperienze (Krumer-Nevo, 2021).

Spesso le micro-aggressioni sono agite inconsapevolmente, e possono comprendere gesti automatici, toni, sguardi o altri messaggi e scambi non verbali, facilmente liquidati come innocui. Le ferite emotive e psicologiche causate da questi comportamenti sono spesso invisibili ai perpetratori ed è proprio questa mancanza di riconoscimento e di consapevolezza a risultare estremamente dolorosa per chi le subisce (Weng e Gray, 2020). Alcune ricerche hanno messo in luce il ruolo giocato dalle micro-aggressioni nell'esperienza di aiuto delle persone senza dimora all'interno dei servizi, evidenziando come questo tipo di povertà sia estremamente visibile ed abbia un forte impatto anche sulla relazione di aiuto. Le diverse forme di micro-aggressioni individuate vengono ricondotte ad un unico denominatore, ovvero di considerare lo status della persona senza dimora come uno status sub-umano, che porta gli operatori ad intervenire in modo paternalistico senza coinvolgere la persona nelle decisioni da prendere sulla propria vita, o a considerarla una persona pericolosa e criminale, e che genera spesso reazioni di distanza anche fisica a causa della condizione della persona (Belcher e DeForge, 2012; Torino e Sisselman-Borgia, 2017; Bukowski, 2019).

3.3 Accesso ai servizi e percorsi di aiuto: barriere ed ostacoli

Il tema del *non take up* e in generale della difficoltà da parte delle persone senza dimora e delle fasce di popolazione più vulnerabili nell'accedere a misure di sostegno o a interventi di assistenza sociale, è molto presente in letteratura (Zufferey e Kerr, 2004; Fitzpatrick et al., 2013; Szeintuch, 2020; Krumer-Nevo, 2021).

Il tema dell'accesso ai servizi chiama in causa molteplici fattori: include infatti scelte politiche, normative, amministrative, sistemi di welfare, che variano a seconda del contesto e regolano l'accesso, e molta letteratura mostra come le persone senza dimora spesso faticino ad accedere ai servizi fondamentali (Fitzpatrick et al., 2013; Belcher e DeForge, 2012). In particolare, vengono più volte richiamati i servizi sanitari, soprattutto servizi per la salute mentale (Caton, 2017; Somerville, 2013): la presenza di diverse forme di sofferenza mentale è un dato rilevato da moltissime ricerche nel contesto internazionale; sia come elemento che, intrecciato ad altri, può determinare la caduta nell'homelessness, sia come reazione alle condizioni estreme che caratterizzano la vita in strada (tra gli altri Comfort et al., 2015; Caton, 2017).

3.3.1 Il mancato accesso ai servizi: alcune spiegazioni

Alcuni autori (Janssens e Van Mechelen, 2017; Krumer-Nevo, 2021) identificano alcuni motivi per cui i diritti non vengono esercitati, articolandoli su tre livelli differenti: livello individuale, livello amministrativo e livello di politiche.

Una prima tipologia, definita come "non- esercizio primario", si riferisce al non rivendicare un proprio diritto per diverse ragioni, ad esempio perché non lo si conosce. Una seconda tipologia, il "non-esercizio secondario", identifica la situazione in cui l'individuo è idoneo per ricevere un certo servizio ma non lo riceve per ragioni connesse alle procedure

amministrative o al modo in cui vengono gestite le richieste e la relazione con i richiedenti. Fattori richiamati che entrano in gioco a questo proposito sono ad esempio atteggiamenti umilianti e offensivi nei confronti della persona. Un'ultima tipologia, il "non-esercizio terziario", si riferisce alle norme che regolano la pianificazione del sistema di aiuti. Le persone in condizioni di vulnerabilità ne rimangono escluse a causa dei criteri di ammissibilità, per esempio avere un indirizzo di residenza, o accettare proposte lavorative.

Il mancato accesso ai servizi è stato spesso interpretato come conseguenza di problematiche individuali (dipendenze, salute mentale, ...), o come effetto della libera scelta della persona che decide di non godere dei servizi esistenti perché non ne riconosce il beneficio.

Queste interpretazioni, che colpevolizzano la persona, impediscono di interrogarsi sul ruolo delle politiche e dell'organizzazione degli interventi nella produzione istituzionale di situazioni di marginalità e nel mancato accesso ai servizi (Bergamaschi, 2017).

La povertà genera ulteriori vulnerabilità, e in molti modi causa difficoltà nell'accedere ai servizi o nel richiedere interventi di aiuto (Krumer-Nevo, 2021). Una recente indagine condotta a livello europeo (Crepaldi, 2019) ha individuato alcuni ostacoli per i quali le persone senza dimora hanno difficoltà nell'accedere ai diritti sociali a cui il resto della popolazione ha accesso. Un primo elemento evidenziato riguarda l'assenza di informazioni, per cui le persone senza dimora sono estranee ai percorsi assistenziali e non conoscono le risorse e i servizi cui potrebbero accedere. In alcuni casi, invece, anche conoscendoli, non comprendono le procedure per ottenerli. Tali procedure possono infatti essere molto complesse, e viene riscontrata in alcuni casi una carenza di competenze personali o culturali necessarie per muoversi nella burocrazia. Questo aspetto è richiamato spesso in letteratura, cui si aggiunge la rigidità del sistema dei servizi.

Un ulteriore elemento rilevato riguarda l'esistenza di barriere sociali: il timore dello stigma, il senso di vergogna che può rendere difficile chiedere aiuto, ma anche la mancanza di fiducia nelle istituzioni, dovuta alla situazione attuale di estrema difficoltà o a passate esperienze di relazione con i servizi.

3.3.2 Barriere burocratiche e amministrative

Sempre secondo la già citata indagine condotta a livello europeo, anche le barriere burocratiche e amministrative sono elementi significativi. Centrale a questo proposito è il tema della residenza, la cui assenza impedisce l'accesso a molti altri diritti, ad esempio l'accesso al sistema sanitario, il quale senza residenza è possibile solo tramite pronto soccorso. La residenza è infatti requisita necessario per potere avere il medico di medicina generale. Ma non solo. Non consente di ricevere misure di sostegno al reddito, di iscriversi agli uffici di collocamento, di essere assunti, non consente nemmeno di votare, iscriversi alla biblioteca o aprire un conto in banca.

A proposito di stigma e di vergogna, è utile sottolineare come in alcune città i nomi delle vie fittizie (previsto proprio per garantire il diritto alla residenza che, in quanto diritto

soggettivo, deve essere riconosciuto) portino ad un'immediata identificazione della condizione di senza dimora della persona ²⁷.

Nell'ambito dei diritti di cittadinanza il tema della residenza assume quindi un ruolo molto importante dal quale dipende la possibilità o meno di godere di altri diritti fondamentali. In Italia tale diritto è riconosciuto anche alle persone senza dimora con modalità e dispositivi diversi, ma molti autori mettono in luce come ancora molti Enti Locali impediscano l'applicazione di questa legge, negando di fatto la cittadinanza ad alcuni cittadini. In questi casi, la spinta alla marginalità può in alcuni casi assumere sembianze giuridiche quando si concretizza nella negazione di diritti soggettivi e dell'impossibilità di esercitare i propri diritti a livello locale attraverso il ricorso a strategie nascoste (Gnocchi, 2009; Gargiulo, 2021).

Un altro aspetto che si configura come potenziale ostacolo nei percorsi di aiuto all'interno dei servizi riguarda la condizionalità nell'accesso alle prestazioni. Come evidenziato dalla già richiamata indagine europea, quasi in tutti i paesi europei l'accesso ad alcune misure, ad esempio forme di reddito minimo, sono condizionate all'intraprendere attività lavorative o di carattere sociale. In caso di inadempienza, i beneficiari possono essere sanzionati fino all'esclusione dal sostegno economico. Questo meccanismo risulta incidere in maniera negativa sui percorsi delle persone senza dimora, le quali, per esempio, possono trovare particolarmente difficile accettare proposte di lavoro soprattutto se si trovano nella condizione di dormire per strada.

3.5 Servizi, stigma e identità delle persone senza dimora

Le persone che vivono in situazioni di povertà estrema sono definite in termini di "mancanza": di una casa, di un lavoro, di reddito, etc... (Zufferey e Kerr, 2004; Porcellana, 2018). Questi aspetti di assenza concorrono a definirne l'identità con il rischio di ridurla solo ad una specifica condizione che caratterizza la propria vita. Ma, come viene ben espresso da una persona intervistata all'interno di una ricerca condotta sul tema (Parsell, 2010, p.192):

"Homeless is what I am, not who I am".

Questa affermazione rende in modo molto efficace come siamo sempre molto di più e molto altro da quella che può essere la condizione da noi vissuta, magari temporaneamente, ed esprime il desiderio da parte delle persone senza dimora di essere viste come chiunque altro, sollevando il rischio che l'identità di homeless getti un'ombra sull'identità di ognuno generando *disempowerment* (Parsell, 2010; Jolley, 2020).

Questi elementi evidenziano come sia molto alto, il rischio di alterizzazione (Krumer-Nevo, 2002; Lister, 2004) nella relazione con la persona senza dimora, che poco viene vista nella sua individualità ma viene invece inglobata in una categoria sulla base di comuni mancanze (Zufferey e Kerr, 2004).

²⁷ A titolo di esempio, ecco alcuni nomi di vie fittizie attualmente esistenti nel nostro paese: Via dei senza fissa dimora, Strada della fantasia, Via introvabili, Via sconosciuta.

Si può facilmente comprendere, quindi, come le persone possano cercare di prendere le distanze, di non riconoscersi in una categoria come l'homelessness. Spesso questo aspetto viene letto come incapacità di riconoscere la propria condizione, carenza di criticità, ma alcuni autori evidenziano come si possa anche leggere come un rifiuto alla spersonalizzazione (Leonardi, 2021). L'identità homeless, e lo stigma che porta con sé, risulta essere un elemento critico nella relazione di aiuto con i servizi, che può demotivare e scoraggiare nel chiedere aiuto e nel reclamare i propri diritti (Finn e Goodship, 2014). Come sottolinea Lister: *"Proud to be poor"* non è uno striscione dietro cui molti vorrebbero marciare (Lister, 2014, p.115).

Lo stigma gioca un ruolo determinante nell'ostacolare l'accesso ai servizi e la relazione di aiuto fino alla possibile rinuncia nel godimento dei propri diritti sociali (Goffman, 2007; Anderson et al., 2006).

Anche il fatto che, come è stato approfondito nel secondo capitolo, i servizi rivolti alle persone senza dimora siano scarsamente personalizzati, risponde proprio all'idea che tutte le persone homeless abbiano medesime caratteristiche. I servizi, quindi, non rispondono secondo i bisogni della persona e non viene realizzata una valutazione individuale della situazione: anche questo può scoraggiare le persone dall'accedere ai servizi e limitarne molto l'efficacia (Pleace, 2000; Tainio e Fredriksson, 2009).

Alcune ricerche hanno messo in luce il ruolo giocato dai servizi nella costruzione dell'identità homeless e sulle sue conseguenze (Zufferey e Kerr, 2004; Leonardi, 2020). Un'identità *"che prende forma nella dignità negata degli spazi che frequentano. Nelle file che quotidianamente sono tenuti a fare, nelle temporalità imposte (...)"* (Leonardi, 2020, p.29).

Le pratiche e le modalità organizzative dei servizi di accoglienza rivolti alle persone senza dimora possono generare effetti paradossali: come frequentare il dormitorio, anche se ci si potrebbe appoggiare da parenti o amici, come prerequisito necessario all'essere seguito dal servizio sociale; non poter ricevere aiuto in modo preventivo e dovere aspettare di essere in una situazione di difficoltà estrema; o venir consigliati di avere lo sfratto così da poter ricevere aiuto; le file e la mancanza di attenzione per il tempo delle persone, che in quanto senza dimora vengono considerate come persone il cui tempo può essere sprecato non avendo impegni a cui presiedere.

Questi e altri esempi vengono interpretati come modalità attraverso cui i servizi veicolano messaggi alle persone cui si rivolgono, contribuendo a definirne l'identità (Leonardi, 2020).

3.6 Advocacy e tutela legale: spazi di intervento e connessioni

Le questioni legali, burocratiche, l'impossibilità di rivendicare l'accesso ai diritti fondamentali e di cittadinanza, sono ostacoli che si intrecciano alla condizione di estrema vulnerabilità vissuta dalle persone senza dimora, contribuendo ad impedirne l'uscita o favorendone l'ingresso. (Walsh, 2006; Szeintuch, 2020).

Alla luce di questi aspetti, la necessità di approcci fondati sull'intento di rinforzare i meccanismi di tutela dei diritti delle persone senza dimora viene da molti visto come uno degli elementi che può agire come contrasto all'esclusione subita (Walsh, 2006). In particolare, vengono richiamati gli strumenti dell'advocacy e della tutela legale come

significativi nell'intervenire sostenendo e promuovendo attivamente i diritti delle persone non solo in senso legalistico formale, ma anche in ottica promozionale e di riconoscimento di ognuno.

L'advocacy è una delle più antiche forme di supporto e aiuto spontaneo tra persone (Brandon, 1995) e una delle modalità con cui le persone si sono sempre aiutate reciprocamente nelle difficoltà quotidiane (Bateman, 2000). Nonostante questo suo carattere di spontaneità (che ne è all'origine ma che tuttora permane in alcune sue declinazioni operative) questo tipo di aiuto divenne progressivamente una pratica formalizzata, in primo luogo nel contesto legale. In questo ambito, l'advocacy trae il suo significato nella funzione di difesa della persona e di rappresentanza dei suoi interessi e tutela dei suoi diritti all'interno del sistema giudiziario (Adams, 2003).

Nel Social Work l'advocacy affonda le sue radici principalmente nel lavoro individuale (*casework*): le prime forme di advocacy si configuravano infatti come modelli di rappresentanza degli interessi di coloro che vivono una situazione di particolare difficoltà (Dalrymple, J. e Burke, 2006; Boylan e Dalrymple, 2011) e nelle esperienze di mutualità e reciprocità tra persone all'interno delle proprie comunità. Questa duplicità mostra come l'advocacy si collochi in quello che Adams (2009, p.180) definisce come "*contested space*" tra l'aiuto professionale (in origine legale) e la rappresentanza informale. Se nel contesto legale questo implica che il professionista (nello specifico l'avvocato) abbia le conoscenze, le competenze e il potere di agire per la persona, che intanto rimane, per così dire, ai margini degli eventi, nel Social Work si riferisce non solo nell'azione di rappresentanza e accompagnamento a favore di persone in difficoltà, ma anche ai processi di self-advocacy che gli utenti stessi agiscono in loro favore, comprese le campagne di pressione da parte di utenti o di persone appartenenti a particolari gruppi per rivendicare i propri diritti (Adams et al., 2009).

Alcuni autori contestualizzano l'origine dell'advocacy all'interno della tradizione critica e radicale del Social Work (tra gli altri Baines, 2011) testimoniata per esempio dall'esperienza del Movimento dei Settlements: tradizioni che affondano le proprie radici nell'impegno per la giustizia sociale, nella trasformazione delle disuguaglianze sociali e nell'azione di gruppi emarginati che si attivano per fare valere i propri diritti (Boylan e Dalrymple, 2011).

In generale possiamo definire l'advocacy come l'impegno e le azioni intraprese a favore delle persone più vulnerabili e oppresse per assicurarsi che i loro bisogni vengano soddisfatti e i diritti rispettati quando queste non sono in grado di farlo (Dominelli e Campling, 2002; Dalrymple e Burke, 2006). Uno dei modi più estremi attraverso cui gli individui vengono esclusi ed emarginati socialmente è rappresentato appunto dall'*homelessness*: si configura quindi come un modo di pensare l'aiuto focalizzato sul rispetto dei diritti e sul dare voce a chi non viene ascoltato.

La letteratura internazionale sul tema dell'advocacy in relazione al tema della povertà estrema, e più nello specifico rispetto alle persone senza dimora, incrocia diverse questioni su cui vengono esercitate azioni di advocacy o intorno a cui viene richiamata la necessità di promuoverle.

In particolare, la letteratura si concentra soprattutto su due aree di azione che possiamo ricondurre all'advocacy a livello di sistema e all'advocacy di caso (Juhila, 2008; Belcher e DeForge, 2012; Torino e Sisselman-Borgia, 2107). Rispetto al primo punto, si trovano numerose organizzazioni che si attivano per fare pressione e sensibilizzazione per influenzare scelte politiche e legislative, promuovendo anche azioni di studio, di ricerca e divulgazione sul fenomeno degli homeless. Le azioni di case - advocacy, invece, sono finalizzate soprattutto a favorire l'accesso ai servizi da parte delle persone senza dimora. Uno dei temi più ricorrenti in letteratura, infatti, attiene proprio al rapporto delle persone con i servizi e all'importanza di promuovere azioni che vadano nella direzione di una maggiore accessibilità (Gui, 1996; Juhila, K., 2008; Graham-Jones et al., 2004; Weng e Clark, 2018).

Tra le modalità di fare advocacy viene richiamato anche il supporto nell'orientarsi nel mondo dei servizi e degli aiuti, sottolineando come spesso le persone senza dimora si confrontano con un sistema frammentato, in cui i numerosi providers non comunicano tra loro e le persone vengono rimbalzate tra un servizio e un altro (Comfort et al., 2015; Bergamaschi, 2017).

L'advocacy in questi casi si può concretizzare in azioni volte a difendere il diritto di accesso alle prestazioni e a segnalare malfunzionamenti nel sistema (Boylan e Dalrymple, 2011). In letteratura viene dato rilievo sia ad azioni di advocacy volte a sostenere le singole persone nell'accedere ai servizi a cui hanno diritto (Belcher e DeForge, 2012; Juhila, 2008) sia a promuovere un'organizzazione del sistema di servizi che sia in grado di intercettare e rispondere a questi bisogni (Caton, 2017; Belcher e DeForge, 2012).

Un altro tema presente in letteratura riguarda lo stigma (Goffman, 2007). L'advocacy può essere un'azione che può contribuire a ridurre lo stigma delle persone senza dimora, che spesso costituisce una barriera nel rivolgersi ai servizi e gioca quindi anche un ruolo cruciale nel farli permanere nella condizione di homelessness (Belcher e DeForge, 2012). Combattere lo stigma, i pregiudizi e le discriminazioni ad esso associato, è una delle funzioni che può avere l'advocacy (Belcher e DeForge, 2012; Torino e Sisselman-Borgia, 2017): lavorando contro la stigmatizzazione è possibile legittimare maggiormente l'azione di politiche volte ad intervenire e riconoscere in modo efficace i bisogni delle persone più marginalizzate e vulnerabili (Belcher e DeForge, 2012).

Un altro elemento presente in letteratura sul tema riguarda azioni di advocacy volte a contrastare leggi e regolamenti (locali e non) che criminalizzano la condizione di povertà e homelessness (Belcher e DeForge, 2012): ad esempio divieti di chiedere elemosina, o di sostare per tempi prolungati in alcuni luoghi pubblici, che viene letto anche come tentativo di mettere delle vere e proprie barriere spaziali tra "noi" e "loro" (Aykanian e Lee, 2016). Su questo fronte vengono promosse diverse azioni di advocacy su più livelli: a livello individuale, advocacy soprattutto di tipo legale per impugnare condanne e multe causate da queste normative; a livello di sistema vengono invece promosse campagne di pressione per una maggiore consapevolezza del fenomeno e del significato e delle ripercussioni che tali regolamenti hanno (Aykanian e Lee, 2016; Belcher e DeForge, 2012).

Infine, l'advocacy dovrebbe essere finalizzata affinché gli homeless sviluppino la capacità di fare advocacy per sé stessi. Questo potrebbe essere fatto per esempio cercando di organizzare le reti di aiuto e di sostegno all'interno delle reti di homeless e indirizzando la loro energia verso il cambiamento sociale (Cress e Snow, 2000).

Spesso le persone che vivono situazioni di povertà sono escluse dai processi di definizione delle politiche che incidono sulla loro vita (Krumer-Nevo, 2005). L'advocacy aiuta invece ad ascoltarne la voce, favorendo la costruzione di nuove conoscenze e facendo sì che questa conoscenza sia utile, mettendone in luce i percorsi di vita e i bisogni, per poter indirizzare nelle giuste direzioni gli sforzi volti ad affrontarne il fenomeno (Belcher e DeForge, 2012).

Allo stesso modo i bisogni legali di un gruppo sociale forniscono informazioni molto preziose rispetto alle modalità in cui le politiche e la legge impatta sulle persone in particolari condizioni di vita, e rappresenta uno spaccato importante delle avversità e delle discriminazioni che si devono affrontare, generando anche una conoscenza su come poter migliorarne la situazione (Walsh e Douglas, 2008).

La tutela e l'aiuto legale possono essere quindi strumenti importanti nel proteggere e promuovere i diritti delle persone. In particolare, in letteratura si conferma l'importanza di un sistema di assistenza legale gratuita che sia facilmente accessibile da parte delle persone maggiormente vulnerabili (Felstiner et al., 1980). Queste, infatti, faticano a padroneggiare la complessità delle norme, e le leggi e i regolamenti appaiono essere meno efficaci per le fasce di popolazione che più ne avrebbero bisogno. L'aiuto legale diventa così un veicolo per promuovere una miglior efficacia del sistema di welfare, e gli operatori che offrono assistenze legale possono diventare dei mediatori tra la persona e le risorse cui può accedere (Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018); inoltre, può anche giocare un ruolo cruciale nell'assicurare l'implementazione di leggi e procedure che, anche se formalmente previste, sono ignorate nella pratica (James e Forbess, 2011; Gargiulo, 2021).

Nell'analizzare le difficoltà maggiormente riscontrate nel rivendicare i propri diritti da parte delle persone più vulnerabili, alcuni autori (Felstiner et al., 1980) illustrano come la rivendicazione di un proprio diritto segue precisi passaggi all'interno di un processo specifico denominato come "*naming-blaming-claiming*, ovvero *dare un nome, incolpare e rivendicare*" che precede l'eventuale richiesta di intervento legale. Innanzitutto, è necessario identificare e nominare il problema vissuto come una violazione; avere le conoscenze necessarie per identificare chi/cosa origina e causa la violazione; e rivendicare e chiedere di rimediare alla violazione. Le persone più vulnerabili faticano a seguire questo processo, a leggere i propri bisogni in termini di diritti e ad affrontare il sistema legale, un sistema complesso che richiede alte competenze linguistiche, culturali, mentali. Questi passaggi mostrano come possa essere difficile potere intraprendere un'azione legale, e come questi aspetti inibiscano spesso le persone più vulnerabili nell'agire a loro tutela (Felstiner et al., 1980; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018).

Spesso i servizi di aiuto legale rivolti alle persone senza dimora sono specializzati in alcune aree del diritto, in particolare diritto civile e finanziario. Tuttavia, data la difficoltà delle stesse nell'accedere e le barriere che incontrano, è utile che questi servizi siano flessibili rispetto alla varietà delle materie e delle questioni che possono affrontare.

Un'ulteriore dimensione considerata, riguarda le modalità di accesso a questi tipi di servizi, che può essere su appuntamento o libero. La letteratura evidenzia come un accesso libero consente di affrontare le questioni e i problemi nel momento in cui la persona è pronta, valorizzando la sua agency. Diversamente, servizi su appuntamento riscontrano minor efficacia, in quanto le persone faticano a rispettare tali vincoli e rigidità (Forell e Gray, 2009).

Spesso questi servizi intercettano un'ampia eterogeneità di bisogni che riguardano questioni finanziarie legate a debiti o multe, diritto di famiglia, ma anche altri bisogni non legali: come l'orientamento ai servizi, difficoltà nell'accedere al sistema di welfare. Rispetto a queste dimensioni, risulta essere uno strumento in grado di avere un impatto positivo sulla vita delle persone e sul miglioramento delle proprie condizioni (Forell e Gray, 2009; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018). Interessante inoltre come, a prescindere dai risultati e dall'impatto che l'attività di aiuto legale può avere, alcuni studi hanno evidenziato una maggiore autostima e sicurezza di sé, evidenziando come questo aiuto promuova l'empowerment delle persone che si sentono così maggiormente in grado di prendere in mano aspetti importanti delle loro vite (Forell e Gray, 2009).

Nella letteratura internazionale sull'homelessness, viene spesso sottolineata l'importanza di servizi di tutela legale tramite outreach, ovvero offerti raggiungendo le persone nei propri contesti di vita (Forell e Gray, 2009; James e Forbess, 2011; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018).

L'outreach implica la capacità da parte degli operatori di stabilire un contatto, una connessione con le persone, come primo passo per promuovere un miglioramento della situazione di vita e delle condizioni di vita delle persone che hanno bisogno, connettendole con le risorse disponibili (Andersson, 2013; Grymonprez et al., 2017). Queste strategie consentono di intercettare le persone che presentano maggiori vulnerabilità e bisogni complessi, raggiungendo anche coloro che non hanno mai ricevuto assistenza prima (Forell e Gray, 2009; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018; Barreto, et al., 2019).

Un'analisi sistematica della letteratura sul tema dell'aiuto legale tramite outreach (Forell e Gray, 2009) identifica alcune dimensioni considerate come efficaci nel promuovere tale aiuto con le persone senza dimora. Un primo aspetto attiene alla collocazione di questi servizi: essere in posti facilmente raggiungibili e familiari, per esempio spazi usualmente frequentati dalle persone, sono elementi che ne incrementano l'accessibilità. Per essere efficace, e per riuscire ad intercettare le persone più vulnerabili, la presenza dei legali viene collocata all'interno di servizi di accoglienza notturna, mense, o altri servizi rivolti alle persone senza dimora; ma esistono anche esperienze di tutela legale offerta stando in strada, stando in alcuni spazi strategici per andare incontro alle persone in una situazione di maggiore prossimità. Inoltre, come ulteriore fattore di efficacia, viene richiamata la presenza di spazi appositi in cui potersi incontrare in modo confidenziale e riservato. La collocazione, tuttavia, non è l'unico elemento che rende efficace l'aiuto legale in questo contesto. È fondamentale che ci siano relazioni e connessioni con lo staff del servizio in cui è collocato il servizio di tutela legale, e con persone significative all'interno delle comunità che possano intercettare i bisogni legali e promuovere una connessione con gli operatori legali.

3.6.1 Social work e sistema legale

La legge è strettamente intrecciata alla pratica di Social Work, impattando in diversi modi sulla vita degli utenti e sul lavoro dei servizi. Molti problemi hanno anche una dimensione giuridica e alcuni autori (Barker e Branson, 2014; Healy, 2014) evidenziano come sia importante che gli operatori sappiano sia identificare le questioni legali ad essi connessi, sia facilitare l'accesso alla giustizia da parte delle persone che faticano ad accedervi.

Esiste un'intersezione tra il sistema dei servizi e il sistema legale (Barker e Branson, 2014) e questa intersezione richiede agli operatori competenze nel padroneggiare anche la materia legale. Tali competenze dovrebbero includere le leggi statali, regionali e locali; la giurisprudenza connessa ai diritti umani e la legislazione antidiscriminatoria; il funzionamento del sistema della giustizia e della difesa legale (Healy, 2014).

Si tratta di competenze che assumono particolare importanza nei contesti in cui la dimensione legale può sostenere anche i valori del Social Work, come l'auto-determinazione e la giustizia sociale (Swain, 2002), e possono supportare azioni di advocacy per la tutela dei diritti degli utenti (Healy, 2014). A questo proposito viene richiamato il concetto di "*therapeutic jurisprudence*" che si riferisce all'uso della legge per contribuire psicologicamente e fisicamente al benessere degli individui. Sulla base di questa idea hanno avuto origine numerosi studi socio-legali (Healy, 2014).

Tuttavia, è importante essere consapevoli che la legge, talvolta, può produrre disuguaglianze e limitare le possibilità di cambiamento e l'azione sociale, poiché richiede ai problemi sociali di essere tradotti in concetti e soluzioni legali: ma il diritto ha i suoi codici al di fuori dei quali non si può agire (Grande, 2017). In questo senso, nonostante la legge sia uno strumento importante per sostenere l'advocacy, altre forme di azioni sono altrettanto cruciali per indirizzare le sfide affrontate dalle persone più vulnerabili con cui si entra in contatto nella pratica professionale (Swain, 2002; Healy, 2014).

3.6.2 Un' integrazione necessaria

In letteratura gli interventi di advocacy e di tutela legale si richiamano, come strumenti che possono esser parte di una strategia più ampia, in cui si rinforzano a vicenda (Healy, 2014; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018).

Spesso le organizzazioni che si occupano di aiuto legale per le persone senza dimora, oltre a svolgere questa funzione a livello individuale offrendo consulenza o assistendo la persona in giudizio, lavorano anche a livello di sistema svolgendo azioni di advocacy, cercando di orientare le politiche, di promuovere modifiche legislative, e di promuovere una maggiore conoscenza degli effetti delle politiche e delle norme nella vita delle persone senza dimora. Importante che l'advocacy per le persone senza dimora rientri in un più ampio sforzo, in cui avvocati e operatori sociali, insieme ad altri professionisti, affrontano i problemi legali e non per affrontare le diverse problematiche che affliggono le persone senza dimora (Hafetz, 2002; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018). Purtroppo, molto spesso, nei luoghi in cui ci sono servizi o luoghi di accoglienza per le persone senza dimora non vi è il servizio legale, e dove

viene invece implementato il servizio di tutela legale non esistono altri tipi di servizi, e questo può rendere meno efficace l'aiuto proposto (Forell e Gray, 2009).

In conclusione, è visibile come l'advocacy e la tutela legale presentino aspetti di stretta connessione, che si fondano innanzitutto sul riconoscere i bisogni delle persone in termini di diritti e nel tradurre i problemi personali nel linguaggio dei diritti (United Nations Centre for Human Rights, 1994; Krumer-Nevo, 2021).

La prospettiva del Social Work come rights-based practice e come Human Rights profession intercetta tutti questi aspetti e sottolinea come la pratica di Social Work può giocare un ruolo chiave anche nella protezione e nella tutela dei diritti delle persone in molteplici modi: assicurandosi che le persone abbiano effettivamente accesso alla tutela legale se ne hanno bisogno; svolgendo il ruolo di advocate e impegnandosi affinché le preoccupazioni delle persone, individuali o collettive, siano conosciute e che la voce delle persone che vivono situazioni di marginalità non siano silenziate; collaborando con chi è chiamato a disegnare e riformare norme e regolamenti, inclusi tutti gli avvocati che sono impegnati nel promuovere cambiamenti in questo campo; lottando, infine, per chiedere adeguate risorse o un'appropriata tutela legale per tutti, soprattutto per le persone e i gruppi più vulnerabili (Ife, 2012; Staub-Bernasconi, 2016).

SECONDA PARTE - LA RICERCA

Capitolo 4. Metodologia della ricerca

4.1 Il disegno di ricerca

Intento della ricerca è stato indagare l'attività realizzata dall'Associazione Avvocato di Strada, esplorando in profondità l'esperienza dell'associazione con particolare riferimento all'attività di tutela legale e promozione dei diritti delle persone che vivono in situazioni di grave emarginazione.

Nello specifico, la ricerca ha indagato l'aiuto realizzato dall'Associazione, sia in termini di contenuto sia in termini di modalità con cui questo viene realizzato. Questi elementi vengono approfonditi anche attraverso l'interpretazione soggettiva dei volontari rispetto al proprio ruolo. Un'ulteriore area di indagine è stata la motivazione, intesa sia come ragione fondativa dell'impegno dell'Associazione, in termini di bisogni cui risponde e di vuoto che si propone di colmare con la propria attività; sia come motivazione personale dei volontari ingaggiati in questo tipo di aiuto. Infine, le implicazioni di questa attività per il Social Work.

Al fine di rispondere alla domanda di ricerca, la metodologia utilizzata nella raccolta e analisi dei dati è stata di tipo qualitativo. Nello specifico, gli strumenti scelti sono stati l'osservazione di documenti e osservazione partecipante (Corbetta, 1999; Cardano, 2011) e l'intervista semi-strutturata (Corbetta, 1999; Bichi, 2007). La scelta di strumenti qualitativi risponde all'esigenza di esplorare anche le dimensioni soggettive e i significati attribuiti dalle persone direttamente coinvolte in relazione all'oggetto di studio. I diversi strumenti si collocano tra loro in un'ottica di complementarità, nella direzione di una conoscenza approfondita dell'oggetto di indagine, in grado di dar conto della complessità delle questioni in gioco.

Il percorso della ricerca è iniziato con una fase esplorativa del contesto oggetto d'indagine. Prima di immergersi nello studio dell'oggetto della ricerca e procedere con la raccolta dei dati, si è reso necessario dedicare una prima fase alla conoscenza e all'esplorazione preliminare del contesto. Questa fase ha avuto quindi una duplice finalità volta da un lato ad approfondire la conoscenza dell'oggetto della ricerca attraverso lo studio della letteratura di Social Work; dall'altro ad una prima conoscenza delle attività di aiuto realizzate da ADS. Tale esplorazione è stata condotta attraverso lo studio della documentazione relativa all'Associazione e frequentando due sportelli nella sede locale di ADS nella città di Milano. L'osservazione preliminare realizzata in questa fase ha consentito di entrare in relazione con il contesto, di conoscere e farsi conoscere dai volontari.

Questa fase è stata propedeutica alle seguenti e si è rivelata fondamentale per definire le fasi successive: la partecipazione a questi momenti ha infatti consentito di entrare nel vivo della principale attività svolta dall'Associazione, di osservarne le modalità di lavoro, di entrare in relazione con i volontari e con le persone senza dimora e si è rivelata preziosa per agevolare il mio accesso al campo grazie alla collaborazione dei volontari.

Successivamente, è stata dedicata una seconda fase allo studio delle pratiche di aiuto realizzate dall'Associazione. Come evidenziato in precedenza, l'attività principale dell'associazione è rappresentata dallo sportello finalizzato alla tutela legale gratuita delle

persone senza dimora. A tal fine, è stata realizzato un periodo di osservazione partecipante all'interno di 2 sportelli nella città di Milano. Il tempo previsto per la realizzazione di questa fase era di 6 mesi, ma al termine del terzo mese si è dovuto interrompere a causa dell'emergenza sanitaria.

L'osservazione partecipante realizzata, anche se limitata nel tempo rispetto a quanto previsto inizialmente, è stata utile prima ai fini della costruzione delle tracce delle interviste e poi all'analisi del materiale raccolto, consentendo di contestualizzare i dati emersi dalle interviste e confrontando quanto osservato da quanto rappresentato dalle persone coinvolte direttamente.

La fase successiva ha indagato l'esperienza dei volontari coinvolti rispetto alla loro attività, in particolar modo approfondendone la prospettiva rispetto alla realizzazione della mission dell'Associazione attraverso interviste semi-strutturate rivolte ad un campione di volontari.

4.2 L'accesso al campo

I primi contatti con ADS sono avvenuti nel mese di aprile 2019 con alcuni volontari della sede di Milano. È stato realizzato un primo incontro conoscitivo, che ha consentito di comprendere le attività realizzate dall'associazione, il suo funzionamento e le peculiarità, e di sondare la possibilità di realizzare un progetto di ricerca in questo contesto. Successivamente, per poter formalizzare la progettualità della ricerca, è stato necessario contattare la segreteria nazionale di ADS, con sede a Bologna, per condividerne finalità e strumenti, e concordare come procedere. L'associazione ha mostrato disponibilità e interesse alla proposta, collaborando attivamente ai fini della sua realizzazione.

L'interesse da parte dell'Associazione, emerso sia dai primi contatti con alcuni volontari della sede di Milano, sia dai successivi scambi telefonici e telematici con la segreteria nazionale, affondava le radici anche nell'interesse rispetto al contributo che una disciplina come il Social Work potesse offrire all'analisi e alla riflessione dell'impegno e delle attività realizzate da ADS.

I volontari della sede di Milano, dopo il primo incontro e alcuni contatti successivi, hanno dato la disponibilità alla realizzazione di un periodo di osservazione partecipante, da parte della ricercatrice, delle attività di due degli sportelli presenti in città.

Per le fasi successive del progetto di ricerca, che hanno previsto la realizzazione di interviste ad alcuni coordinatori e volontari operativi in alcune città selezionate (vedi par. 4.3.2) è stato necessario un primo passaggio da parte della sede centrale. Questa si è attivata chiedendo una prima disponibilità ad essere intervistati ai coordinatori delle sedi locali selezionate, condividendo poi i contatti con la ricercatrice. I coordinatori sono stati quindi formalmente invitati dalla ricercatrice ad essere intervistati: tutti i coordinatori invitati hanno confermato la propria disponibilità.

In un secondo momento è stato chiesto ad ogni coordinatore di identificare 4 volontari secondo alcuni requisiti indicati dalla ricercatrice (vedi par. 4.3.2) chiedendo i rispettivi contatti per procedere con le interviste dei volontari degli sportelli. Rispetto ai volontari,

quasi tutti hanno dato la propria disponibilità: in due casi è stato possibile intervistare 3 dei 4 volontari previsti inizialmente.

4.3 Gli strumenti

La metodologia utilizzata nella raccolta e analisi dei dati è stata di tipo qualitativo. Nello specifico, gli strumenti scelti sono stati l'osservazione partecipante (Corbetta, 1999; Cardano, 2011) e l'intervista semi-strutturata (Corbetta, 1999; Bichi, 2007).

4.3.1 Osservazione partecipante

L'osservazione partecipante è un metodo in cui *“il ricercatore si inserisce in maniera diretta per un periodo di tempo relativamente lungo in un determinato gruppo sociale preso nel suo ambiente naturale, instaurando un rapporto di interazione con i suoi membri allo scopo di descriverne le azioni e di comprenderne le motivazioni”* (Corbetta, 1999, p.368). La scelta è ricaduta quindi su una tipologia di osservazione in cui il ricercatore osserva e partecipa alla vita dell'oggetto studiato, si immerge nell'ambiente, ne condivide la quotidianità: non una semplice osservazione, dunque, ma un coinvolgimento diretto del ricercatore con il contesto osservato.

In merito alle modalità, si è scelto di ricorrere all'osservazione palese (Corbetta, 1999; Amaturò, 2012), ovvero una forma di osservazione che prevede di esplicitare il proprio ruolo nel contesto di studio. Tale scelta metodologica risponde a specifici intenti. L'osservazione dissimulata (in cui il ricercatore invece non dichiara la sua funzione) è spesso sostenuta dall'idea che la presenza del ricercatore nel contesto oggetto di studio influenzi atteggiamenti e comportamenti delle persone, e che queste, se osservate, tendono a comportarsi diversamente. Tuttavia, se è vero che le persone quando osservate tendono a modificare i propri comportamenti, questo vale soprattutto per le fasi iniziali dell'osservazione; nel corso del tempo l'osservatore diventa infatti parte del contesto, la sua presenza familiare, e la sua influenza sarà sempre minore sulle azioni delle persone. Nel contesto specifico, le persone coinvolte nell'osservazione (sia volontari sia persone che accedono agli sportelli) non seguono una continuità: i volontari hanno dei turni in base alle proprie disponibilità e le persone che accedono agli sportelli sono molto spesso diverse in volta in volta (tranne alcune eccezioni). Il rischio quindi di essere percepito come elemento estraneo al contesto è assai ridotto.

Un ulteriore aspetto è relativo alla finalità dell'osservazione, ovvero la comprensione il più possibile approfondita dell'attività di sportello realizzata da ADS. A tal fine, nel corso dell'osservazione, si è ritenuto necessario interloquire con le persone coinvolte, rivolgere domande per comprendere meglio, per chiedere chiarimenti, per sollevare interrogativi (Corbetta, 1999). Corbetta sottolinea come l'osservatore deve *“osservare, ascoltare, chiedere”* e nel chiedere gli strumenti che adotta sono quelli dell'intervista (Corbetta, 1999, p.369): colloqui informali o interviste programmate, volte ad esplorare i significati o avere chiarimenti, hanno integrato l'attività di osservazione. Nell'etnografia si utilizza di frequente il concetto di *“intervista etnografica”* (Gobo, 2001) per definire l'intervista che l'etnografo realizza sul campo di indagine per comprendere e scoprire aspetti e significati che non

risultano chiari dall'osservazione. Raccogliere la voce delle persone coinvolte appare quindi fondamentale.

Tali processi possono essere molto complessi in un contesto in cui non è chiaro il ruolo del ricercatore e rimanendo nascosti.

Non ultimo, vi sono evidenti implicazioni di carattere etico che entrano in gioco nel momento in cui si sceglie di adottare strategie di osservazione nascosta (Hammersley e Atkinson, 2007). Per queste ragioni, la scelta è di procedere tramite osservazione palese (Corbetta, 1999; Hammersley e Atkinson, 2007).

L'osservazione ha seguito due momenti diversi all'interno del percorso di ricerca. Nella fase esplorativa iniziale l'osservazione è stata finalizzata a conoscere il contesto, a farsi conoscere e accettare dai volontari e dalle persone che vi accedono. Si è quindi scelto di non definire specifici elementi da osservare, ma di immergersi nel campo osservando in modo libero quello che accadeva e che poteva essere significativo per la ricerca. In questa fase l'osservazione è stata estesa anche alla documentazione riguardante l'Associazione. Oltre ai documenti organizzativi quali lo Statuto e il regolamento, mi sono concentrata sul bilancio sociale degli ultimi anni e sulle pubblicazioni prodotte e consultabili sul sito di ADS.

Nella fase successiva l'osservazione è stata svolta in modo più strutturato. L'intento della seconda fase era infatti lo studio delle pratiche di aiuto realizzate dall'Associazione e a tal fine è stato necessario focalizzare lo sguardo su alcune dimensioni specifiche.

L'osservazione partecipante, infatti, *“non può essere una fotografia onnicomprensiva dell'intera realtà”* (Corbetta, 1999), si è quindi posta la necessità di definire cosa sottoporre all'attenzione dell'obiettivo e individuare così alcune aree per orientare l'osservazione (Hammersley e Atkinson, 2007). Alla luce dell'analisi della letteratura e della fase di esplorazione preliminare, ho individuato alcune aree coerenti con la finalità della ricerca che hanno orientato l'osservazione:

- contesto fisico spazi e setting;
- pratiche dello sportello ;
- Interazioni e relazioni tra i diversi attori;

La prima area di osservazione necessaria attiene al contesto fisico in cui si realizzano le attività di sportello. La strutturazione degli spazi, il setting, il luogo entro cui sono collocati gli sportelli e i suoi confini, sono elementi importanti che influenzano e condizionano le azioni delle persone al loro interno.

La seconda area è rappresentata dalle pratiche, osservando il funzionamento, i rituali, i ruoli, le regole che normano questo spazio.

Infine, l'ultima area è rappresentata dalle interazioni e dalle relazioni che si instaurano tra gli attori all'interno del contesto: le relazioni che si instaurano tra i volontari e le persone che accedono agli sportelli, le relazioni tra le persone che accedono e le relazioni tra i volontari.

La sede di Milano dell'Associazione è presente in città con 3 diversi sportelli, dislocati in differenti zone. Uno sportello è collocato all'interno della “Casa dell'accoglienza Enzo Jannacci”, ed è rivolto esclusivamente alle persone ospitate nella struttura. Gli altri sono in

due posizioni strategiche nella città: il principale è collocato vicino a Piazza Duomo, un secondo, non distante dalla Stazione Centrale. L'osservazione ha riguardato l'attività proprio di questi due.

Durante il periodo di osservazione sono state anche realizzate brevi interviste etnografiche (Corbetta, 1999; Gobo, 2001) volte a chiedere chiarimenti, o ad affrontare aspetti specifici legati al momento di osservazione. Le interviste etnografiche sono state realizzate nel corso per approfondire aspetti emersi dall'osservazione che non sono del tutto chiari. Tale strumento si è rivelato utile in alcune situazioni per contestualizzare alcune pratiche e interventi, per comprendere il punto di vista delle persone sulla questione o sull'evento. Si tratta di interviste peculiari in quanto generalmente intervistatore e intervistato si conoscono, e non sono necessariamente programmate ma nascono spontaneamente nel corso dell'osservazione (Gobo, 2001).

L'immersione nel contesto di studio ha richiesto flessibilità e capacità di individuare strategie diverse per realizzare un'osservazione accurata. A seconda del focus di osservazione, è stato utile adottare strategie differenti per la rilevazione dei dati. A tal fine ho individuato alcune strategie concrete appropriate al contesto. Nello specifico, parte dell'osservazione è stata realizzata stando e osservando lo spazio in cui si realizzano le attività di sportello, cogliendo le dinamiche che si esprimono all'interno; altre volte, ho affiancato un volontario per seguire da vicino le relazioni tra le persone e i volontari, le tipologie di richieste e di aiuto proposte; infine, l'osservazione partecipante all'interno degli spazi riservati ai volontari è stata un'altra modalità indispensabile per coglierne anche i dialoghi informali, i commenti, chiedere chiarimenti e osservarne le relazioni.

Un aspetto fondamentale a cui è stato necessario prestare attenzione attiene alla registrazione dei dati raccolti dall'osservazione. Numerosi autori rilevano come questo sia un aspetto cruciale, attribuendo a una ricerca di qualità non solo un'attenta osservazione ma un'accurata registrazione delle note di campo (Hammersley e Atkinson, 2007).

Ai fini della ricerca, le note sono state registrate attraverso lo scritto su un quaderno (diario di campo) e hanno compreso: le azioni e gli eventi che si sono verificati sul campo, le idee e le riflessioni che tali eventi mi hanno suggerito (intuizioni e riflessioni nate a partire da quello che ho osservato, ...), le riflessioni in qualità di osservatore e di come mi sono sentita, le mie emozioni/sensazioni. Non è sempre stato possibile registrare i dati durante l'osservazione; quindi, ho annotato l'essenziale durante la fase di osservazione, in modo comprensibile ma non esaustivo, per lasciare al termine delle osservazioni un momento in solitudine per sistemare le note e renderle comprensibili e complete trascrivendole su un file testuale.

L'osservazione sul campo è stata accompagnata dall'osservazione di documenti naturali (Cardano, 2011). Prima e durante il periodo di osservazione partecipante realizzata agli sportelli, infatti, è stata raccolta e analizzata una parte della documentazione a disposizione prodotta dall'Associazione risultata particolarmente significativa per la presente ricerca.

I documenti raccolti hanno riguardato:

- Pubblicazioni realizzate da ADS relative a studi e progetti realizzati;
- Statuto e regolamento;
- Materiale promozionale;

- Bilanci sociali;
- Articoli raccolti in una sezione apposita del sito (Rassegna stampa).

4.3.2 Le interviste semi-strutturate: definizione del campione e delle tracce

Come è stato anticipato, l'Associazione è diffusa su tutto il territorio nazionale e vede la presenza dei propri sportelli in 55 città italiane.

Per definire il campione da intervistare è stata realizzata una prima analisi relativa alle diverse sedi locali dell'Associazione. Ai fini della ricerca, infatti, si è considerato utile comprendere nel campione le realtà locali più consolidate, in relazione agli anni di attività. Il criterio individuato è stato quello di 10 anni di attività. Con questo criterio sono state identificate 16 sedi locali. A partire da queste, sono state selezionate alcune sedi tenendo conto della collocazione geografica, comprendendo sedi esistenti nell'area del Nord, del Centro e del Sud Italia, incluse due sedi delle città di Milano e Roma, in quanto città di grandi dimensioni, e la sede da cui l'Associazione è nata e si è sviluppata, Bologna.

Sono emerse così 5 sedi locali rappresentate dagli sportelli presenti a Milano, Roma, Bologna, Foggia, Padova.

Fig. 1.1 Elenco delle sedi selezionate per la ricerca

Sede	Anno di avvio
Milano	2009
Foggia	2005
Roma	2008
Padova	2004
Bologna	2000

La scelta di sportelli presenti in diverse zone di Italia non è stata dettata dalla necessità di avere un campione rappresentativo, ma dalla volontà di indagare le diverse modalità con cui l'Associazione e i suoi volontari si sono attivati per rispondere ai bisogni dei diversi territori, potendo così avere un ampio sguardo anche sui bisogni, le problematiche e le difficoltà che incontrano le persone che vivono in situazioni di grave emarginazione nei diversi contesti.

L'Associazione nazionale non possiede un database completo con i dati dei volontari che operano nei diversi sportelli, e questo ha impedito di poter effettuare un campione ragionato a priori. Dato l'intento di indagare temi differenti attraverso le interviste ai coordinatori e ai volontari, si è deciso di coinvolgere i referenti delle sedi locali, che hanno una conoscenza completa e approfondita dei diversi sportelli, nell'identificazione dei volontari da coinvolgere nelle interviste.

Si è quindi deciso di realizzare una prima intervista al referente della sede locale delle 5 sedi individuate, e identificare successivamente grazie alla sua conoscenza approfondita del

contesto, i nominativi di altri 4 volontari tenendo conto di alcuni criteri indicati dalla ricercatrice.

Nello specifico, i criteri individuati sono: anzianità di servizio, genere, professionalità dei volontari.

L'anzianità di servizio appare un criterio interessante soprattutto rispetto all'esplorazione della dimensione motivazionale e di eventuali cambiamenti avvenuti nel corso del tempo nello svolgimento di questa attività. Rispetto al genere, si ritiene importante rispettarne un'equa rappresentanza nel campione. Appare infine interessante raccogliere il punto di vista anche di volontari non avvocati, laddove questi siano presenti, indagano la motivazione e il contributo che esse portano in questo tipo di attività. Come ho potuto scoprire nel tempo, infatti, alcuni sportelli locali vedono gli avvocati operare a fianco di volontari con differenti professionalità.

Alla luce di questi criteri è stato identificato il campione. Sono state realizzate in totale 25 interviste: 6 con coordinatori dei 5 sportelli²⁸ e 19 con i volontari.

Fig. 1.2 Tabella riassuntiva dei volontari intervistati

Sportello	Volontari	Profilo	Genere	≤ ≥ 2 anni di esperienza
A	A1	Avv	F	≤
	A2	Avv	M	≥
	A3	Avv	F	≤
	A4	Avv	F	≥
B	B1	Avv	F	≥
	B2	Avv	F	≥
	B3	Avv	M	≤
	B4	Avv	F	≥
C	C1	V	F	≤
	C2	V	F	≤
	C3	Avv	F	≥
D	D1	V	F	≥
	D2	V	F	≤
	D3	Avv	F	≥
E	E1	V	F	≤
	E2	V	F	≥
	E3	V	F	≥
	E4	Avv	F	≤

Legenda:

Avv: volontario avvocato

V: volontario non avvocato

≤ 2 anni di esperienza; ≥ 2 anni di esperienza

²⁸ Uno degli sportelli coinvolti nella ricerca ha due coordinatori, entrambi intervistati.

Fig. 1.3 tabella riassuntiva delle codifiche

Sportello	volontari	coordinatori
A	A1-A2-A3-A4	A5
B	B1-B2-B3-B4	B5
C	C1-C2-C3	C4-C5
D	D1-D2-D3	D4
E	E1-E2-E3-E4	E5

Sono state predisposte due differenti tracce per le interviste (destinate rispettivamente ai coordinatori e ai volontari) volte ad affrontare alcuni temi che, a seguito dell'osservazione e dell'analisi della letteratura, sono emersi come significativi per la finalità dell'indagine. Per la realizzazione delle interviste è stata quindi predisposta una traccia che ha definito alcuni temi da indagare rimando tuttavia aperta all'emergere di altre questioni interessanti ai fini della ricerca: l'intervista semi-strutturata, infatti, permette un'ampia flessibilità di utilizzo (Bichi, 2005).

Nello specifico, la traccia dell'intervista ai coordinatori è stata volta ad approfondire: le dimensioni organizzative, la storia dello sportello, le attività realizzate, le relazioni con il contesto in cui è inserito e la mission.

Le aree indagate tramite le interviste ai volontari hanno riguardato: l'esperienza personale dei volontari, la dimensione valoriale e la motivazione personale, la relazione con le persone che accedono allo sportello, i bisogni e le richieste che arrivano e le difficoltà incontrate nell'implementare l'attività.

A causa della situazione sanitaria in corso, è stato necessario procedere con le interviste utilizzando strumenti che consentissero la loro realizzazione a distanza. Nello specifico, l'utilizzo di skype o in alternativa, quando richiesto dagli intervistati, altre piattaforme online. Tutte le interviste sono state audio-registrate.

La necessità di ricorrere a strumenti che consentissero la realizzazione di interviste a distanza ha consentito di prendere in considerazione una popolazione più ampia per il campione: la prima evidente conseguenza di questi strumenti è infatti quella di trascendere limiti spaziali facilitando la relazione con persone a prescindere dalla loro collocazione territoriale, e annullare i limiti e le difficoltà legati agli spostamenti.

Oltre ai vantaggi in termini economici e di tempo, tale strumento risulta inoltre più flessibile, consentendo di partecipare all'intervista in qualsiasi setting senza richiedere spazi specifici. Questo aspetto, se da un lato impatta in modo positivo sulla partecipazione delle persone

(Iacono, Symonds, e Brown, 2016), presenta anche delle criticità. Nel contesto della presente ricerca, ad esempio, l'estrema flessibilità dello strumento ha portato a realizzare interviste in contesti "Non idonei", (mentre si cammina per la città, ad esempio, ...) con interviste quindi disturbate dai rumori o dalla possibilità di rispondere in modo libero.

La letteratura sottolinea altre criticità legate ricorso a questi strumenti per la raccolta di dati qualitativi. La relazione mediata da skype, infatti, può rendere più difficile cogliere gli aspetti della dimensione non verbale della comunicazione, e rendere anche più complicato leggere le espressioni del volto, il tono della voce, e la possibilità di guardarsi negli occhi. Alcuni autori hanno messo in luce come interviste realizzate a distanza presentano risposte più brevi e meno dettagliate di quelle relative ad interviste realizzate faccia a faccia (Mirick e Wladkowski, 2019). La mia esperienza non ha confermato questi rischi, né i miei timori iniziali relativi alle possibili difficoltà nel promuovere un clima di fiducia e di empatia.

Nella conduzione delle interviste ho utilizzato prevalentemente la tecnica della riformulazione (Mucchielli, 1996) preziosa sia per verificare l'effettiva comprensione di quanto mi veniva detto sia per incoraggiare l'intervistato ad approfondire ed esplorare il concetto espresso. Questa tecnica è stata molto utile in alcune occasioni: talvolta, infatti, ho avvertito da parte degli intervistati la tendenza a riproporre, a fronte di temi che inevitabilmente tornavano, anche medesime interpretazioni e letture degli stessi, come ci fosse una spinta omologatrice. Infine, ho spesso chiesto di aggiungere esempi concreti a sostegno di quanto veniva riportato.

Sia la riformulazione sia la richiesta di esemplificazioni hanno spesso spronato riflessioni e interpretazioni originali e meno omogenee.

4.4 Aspetti etici

La ricerca è stata condotta in conformità al Codice Etico dell'Università Cattolica di Milano approvato con Decreto Rettorale n. 9350/2011.

Per quanto riguarda le interviste, a tutti i partecipanti intervistati è stata fornita copia dell'Informativa sulla privacy e sul trattamento dati ed è stato ottenuto il consenso alla registrazione dell'intervista e al trattamento dati. I dati sono stati anonimizzati fin dalla fase di trascrizione.

La realizzazione della presente ricerca ha sollevato alcune questioni etiche, relative in particolare alla fase di osservazione partecipante.

Un primo aspetto ha riguardato la tensione tra la posizione di ricercatrice e quella professionale di assistente sociale. Questa duplice identità ha reso complesso in alcuni momenti rimanere ad osservare il verificarsi di eventi ritenuti essere critici senza intervenire. Si è trattato di un aspetto eticamente delicato, di cui si darà conto in maniera più approfondita nel cap. 5.2.

Un secondo aspetto è che l'osservazione dell'attività di sportello di ADS è stata realizzata nel suo contesto naturale, dove la ricercatrice non ha alcun potere di controllare l'accesso: non è stato quindi possibile assicurarsi che le persone fossero pienamente informate dello scopo della mia presenza sul campo (Hammersley & Atkinson, 2007). Chiedere ad ogni persona che si presenta a sportello il suo consenso all'osservazione non sarebbe stato possibile ai fini

dello studio. Inoltre, in alcune occasioni, durante l'osservazione di colloqui, non è stato possibile palesare il ruolo di ricercatrice alle persone: in particolare nelle situazioni in cui queste sono apparse molto confuse e in difficoltà tali da non consentirlo.

Infine, mi sono interrogata su alcuni aspetti che riguardano in modo più ampio la ricerca che intercetta gruppi di persone particolarmente vulnerabili, spesso vittime di stereotipi e stigmatizzazione. Le persone senza dimora rientrano in questa categoria, e il pensiero di come fare per non rinforzare stereotipi e pregiudizi sulle persone e sui loro bisogni, ha accompagnato tutto il percorso di ricerca.

Anche in questa direzione va lo sforzo, più strettamente connesso al lavoro di interpretazione dei dati e di scrittura del presente lavoro, di riuscire a dar conto della realtà analizzata senza semplificarla, ma tentando anzi a restituirne la complessità.

Capitolo 5. Presentazione del lavoro di analisi dell'osservazione ²⁹

In questo capitolo verranno presentati i risultati dell'analisi dei documenti e dell'osservazione partecipante.

Nel primo paragrafo, l'analisi dell'osservazione dei documenti consente di presentare l'Associazione ADS considerando la dimensione nazionale della stessa e focalizzando l'attenzione su alcune sue dimensioni qualificanti. Nel secondo verranno presentati i risultati della fase di osservazione realizzata presso due sportelli nella città di Milano.

5.1 Presentazione del lavoro di analisi dei documenti

Dopo una ricognizione della documentazione a disposizione, presente sul sito di ADS o reperiti in forma cartacea presso gli sportelli, sono stati selezionati e analizzati i documenti estraendone i temi più significativi ai fini della presente ricerca. L'analisi del materiale raccolto viene qui presentato allo scopo di contribuire a contestualizzare e approfondire l'esperienza dell'Associazione ADS.

5.1.1 Mission e scopi dell'Associazione

L'Associazione ADS è un'organizzazione di volontariato nata a Bologna ³⁰ nel 2000 che persegue finalità di solidarietà sociale in favore di persone che vivono situazioni di grave povertà e marginalità. In particolare, si occupa della tutela dei diritti delle persone senza dimora, dei migranti e vittime di tratta attraverso azioni di advocacy e servizi gratuiti di assistenza legale (giudiziale e stragiudiziale).

Scopi e attività statutarie dell'Associazione sono³¹

- promuovere attività di assistenza legale gratuita (giudiziale e stragiudiziale);
- organizzare convegni, eventi, e iniziative di vario genere volte ad affermare i diritti fondamentali delle persone;
- promuovere iniziative finalizzate a favorire l'integrazione sociale e culturale;
- organizzare iniziative di sensibilizzazione e informazione sui temi connessi alla grave emarginazione;
- incentivare la nascita di sportelli di ADS in tutte le città in cui vi è la presenza di persone senza dimora;

²⁹ Nel lavoro di analisi e di presentazione dei risultati, ai fini di preservare l'anonimato di tutti i soggetti coinvolti nella ricerca, si utilizzerà sempre il genere maschile e si farà riferimento allo specifico ruolo ricoperto all'interno dell'Associazione (volontario o avvocato) solo laddove significativo. In tutti gli altri casi, ci si riferirà in termini generali di volontario

³⁰ Bologna è la città in cui nasce l'Associazione e prende il via il primo sportello, ed è tuttora la sede centrale dell'Associazione

³¹ Statuto dell'Associazione ADS art.2

- raccogliere studi, ricerche e giurisprudenza sulle tematiche giuridiche specifiche e più in generale sui temi che riguardano i diritti e l'esclusione sociale.

La garanzia del diritto di difesa per tutti, previsto dalla Costituzione all'art. 24, è il principale obiettivo che ADS persegue. Le persone senza dimora rimangono spesso escluse dal sistema di tutela previsto dall'istituto del Patrocinio a spese dello Stato: sia a causa delle difficoltà, per una persona che vive in strada di accedere ad uno studio legale, sia per il requisito la residenza anagrafica, necessario per richiedere l'ammissione al Patrocinio dello Stato. Le persone senza dimora vengono spesso cancellate dall'Anagrafe comunale per irreperibilità, e non possono quindi soddisfare questo requisito.

Inoltre, il Patrocinio a spese dello Stato non copre tutte le attività di tutela legale e tutte le aree del diritto. Per questi motivi, il cuore della mission di Avvocato di strada è garantire un'assistenza legale gratuita e professionale.

Negli anni, e in modo particolare con lo scoppio della pandemia, si è fatta strada la consapevolezza della necessità che l'impegno dell'Associazione debba andare oltre la tutela giuridica, per quanto ritenuta indispensabile. Le sanzioni e le multe alle persone senza dimora che non potevano ottemperare all'obbligo dello stare a casa, così come l'impossibilità di poter accedere a cure mediche, se non tramite ricorso al pronto soccorso, hanno rinforzato la necessità di un impegno di advocacy più attivo volto a *“rimuovere le condizioni sostanziali che generano quelle torture.”*³²

Il servizio di assistenza legale gratuita è organizzato e garantito attraverso la diffusione di sportelli in numerose città d'Italia. Attualmente gli sportelli sono presenti in 55 città italiane³³ e coinvolgono più di mille volontari.

Il numero delle sedi locali non coincide con il numero degli sportelli, in quanto in alcune città esistono più sportelli in sedi diverse.

5.1.2 Struttura organizzativa e attività implementate

L'associazione si rivolge alle persone senza dimora e alle vittime di tratta. Tuttavia, le richieste di aiuto arrivano anche da persone che vivono situazioni di povertà e spesso di esclusione sociale, anche se non sono persone senza dimora: queste, da statuto, non possono essere seguite dall'Associazione, ma vengono comunque aiutate orientandole ad altri servizi del territorio.

32 Bilancio sociale 2019 dell'Associazione ADS, introduzione del Presidente

33 Al mese di giugno 2021 gli sportelli di ADS sono presenti nelle seguenti città: Ancona, Andria, Bari, Bologna, Bolzano, Brescia, Brindisi, Cagliari, Catania, Cesena, Cerignola, Cosenza, Cremona, Ferrara, Firenze, Foggia, Forlì, Genova, Jesi, La Spezia, Lecce, Lodi, Lucca, Macerata, Mantova, Matera, Milano, Modena, Monza, Napoli, Padova, Palermo, Parma, Pavia, Pesaro, Pescara, Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia, Rimini, Roma, Rovigo, Salerno, San Benedetto del Tronto, Siena, Siracusa, Taranto, Torino, Treviso, Trieste, Venezia, Verona, Vicenza, Villacidro, Viterbo.

Gli sportelli presenti nelle diverse città nascono a partire dai bisogni di un territorio e l'idea non è, nelle intenzioni dell'Associazione, quello di replicare un unico modello in diversi contesti, ma di supportare i vari soggetti locali nella loro attivazione. Questo ha dato vita a modelli organizzativi differenti, riadattati ai contesti, alle necessità locali, alle risorse disponibili. La nascita delle sedi locali (e dei relativi sportelli) avviene quindi in connessione o in partnership con realtà già esistenti nei diversi territori attive nell'ambito della povertà e della grave emarginazione con servizi e programmi di intervento di varia natura. Questo risponde a una logica che vede da un lato l'occasione di cogliere legami di fiducia già esistenti con le persone senza dimora, dall'altro l'intento di inserirsi e integrarsi in modo più agevole all'interno di una rete di servizi attivi tramite lo sportello. Per esempio, le sedi presso cui viene svolta l'attività di assistenza legale sono attive all'interno di associazioni di volontariato ed enti che si rivolgono alle persone senza dimora con numerose attività (progetti di auto/mutuo aiuto, mense, laboratori, centri di ascolto, distribuzione vestiario, assistenza medica, ...).

Passaggio fondamentale per poter iniziare la propria attività è la comunicazione preventiva al consiglio dell'ordine degli avvocati competente per quel territorio.

Ogni sportello ha un coordinatore che svolge attività di sportello insieme a tutti i volontari ma al contempo organizza l'attività degli sportelli, pianifica i turni dei volontari ed è una figura chiave nel mantenere i contatti con l'Associazione nazionale.

Le attività di ADS sono portate avanti in modo gratuito da volontari, tra i quali vi sono avvocati (con competenze diversificate in diversi campi del diritto), studenti di giurisprudenza, studenti di altre discipline, comuni cittadini e giovani che svolgono il Servizio Civile.

Al fine di presentare un quadro più completo sulle attività svolte da ADS, risulta utile riportare alcuni dati relativi all'organizzazione e alle attività di ADS.³⁴

I volontari che operano all'interno dell'Associazione sono in totale 1075. Di questi il 40,2 % sono maschi e il 59,8 % femmine.

Rispetto ai profili e alle aree di competenza, sono così distribuiti

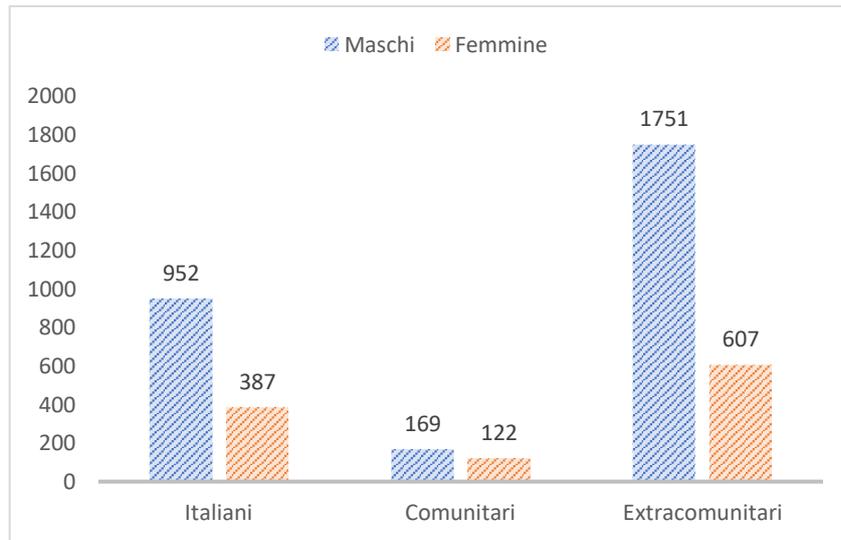
- 51,4% avvocati in ambito civile-amministrativo
- 21,4 % avvocati in ambito penale-immigrazione
- 7,8 % studenti
- 7,6 % praticanti
- 11,8 % altro (Cittadini, pensionati, assistenti sociali, mediatori, ...)

Non tutti i volontari operano all'interno degli sportelli: una percentuale di questi (349 persone) infatti, sono volontari domiciliatari, ovvero avvocati che hanno dato la loro disponibilità a collaborare con l'Associazione nelle città in cui non è presente una sede locale.

La maggioranza delle persone seguite da ADS è di genere maschile (71,2%) e proveniente da Paesi extra UE (59,1%), mentre a cittadini comunitari è riconducibile il restante 7,3%.

³⁴ I dati qui riportati sono tratti dal Bilancio sociale 2019, il più recente disponibile

Figura 2.1.1 Provenienza e genere delle persone che si sono rivolte ad ADS nel 2019



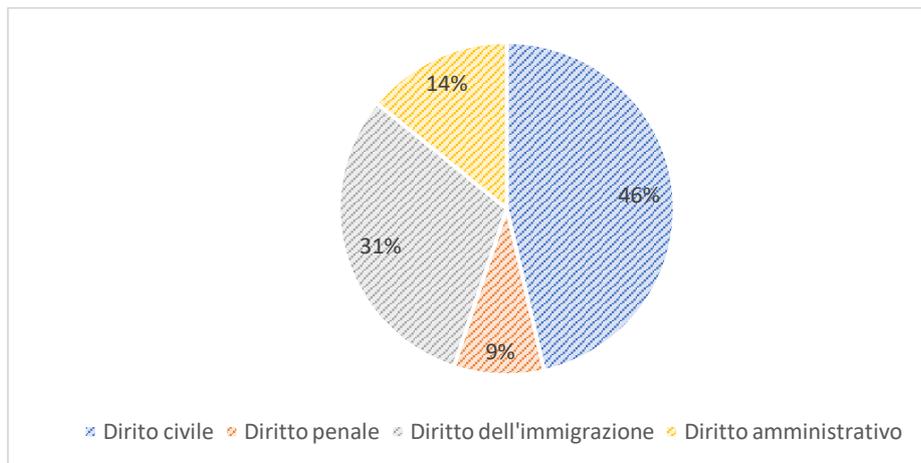
La tipologia di situazioni che arrivano a sportello è molto diversificata. Dal punto di vista quantitativo, complessivamente nel 2019, l'Associazione ha seguito 3988 pratiche, registrando un aumento rispetto agli anni precedenti³⁵. I dati più recenti sull'attività di ADS, relativi al 2020, sono fortemente influenzati dalla situazione pandemica e parlano infatti di numeri molto inferiori: tutti gli sportelli hanno chiuso nel primo periodo di emergenza sanitaria, e solo alcuni hanno riaperto nei mesi successivi modificando e rivedendone le modalità e l'organizzazione³⁶. I dati relativi al 2020 parlano di 1.827 pratiche aperte su tutto il territorio nazionale.

I dati pubblicati inerenti alle cartelle aperte sono distribuite in 4 macro-categorie che riflettono le 4 principali aree giuridiche (fig.2.1.2). Tuttavia, come si vedrà dall'analisi del lavoro di osservazione e del materiale raccolto tramite le interviste, le richieste (e di conseguenza le risposte) non sono solo di natura legale.

35 Nel 2018 le pratiche seguite sono state 3945

36 A novembre 2020 alcuni sportelli non hanno ancora ripreso la propria attività

Fig. 2.1.2 Pratiche aperte nell'anno2019 divise per area giuridica



Nell'area del diritto civile, le pratiche più diffuse sono relative al diritto alla residenza anagrafica, al diritto di famiglia e in materia successoria, e diritto del lavoro. Rispetto al diritto amministrativo, le principali pratiche riguardano sanzioni per mancanza di titoli di viaggio e, in misura sempre maggiore, i fogli di via. L'area penale è rivolta soprattutto ad agire a difesa delle persone quando vittime di reati di varia natura (soprattutto aggressioni, violenza, furti), ed infine, il diritto migratorio, che occupa una parte sempre più rilevante nell'attività dell'Associazione. Rispetto al diritto dei migranti, più della metà delle pratiche ha riguardato problematiche relative al rilascio e al rinnovo del permesso di soggiorno, significativo anche il numero di richieste relative alla protezione internazionale e l'impugnazione di decreti di espulsione.

Così come previsto dallo statuto, oltre allo sportello per la tutela legale, ADS è impegnata in azioni di *advocacy* su differenti livelli. In parte, l'*advocacy* viene concretizzata a livello individuale nelle specifiche situazioni che arrivano a sportello. Inoltre, ADS si attiva e si impegna in specifici progetti di *advocacy*, volti ad affrontare le cause di emarginazione e di disuguaglianza sia attraverso la denuncia di violazione di diritti, sia tramite la sensibilizzazione rispetto a temi specifici o particolari vulnerabilità relativi al target cui si rivolge.

Tra i diversi temi intorno a cui l'Associazione, a livello nazionale, si attiva con campagne di pressione, una posizione predominante è assunta dal diritto alla residenza anagrafica, il cui rispetto spesso non viene garantito a tutti. La perdita della residenza è un fenomeno che colpisce con frequenza molto elevata le persone senza dimora ed è una condizione che accentua ancora di più la loro situazione di emarginazione e povertà. Spesso succede che le Amministrazioni locali, invece di attuare e garantire tale diritto, ne ostacolano l'esercizio: non istituire vie fittizie, o negare la residenza in quelle esistenti, determina l'esclusione dei senza

dimora non solo dalla vita sociale, ma anche dai servizi e diritti previsti (ad esempio il diritto di voto, la possibilità di usufruire dell'assistenza sanitaria se non tramite pronto soccorso, ...).

Inoltre, le sedi locali dell'Associazione si attivano di fronte a problematiche legate a specifici territori in cui operano. L'elenco delle questioni intorno a cui i volontari lottano per modificare situazioni di ingiustizia a scapito delle persone senza dimora sono molteplici. Solo a titolo esemplificativo: a Bologna, dopo anni di trattative, sono riusciti ad ottenere la gratuità dei trasporti per le persone senza dimora che venivano continuamente multate sui mezzi di trasporto che erano però fondamentali per raggiungere i dormitori e altre strutture a loro rivolte fuori dalla città. A Verona, è stato portato avanti un progetto molto interessante dal titolo "Caffè e diritti", in cui attraverso una serie di incontri realizzati all'interno di una struttura per persone senza dimora, si cerca di avvicinare le persone a quelli che sono i propri diritti promuovendone una maggiore consapevolezza.

L'advocacy viene realizzata anche promuovendo ricerche, seminari, incontri di formazione, momenti di aggregazione e confronto, volti a informare e sensibilizzare le istituzioni, gli operatori dei servizi e la cittadinanza sui temi dell'esclusione sociale e della tutela dei diritti.

Anche l'attività di comunicazione verso l'esterno attraverso stampa, social network e pubblicazioni rappresenta un elemento significativo dell'attività di ADS. Questa dimensione è considerata molto importante per consapevolizzare cittadinanza e istituzioni, e per cercare di contribuire a modificare la percezione dei problemi delle persone senza dimora, favorendone più efficaci azioni di contrasto.

5.1.3 Partnership e collaborazioni

Per perseguire le sue finalità, l'Associazione è in rete con alcune importanti realtà italiane ed europee che si occupano di discriminazioni, contrasto alla povertà e diritti delle persone senza dimora. Questa rete consente la condivisione di informazioni, cooperazione e quindi una maggiore capacità di impatto. Nello specifico, l'Associazione è iscritta al registro dell'UNAR (Ufficio per la promozione della parità di trattamento e la non discriminazione fondate sulla razza o sull'origine etnica), è membro della fio.PSD (Federazione Italiana Organismi per Persone Senza Dimora) e di FEANTSA (Rete europea degli organismi per le persone senza dimora), e rappresenta l'Italia all'interno dell'Housing Rights Watch, una rete europea costituita da un gruppo interdisciplinare di associazioni, avvocati e accademici provenienti da diverse nazioni che hanno come obiettivo la promozione del diritto alla casa per tutti.

Oltre a queste realtà, è in rete con organizzazioni di volontariato nelle diverse realtà territoriali in cui operano, che consentono un lavoro di rete per il supporto, l'accompagnamento delle persone che accedono agli sportelli ma per cui la tutela legale non rappresenta l'unica risposta.

5.2 Presentazione del lavoro di analisi dei dati raccolti attraverso l'osservazione partecipante³⁷

In questo capitolo, si darà conto del lavoro di analisi relativo ai dati raccolti grazie al lavoro di osservazione partecipante svolta presso due sportelli di ADS nella città di Milano. I dati analizzati comprendono le note raccolte sul campo e riguardano: il contesto osservato, le interazioni a cui ho partecipato, le riflessioni emerse durante il lavoro di osservazione e le domande che ne sono sorte. Le note raccolte nel diario sono state sostanzialmente di due tipi: note descrittive, in cui è stato registrato quanto osservato e gli eventi che accadevano, e note riflessive, comprendenti quindi emozioni, intuizioni e riflessioni nate dall'osservazione (Cardano, 2011).

Nell'osservazione partecipante l'analisi dei dati non è rappresentata da una fase a sé stante e successiva al momento di raccolta dei dati, ma procede parallelamente con l'osservazione, con la scrittura delle note, ed è in parte già presente nelle intuizioni e nelle riflessioni elaborate durante l'osservazione (Hammersley e Atkinson, 2007). Analisi e raccolta dei dati sono quindi processi tra loro intrecciati. In questo senso, l'analisi alimenta il processo di ricerca e la raccolta dei dati. La strategia utilizzata di riprendere in più momenti le note di campo raccolte va proprio in questa direzione: nel corso della ricerca, infatti, esse sono state riprese periodicamente durante il procedere della fase di osservazione.

Le note di campo, filtro dello sguardo del ricercatore (Cardano, 2011), che sono state raccolte in un diario cartaceo durante il periodo di osservazione, sono state parte integrante del lavoro di analisi: hanno favorito un primo processo di riflessione che ha integrato i momenti di osservazione successiva, suggerendo aspetti da approfondire. Infine, si è poi proceduto all'analisi di tutto il contenuto del materiale raccolto tramite il diario e trascritto su un file testuale.

Il percorso di analisi si è sviluppato a partire dal riordino di tutte le note etnografiche e seguendo un processo di classificazione tematica; a ciascuna nota è stata assegnata un'etichetta rimandante ad una delle aree previste dalla griglia (Hammersley e Atkinson, 1983).

Alla luce di questo processo, la descrizione e l'interpretazione di quanto osservato hanno proceduto in parallelo. L'interpretazione e la scrittura *“sono processi che si rincorrono, poiché scrivere è una forma parallela di interpretazione delle note etnografiche, in quanto scrivendo si continua ad analizzare i dati”* (Tota, 2001, p. 183).

Per una maggior chiarezza, l'analisi non sarà presentata secondo un ordine cronologico rispecchiante il percorso osservativo, bensì con il procedere da una visione generale per poi entrar nel vivo di alcuni temi specifici rilevanti per la ricerca. Verranno inizialmente presentati e descritti i due sportelli osservati focalizzando l'attenzione in particolare sul contesto in cui sono inseriti e alcuni elementi organizzativi. Successivamente, la descrizione di un caso osservato a sportello introdurrà l'analisi di alcuni elementi trasversali ai due sportelli, con l'intento di provare a restituire la complessità di uno spazio di aiuto così

³⁷ Per la natura stessa dello strumento utilizzato, l'analisi del lavoro di osservazione svolto verrà presentata ricorrendo all'uso della prima persona.

configurato. Si evidenzieranno in particolare aspetti legati all'attività di aiuto e alle relazioni tra i soggetti coinvolti. Nell'osservazione partecipante, infatti, il ricercatore è lo strumento della ricerca (Corbetta, 1999) e tutta la rilevazione viene filtrata attraverso i suoi occhi e i suoi sensi, la sua sensibilità. Durante il dispiegarsi dell'analisi verrà quindi dato spazio alla riflessione che scaturisce dalle tensioni che nascono dal duplice ruolo di osservatrice e operatrice, per poi essere riprese in conclusione del percorso analitico.

Le note di campo riportate nell'analisi qui presentata sono state trascritte integralmente sul diario e sono qui fedelmente riportate, senza essere modificate ai fini della presentazione.

5.2.1 L'accesso al campo e il ruolo di osservatrice

Nel periodo di osservazione, lo sportello è stata una realtà a cui ho partecipato e in cui mi sono immersa, più che un qualcosa da oggettivare attraverso uno sguardo esterno. Questa immersione ha portato con sé alcune implicazioni innanzitutto rispetto alla declinazione del mio ruolo in quel contesto e nella relazione con gli altri, sollecitando sensazioni e riflessioni diverse.

In una fase iniziale proprio questo aspetto, ovvero come inserirmi e farmi accettare nel mio ruolo di osservatrice, generava in me timori e preoccupazione, ed è stato oggetto di attenzione particolare. Il timore non riguardava tanto la possibilità che la mia presenza avrebbe potuto influenzare la situazione osservata: non avevo pretese di oggettività e non ritenevo questo aspetto particolarmente significativo ai fini della ricerca. Piuttosto, la mia preoccupazione principale riguardava le modalità con cui palesare il mio ruolo di ricercatrice in quel contesto, soprattutto nei confronti delle persone che sarebbero arrivate a sportello. Mi chiedevo come sarei riuscita a spiegare il mio ruolo senza farli sentire "oggetto" di studio e stigmatizzare ulteriormente un target di persone già così stigmatizzato, e se sarei stata accettata e non vissuta come intrusa, da loro e dai volontari.

Quando devo recarmi allo sportello mi rendo conto che presto molta attenzione al modo di vestirmi e di presentarmi: sento la necessità di dover apparire in un certo modo. Mi sembra importante essere molto semplice nel vestire e non portare mai gioielli, di nessun tipo. Rifletto su questo aspetto chiedendomi se è il frutto di immagini e stereotipi che ho anche io interiorizzato rispetto alle persone che mi aspetto di incontrare, una forma di attenzione nei loro confronti, o un tentativo ingenuo e maldestro di mimetizzarmi [Note di campo, 12 settembre].

In una prima fase, durante i primi sportelli a cui partecipo, un volontario che nel periodo dell'osservazione svolge un ruolo di segreteria, mi presenta ai volontari a cui spiego il motivo della mia presenza lì e cosa avrei fatto. Nei diversi volontari a cui mi presento colgo sempre disponibilità, talvolta anche interesse, in quello che mi propongo di fare. La turnazione dei volontari negli sportelli osservati è molto alta, e nelle situazioni in cui mi sono trovata a sportello con volontari che incontravo per la prima volta, avvertivo solo come mia l'esigenza di presentarmi e introdurre il mio ruolo in quel contesto. Era come se l'abitudine a stare con persone sempre diverse e vedere in azione nuovi volontari, l'informalità del contesto in cui

operano, insieme alla flessibilità e alla spontaneità che agiscono nei confronti dell'esterno (di chi arriva a sportello) si è tradotta in una spontaneità anche nell'accogliermi nell'organizzazione, che si è tradotta per me in una facilità nel muovermi all'interno dei tempi e degli spazi dello sportello.

Implicazioni e sviluppi diverse hanno riguardato il mio posizionamento nelle interazioni dirette con le persone senza dimora nelle situazioni in cui ho affiancato i volontari nei colloqui. La declinazione del mio ruolo non ha seguito un percorso omogeneo, ma si è adattata a seconda delle situazioni. Nonostante il mio timore iniziale, in generale la mia presentazione ha riscontrato un'assenza di interesse da parte delle persone nell'accogliere questa informazione. Per motivi di ordine etico ho sempre cercato di presentarmi rivelando il mio ruolo, anche per non essere confusa con un avvocato e non dover rispondere a precise aspettative che sarebbero potute nascere. Ma non sempre le condizioni hanno permesso di esplicitare il mio ruolo o di distinguermi dagli altri volontari: ho evitato per esempio in situazioni in cui la persona si presentava molto confusa, o nei casi in cui la barriera linguistica, associata ad una situazione di difficoltà, lo rendeva un passaggio assai critico.

Di fatto, tuttavia, un elemento che inizialmente temevo come critico, si è rilevato come di scarso interesse per le persone che ho incontrato.

Quando mi presento spiegando il mio ruolo, non desta interesse. Riflettendo mi sono chiesta se dipende anche dal fatto che sono abituati ad interagire con persone sempre diverse? Nei diversi servizi a cui accedono e contesti in cui si affacciano [Note di campo, 26 settembre].

5.2.2 Descrizione dei due sportelli

Il primo sportello che inizio a frequentare ai fini della ricerca è lo sportello principale della sede di Milano di ADS. È all'interno del "Centro culturale San Fedele", uno spazio appartenente ai Gesuiti collocato in una zona centrale della città, in prossimità del Duomo, intorno al quale, come scoprirò presto, sono numerose le attività e realtà che vi gravitano intorno. Qui c'è un ufficio riservato all'Associazione, ed è proprio qui che incontro i volontari per la prima volta.

Il secondo sportello oggetto dell'osservazione è collocato invece in prossimità della Stazione Centrale, all'interno di spazi appartenenti ad un dormitorio gestito da "Progetto Arca".

Entrambi gli sportelli sono aperti a settimane alterne: lo sportello di S.Fedele ogni secondo e quarto giovedì del mese, Arca ogni primo e terzo mercoledì. L'orario di apertura è lo stesso per entrambi, dalle 14.00 alle 16.00.

5.2.2.1 Lo sportello di San Fedele

Lo sportello è all'interno di un contesto molto grande e spazioso, che mi colpisce la prima volta che vi accedo. Entrando dall'ingresso principale del Centro S.Fedele, un signore che ha la funzione di portinaio, a cui indico che sto cercando gli avvocati di strada, mi indica la direzione da seguire. All'esterno non si vedono indicazioni che indicano la loro presenza, e

anche una volta entrata nell'edificio, non è immediata la loro individuazione. Tuttavia, come scoprirò presto, questo non ostacola l'accesso da parte delle persone, che arrivano numerose.

Superato l'ingresso, mi trovo in un atrio molto spazioso e popolato. A circa metà, sul lato destro, una porta introduce ad una stanza, sede appunto dell'Associazione. La stanza presenta nel mezzo un tavolo con alcune sedie intorno, alcuni armadi da ufficio contenente documentazione varia e modulistica, sulla sinistra un appendino e sulla destra un piccolo tavolino con un PC e una stampante.

Fuori dalla porta è appeso un foglio con gli orari dello sportello.

La prima volta allo sportello. Sento urlare a gran voce dei numeri, sembra ci sia una tombola. Poi vedo alcune persone che si dirigono verso il fondo dell'atrio. Lì c'è un gruppo di signore in piedi dietro ad un lungo tavolo. Chiedo di cosa si tratta e un volontario mi spiega che è la distribuzione dei farmaci e urlare i numeri è il modo con cui le persone in attesa vengono chiamate al momento del proprio turno [Note di campo, 11 luglio].

Scopro che nei giorni di apertura, lo sportello di ADS condivide alcuni spazi con lo "sportello farmaceutico", un servizio finalizzato alla distribuzione gratuita di farmaci. La compresenza di questi due servizi genera un afflusso significativo di persone: come ho potuto osservare a volte le stesse persone accedono ad entrambi i servizi; altre volte qualcuno che viene per i farmaci decide di fermarsi anche da ADS anche senza una specifica richiesta, ma avvicinandosi con curiosità chiedendo cosa ADS possa fare per loro.

In questo contesto è difficile dire dove inizi e dove finisca lo spazio di ADS: l'atrio in cui le persone attendono il proprio turno per l'accesso al servizio distribuzione farmaci è lo stesso atrio alle cui pareti vengono disposti alcuni tavolini e sedie per i colloqui con i volontari di ADS.

Tutto si svolge nell'atrio, che è davvero molto grande ma non è uno spazio pensato per essere un luogo di ascolto e stride con quello che mi ero immaginata prima di arrivare allo sportello. Penso al fatto che la prima volta mi aspettavo di trovare uno spazio simile ad un ufficio, magari con un piano separato da un vetro, o perlomeno qualcosa che nella mia mente richiamasse l'idea di uno sportello [Note di campo, 25 luglio].

In una nota di campo risalente ad un periodo successivo trovo

Anche se fisicamente non è uno sportello, mi sembra che il modo di procedere ne ricalchi comunque la logica [Note di campo, 24 ottobre].

Su un tavolino fuori dalla porta di ADS vedo un foglio con la data e un elenco numerico progressivo, scritti a penna, su cui le persone segnano il proprio nome di fianco ai numeri in base al proprio ordine di arrivo, andando così a formare la lista di attesa di quel giorno. L'accesso è libero: chiunque può presentarsi e chiedere di poter parlare con un avvocato.

Nonostante arrivi sempre prima dell'orario di inizio dello sportello, quando arrivo ci sono sempre persone già in attesa nel grande atrio.

I volontari procedono così chiamando ad alta voce nell'atrio uno alla volta i nomi segnati seguendo l'ordine e cancellando con una riga i nominativi man mano che si procede con la lista così che si sappia a chi spetta il turno successivo.

Questa modalità in genere procede in modo lineare e senza intoppi o tensioni particolari. A volte si creano delle sovrapposizioni tra i due servizi, lo sportello legale e la distribuzione farmaci, e capita che qualcuno venga chiamato dall'elenco mentre si trova a ritirare i farmaci, oppure viceversa: succede che si sente gridare dal fondo dell'atrio il numero corrispondente mentre la persona è a colloquio con i volontari ADS. In altre occasioni i nomi scritti non sono ai volontari comprensibili e questo genera momenti di difficoltà che vengono solitamente superati in poco tempo in quanto le persone rimangono nei paraggi e si riesce a individuare a chi appartiene il nome.

Durante la mia osservazione, mi è più volte successo di osservare come alcune persone, magari stanche dell'attesa, mostrassero un po' di diffidenza e si avvicinassero alla porta per verificare sul foglio, o chiedendo direttamente ai volontari che si palesavano, a che punto fossero della lista rispetto alla posizione del loro nome.

Chiunque può presentarsi per parlare con un volontario, non bisogna prendere appuntamento. Questo da un lato facilita l'accesso, dall'altro sembra presupporre che le persone per cui lo sportello è pensato possano stare ad aspettare per molto tempo. Oggi si è presentato un signore, afferma che è la seconda volta che si presenta allo sportello, vuole parlare con l'avvocato che lo sta seguendo, ma l'avvocato non c'è. Si lamenta e chiede di non fargli perdere tempo facendolo venire inutilmente lì [Note di campo, 14 novembre].

I volontari si turnano allo sportello, quindi spesso è difficile trovare lo stesso volontario nei giorni di apertura.

Osservo come ci sia una suddivisione tra un gruppo di volontari, che spesso rimane all'interno della stanza adibita a sede dell'Associazione, e un altro gruppo di volontari, che mi sembrano più giovani, e che vedo collocarsi lungo le pareti dell'atrio per i colloqui: chiamano in ordine seguendo la lista di attesa, e, con in mano il modulo per la privacy e per la raccolta dei dati della persona, si avviano con verso una delle postazioni libere e iniziano il colloquio.

Il tempo A San Fedele vola veloce, i volontari corrono trafelati per poter dare almeno un primo ascolto a tutti coloro che si presentano. Sono moltissime le persone che popolano questo spazio. Oggi parlando con un volontario è emerso come attribuiscono l'essere in prossimità di un servizio come quello della distribuzione farmaci i motivi per cui questo sportello sia così popolato e a volte caotico [Note di campo, 10 ottobre].

Frequentemente c'è un dialogo tra i volontari all'esterno e all'interno: sembra che i primi siano un po' dei mediatori e che, che favoriscono lo scambio tra le persone che sono arrivate allo sportello e i volontari all'interno. Il loro coinvolgimento può tuttavia essere circoscritto ad una veloce consulenza, in cui il volontario si consulta velocemente con l'avvocato e riporta alla persona la risposta o l'indicazione fornita dallo stesso, fungendo quasi da mediatore. Non sempre i volontari all'interno della stanza vengono coinvolti.

Scopro così che l'attività di sportello è organizzata in modo da distinguere il primo ascolto (portato avanti da volontari che non sono ancora avvocati) dalla consulenza giuridica vera e propria. Questa modalità, mi spiega un volontario, è dovuta al numero significativo di accessi a questo sportello e al fatto che molto spesso non sia necessario l'intervento di un avvocato: o perché la persona non porta un bisogno di tipo giuridico o perché non è una persona senza dimora e non può quindi essere seguita da ADS. Questa divisione viene gestita attribuendo soprattutto ai volontari non avvocati (quelli che ho incontrato erano studenti di giurisprudenza) la prima fase di accoglienza per poi coinvolgere gli avvocati nel caso ci fosse effettivo bisogno di un aiuto di tipo giuridico.

Una cosa che osservo frequentemente è che i volontari cerchino di sostare all'interno dello ufficio più volte durante la durata dello sportello, quasi cercando una protezione, un riparo dall'esterno.

Spesso i volontari non avvocati che fanno i primi colloqui mostrano una certa fatica nello stare nell'atrio e tendono a stare dentro la spazio quanto più possibile. In più occasioni ho la sensazione che cercassero quasi un riparo, una protezione dall'esterno. Il volontario che svolge un po' il ruolo di coordinatore deve più volte invitare ad uscire e proseguire con i colloqui [Note di campo, 21 novembre].

Durante l'osservazione, accanto ad un nucleo ristretto di volontari (avvocati e non) che sono spesso presenti, ne incontro molti altri sempre diversi che turnano, e penso che questa modalità di organizzare lo sportello sia possibile anche perché si può far affidamento su un numero significativo di volontari. A questo proposito è esemplificativo come a volte neanche tra loro volontari si conoscano, e credo che questo abbia reso più agevole per me inserirmi in un contesto così eterogeneo e sempre diverso.

Quando gli avvocati entrano in gioco e incontrano le persone, osservo come in genere ricevono in uno spazio separato e non in una delle postazioni predisposte nell'atrio. Di solito viene utilizzato l'ufficio, oppure un altro spazio che affaccia sullo stesso atrio ma ne è riparato.

L'atrio è uno spazio di incontro e di conoscenza per le persone che arrivano e vi sostano. L'attesa, non essendoci appuntamenti prefissati, può essere lunga e diventare occasione di incontro e di aiuto reciproco, per esempio nei casi di necessità di un supporto linguistico. Partecipando ad alcuni colloqui a fianco dei volontari ho osservato come persone incontrate nell'attesa del proprio turno vengano ingaggiate, da altre persone in attesa di parlare con i volontari, come traduttori e interpreti nel colloquio con i volontari.

5.2.2.2 Lo sportello di Arca

Lo sportello di Arca è collocato poco distante dalla Stazione Centrale di Milano e dall'esterno si presenta come ben mimetizzato nel contesto in cui è inserito. La prima volta che mi reco, infatti, sosto per un po' dubbiosa davanti ad un portone verde chiuso, finché vedo arrivare un volontario conosciuto e capisco così di essere nel posto giusto.

Lo sportello è collocato all'interno di uno spazio più ristretto rispetto a San Fedele. L'attività avviene in una grande sala che fa parte del dormitorio, a cui si accede suonando un campanello dall'esterno che richiede che i volontari manualmente aprano e richiudano la porta ad ogni persona che entra. Questo sportello è, almeno nel periodo in cui ho svolto l'osservazione, decisamente meno frequentato di quello a San Fedele e, come potrò osservare, la necessità di aprire personalmente ad ogni accesso non è un ostacolo all'andamento dell'attività di sportello.

Varcato l'ingresso e fatti pochi passi, si entra in una sala che, nei giorni previsti, ospita l'attività dell'Associazione. Sulla destra, lungo la parete, un divano viene utilizzato nell'attesa da chi non vuole aspettare in piedi il suo turno. Al centro della sala dei lunghi tavoli di legno con intorno alcune sedie e di fronte, un piccolo ufficio, diviso da una parete trasparente che consente a chi è dentro di vedere chi è fuori e viceversa. L'ufficio è molto piccolo: giusto lo spazio per un tavolino, un pc, un armadio e la possibilità di contenere tre o quattro persone in piedi. In fondo alla sala, a sinistra, vi sono si trovano dei distributori automatici di bevande.

Anche ad Arca viene utilizzata la stessa modalità per definire la lista di attesa con i nominativi delle persone che desiderano parlare con un volontario; la differenza è che molto spesso, la lista viene scritta direttamente dal volontario che si è occupato di aprire la porta al suono del campanello e di accogliere la persona. Una volta entrati, viene chiesto il nome e di spiegare in termini generali il tipo di richiesta per cui si si presenta a sportello, e si segna il nome sul foglio, il quale rimane appoggiato su uno dei tavoli liberi.

Gli sportelli ad Arca sono più tranquilli e spesso ne approfitto per parlare con i volontari, chiedere alcune curiosità e/o chiarimenti rispetto ad alcuni aspetti osservati sia ad Arca sia a San Fedele.

I pomeriggi ad Arca passano lenti, molto diverso dalla frenesia che si respira a San Fedele. Un volontario mi spiega che il numero delle persone è molto variabile e dipende dalla stagione, in inverno infatti le persone che arrivano sono molto più numerose [Note di campo, 4 settembre].

Nel periodo di osservazione dello sportello, in un'occasione è capitato non si presentasse nessuno e in altre che arrivassero solo due o tre persone e di trovarsi nella situazione in cui il numero dei volontari fosse più alto di quello necessario per gestire lo sportello. Questi elementi influiscono anche sulla mia attività di osservazione e a volte la limitano

Oggi sono arrivati alcuni nuovi volontari, avvocati, che erano al loro primo sportello. Il volontario li invita a sperimentarsi in un primo colloquio per cominciare e prendere familiarità e decidono di sedersi tutte insieme (sono in 5 o in 6) da un lato del tavolo e la persona da sola

dall'altro lato. Penso che se avessi davanti a me una schiera di avvocati farei davvero fatica ad aprirmi. Il volontario mi chiede se voglio partecipare anche io, declino l'invito. Mi sentivo a disagio vedendo così tanti volontari di fronte alla persona. Mi metteva molto in difficoltà [Note di campo, 18 dicembre].

In questa situazione, così come altre meno evidenti ma in cui i volontari che realizzano il colloquio erano già due o tre, scelgo di non partecipare al colloquio rinunciando alla possibilità di osservare la situazione. Mi sembrano aspetti che potrebbero mettere in difficoltà la persona, e sento di dovere scegliere una modalità di osservazione orientata ad una maggiore sensibilità e attenzione delle persone coinvolte, anche se può avvenire a scapito dell'attività conoscitiva.

Non c'è uno spazio riservato ai colloqui e tutto avviene in un unico spazio, e noto come il clima più silenzioso e tranquillo che si respira abbia come conseguenza "paradossale" una maggior difficoltà nel garantire la privacy delle persone che accedono: qualsiasi cosa viene detta viene sentita da tutte le persone presenti, a meno di non utilizzare un tono molto basso. Questo aspetto è oggetto di attenzione solo di alcuni volontari, altri non manifestano particolari attenzioni in tal senso.

Oggi ad Arca un volontario rivolgendosi ad un altro indica con la mano una persona in attesa esclamando "lui è quello dello sfratto!" [Note di campo, 16 ottobre].

Anche qui osservo come in alcune occasioni i volontari cerchino uno spazio di protezione all'interno del piccolo ufficio, dove potersi confrontare e discutere liberamente. Lo spazio è tuttavia molto piccolo e si affolla subito.

5.2.3 Lo sportello: uno spazio ad alta complessità

L'immersione nella vita degli sportelli consente di cogliere come questa attività, per come è strutturata, per il contesto in cui avviene, per le persone che intercetta e per le richieste che arrivano, sia molto complessa.

Il termine sportello aveva generato in me l'aspettativa di trovarmi di fronte a uno sportello appunto, in senso fisico e strutturale: immaginavo un piano, diviso da un vetro o da una superficie trasparente, volta a dividere uno spazio. Niente di più diverso dalla realtà: come sopra descritto, in entrambi i contesti, la strutturazione degli spazi è organizzata in modo differente. Tuttavia, in molte occasioni, mi sembra ricalcare la logica: le persone arrivano, fanno un colloquio con i volontari e, in molti casi, il percorso di aiuto si conclude. Ma proprio l'assenza di un elemento che possa separare in qualche modo i volontari e le persone che vi accedono, insieme all'assenza di filtri nell'accesso, è un elemento che risulta critico nell'attività dei volontari. Nei casi di Marco e di Maria, così come molte altre volte, ho osservato come ci fosse un bisogno di porre dei confini, di avere uno spazio di separazione:

non per mettere una distanza tra il volontario e la persona, ma per cercare degli elementi facilitanti l'intervento e la risposta.

Come osservato, il setting in cui lo sportello è collocato e la sua organizzazione risponde ad una logica di prossimità e vicinanza al target cui si rivolge. Questa prossimità appare sia come punto di forza sia come punto di debolezza: espone ad una complessità difficile da gestire, incide sulle modalità di relazione che le persone agiscono e sulle richieste che le persone portano. La limitata strutturazione del setting spinge i volontari a non avere in alcuni casi alcuno spazio all'interno del quale stare per confrontarsi. Rispetto all'accessibilità, ho avuto modo di osservare come spesso le persone accedano allo sportello proprio in virtù della sua prossimità, senza portare una domanda di aiuto coerente con la finalità che il servizio si propone e quindi senza poter essere poi seguite.

È difficile comprendere le persone che arrivano a sportello in un'unica categoria: se a un primo sguardo colpisce l'eterogeneità delle provenienze geografiche e culturali che popolano l'attesa dello sportello, procedendo con l'osservazione noto come anche le richieste e le aspettative che le persone nutrono nei confronti del servizio siano assai differenziate. Allo sportello arrivano spesso persone che non sono senza dimora ma che vivono situazioni di marginalità diverse: ho incontrato assistenti familiari con problematiche di tipo finanziario, persone a rischio sfratto o con uno sfratto già esecutivo, persone cui è stato rifiutato il percorso di protezione internazionale, persone uscite dal carcere che non sanno dove andare, persone che volevano sapere come fare per separarsi da un coniuge in un altro paese, e molte altre. Da quello che ho osservato la maggior parte delle persone che arrivano non sono propriamente senza dimora e non possono quindi essere seguite dall'Associazione. Sento spesso ripetere dai volontari alle persone che si recano allo sportello che possono solo dar loro un aiuto nell'immediato ma che non potranno seguirli perché non sono persone senza dimora.

Parlo con F. (volontario) mi sembra che molte delle persone che arrivano non sono persone senza dimora, ma persone con biografie molto diverse e che portano richieste molto diverse e spesso non legali. Mi dice che è vero, che spesso si sente impotente per questo, e che è un peccato non potersi occupare di quelli non sono gli ultimi ma sono i penultimi e hanno comunque un gran bisogno. Appare sinceramente dispiaciuto e affranto [Note di campo, 12 dicembre].

Allo sportello si respira una costante sensazione di urgenza e di imprevedibilità; le richieste che arrivano e le storie delle persone che le portano, spesso estreme, sembrano chiedere un aiuto da cui dipende la vita stessa della persona che si ha di fronte.

La sensazione è quella di una "costante emergenza": le situazioni sono sempre al limite, le problematiche radicali, quindi bisogna rispondere subito. Forse la condizione estrema e di precarietà in cui vivono fa sì che la loro unica prospettiva possibile sia una prospettiva di urgenza; mi chiedo se l'urgenza non rischi poi di impedire di intervenire in modo più strutturale e progettuale per cambiare la situazione [Note di campo, 14 novembre].

Le richieste e i bisogni che le persone portano a sportello sono molto eterogenee e porta a dover affrontare situazioni che possono essere molto complesse da gestire, soprattutto quando non si ha una formazione ad hoc, e si è in un setting così poco strutturato. Anche quando la richiesta è di fatto di natura giuridica la risposta e la possibilità di aiutare può rivelarsi molto complessa e richiede alte competenze (a esempio la possibilità di fare rete, di poter aiutare la persona non solo dal punto di vista legale, di inviare o accompagnare ad altri servizi, ...)

La prima cosa che viene chiesta alla persona sono i suoi dati e i suoi documenti per compilare la scheda anagrafica. Raccolti e scritti i dati, si chiede il motivo per cui la persona è allo sportello e quale la sua richiesta. Dopo inizia l'ascolto. Il fatto di chiedere subito i dati e i documenti a volte genera diffidenza nella persona. I colloqui sono assai finalizzati e centrati sulla soluzione: quando la richiesta non è coerente (non è legale o non è chiara) i volontari la indirizzano in base a quello che, come ADS, possono fare [Note di campo, 18 settembre].

Forse è anche per affrontare la complessità con cui si misurano che osservo come molto spesso siano le lenti "giuridiche" quelle con cui si guarda alla persona e ai suoi bisogni, spesso diversi e più ampi. La valutazione del bisogno è un momento importante, che chiede di andare in profondità e sfida i volontari a non leggere la richiesta portata solo alla luce del servizio che lo sportello può effettivamente offrire. Questa operazione non è affatto facile, e osservo come può portare i volontari a "forzare" il bisogno entro le categorie delle azioni possibili di ADS. Ad esempio, di fronte a richieste di varia natura, noto come la risposta possa essere la proposta, da parte del volontario, di attivarsi per avere una residenza anagrafica anche quando non è congruente né con la richiesta portata né con il bisogno emerso.

Tuttavia, a volte lo sportello intercetta una sofferenza profonda.

Mi chiedo cosa significa davvero tutelare la persona? Come si può fare? Quali strumenti servono? Come si concretizza lo stare dalla sua parte? È solo una questione di diritto o chiede di prendersi cura anche di molti altri aspetti? [Note di campo, 4 dicembre].

Il ruolo ricoperto in quello specifico contesto risulta essere un ruolo difficile e non sempre ben definito; la consapevolezza del proprio ruolo e della propria mission tutt'altro che scontata. Come è ben visibile, ad esempio, nel caso di Marco.

Marco (nome di fantasia) arriva allo sportello di (x) un pomeriggio per parlare con un avvocato. Uno degli avvocati presenti quel giorno conosce la situazione, visto che Marco negli anni si è recato altre volte da ADS. Sono all'interno del piccolo ufficio con un volontario quando l'avvocato che accoglie Marco e svolge con lui il colloquio, entra. Vuole confrontarsi con il collega e capire come muoversi, e il piccolo ufficio a questo punto è affollato. Ci aggiorna raccontandoci che Marco vuol sapere come fare per chiedere la nomina di un altro tutore e se è possibile individuare una famiglia affidataria che lo possa accogliere. L'altro avvocato, spiega allora al volontario che ha realizzato il colloquio, che Marco è già conosciuto dai volontari e che sanno che nonostante la sua giovane età (ha poco più di 10 anni) ha già

avuto 20 TSO. Il volontario che ha ascoltato Marco si preoccupa per la situazione e per la richiesta posta, e si mostra molto intimorito: il fatto che abbia subito 20 TSO è un elemento che spaventa e sembra gettare una luce del tutto diversa sulla persona che è in sala, che aspetta tranquilla. L'avvocato esprime il timore di andare a comunicare con lui e della sua possibile reazione. Il collega propone allora all'avvocato di farsi dare il numero del suo tutore per capire meglio la situazione: questo torna quindi in sala e concorda con Marco di chiamare il tutore per approfondire, Marco acconsente e dà il numero all'avvocato che procede subito con la telefonata. Durante la telefonata il volontario viene a sapere che Marco è scappato da una comunità dove sta aspettando una valutazione diagnostica e chiede quindi al volontario un aiuto nel farsi indicare da Marco dove si trova in quei giorni e di comunicarglielo, di nascosto, così da poter mandare qualcuno a prenderlo coattivamente. Dopo la telefonata l'avvocato ritorna in ufficio per un aggiornamento: decidono di procedere secondo quanto proposto dal tutore anche in virtù di una presunta pericolosità di Marco, e continua così un breve confronto a cui non riesco a sottrarmi. È per me questo un momento in cui il mio essere operatrice e il mio essere ricercatrice sono in forte tensione tra loro, e spontaneamente mi sento di intervenire nel dialogo introducendo alcune domande di riflessione sul senso di quello si apprestavano a fare: ragioniamo insieme sull'opportunità o meno, anche dal punto di vista etico, di fare quanto è stato chiesto dal tutore anche rispetto al ruolo dei volontari di ADS in quel contesto, e riflettiamo insieme sulla paura e il timore che l'incontro con Marco ha generato nei volontari. Questo breve momento di confronto si conclude con la conferma di procedere con quanto proposto dal tutore e, dopo esser tornati da Marco per sapere dove fosse in quei giorni, senza rispondere alla sua richiesta originaria, il tutore viene avvisato e Marco lascia lo sportello.

La situazione che si è verificata a sportello, ben mette in luce la complessità dell'attività svolta, e le tensioni etiche che un compito come quello della tutela e della promozione dei diritti di una persona può portare con sé nella sua applicazione concreta.

Per quanto mi riguarda, è stato un momento in cui è stata massima la tensione tra la mia formazione e il mio background professionale da un lato, e il mio ruolo di ricercatrice dall'altro.

5.2.4 L'essere ricercatrice e operatrice sociale, tensioni e confini

Il lavoro di osservazione ha portato con sé tensioni e interrogativi relativi al mio essere contemporaneamente una ricercatrice e un'operatrice sociale.

Sin dai primi momenti sul campo mi rendo conto che il mio sguardo sull'oggetto dell'osservazione è influenzato dalla mia formazione e dalla mia professione, e nel procedere dell'osservazione progressivamente assumo la consapevolezza che non avrei smesso di essere operatrice sociale anche nel momento in cui avrei vestito i panni di ricercatrice. La mia prospettiva e l'esperienza sul campo come operatrice influiva sul mio modo di osservare e sulle tensioni vissute sul campo di ricerca.

Mi sono però interrogata su quanto fosse lecito questo sconfinamento. Da una parte il mio essere operatrice, con la sua propensione all'interessarsi e prendersi cura dell'Altro in situazioni di sofferenza e difficoltà. Dall'altro il mio essere ricercatrice, portatrice di una

domanda conoscitiva e una riflessione metodologica ed etica su come procedere per rispondervi.

Le note di campo mi restituiscono soprattutto immagini di dimensioni osservate frutto della mia sensibilità personale e professionale. Se da un lato il mio essere, sia personale e sia professionale, sembra mi consenta di cogliere aspetti, dinamiche ed emozioni delle persone che incontro in modo diverso, mi rendo conto che spesso è faticoso tenere un equilibrio tra queste due dimensioni.

La tensione tra il mio essere operatrice e ricercatrice è stata complessa soprattutto rispetto ad alcuni tratti specifici dell'osservazione, che si sono concretizzati in una tensione "etica" tra i due ruoli, che ho gestito in modo diverso a seconda delle situazioni e che mi ha interrogato su quale fosse la modalità più eticamente corretta di realizzare la ricerca.

Una prima dimensione in cui ho vissuto questa tensione, si è verificata in quelle situazioni in cui ho intercettato modalità di intervento che nel contenuto e nella modalità con cui è stato realizzato, facevano emergere tutta la complessità nel perseguire una finalità come "la tutela dei diritti" delle persone in situazioni di vulnerabilità. In questi casi, è stato molto difficile per me osservare l'evolversi della situazione senza assecondare l'impulso di agire in prima persona. Quando mi sono trovata in queste situazioni, la mia risposta è stata diversa a seconda del grado di coinvolgimento che avvertivo sulla situazione. Le situazioni più complesse, quando in gioco mi sembrava ci fosse una questione particolarmente significativa, ho agito ponendo alcuni interrogativi alle persone coinvolte nel contesto osservato, sollecitando la riflessione su alcuni aspetti a mio avviso cruciali nel mentre la situazione si stava dispiegando. In alcune un'occasioni, come nel caso di Marco, la situazione mi ha spinto a non rimanere passiva: il mio intervento non ha modificato o riorientato le azioni decise dai volontari, ma forse hanno aiutato a guardare con più complessità e meno automatismi quanto viene fatto durante lo sportello.

In altre situazioni ho aspettato un momento successivo e mi sono confrontata con il volontario sempre ponendo domande per esplorare come fosse possibile leggere il bisogno che veniva portato e la risposta in modo diverso, da altre angolature, oltre lo strumento burocratico e giuridico che spesso guidava e orientava la risposta data.

Un'altra dimensione investita da questa tensione, ha riguardato più in generale il rischio, percepito in alcuni momenti, che il mio background professionale di operatrice sociale deformasse in qualche modo le lenti attraverso cui osservavo, attraverso un'attenzione selettiva dell'oggetto.

Dipanare questi interrogativi non è semplice, e l'aver dovuto interrompere prima del dovuto il periodo di osservazione ha limitato la possibilità di continuare a ragionare su questi aspetti, che emergono con forza nel momento in cui si vivono. Rimane quindi per me un nodo irrisolto quello dello sconfinamento, se e quando è legittimo e opportuno utilizzare delle competenze date dall'essere operatore sociale nel campo della ricerca.

Capitolo 6. La voce dei coordinatori e dei volontari: analisi delle interviste

In questo capitolo viene presentato il lavoro di analisi dei contenuti emersi dalle interviste realizzate con i coordinatori e i volontari dell'Associazione ADS.

Le interviste sono state audio-registrate, trascritte e analizzate con il supporto del programma MAXQDA, un software per l'analisi dei dati testuali. Dalle trascrizioni sono state individuate le categorie e i relativi codici e sottocodici, attraverso cui si è proceduto all'analisi e alla sua rielaborazione.

Inizialmente sono state individuate numerose categorie tematiche, è stato quindi necessario procedere ad un lavoro di riordino delle stesse fino alla definizione di una mappa concettuale più chiara degli elementi emersi dall'analisi.

L'analisi delle interviste ai coordinatori e ai volontari è stata realizzata seguendo percorsi autonomi, tuttavia, molti sono gli elementi di connessione. Caratteristica comune ai coordinatori è il duplice ruolo che assolvono (come coordinatore e come volontario). Anche per questo, si rileva come nel rispondere alle domande spesso i coordinatori facevano riferimento al livello operativo. Allo stesso tempo, il loro ruolo consente di osservare dall'alto e di avere una visione complessiva di quello che accade a sportello e anche sulle dinamiche in cui lo stesso si inserisce.

La presentazione del lavoro di analisi è organizzata intrecciando temi e categorie emerse con esemplificazioni tratte direttamente dalla voce delle persone intervistate. A questo proposito, alcune citazioni vengono riprese più di una volta in quanto significative per sostenere contenuti diversi.

Nella prima parte del capitolo si darà conto del lavoro di analisi delle interviste realizzate ai coordinatori, successivamente, delle interviste ai volontari. Ad ogni tematica emersa saranno dedicati singoli paragrafi.

6.1 La voce dei coordinatori

In questo paragrafo si dà conto del lavoro di analisi delle interviste realizzate con i coordinatori degli sportelli. La traccia delle interviste era volta ad approfondire le dimensioni organizzative, la mission e le attività realizzate, le relazioni con il contesto in cui gli sportelli sono inseriti.

6.1.1 Nascita e mission dell'Associazione ADS e degli sportelli

L'origine dell'Associazione ADS, sancita dall'apertura nel 2001 del primo sportello di tutela legale gratuita per persone senza dimora, nasce per rispondere ad un preciso bisogno che emergeva con forza in quegli anni, la necessità di aiutare gli "invisibili" a tornare "visibili".

Bologna è il primo sportello che è stato fondato [...] nel lontano 2001. Col tempo si è ovviamente sviluppata una rete che è quella che vediamo oggi [...] L'idea di fondo è stata quella di offrire un'assistenza legale gratuita agli invisibili, alle persone che, a causa di motivi più diversi nella loro vita, erano in qualche modo scomparsi dalle geografie ufficiali. Come si scompare? Tipicamente, per la nostra esperienza, perdendo la residenza. Quindi l'idea, l'intuizione direi [...] è stata questa di offrire la possibilità a chi era invisibile, e quindi non aveva accesso ai servizi essenziali, di ritornare visibile, riemergere. Parliamo di servizi essenziali tutelati dalla nostra costituzione, nella parte dei principi fondamentali, quindi parliamo del diritto alla salute, l'accesso alla tutela sanitaria, il diritto al voto, attivo e passivo [...], parliamo di accesso all'iscrizione per le liste dei centri dell'impiego, alle iscrizioni nelle graduatorie degli alloggi popolari. Parliamo di principi fondamentali che la nostra costituzione indica come prioritari nella evoluzione di una società democratica. E che, per una fascia piuttosto ampia e sempre più ampia della nostra società, non erano e non sono ancora realizzati. Non erano neanche alla portata, e soprattutto allora nessuno si preoccupava di dare questa possibilità, quindi...a Bologna fu fondato lo sportello da una manciata di avvocati e...Questa idea è stata un'idea brillante, che ha funzionato e che adesso vede tanti avvocati coinvolti. [...]. Questo era il primo pensiero, l'inizio.

[C4]

Il primo sportello, dunque, nasce come risposta ad un bisogno concreto, quello relativo alla perdita della residenza anagrafica, rilevato in un preciso contesto territoriale. Successivamente, altri sportelli sono nati e si sono diffusi su tutto il territorio nazionale, e anche la mission e le finalità perseguite da ADS si sono evolute, tenendo sempre come focus di interesse e di intervento la tutela e la promozione dei diritti delle persone senza dimora o che vivono situazioni di estrema marginalità.

Provare a garantire a tutti l'accesso ai diritti, che non è un dato scontato, soprattutto oggi...provare ad affermare un minimo di eguaglianza sostanziale, anche tra i non cittadini.

[D4]

Noi perseguiamo un fine di solidarietà sociale, quindi la nostra mission è rivolta a questo. I soggetti verso cui è rivolto questo fine sono per statuto, ma anche per quello che ci capita, le persone che sono senza dimora o comunque che sono in una condizione di svantaggio sociale. E...noi lo perseguiamo con tutta una serie di attività di promozione, e...di promozione di attività che può essere l'assistenza legale gratuita che è proprio quella dello sportello, ma poi non ci limitiamo a quello e si

organizzano svariate attività proprio per promuovere nella società civile una sorta di sensibilizzazione alle problematiche di queste persone, ai diritti di queste persone. [...]

[E5]

Io dico sempre attenzione ragazzi perché quello che facciamo noi è ci sediamo su una sedia in un posto brutto della città dove ci sono problemi e aiutiamo queste persone, questo è diciamo il nostro...la nostra mission [...]

[A5]

Tutela e promozione che non può prescindere anche da un lavoro di consapevolezza su quelli che sono i diritti di ognuno.

La mission secondo me è quella di tutelare ... [...] di aiutare nella tutela dei diritti chi non è aiutato. Ecco detta così è un po' banale, però è qualcosa di più intenso dell'aiutare il prossimo perché è che come...tu immagina che una società è fatta da varie persone e queste persone hanno una serie di diritti, per dire noi abbiamo il diritto alle cure sanitarie. Quindi se stiamo male un vicino ci chiama l'ambulanza e viene l'ambulanza prenderci, o nostra moglie o il fidanzato o parenti, insomma ci aiutano...noi facciamo questo, siamo un po' quelli che chiamano l'ambulanza in senso giuridico. Nel senso che ricordiamo che quando una persona ha un diritto violato, noi intanto gli diciamo e gli facciamo presente che è stato violato un suo diritto, che ha una serie di tutele...insomma chiamiamo l'ambulanza per lui. [...]siamo un megafono e sensibilizzatori del fatto che le persone hanno dei diritti, e che vanno tutelati. [...] e noi risvegliamo diciamo quelle situazioni in cui diritti vanno ad atrofizzarsi, perché una persona ricca e potente appena gli pesti un dito del piede, quello si incazza e va dall'avvocato[...] si sanno muovere, sanno quello che devono fare. I più sfortunati hanno gli stessi diritti dei ricchi, dei più fortunati, però magari non lo sanno, nessuno glielo dice e non interveniamo lì ...per ...parificare.

[A5]

Nel tempo la presenza di ADS si è diffusa in molte città e sono nati altri sportelli rispondendo a strategie e logiche differenti. In particolare, possiamo rintracciare due strategie che hanno orientato nel tempo la nascita di nuovi sportelli: da un lato, la nascita dello sportello come espressione di sinergie tra realtà dell'associazionismo e alcuni avvocati, dall'altro, come espressione della volontà di un singolo avvocato.

Di solito o c'è un ente che si interessa alla cosa come avvenuto da ultimo a [nome città] dove Caritas, con P. uno molto attivo con cui abbiamo fatto un convegno un anno fa, ci ha invitato, si era appassionato all'idea di aprire uno sportello nei loro locali [...]E quando abbiamo fatto il convegno abbiamo suscitato l'interesse di alcuni avvocati che si sono

accordati con Caritas e hanno aperto lo sportello. Più o meno è avvenuto così anche qui [...] un gruppetto di avvocati che erano interessati a fare no profit erano in contatto con [nome associazione] e [nome associazione] ha detto "Vi lasciamo gli spazi e voi fate lo sportello". [...] [...]la modalità è sempre quella di partire da una sinergia che c'era già tra soggetti interessati al volontariato, al terzo settore, nello specifico avvocati, e conoscenze, sinergie create con il Terzo settore [...]

[A5]

[...] io collaboravo a livello professionale[...] con il presidente [...] e quindi parlando è venuto fuori, perché io non lo sapevo, che lui aveva creato questa associazione quindi praticamente gli ho chiesto di poter provare ad aprire uno sportello[...] io nella mia attività professionale mi sono trovata spesso, come tutti i colleghi, a fare delle cose pro-bono, ma non perché le volessi fare, cioè alcune sì, ma perché la gente non pagava, semplicemente, anche gente che poteva assolutamente. Ad un certo punto ho detto: se devo fare dell'attività gratis, molto volentieri, ma la faccio per chi ritengo io e soprattutto per chi ha bisogno, non per persone che ne approfittano. E quindi da questa cosa, anche un po' tutto sommato... Superficiale, non è stata un'approfondita analisi [...] ho provato a farlo e ne sono molto molto contenta.

[B5]

Con la nascita e l'apertura degli sportelli, l'Associazione si è diffusa progressivamente sul territorio nazionale secondo un medesimo modello organizzativo a cui si accompagnano specificità connesse ai diversi contesti.

Diciamo lo sportello ADS come "franchising", viene in mente non lo so... McDonald's no? Se vai al Mc di Roma e di Milano hai alle stesse patatine, lo stesso hamburger, scusa il paragone un po' assurdo, però ADS la sua formula standard è quella di uno sportello che si tiene una volta a settimana; quindi quando apre uno sportello ha il suo giorno settimanale, e l'impegno standard del volontario di ADS è di uno sportello al mese, quindi quando il coordinatore fa i turni, questo è proprio un modello che diciamo ha diffuso in tutta Italia proprio Mumolo [...]è un sistema che hanno creato poi in tutte le 55 città italiane.

[A5]

In generale gli sportelli sono collocati secondo un principio di prossimità, cercando di avvicinarci al contesto di vita delle persone senza dimora. In alcune casi sono proprio all'interno di strutture quali i dormitori, rivolgendosi in questi casi solo agli ospiti interni.

L'Associazione di [nome città] ha due sedi di sportelli: uno sportello presso gli uffici della Caritas, e uno sportello presso [mensa] che sono le due aree dove le persone con marginalità di fatto si affacciano per soddisfare i bisogni primari, e quindi andiamo praticamente incontro

all'utenza, in questo senso non abbiamo una sede separata ma abbiamo una sede in queste zone, queste sedi, proprio per avvicinarci alle persone che vivono in marginalità.

[E5]

[...] siamo stati per tanti anni [...] in locali nei pressi della stazione ferroviaria che è un po' il nucleo centrale in cui ci sono i senza dimora; dall'anno scorso ci sono dei lavori in corso [...] quindi siamo da qualche mese ospiti sempre della stessa associazione che ha aperto un centro diurno per senza dimora non lontano dalla stazione [...]

[D4]

[...] oltre ai due sportelli in sede, ci sono gli sportelli che si trovano presso i dormitori, quindi diciamo degli sportelli esterni. La differenza qual è: a parte la sede, perché comunque si tiene dentro possiamo dire una stanza del dormitorio, si tiene di sera, quindi un orario più o meno mi sembra dalle 20 alle 22, poi dipende dalla tipologia della struttura che ci dà la disponibilità [...]

[C4]

L'ultimo sportello, quello più giovane, è quello [dormitorio] attualmente è solo per i soggetti interni, quindi gli ospiti [...] che non sono pochi [...]

[A4]

La scelta strategica di avvicinarsi alle persone in una logica di prossimità spinge in alcuni contesti particolari a realizzare quello che viene definito come sportello itinerante. Scelta che si rende necessaria per potere intercettare un target di persone che non potrebbero recarsi allo sportello soprattutto in determinati periodi dell'anno.

[...] noi d'estate, il nostro sportello diventa itinerante... [...] andiamo in un insediamento, in uno di questi ghetti [...] è una baraccopoli sostanzialmente. Per dirti che effettivamente è quella la nostra utenza: noi andiamo lì d'estate perché c'è un numero spropositato di persone che peraltro stanno lì perché lavorano quindi non verrebbero a sportello; quindi, la nostra utenza è 95% straniera [...] è una cosa diversa perché siamo in un altro posto, siamo direttamente dove vivono loro, sono sportelli lunghissimi perché non è di un'ora ma dura tutto il pomeriggio.

[D4]

La condivisione di un modello organizzativo non impedisce ai singoli sportelli di presentare delle specificità e rendere l'esperienza degli sportelli un'esperienza eterogenea in relazione al contesto in cui è inserito.

[...] ogni sportello è un mondo a parte, non c'entra proprio niente, quindi [...]alcuni sportelli sono proprio... non c'entrano niente con quello che

siamo...ma nemmeno con il modo di approcciarci, ripeto, non è...ci mancherebbe, un giudizio, ognuno ha il suo modo, però è proprio... [...]perché è legata al territorio dove fai l'attività, ma è legata anche al tipo di utenza, se sei in un dormitorio hai un tipo di utenza che non hai se sei in un altro, quindi non c'è omogeneità tra gli sportello nel modo più assoluto [...]

[B5]

[...] ogni singolo sportello è un mondo a sé, per le esperienze e le realtà delle singole città.

[A5]

6.1.2 I volontari: profili e percorsi

I volontari di ADS possono essere avvocati, ma non solo. In alcuni sportelli, i volontari che non sono avvocati vengono definiti con il termine "volontari di accoglienza" che, in base alle diverse modalità con cui gli sportelli sono organizzati, possono essere impegnati in momenti diversi della vita di sportello. Tra i volontari non avvocati rientrano i giovani che svolgono il periodo di servizio civile con ADS. Questa composizione eterogenea, tuttavia, non è sempre presente: in alcuni sportelli, infatti, i volontari sono esclusivamente avvocati.

[...] l'avvocato volontario può essere un avvocato o un praticante anche, che decide di essere responsabile di una pratica, quindi è come se facesse l'avvocato [...] è la figura chiave, mentre il volontario d'accoglienza solitamente è il più giovane o lo studente che dà una mano però ancora non può dare pareri legali, ecco, perché sennò sarebbe esercizio abusivo della professione; mentre un avvocato sicuramente può darli, o anche un praticante, se e è regolarmente iscritto etc... Già può fare attività di patrocinio, e quelli sono gli avvocati di avvocato di strada. [...] I volontari di accoglienza [...] danno una mano da tutti i punti di vista: accolgono l'utente, preparano la scheda, però non si rendono responsabili di nessuna azione di ADS. Talvolta abbiamo i volontari che magari sono avvocati, però vogliono solo dare una mano e non se la sentono di responsabilizzarsi su una pratica e anche loro rimangono volontari di accoglienza, a seconda di cosa uno si sente di fare.

[A5]

Ci sono [...] dottori in legge e praticanti [...] poi ci sono operatori sociali, e una decina di studenti di giurisprudenza. Ci sono anche studenti di altre facoltà, che ogni tanto collaborano con noi, e ci sono anche due psicologi che ci danno una mano

[E5]

Laddove i profili dei volontari sono diversi, e ci sia a sportello una compresenza di differenti professionalità, consentono di integrare approcci e visioni differenti, e risultano essere assai utili nell'attività allo sportello, pur nel rispetto delle diverse competenze e ruoli.

[...] tra i volontari ci sono anche persone che non hanno nessuna delle qualifiche che abbiamo detto: non sono operatori sociali, non sono universitari, sono solo persone che hanno voglia di dare una mano e...dico...un caso che avevo visto io è stato risolto da un volontario che non è dell'ambito giuridico, solo perché aveva un'empatia, una capacità empatica maggiore di quella degli altri [...] Per cui io credo sia un valore aggiunto [...] tra l'altro siamo cresciuti molto anche grazie al servizio civile [...] che fa sì che poi abbiamo a che fare con persone che non sono per forza studenti di giurisprudenza e quindi...sono approcci diversi, che aiutano, solo questo. Non vedo lati negativi. [...] è importante avere chiaro quali sono i ruoli, secondo me, nel senso che tutti sono lì a fare lo sportello, tutti devono svolgere l'attività nella pienezza, però ad un certo punto, quando l'attività riguarda l'avvocato piuttosto che lo psicologo, ad esempio, ci si ferma, e si lascia alla persona che in quel momento è più competente l'attività successiva.

[E5]

Dalle interviste emerge come i percorsi per diventare volontario possano essere diversi a seconda dei contesti e dei profili dei potenziali volontari.

In alcuni casi viene previsto un periodo di affiancamento ad un altro volontario: in alcuni casi risulta essere un percorso più snello in altri appare come un percorso maggiormente lungo e strutturato. A questo affiancamento, alcuni sportelli aggiungono un periodo di formazione che verte sui temi burocratici e legali maggiormente ricorrenti a sportello e ad aspetti più sociali, legati alla relazione con le persone che arrivano allo sportello. Emerge infatti come in molti sportelli anche l'affiancamento sia finalizzato soprattutto a imparare a relazionarsi con persone che vivono situazioni di vulnerabilità estrema.

Diciamo così, sia per i volontari puri che per i potenziali avvocati, a [nome città] facciamo un periodo di monitoraggio per chi manifesta la propria volontà di far parte della squadra. Il monitoraggio per gli avvocati consiste in un affiancamento per un periodo di circa 6 mesi, in tempi normali, a un avvocato che fa sportello e che quindi gestisce lo sportello ma nello stesso tempo ha al fianco un uditoro o uditrice potenziale avvocato di sportello che quindi dovrebbe acquisire gli strumenti utili per potere poi gestire da solo o da sola lo sportello. Questo perché [...] nessuno entra nel merito della competenza dei colleghi per noi però è molto importante [...] farlo questo affiancamento perché questa utenza è un'utenza che va gestita in un certo modo. [...] Per quel che riguarda i volontari puri, invece, al momento vengono seguiti dai ragazzi del servizio civile che organizzano per loro dei momenti di formazione nei quali ci sono anche gli avvocati, in certe fasi, per spiegare loro cosa accade nella stanza di fianco insomma, e come

loro possono aiutare gli avvocati nella gestione delle varie pratiche, dei vari fascicoli che si aprono.

Intervistatrice: *Quindi la formazione non è sui temi giuridici è più sulla gestione e la relazione?*

Assolutamente sì, sulla gestione e sulla relazione.

[C4]

[...] un qualsiasi volontario, sia esso avvocato o studente, fa prima un colloquio, li facciamo prima un colloquio conoscitivo in cui presentiamo l'associazione, spieghiamo quali sono i compiti e soprattutto i doveri che abbiamo come volontari, per dirti: un avvocato che si presenta gli viene chiarito che si tratta di un'attività che viene svolta in modo del tutto gratuito, per cui non si percepisce alcun tipo di compenso da parte dell'utente che si va eventualmente a seguire in una pratica giudiziale o stragiudiziale. Così come agli studenti viene chiesto il rispetto della privacy e il rispetto della tutela della persona, e viene imposta, o meglio, viene caldamente consigliata, una formazione per i volontari. Se non fanno la formazione o la fanno parzialmente non possono gestire lo sportello: accompagnano ma non possono gestire. Questo perché c'è bisogno di persone che abbiano un minimo di qualifica, e di capacità di rapportarsi anche alle persone che poi vengono a rappresentare problematiche che sono molto pesanti e alla fine sono storie personali e non facili, ecco [...] E' principalmente una formazione [...] rivolta alle singole tipologie di utenti: nel senso che abbiamo individuato alcune macro aree che tendenzialmente si presentano presso lo sportello: magari la questione dell'iscrizione anagrafica, piuttosto che il rapporto del senza fissa dimora con determinati enti, etc... Cerchiamo di dare i nostri volontari una formazione legale di base, anche perché alcuni operatori non avendo fatto giurisprudenza alcune cose proprio non le sanno e in più cerchiamo di dargli una formazione di tipo sociale proprio per sapersi rapportare alle persone che hanno davanti, quindi è una formazione un po' a tuttotondo per saper gestire lo sportello. [...] poi entrano in sportello in affiancamento a persone già esperte in cui fanno una sorta di tirocinio, di apprendistato, quindi vedono un po' come viene gestito lo sportello da persone che hanno un po' più di esperienza, e pian piano entrano nei turni.

[E5]

Come si diventa in maniera semplicissima: mi mandano una mail [...] noi facciamo fare uno o due sportelli di prova...Non di prova, diciamo di affiancamento, tecnicamente. Noi non diciamo di no a nessuno, diamo delle regole chiare di ingaggio perché il rischio è di trovarsi con il collega che pensa che, soprattutto con gli immigrati, ci si possa arricchire [...] Poi affiancano i volontari storci per un paio di sportelli, e poi entrano nei turni, nella rotazione, insieme a tutti. [...] Fanno una formazione molto informale.

[D4]

I volontari di ADS sono chiamati a rispettare alcune regole nell'esercizio dell'attività allo sportello, che rappresentano anche un modo per selezionare persone realmente motivate ad intraprendere questa attività in modo volontario.

Prima regola: allo sportello non si acquisiscono mandati giudiziari: noi non facciamo sottoscrivere un mandato personalmente a nessun avvocato, questo per evitare che un giorno arriva una persona, noi non ci siamo perché ci sono dei turni, i turni in cui non ci sono io, inizia a prendere mandati personalmente per sé stesso che poi cura nel proprio studio, chiedendo dei compensi. Seconda regola: agli sportelli non si tira fuori nemmeno i centesimi per le marche da bollo: l'avvocato non è autorizzato nemmeno a richiedere le spese vive, perché delle spese vive si fa carico l'Associazione. Terza regola è quella del gratuito patrocinio, che è una regola dello statuto nazionale, che noi cerchiamo di rimarcare in maniera ossessiva ai nuovi volontari: quand'anche nel giudizio, ci ammettessero al gratuito patrocinio, quelle somme, detratte da imposte, tasse, etc... Devono essere devolute interamente all'Associazione. Io su queste cose sono un po' terrorizzato all'inizio, poi sono cose di cui non si parla più naturalmente, però serve per fare un po' di cernita.

[D4]

Le caratteristiche del contesto e le specifiche esigenze di uno sportello possono poi orientare i coordinatori ad intraprendere azioni volte al reclutamento di volontari che abbiano specifiche competenze in particolari aree del diritto. L'autoselezione tra i volontari può infatti generare una situazione in cui non si riescano a coprire tutte le aree di intervento: nel caso specifico, l'area del diritto dell'immigrazione appare quella meno coperta.

[...] stiamo cercando di reclutarli appunto noi, perché fare parte di ADS come funziona: vabbè a parte il servizio civile [...] si fa tramite magari per conoscenza, uno magari conosce l'associazione ADS e magari scrive una mail alla nostra sede che è interessato a fare il volontario a partecipare a questa realtà, quindi viene in sede, viene fatto un colloquio [...] poi con tutto il percorso successivo che già descrivevamo e qui troviamo difficoltà, cioè troviamo poche persone, o quasi nulla, zero, che vengono a mandarci una mail che sono interessati e che facciano immigrazione. Cosa abbiamo fatto nell'ultimo periodo, abbiamo cercato noi di chiamare quelli... Di reclutare noi le persone, noi a loro, quindi abbiamo fatto un'email a diversi colleghi [...] dove li invitavamo eventualmente a fornire, come dire, un po' delle loro competenze [...] alcune diciamo richieste sono state accolte, sono venuti comunque dei colleghi e abbiamo fatto i primi colloqui [...] ora nei prossimi giorni cercheremo un pochettino...

[C5]

Oltre alle possibili difficoltà relative al reclutamento di volontari, i coordinatori rilevano alcune criticità nel coinvolgere persone realmente motivate e adatte ad operare in questo contesto. Se da un lato, infatti, la spiegazione delle regole di funzionamento dell'associazione può non essere sufficiente a dissuadere chi vuole perseguire interessi diversi allo sportello, dall'altro, alcuni coordinatori sottolineano come non tutti siano adatti per questo tipo di attività.

[...] abbiamo avuto delle difficoltà a trovare la sede dove esercitare questa attività di volontariato, e ti confesso, anche i volontari: cioè all'inizio c'era molto entusiasmo quando io lo proponevo a colleghi e amici, poi all'atto pratico era tutto molto in teoria [...] abbiamo avuto difficoltà per quanto riguarda proprio il concetto di gratis. Devo dire che tanti si avvicinano allo sportello però quelli che rimangono veramente sono pochissimi, pochissimi, pochissimi, perché... Guarda, lo so che può sembrare incredibile, ma io la prima cosa che chiedo quando appunto vedo un aspirante volontario ripeto fino alla nausea che non prenderà una lira, ma ti assicuro che non ci credono. [...] noi abbiamo avuto anche problemi con diversi volontari, anche problemi importanti, diciamo, non ci siamo accorti che effettivamente non avevano proprio lo spirito, e quindi diciamo distraevano; per fortuna abbiamo arginato in tempo questa cosa senza nessun danno economico né... Però [...]

[B5]

[...] non tutti i colleghi avvocati sono "suitable" per fare questa... Ad ADS ci capitano anche persone [...] aspiranti volontari ci dicono "No, non me la sento, non trovo il mio metodo". Sì, perché vengono lì e magari cercano di ... Pensano di poterli seguire e di poter seguire le pratiche di ADS come se fossero delle pratiche... Societarie, ecco, e quindi un avvocato molto rigido nella sua... Nel suo metodo, può far fatica a collaborare con ADS, serve una discreta elasticità, ecco.

[A5]

6.1.3 Lo sportello

Lo sportello di tutela legale gratuita rappresenta il cuore delle attività realizzate da ADS. Dalle interviste ai coordinatori sono molteplici gli aspetti che emergono rispetto all'implementazione di questa attività e alle sue implicazioni.

6.1.3.1 Diversi modelli organizzativi

Gli sportelli, al di là di alcuni aspetti comuni, presentano alcune differenze rispetto alle modalità con cui è organizzata l'attività al loro interno.

L'accesso allo sportello è libero e non richiede nessun appuntamento.

[...] al [nome sportello]ci sono i mediatori culturali, e quindi loro ci danno in questo una mano, danno dei numeretti per evitare la rissa, diciamo così [...]

[B5]

[...] normalmente nel periodo pre-Covid, vengono le persone, noi c'abbiamo proprio all'entrata un pezzo di carta, un foglio dove uno scrive il proprio nome e aspetta. Cosa succede: si prendono l'appunto con il loro nome e attendono.

[C4]

Alcuni sportelli sono organizzati in modo da avere un momento preliminare di ascolto e valutazione del bisogno portato che viene definito come attività filtro. In alcuni casi, questo compito è attribuito ai volontari di accoglienza, che inviano solo in presenza di un problema legale vero e proprio la persona all'avvocato volontario. In altri casi, invece, avvocati e volontari si affiancano reciprocamente in questo momento di ascolto, ritenendo fondamentale che l'avvocato, con le sue competenze, sia sempre presente nel momento del colloquio.

[...] una volta che si sono segnati il nome sul pezzo di carta, che è proprio all'entrata, all'interno attenzione, non all'esterno, c'è un locale, una stanza, dove c'è un primo filtro [...]. Si entra in questo locale dove ci sono dei volontari, dove non ci sono gli avvocati, che fanno una prima scheda, cercano di capire più o meno di cosa si tratta [...] se si tratta di un problema non so... Per comprare il pane, o dove andare a dormire stasera, quello si risolve all'interno di questo primo colloquio, questo primo contatto, ovviamente, perché in questo caso non c'è bisogno di andare da un avvocato, perché noi avvocati non è che... Sì, sappiamo dove indirizzarli, però i volontari, tra virgolette, sono allenati per sapere diciamo dove indirizzare le persone. Una volta che c'è questo discorso del filtro, [...] viene fatta questa scheda, vengono inseriti i dati della persona, viene detto più o meno l'oggetto del problema. Una volta che è passata dalla camera filtro, la chiamo impropriamente così, va dagli avvocati.

[C4]

[...] allo sportello c'è un avvocato e un volontario abbinati [...] l'avvocato deve essere sempre presente, deve esserci sempre comunque una figura professionale per le conoscenze che magari uno studente o un volontario di un altro settore non ha, mentre gli altri supportano e danno una mano anche nell'aspetto del "filtraggio" delle problematiche che si pongono... [...] L'utente si rivolge direttamente allo sportello [...] viene allo sportello e riceviamo. C'è una prima raccolta di informazioni [...] semplicemente si riempie una scheda in cui viene elencato un po' i dati, un recapito telefonico e la problematica che vuole sottoporre, se è possibile dare una soluzione ed un consiglio nell'immediatezza ed è presente un legale lo si fa, nel momento in cui si tratta di una questione un po' più complessa che

va un attimo studiata allora in quel caso viene fissato o un appuntamento telefonico successivo o un altro appuntamento in modo da potergli dare una risposta e valutare un eventuale presa in carico.

[E4]

In alcuni casi è proprio l'attività stessa di sportello ad essere considerata come filtro e precedente ad una reale presa in carico della persona, che avviene al di fuori dello sportello.

[...] il primo approccio è di raccolta di informazioni e di individuazione della problematica che deve essere sottoposta. Se si tratta di questioni che fanno parte della mission propria di ADS come ad esempio l'iscrizione anagrafica, noi facciamo tutta una formazione per i nostri operatori in modo che siano preparati nel poter dare una risposta a queste domande. Per cui ecco se si approccia un utente per una problematica che sappiamo affrontare velocemente o comunque dare già un consiglio molto rapido, lo si fa nell'immediatezza. Nel momento in cui si tratta di una cosa un po' più complessa, tendiamo ad evitare i consigli immediati che magari potrebbero essere anche sbagliati [...] quindi si preferisce magari rinviare ad un appuntamento successivo in modo che ci sia presente una persona competente. [...] Le prese in carico vere e proprie sono successive rispetto allo sportello, diciamo che lo sportello diventa un filtro per poter dare un aiuto un po' più competente.

[E4]

Si rileva quindi come i volontari che svolgono questo ruolo filtro sono preparati ed allenati a rispondere intorno ad alcune questioni che non richiedono l'intervento legale.

È stato già rilevato come, a livello generale, il modello di funzionamento di ADS preveda un'apertura settimanale per sportello. In alcune sedi locale, laddove è stato possibile, la scelta è stata quella di specializzare per materia giuridica i giorni di apertura, in un tentativo di coprire i rispettivi turni con personale competente per specifica materia.

[...] ci sono diversi sportelli in sede... Si tengono il lunedì e il giovedì, invece adesso anche il martedì perché c'è il discorso delle multe, vabbè... Per quanto riguarda il punto di vista legale-giuridico c'è la divisione tra lunedì e giovedì: il lunedì si tratta penale e immigrazione come materie, mentre il giovedì civile e diritto amministrativo. Mentre il martedì, più che altro consulenze dedicato ad un discorso di multe [...] significa che ci sta un orario dove vengono tutti quei soggetti che hanno avuto [...] delle multe, delle contravvenzioni, quindi non multe stradali ma [...] multe sul pullman, sul bus, perché non hanno fatto il biglietto o altro.

[B5]

Non sempre questa modalità appare come una modalità percorribile. In particolare, risulta difficile coprire l'area del diritto migratorio che in alcuni sportelli rappresenta una parte molto significativa delle richieste, generando così un carico di lavoro importante solo sui pochi che se ne occupano.

[...] non sempre è possibile [specializzare gli sportelli per competenze giuridiche] perché le colleghe che fanno diritto dell'immigrazione dovrebbero essere sempre a sportello. È una materia di nicchia negli studi legali normali...[...] Questa è un po' una criticità, infatti noi sollecitiamo da tempo... Per esempio, quando facciamo la nostra reportistica al nazionale, di provare a investire sulla formazione, sul diritto d'immigrazione; perché credo che non sia solo un problema nostro, credo sia una questione un po' di tutti [...] È una materia complessa per cui se non fai diritto dell'immigrazione nella vita lavorativa [...] spesso tanti passaggi ti mancano [...] questo purtroppo necessitato dal fatto che la nostra utenza è quella... Questo non è semplicissimo da gestire. [...] Per cui spesso si concentrano i casi, su quelle 2 o 3 persone e colleghi che invece fanno diritto dell'immigrazione anche nei propri studi.

[D4]

6.1.3.2 Chi sono le persone che accedono agli sportelli e quali bisogni portano

I soggetti verso cui è rivolto questo fine sono per statuto, ma anche per quello che ci capita, le persone che sono senza dimora o comunque che sono in una condizione di svantaggio sociale.

[E5]

Dalle interviste ai coordinatori emerge come la popolazione cui si rivolge lo sportello, che per statuto è rappresentata da persone senza dimora, sia una popolazione eterogenea, dai molteplici tratti e biografie. In particolare, emerge come negli anni ci sia stato un cambiamento nei profili delle persone che si trovano in condizioni di grave marginalità.

Nel corso del tempo c'è stato un aumento della povertà... Le persone non nascevano povere ma diventavano povere: ecco, nel corso degli anni abbiamo notato questa cosa, nel senso che magari erano degli imprenditori che perdevano la propria azienda e quindi si trovavano di punto in bianco senza dei fondi, o persone che si separavano e lo stesso si trovavano comunque a dover mantenere una famiglia e non avere la possibilità... Molti over 50, ultimamente ne abbiamo molti, che hanno perso il lavoro [...] e quindi si trovano di punto in bianco a gestire una marginalità che non si sarebbero mai aspettati. Oppure pensionati [...] mentre qualche anno fa chi aveva una pensione era una sorta di privilegio, ora si trovano ad avere una pensione che non riesce a coprire le spese o il costo della vita di oggi, e quindi queste persone si trovano

nella marginalità. Ho visto un aumento delle persone che provengono da paesi terzi, quindi i migranti, non sono la maggioranza degli utenti dello sportello [...] però è innegabile l'aumento anche di questa tipologia di soggetti che di fatto magari avevano prima un permesso di soggiorno, si trovano ora a non poterlo più rinnovare, e si trovano anche a non aver nessun tipo di documento o possibilità di rientrare nel proprio paese, per cui si trovano a vivere in strada. Richiedenti asilo che escono dal circuito dell'accoglienza... Ecco, queste sono le tipologie che un po' sono comparse nel corso del tempo [...] le modifiche che abbiamo visto nel corso degli ultimi quindici anni.

[E5]

[...] La povertà è cambiata, è proprio cambiata, la geografia delle persone che vivono ai margini è cambiata. Esistono delle fasce della popolazione che non sono strettamente senza fissa dimora ma che sono completamente immersi nella povertà. Sono persone che noi non possiamo assistere [...]. Queste nuove povertà [...] che si stanno presentando, non sono nostri utenti: perché magari una casa ce l'hanno sebbene indietro con l'affitto, hanno [...] tutta una serie di cose che non li rendono nostri utenti. Ma è gente che ha un disperato bisogno, è gente che noi dobbiamo mandare via.

[C4]

L'evoluzione dei profili delle persone in povertà, e di conseguenza anche di coloro che si rivolgono allo sportello, genera situazioni complesse e quasi dilemmatiche in cui a fronte di un bisogno evidente non si può rispondere per rimanere fedeli allo statuto dell'Associazione e non minarne la sopravvivenza.

E questo...non è facile mandare via la gente, non è facile soprattutto quando ce l'hai una risposta per loro, quando in qualche modo lo vedi il problema giuridico, vedi di che cosa avrebbero bisogno ma non si può [...] noi dobbiamo [...] orientare le persone che non sono nostri utenti ad altre soluzioni, che comunque ci sono sul territorio [...] Però, ecco, bisogna farlo bene, bisogna farlo con prudenza, bisogna farlo in un modo che a volte non è facile da far comprendere perché per loro è un mancato accesso alla giustizia in realtà. Quindi è un fallimento ed un boomerang anche per noi perché "Allora non mi potete aiutare! Allora voi a che cosa servite?" [...] E non è bello per un avvocato che vuole fare l'avvocato seriamente sentirsi dire queste cose... Sono sempre dei piccoli fallimenti.

[C4]

Ad una eterogeneità dei profili corrisponde un'eterogeneità anche dei bisogni per i quali le persone si rivolgono allo sportello. Un primo elemento che emerge dalle interviste, condiviso da tutti i coordinatori, è che la maggior parte delle richieste cui i volontari si trovano a rispondere non siano di natura legale.

Molto spesso le persone che si avvicinano allo sportello non hanno un vero problema da affrontare, almeno non da un punto di vista legale [...]

[E5]

[...] su dieci utenti: allora cinque non hanno bisogno dell' avvocato, hanno bisogno magari del commercialista o dello psicologo ecco, detta proprio... E noi li ascoltiamo, li sentiamo, li indirizziamo anche... [...] Tre invece hanno bisogno di una consulenza in cui la risposta è che probabilmente non c'è nulla da fare, perché poi magari l'utente ci porta una situazione che non dico prescritta, ma di più, ma di più perché è una situazione di vent'anni prima sulla quale non è opportuno fare attività particolare. Un utente su 10 ha bisogno di attività stragiudiziale, come magari una lettera o come un aiuto nella pratica di immigrazione, per rinnovare il permesso di soggiorno, mentre uno su dieci ancora invece ha bisogno di attività giudiziale.

[A5]

Cioè spesso hanno delle problematiche esistenziali pure se hanno un tetto, perché ripeto, queste non sono persone delicate, son persone non tra virgolette normali ma son persone che hanno dei disagi, hanno comunque una situazione una condizione alle spalle veramente... Traumatica e che li ha devastati in alcuni casi.

[C5]

Le richieste con cui i volontari si confrontano sono quindi molto varie, e dipendono anche dai contesti specifici, in termini di città e di servizi in cui gli sportelli sono inseriti. Emerge infatti come l'elemento del contesto incida sulle problematiche presenti in una determinata comunità e sui suoi bisogni. Alcuni sportelli sentono più di altri le tematiche legate all'immigrazione o al diritto del lavoro; altri ancora raccontano di un bisogno di ascolto e di ricerca di punti di riferimento nel proprio percorso di vita. Infine, emerge come siano soprattutto le richieste burocratiche ad impegnare i volontari. In tutti quei casi in cui non è richiesta una tutela legale, si cerca di fornire una risposta ma la persona non viene presa in carico e non viene aperta una pratica.

Noi fondamentalmente orientamento sui permessi di soggiorno [...] qualche questione di lavoro... Adesso stavamo in realtà vedendo un caso di un ragazzo che lavorava in campagna sfruttato...tipicamente quello che faccio io essendo giuslavorista, mi occupo fondamentalmente di questo, caporalato...questioni di questo genere [...] sono le esigenze reali della nostra utenza [...] Essendo la nostra utenza soprattutto stranieri senza dimora che vivono in questi ghetti etc... Le esigenze son soprattutto permessi di soggiorno e quando non vengono pagati esce fuori anche la questione del lavoro.

[D4]

[...] abbiamo persone che non sono mai state ascoltate che in noi trovano un po' una.. Una figura dove parlare delle proprie vicende.

[A4]

[...] le richieste sono soprattutto burocratiche più che legali vere e proprie. Aprire una pratica, o scrivere un ricorso, è un'ipotesi che ci succede molto poco in proporzione al numero delle persone che sentiamo a sportello... Per tantissime di queste persone basta un orientamento e nel 98% dei casi ci troviamo a dire "Non si può fare niente".

[D4]

In alcuni contesti possono emergere problematiche molto specifiche, tanto da scegliere di dedicare uno degli sportelli esclusivamente ad affrontarle, come nel caso delle multe prese dalle persone senza dimora sui mezzi di trasporto pubblico.

[...] ci sta un orario dove vengono tutti quei soggetti che hanno avuto delle multe, delle contravvenzioni, quindi non multe stradali ma multe sul pullman, sul bus, perché non hanno fatto il biglietto o altro. Ovviamente questo qua non è un evento volontario, non è che non hanno fatto il biglietto perché non volevano, ma perché non c'hanno soldi, o perché si trovano in strutture e spesso, qui [...] il dormitorio si trova in una zona [...] a mangiare o a fare di corsi, a ritirare qualcos'altro, dalla parte opposta. Da una parte all'altra l'unico mezzo di trasporto è il pullman, e spesso loro non hanno disponibilità economica. [...] È una cosa frequente, perché ti dico, prima [...] non c'era uno sportello dedicato [...] Però, visto che c'era una grossa affluenza, abbiamo deciso di impegnare anche il martedì come giorno dove vengono appunto le persone, ci consegnano i verbali, e noi cerchiamo non di farle annullare, ma di trovare una soluzione che ad oggi ancora... È un grosso punto interrogativo perché non riusciamo a trovarla.

[C5]

Tutti i coordinatori condividono come l'affluenza agli sportelli sia numericamente significativa. Sono infatti molte le persone che si presentano durante l'orario di apertura, anche se può essere variabile, e dipendere per esempio dall'andamento stagionale.

[...] ne abbiamo tanti di utenti, sì da una parte facciamo il nostro volontariato, però non è che ci piace, perché avere molti utenti significa che ci sono molte problematiche in città, diciamo così [...]

[C4]

[...] passi dai 10 ai 15 utenti giornalieri a determinati periodi dell'anno tipo l'estate, piuttosto che altri periodi come l'inverno più pieno, in cui ce ne sono 5... Sì, lì va molto, passami il termine, stagionale: le persone senza dimora tendono comunque non sempre a rimanere nello stesso posto, e nei periodi in cui c'è o troppo caldo o troppo freddo stanno più

nei loro ripari piuttosto che muoversi per andare in cerca, ecco, quindi ci sono dei periodi in cui ce ne son molti di più.

D'inverno abbiamo più persone solitamente. D'estate no [...] le persone senza fissa dimora d'estate sono più libere come stile di vita, magari viaggiano... Invece quando è inverno e fa freddo cercano di stare vicine queste persone a quei servizi che possono essere vitali.

[A5]

6.1.3.3 Quale aiuto viene offerto

La finalità di tutela e promozione dei diritti delle persone che vivono situazioni di estrema vulnerabilità ed emarginazione, viene perseguita in modi diversificati.

Emerge innanzitutto la specificità dell'aiuto che ADS propone rispetto ad altre organizzazioni che si occupano di assistenza e tutela legale volontaria. Rispetto alle richieste di tutela legale, ADS fornisce assistenza rispetto a tutte le materie. Se una consulenza viene garantita a tutti, l'eventuale difesa in giudizio e presa in carico legale vera e propria viene offerta solo alle persone senza dimora.

[...] noi non siamo neanche specializzati, ecco, di solito il legale gratuito si collega a delle associazioni che hanno già il loro tema: se io penso al Naga, loro fanno immigrazione. Ecco noi siamo focalizzati sul soggetto. Quindi se quello ha la casa non lo assistiamo, se quello non ha la casa lo assistiamo. Il problema è "che cos'ha fatto?" Può essere penale, perché magari lo hanno picchiato o lui ha picchiato qualcuno, separazione, [...] immigrazione, diritto del lavoro... Non conosco altre associazioni così... Così fighe come la nostra!

[A5]

[...] una presa in carico legale, quella di cui si occupano le persone che hanno una formazione legale, di solito gli avvocati, lì c'è la presa in carico da parte di una persona: cioè, l'utente viene affidato ad un avvocato che si occupa di quella materia in modo che ci sia un'assistenza qualificata.

[E5]

Per poter esercitare questa attività, ogni sede locale ha dovuto chiedere al rispettivo ordine professionale un'autorizzazione per evitare di essere accusati di distrazione di clientela.

[...] noi facciamo quello che facciamo perché gli ordini professionali hanno accettato il concetto che sta alla base di ADS ed è che queste persone non sono dei potenziali clienti che noi sottraiamo ai nostri colleghi nel mercato libero della professione.

[A2]

L'ascolto e l'accoglienza della persona risulta essere un altro tassello fondamentale dell'aiuto offerto allo sportello, e spesso l'unica risposta ricercata e possibile.

[...] non sempre l'opera di accoglienza e di ascolto è un'opera che richiede la consulenza di un avvocato, in effetti il servizio di ascolto e di accoglienza ci rivela che non c'è bisogno di un avvocato piuttosto c'è bisogno, intanto, di recuperare la dignità delle persone che hai di fronte. Queste persone, dal momento che le si ascolta, per loro è già un successo grandissimo... Cioè essere ascoltati da qualcuno, qualcuno che li tratta con dignità. Sembrano cose sciocche, dette così, ma basta fare un qualsiasi pomeriggio allo sportello per capire che molte volte escono, non dico più felici perché è una parola grossa, però escono quantomeno rassicurati dal fatto che hanno trovato qualcuno che li abbia valorizzati, che abbia riconosciuto l'importanza di quello che dicono anche se non ha niente a che fare con l'assistenza giuridica.

[C5]

In alcune situazioni risulta cruciale effettuare un'azione di accompagnamento per facilitare l'accesso ai servizi o ad alcuni uffici, o per supportare la persona nel rivendicare un diritto in precedenza negato. In alcuni sportelli questa azione viene realizzata grazie alla presenza di volontari non avvocati, la cui presenza consente di integrare in modo sostanziale il raggio di azione di ADS, non limitandolo all'attività di sportello.

[...] se si tratta dell'accompagnamento presso il comune e la Questura per le pratiche di iscrizione anagrafica, piuttosto per esempio le persone straniere che non riescono a capire molto bene l'italiano e hanno bisogno di qualcuno che li accompagni in Questura [...] c'è un accompagnamento comunque degli operatori perché ricevono una formazione ad hoc.

[E5]

[...] esercitare il diritto alla residenza vuol dire prendere l'utente, accompagnarlo in comune, fisicamente [...] guarda che questa cosa sembra una banalità, ma queste persone... Non si ricordano degli appuntamenti, si sbagliano il giorno, l'orario, e gli dici di portare cascasse il mondo, non so, la Carta di identità, e non ce l'hanno, oppure gliela rubano la sera prima, insomma... Voglio dire, non è così semplice. [...] Quindi stare dietro, proprio stare dietro a questo semplice passaggio che è quello di portare e di contestare quello che l'ufficio dell'anagrafe normalmente dice, e cioè dire "Noi non diamo la residenza neppure nella via fittizia" [...] Perché l'amministrazione è ostacolante in questo, adesso, parliamoci chiaro [...] questa semplice azione, di accompagnare, di spiegare, di contestare e di dire "No, ci sono delle regole da applicare" [...] se non ci fossero i volontari credo che non si riuscirebbe a fare, ma proprio perché poi gli avvocati la mattina hanno il tribunale, hanno altri impegni... Cioè, non è così semplice.

[C4]

Dalle interviste emerge come l'attività di aiuto realizzata da ADS, per il contesto in cui si realizza e per le persone a cui si rivolge, richieda particolari attenzioni.

[...] gli utenti sono delle persone un po' particolari [...]

[B4]

[...] rispetto al modo di fornire le informazioni: sono persone, non tutti, però diciamo tendenzialmente persone con una cultura medio-bassa, a volte stranieri, a volte anche se italiani provenienti da dei contesti estremamente degradati in cui si fa fatica a spiegare anche cosa vuole dire avere 30 giorni per fare ricorso o opposizione a una multa. Quindi la modalità per parlare a questi utenti è una modalità un attimino diversa che utilizzeresti in studio con i clienti. E quindi a volte certi utenti sono anche un po' agitati, [...] vivono realtà molto faticose e quindi vengono anche...come dire, belli appesantiti da tante cose [...]

[C5]

[...] ricordiamoci sempre che questi non sono cittadini tra virgolette normali, sono cittadini estremamente fragili, cioè... Essere sanzionati mentre si è in strada, per loro è un'ulteriore prova del fatto di essere completamente ai bordi di questa società, quando invece non avrebbero potuto fare diversamente, ecco.

[D4]

6.1.4 Principi cardine dell'attività di ADS

Dalle interviste emergono alcuni principi e valori che sostengono l'esperienza di ADS. Alcuni riguardano i principi ispiratori di ADS che ne orientano e ne caratterizzano l'esperienza, altri riguardano la diversa concezione dei diritti e della povertà che è possibile rintracciare dalla voce dei coordinatori.

Un principio più volte richiamato è il principio di umanità. Si tratta di un valore condiviso da coloro che scelgono di essere volontari, e che si fonda sul riconoscimento di una comune umanità tra volontari e persone che si trovano in situazioni di sofferenza e difficoltà.

[...] quello [il principio] principale è l'umanità, umanità della persona, cioè il fatto che uno è un volontario, volontario sappiamo cosa significa, significa appunto dedicare il tuo tempo libero, nell'aiutare il prossimo, o nell'aiutare gli altri. E questo lo si fa solamente se c'è un vero senso di umanità, perché diversamente diventa difficile. Quindi uno dei valori basilari sono i volontari, le persone che fanno parte dell'Associazione e che fanno i volontari, e c'hanno questo senso di umanità.

[C4]

[...] mi sembra...Ci sembra il minimo, il minimo sindacale, come si suol dire, mettere a disposizione, anche perché ripeto, non è che facciamo atti

così...eroici [...] diamo qualche ora del nostro tempo a delle persone che hanno bisogno. Peraltro, persone che potremmo essere noi un domani, cioè una cosa da non dimenticare...Credo sia semplicemente quello, insomma. [...] fondamentalmente credo che sia quello, mettere a disposizione di chi ha bisogno nella consapevolezza che noi abbiamo avuto un'enorme fortuna [...]

[B4]

Per alcuni, l'entrare in contatto con la povertà più estrema può assumere una funzione quasi pedagogica.

[...] vedere la povertà è molto importante e arricchente, ecco, per un professionista che, buon per lui, magari è sempre stato fortunato, benestante, di buona famiglia, io lo porto al dormitorio e gli cambierò la vita quell'esperienza. [...] per chi vuole diciamo cercare la vera crisi della società, insomma quella parte più sfortunata, il dormitorio è molto molto strong, devo dire. In emergenza freddo [...] gli sportelli di dicembre gennaio febbraio possono essere veramente interessanti ecco... [...]

[A5]

Naturalmente, anche la giustizia e il principio di uguaglianza su cui si fonda, sono altri principi richiamati.

[...] il valore più importante sia uguaglianza, la legge è uguale per tutti, noi cerchiamo di render questo slogan concreto ed effettivo...Questo slogan, questo principio.

[A5]

Chiaramente crediamo nella giustizia, se no non potremmo fare questo, crediamo nel diritto che prima o poi avrà la meglio insomma [...]

[B5]

[...] I più sfortunati hanno gli stessi diritti dei ricchi, dei più fortunati, però magari non lo sanno, nessuno glielo dice e non interveniamo lì.

[A5]

Non sempre la centralità del principio di giustizia contraddistingue le azioni dei volontari. In alcune situazioni, aiutare la persona che si ha di fronte significa anche riconoscere la necessità di andare oltre e prediligere una dimensione di aiuto anche se contrasta con quella che è una questione di principio importante, come racconta un coordinatore.

[...] il comune ci invia le persone per la richiesta di residenza anagrafica fittizia [...] C'è una delibera istitutiva della via per la residenza anagrafica fittizia [...] una prassi applicativa di questa delibera, secondo la quale

sono le Associazioni ad autocertificare che queste persone vivono per strada. [...] in molte città dove i servizi sociali funzionano, la verifica dello status di senza fissa dimora la fanno i servizi sociali. Da noi, che ribadisco i servizi sociali non funzionano, la facciamo noi. Il che è assolutamente bizzarro, ci espone a responsabilità che non dovremmo avere, però dovendo risolvere i problemi...è così. [...] Ci siamo provati a confrontare ma c'è un punto di fondo: la via della casa comunale [...] è stata approvata qualche anno fa su pressione nostra [...] E quindi, diciamo, non vogliamo neanche troppo calare la mano sulle criticità perché la risposta potrebbe non essere "risolviamo la criticità" ma "aboliamo la via fittizia", perché di questo si parla. Quindi tutte queste criticità ce le teniamo, e proviamo risolverle quotidianamente senza sollevare la questione di principio. [...] quindi non ci va di creare alla fine un danno ai nostri utenti per perorare la questione di principio. Fondamentalmente è questa la verità.

[D4]

6.1.5 Rapporti con il mondo esterno: i servizi e la sfera istituzionale e politica

Come già rilevato, la realtà degli sportelli è inserita in contesti differenti che presentano diverse peculiarità. La rete in cui lo sportello è inserito e le relazioni che intreccia o meno con i servizi, le altre realtà presenti sul territorio e le istituzioni, può assumere connotazioni e rilevanza diverse.

La relazione tra lo sportello con i servizi sociali e le altre realtà presenti sul territorio, soprattutto quelle impegnate in attività rivolte a persone in situazioni di grave marginalità, sono in generale connotate da sinergie e collaborazione reciproca. La logica su cui queste relazioni di collaborazione si fondano è spesso quella del riconoscimento di un reciproco bisogno per provare ad affrontare in modo più efficace le richieste di bisogno intercettate.

[...] c'è molta interazione tra noi Associazione e i vari servizi, che possono essere sia associazioni private che come noi hanno una finalità di volontariato nel sociale, ma anche diciamo come servizi sociali [...] con i quali ci rapportiamo, ci relazioniamo, ma per un motivo ben chiaro...noi operiamo su una realtà cittadina, e spesso capita che [...] abbiamo necessità di loro [...]

[C4]

[...] collaboriamo con molte associazioni che si occupano di persone che vivono in marginalità [...] siamo in contatto con le associazioni che gestiscono i dormitori [...] collaboriamo con le scuole, con i servizi sociali: questo perché tendenzialmente per l'iscrizione anagrafica e per trovare a queste persone un riparo per i mesi freddi, c'è sempre l'emergenza freddo quando inizia la stagione invernale per cui lì la collaborazione con gli enti statali è necessaria.

[E5]

[...] siamo qui da 15 anni, tutti sanno che esiste ADS, e che soprattutto sui temi della residenza e sui temi dell'immigrazione, anche perché la nostra utenza è soprattutto immigrazione, siamo un buon punto di riferimento.

[D4]

[...] sai io ricevo della mail, delle segnalazioni di persone disperate che chiedono "datemi una mano trovare la casa popolare", allora contattiamo i servizi e facciamo rete ecco.

[A5]

In alcuni casi, la collaborazione sia con i servizi sociali sia con altre organizzazioni, si concretizza più semplicemente nell'invio di persone da parte dei Servizi: invio non sempre ritenuto congruo a quello che è statuto e mission di ADS.

[...] i servizi sociali non è che hanno un interesse a legare...tranne chiaramente qualcuno, io parlo in generale, a legare con noi...viaggiamo in binari paralleli, tra virgolette, ma appunto che non si incontrano se non in pochi casi in cui c'è questa trasmissione di persone, ma non di conoscenze, non di competenze.

[B5]

[...] loro ci mandano... Diciamo c'è... No, non abbiamo una collaborazione, ci sono scambi [...] il più delle volte vengono "Mi hanno mandato qua", etc...

[C5]

Alcuni li mandano i servizi sociali di zona, perché se si tratta di questioni relative all'iscrizione anagrafica, piuttosto che determinate problematiche: penso ai migranti, agli sfratti, o ai temi della casa, ecco [...] li inviano per una consulenza a noi per capire se c'è qualcosa che si può fare per una situazione particolare.

[E5]

[...] sì, è un "vi mando le persone", non sempre peraltro persone che per nostro statuto possono essere seguite da noi, questo tra l'altro è un tema grandissimo che lo terrei in parte.

[C4]

In alcuni casi, tali sinergie consentono di realizzare progetti ed interventi che vanno oltre l'attività di sportello.

Con molti enti creiamo diverse sinergie nel senso che ad esempio con [nome associazione] abbiamo un team che va con loro sul camper a dare consigli legali la notte quando vanno in giro.

[A5]

I legami con le altre realtà associative sono anche forti, perché per dirti in [progetto di sportello itinerante] noi andiamo con una ONG , cioè loro lì vanno... Sono una ONG medica, e ci fanno da apripista, per cui chi va dal medico lì ha poi spesso anche bisogno spesso di un consulto legale.

[D4]

La collaborazione può anche essere formalizzata, ad esempio quando una realtà o un Servizio stipulano una convenzione per avere lo sportello legale all'interno della propria struttura.

[...] un altro tipo di sinergia che è più formalizzato [...] una convenzione di tre anni per cui c'è proprio un contratto per cui dobbiamo tenere lo sportello per tre anni.

[A5]

Non sempre, però, lo sportello può contare su una rete di relazioni. Dalle interviste è emerso in particolare come uno sportello sia in una situazione più isolata rispetto agli altri, isolamento attribuito anche ad un contesto cittadino considerato sfavorevole. In questi casi, le collaborazioni che nascono sono frutto soprattutto di rapporti personali tra il coordinatore e altri professionisti o volontari operatori con cui è in contatto, non relazioni tra organizzazioni.

A [nome città] lo sportello ha una vita un po' particolare rispetto...parlo anche con gli altri coordinatori, allora... [...] è indicativo il fatto che ti dicevo che abbiamo pochi volontari, non si riesce ad avere questo contatto diretto con altre realtà, sia sociali sia istituzionali... Perché [...] può sembrare una sciocchezza, però è gigantesca, è tutto farraginoso. È tutto... [...] è anche difficile. Poi nella pratica lo faccio perché [...] conoscendo persone splendide, avendo amici carissimi, mi fanno il favore a me, però ripeto, è un favore che fanno a [nome coordinatore], perché come me vogliono... Diciamo... Però non è una cosa strutturata, questo voglio dire.

[B4]

Dalle interviste ai coordinatori emergono anche delle criticità, soprattutto rispetto alle relazioni e ai rapporti con i Servizi sociali.

In alcuni casi i rapporti sono definiti come distorti, quando non sono chiare le responsabilità di ognuno generando confusione e mettendo in difficoltà le persone che si trovano sbalottate da un servizio all'altro.

[...] a volte succede appunto che in realtà in questo ciclo di chiamiamola collaborazione, insomma, più o meno con alti e bassi come tutti i grandi amori, e... Si creano anche un po' delle situazioni distorte, per cui passa il messaggio che noi... Cioè, dai servizi sociali oppure dalle altre realtà del

territorio che possono essere i dormitori, oppure l'Help center... Mandino da noi come se noi avessimo anche un po' la bacchetta magica, e riuscissimo a trovare la casa a questo, a trovare il lavoro a quest'altro... Accedere al servizio sanitario a uno che non ha neanche gli occhi per piangere... Cioè, si è creata nel bene e nel male, una rete per cui sembra che noi siamo la soluzione di tutti i mali, cosa che non è evidentemente, ma anche crea una distorsione di informazione perché gli utenti vengono con delle aspettative altissime che, insomma, noi non sempre riusciamo a soddisfare. [...] Quindi ben vengano le collaborazioni [...] ben vegano le condivisioni degli oneri e degli onori, ma se questa relazione fosse un pochino più affilata e anche più chiara, diciamo, i compiti di ciascuno, gli utenti forse, a volte, non sarebbero sballottati qua e là [...]

[C4]

In altre situazioni, questa distorsione si concretizza in modalità sostitutive, in cui lo sportello si trova ad agire in sostituzione dei servizi. Alcuni coordinatori interpretano questo come sintomo di un mancato funzionamento dei servizi che assume i tratti di una relazione definita patologica: è questo il caso già citato riportato da un coordinatore (vedi par 6.1.3.4) rispetto alla richiesta da parte dell'Ente Locale di certificare lo stato di senza dimora. A volte, la richiesta ad ADS di assumere compiti e responsabilità non proprie, può portare anche a situazioni di scontro.

[...] capita che ci andiamo anche a scontrare con loro, su alcune tematiche, su alcune dinamiche che possono accadere sul territorio [...] come dicevamo, il nostro cavallo di battaglia, chiamiamolo così, è il discorso della residenza. [...] chi è in strada e chi è senza una fissa dimora può chiedere con determinati requisiti la residenza in queste vie fittizie. Uno di questi requisiti sono [...] delle relazioni che dovrebbero fare i servizi sociali o i servizi che hanno in carico quella persona, dovrebbero fare una sorta di relazione dove in un certo senso descrivono la condizione di quella persona [...] E spesso cosa succede [...] i servizi, visto che noi come ADS non possiamo fare queste relazioni, ma ciò che noi possiamo fare è consigliare alle persone come fare eventualmente, come chiedere la residenza fittizia, che è cosa diversa; loro eventualmente vanno da questi servizi per chiedere questa relazione, e loro ce li mandano a noi.

Intervistatrice: *E chiedono a voi di farla?*

Sì di fare la relazione, il problema, cosa succede: [...] gli utenti sono delle persone un po' particolari, se poi loro si recano presso un servizio del comune, quindi un servizio pubblico, che gli dice "No andate da ADS che fanno tutto loro", loro arrivano da noi e pensavano che risolviamo il problema... Giustamente vaglielo a spiegare, se glielo spieghi... Ovviamente non capiscono perché secondo me, anche una persona che non vive in strada o che non ha dei disagi propri, sarebbe un po' nervosetta, perché mi state rimpallando da una parte all'altra, trovatemi voi una soluzione. Quindi che cosa succede [...] noi chiamiamo loro, loro dicono "Ah ma nemmeno noi possiamo fare queste relazioni", noi

diciamo "Sì ma nemmeno noi le possiamo fare, perché ci mandate le persone ..."Cioè, capito, si creano questi scontri.

[C5]

Emerge anche come, a fronte dell'intenzione di fare rete e collaborare tra le diverse realtà per riuscire a risolvere le varie richieste di aiuto che si presentano, non sempre corrisponde un medesimo sforzo da parte dei servizi pubblici.

[...] una cosa che noi notiamo è che noi cerchiamo di fare rete, le associazioni del Terzo settore che si occupano dei soggetti in marginalità tendono a fare rete, mentre invece a livello di uffici, quelli che effettivamente dovrebbero risolvere poi nella pratica la problematica che si pone, e... Non si parlano, non sono in rete, per cui molto spesso ci si scontra con una realtà di questo tipo: andare in un ufficio, ricevere una risposta, uscire dall'ufficio e andare in un altro ufficio, e riceverne un'altra...

[E5]

Dalle interviste emerge come elemento critico che necessita di attenzione e riflessione, il tema delle relazioni tra gli sportelli e il mondo istituzionale e politico. Questo elemento risulta essere cruciale nell'esercizio dell'attività di ADS che riscontra come, di fronte a molte richieste che arrivano, sono proprio la volontà e le risorse che a livello istituzionale si decide di investire che possono aiutare o meno ad affrontarle, come sottolineano i coordinatori.

Così come per i rapporti con i Servizi, anche sul piano istituzionale si verificano delle criticità rispetto all'invio di persone descritto come inappropriato.

[...] una piccola fetta soprattutto rispetto a quelli che fanno richiesta di asilo e rinnovo di permessi sono stati inviati dalla Questura, nel senso che avevano il cedolino della Questura con scritto a mano "ADS" e gli davano il numero. Della serie "Hai avuto il diniego, vai a fare ricorso". Ma noi non facciamo ricorso. [...] è successo diverse volte, era diventata una prassi che abbiamo dovuto proprio chiudere, perché a volte era la Questura che li diceva "Vai da ADS" cioè un'istituzione che diceva vai ad un'Associazione di volontariato... È successo anche questo.

[E3]

Sul piano dei rapporti istituzionali, emerge come la complessità intrinseca dell'assetto politico-istituzionale possa diventare un elemento di criticità e di difficoltà.

[...] le nostre difficoltà riguardano l'approccio con la struttura... Gli uffici, diciamo così, gli uffici dello Stato. [...] trovarsi per 5 anni, faccio un esempio, una sensibilità di un certo tipo per cui... Volta alla tutela del soggetto debole, e poi magari trovarsi la volta successiva a una sensibilità politica diversa, per cui c'è una maggiore difficoltà... Siamo

molto legati ai rapporti politici, perché noi come avvocati risolviamo le cose, certo, però non lo possiamo fare da soli, dobbiamo farlo cercando di collaborare con strutture statali... Non possiamo dare una casa...molto spesso ci vengono a chiedere "eh io ho bisogno di una casa"... Certo io non posso darti una casa. Quindi dobbiamo rivolgerci al comune [...] Per cui noi siamo molto legati a terze persone.

[E5]

Un ulteriore aspetto significativo emerso riguarda l'influenza che la presenza di diverse sensibilità politiche possono avere sull'attività dell'Associazione e la sua capacità di relazionarsi con il territorio e con i servizi.

[...] la situazione sai, negli anni, proprio per un discorso proprio socio politico penso, con anche se vabbè, i flussi migratori sempre ci son stati, però secondo me ultimamente ci sono state delle norme, la legislazione un po' più dure, ma non sto a parlare nel merito della legislazione però secondo me essendoci delle legislazioni un po' più forti, come dire, il territorio viene controllato in maniera un po' più accorta diciamo, e quindi si sviluppano delle situazioni... Emergono delle situazioni che vengono da noi e noi cerchiamo appunto di... Soddisfare la richiesta: cerchiamo, però abbiamo difficoltà.

[C5]

[...] Ci sono alcuni tavoli aperti. Anche lì, dipende sempre dalla sensibilità del Comune, si tratta ovviamente anche di rapporti che poi emergono a livello politico, noi cerchiamo sempre la collaborazione, sempre, però ovviamente ci sono delle sensibilità che variano nel corso della vita di un ente, comunale e statale, per cui tra le varie difficoltà si cerca comunque di trovare una collaborazione. [...] bisogna sempre distinguere dal periodo storico diciamo.

[E5]

Anche se ADS è un'associazione per statuto apartitica e apolitica, questo non rende automatico un suo pacifico posizionamento nella realtà in cui opera, come sottolinea un coordinatore raccontando un aneddoto molto significativo.

[...] noi siamo un'associazione apartitica e apolitica, però quando sono entrati in vigore i Decreti Sicurezza, guarda caso abbiamo iniziato ad avere delle richieste dai consigli comunali di alcune delle città dove siamo presenti, che ci chiedevano di andare al consiglio comunale e spiegare quale fosse la nostra attività. [...] quindi consolidare le posizioni non è così scontato. Non abbiamo niente da nascondere... È un segnale che... Insomma, non va sottovalutato.

[C4]

Non sono solo emersi aspetti critici rispetto ai rapporti che le sedi locali intrattengono con il livello istituzionale. A tal proposito, infatti, emerge come aspetto significativo come alcuni sportelli siano coinvolti in tavoli di lavoro e di programmazione. Questo elemento risulta essere presente in particolare modo laddove le realtà di Terzo Settore impegnate nel campo delle povertà sono maggiormente presenti.

[...] insieme alle altre associazioni, come la Caritas, vediamo se ci sono delle problematiche particolari, magari facciamo una segnalazione, e partecipiamo a dei tavoli di programmazione... Ci sono alcuni tavoli aperti. [...] Molto spesso, almeno qui [...] si cerca di organizzare questi tavoli di programmazione e di collaborazione tra molte associazioni e i servizi sociali, o direttamente il comune, in modo da capire se ci sono delle difficoltà o delle problematiche, noi vi partecipiamo. [nome città] ha una realtà del Terzo settore molto molto forte, per cui non si può far finta di non vederla, ADS è solo un minimo, ecco, un piccolo tassello.

[E5]

[...] abbiamo un rapporto veramente ottimo con questa amministrazione, posso citarti tra le cose concrete [...] abbiamo creato un tavolo per l'esecuzione della residenza fittizia qui a [nome città] quindi con la nuova amministrazione abbiamo fatto proprio diverse riunioni... All'inizio ci hanno sbattuto da una parte all'altra, dagli assessori, però poi assieme abbiamo preparato il regolamento, poi siamo stati coinvolti per il bando.

[A5]

6.1.6 La pandemia e l'impatto del lockdown sulle attività dell'Associazione

La pandemia da Covid-19, e le conseguenti misure tese a contenere gli effetti della stessa, hanno avuto un impatto importante sulle attività degli sportelli. Tutti gli sportelli hanno chiuso la propria attività almeno per un periodo di tempo. Nel momento in cui sono state realizzate le interviste³⁸alcuni sportelli non hanno ancora riaperto e non sanno ancora quando riapriranno e dove, altri ancora, dopo un momento di chiusura iniziale, si sono riorganizzati per continuare le attività.

Abbiamo dovuto chiudere per un paio di mesi perché ha chiuso la sede in cui eravamo. Adesso stiamo riaprendo piano piano.

[D4]

Con il lockdown è successo che gli enti che ci ospitano si sono dovuti attenere alle normative sul Covid e quindi hanno chiuso l'affluenza dall'esterno. Quindi i nostri sportelli sono in standby, nel senso che attendiamo indicazioni per poter ripartire.

[A5]

38 Le interviste sono state realizzate tra i mesi di luglio e novembre 2020

Non abbiamo ancora riaperto [...] non dipende chiaramente da noi, ma dall'istituto che ci ospita che ad oggi non ci vuole, non vuole che rientriamo per motivi... Per carità legati al Corona virus, non per capricci. Noi in realtà stiamo anche cercando di trovare un altro sportello [...] perché siamo giustamente debitamente legati a questa realtà, quindi se loro chiudono 6 mesi noi chiudiamo 6 mesi.

[B5]

La situazione ha richiesto ai diversi sportelli di riorganizzarsi e di individuare modalità alternative con cui portare avanti l'attività. Alcuni sportelli hanno quindi proseguito l'attività con modalità nuove che rendessero possibile continuare evitando la presenza fisica o riducendola.

All'inizio abbiamo riaperto in modalità telematica, e con molte difficoltà funzionava... In realtà era un ibrido, nel senso che il nostro operatore di servizio civile sta in sede; quindi, gli utenti vanno a sportello e facciamo la video chiamata. Quindi con lui in presenza e gli avvocati in remoto. Adesso stiamo iniziando ad allentare anche questo perché da noi la situazione è abbastanza tranquilla... Sono stati mesi i primi due non dico di assenza, ma quasi [...] E adesso piano piano ci stiamo riattivando.

[D4]

Adesso lavoriamo appunto [...] con le mail, io le ricevo e poi le smisto per competenze: rispondo a quelle che sono in grado di rispondere, altrimenti le smisto con gli altri volontari che poi seguono i casi che però, ti dico la verità, sono piuttosto pochi, perché sono più che altro... Chiedono poi un appuntamento che tu non gli puoi dare [...] se è un caso che già seguivi lo fai venire a studio evidentemente, però se è un caso che non segui e non sai [...] non possiamo farlo ancora. Infatti un po' ci dispiace insomma, non un po', un po' molto, anche perché è a part time la nostra attività, si limita a consulenze telefoniche, risposte o indirizzario "Vai là, vai qua", però di pratica stiamo facendo oggettivamente molto poco in questo periodo.

[B5]

[...] nel periodo strettamente del Covid, da marzo a inizio a maggio [...] non abbiamo tenuto gli sportelli, anche se la sede comunque era operativa, cioè... Le mail funzionavano [...] Poi da maggio in poi abbiamo deciso di iniziare gli sportelli, ovviamente in sicurezza. [...] davamo l'appuntamento per venire in sede e loro venivano in sede, venivano accolti all'interno della camera dove noi normalmente riceviamo, noi avvocati, davanti alla persona c'era comunque un computer collegato, con la webcam ovviamente, e noi avvocati, tra virgolette "facevamo ricevimento a distanza".

[C4]

Gli sportelli erano a distanza, ancora adesso a giugno e luglio è stata... A luglio mi sembra, per chi lo volesse, è stata ripristinata anche la modalità in presenza. Quindi ad esempio io sono andato a fare sportello in presenza in associazione, altri colleghi hanno continuato il ricevimento da remoto.

[C5]

Dalle interviste emerge come la modalità da remoto non sia stata molto utilizzata dalle persone e le richieste arrivate non siano stata molte.

Abbiamo dato disponibilità di fare, tra virgolette, questi sportelli virtuali, tutti i giorni [...] dal lunedì al venerdì, non più limitati alle sole giornate di lunedì e giovedì. [...] Sono venute, però non...non tante, non tante.

[C5]

[...] al momento siamo uno dei pochi sportelli ancora chiusi per il Covid, e... Quindi, attualmente stiamo lavorando tramite mail, tramite telefono... Abbiamo la mail a cui rispondiamo, facciamo col telefono [...] sostanzialmente sono già i nostri assistiti che continuiamo a seguire, nuovi... Veramente pochi ne sono entrati in questo periodo.

[B5]

Successivamente, alcuni sportelli sono riusciti a riaprire in presenza, introducendo però il criterio dell'appuntamento per poter regolare l'accesso.

Sì, diciamo che tendenzialmente adesso abbiamo ripreso le attività e ci limitiamo a farlo presso [nome di uno sportello], e se riusciamo prendiamo appuntamenti, nel senso che se ci sono operatori che inviano un utente in particolare vediamo di fissare un appuntamento, poi ovviamente c'è sempre qualcuno che si presenta senza appuntamento e non è che lo mandiamo via, solo che dobbiamo garantire il rispetto della normativa Covid, quindi gli accessi sono limitati [...] la maggior parte sono appuntamenti, se possibile anche appuntamenti telefonici.

[E5]

[...] In questo periodo del Covid si va su prenotazione [...] più o meno riusciamo un pochettino a conoscere anche il numero delle persone che verranno quel giorno

[C5]

Nonostante la ridotta operatività degli sportelli, i coordinatori sottolineano come siano emerse alcune problematiche specifiche durante i primi mesi connotati dall'emergenza sanitaria, ovvero le cosiddette "multe Covid": multe rivolte alle persone senza dimora trovate a non rispettare, per causa di forza maggiore, l'obbligo di stare a casa.

[...] in quel periodo ci sono arrivate anche parecchie vicende, parecchi casi, tipo le multe Covid di persone che si sono trasferite da comune a comune... Penso che sia una situazione in diverse realtà d'Italia.

[C4]

Durante il lockdown in particolare più che altro magari sono emerse delle problematiche un po' strane, nel senso che sai, il lockdown ti costringeva a stare nella tua casa, la tua casa di residenza; invece, le persone senza fissa dimora sono persone che una casa non ce l'hanno e venivano spesso fermate. Quindi abbiamo avuto un po' queste problematiche che si presentavano, magari qualche vigile un po' troppo solerte.

[E5]

Alcune sedi locali, durante i mesi connotati da restrizioni, hanno intrapreso alcune attività parallelamente agli sportelli telematici, per rispondere ad alcuni bisogni che naturalmente persistevano anche se gli sportelli erano a operatività ridotta o chiusi.

[...] settimanalmente facevamo un aggiornamento di quali erano le mense dei poveri operative, etc... E avevamo una sorta di flyer via e-mail che giravamo ad una mailing list. Ecco diversi ci hanno ringraziato perché... Avevano trovato da mangiare, diciamo così.

[C5]

[...] abbiamo fatto nel periodo del lockdown dei videoclip da portare dentro i dormitori affinché le persone che dovevano necessariamente stare lì potessero comunque ottenere informazioni su quello che noi facevamo, su quello che avremmo potuto fare per loro e... Cercare di mantenere un filo diretto con la nostra utenza [...]

[C4]

[...] noi organizziamo comunque molti convegni e...soprattutto durante il lockdown ne abbiamo organizzati veramente...abbiamo fatto molti webinar, pensavamo a partecipazioni irrisorie in realtà è stata notevole quindi probabilmente continueremo [...]

[E4]

6.1.7 Non solo sportello legale: le altre attività dell'Associazione

Anche se lo sportello rappresenta la principale attività dei volontari di ADS, questo non esaurisce le molteplici azioni portate avanti dall'Associazione su scala locale e nazionale.

Una prima area di intervento riguarda le azioni di sensibilizzazione portate avanti dai diversi sportelli. Tale attività viene vista da alcuni come necessaria per promuovere una società sensibile e consapevole intorno ai temi della povertà e dell'homelessness. Le attività volte alla

sensibilizzazione vengono realizzate soprattutto attraverso la promozione di convegni ed eventi formativi.

Noi perseguiamo un fine di solidarietà sociale [...] e lo perseguiamo con tutta una serie di attività di promozione [...] che può essere l'assistenza legale gratuita che è proprio quella dello sportello, ma poi non ci limitiamo a quello e si organizzano svariate attività proprio per promuovere nella società civile una sorta di sensibilizzazione alle problematiche di queste persone, ai diritti di queste persone. Ecco, questa è quello che noi perseguiamo, il fatto che ci sia lo sportello legale è il primo modo, il modo che ci viene più naturale [...] poi ci siamo resi conto nel corso del tempo che non bastava questa attività, perché era fine a sé stessa; quindi, c'era la necessità che non fossimo solo noi a farci carico dei diritti delle persone che vivono in marginalità, ma che ci fosse nella società civile una sensibilità a queste persone [...]

[E5]

[...] abbiamo fatto delle...delle giornate di studio, dei convegni... [...]

[B5]

[...] siamo in contatto [...] per esempio con le scuole, perché organizziamo diversi incontri di sensibilizzazione. Abbiamo anche creato, dall'idea di alcuni volontari, un gioco che facciamo svolgere ai ragazzi delle superiori, che è una sorta di gioco di ruolo in cui chiediamo ai ragazzi di mettersi nelle condizioni delle persone in difficoltà che vivono la marginalità e di cercare di far valere i loro diritti.

[E5]

Un'altra area di azione perseguita da ADS attiene alla realizzazione di campagne di pressione e advocacy volte a modificare prassi o provvedimenti ritenuti ingiusti e discriminanti. Questa azione viene svolta sia a livello locale, a seconda delle problematiche rilevate su un determinato territorio, sia a livello nazionale. A questo proposito, emerge dalla voce di un coordinatore come sia proprio la dimensione nazionale di ADS a consentire di portare avanti alcune battaglie particolarmente importanti.

[...] principi di solidarietà rimangono sulla carta se poi non c'è qualcuno che ci prova, perché è molto facile dirlo, però poi metterlo in pratica in persona, utilizzando il proprio tempo, e... Facendo delle proposte alle amministrazioni per modificare magari insieme, creare dei tavoli di lavoro, di discussione, portare all'attenzione ecco. Questo è un'attività che gli avvocati fanno normalmente a tutela dei loro clienti e quindi in questo senso, offrirlo anche a chi dall'avvocato non riesce ad arrivare, perché ci sono proprio delle barriere sociali che in qualche modo di fatto di frappongono tra certa utenza e il professionista...si cerca di creare, di rompere questo muro e di arrivare noi a loro.

[C4]

[...] questi soggetti che spesso vengono multati perché senza titolo di viaggio. Bene. Noi stiamo cercando da anni e anni di trovare una soluzione, perché la società dei servizi non ne vogliono sapere mezza, perché noi che cosa facciamo: raccogliamo queste multe, poi facciamo una piccola relazione, una piccola letterina standard dove scriviamo "il soggetto è in strada, il soggetto, in poche parole, non riesce a pagare questa multa, potete annullarla in autotutela?" Mandiamo ste lettere, però non succede mai niente. Poi metti caso che questa persona un giorno riemerge dalla strada, trova un lavoro, etc.. e gli arriva la cartella esattoriale che deve pagare ste multe. Questo è il problema. Parliamo con [azienda dei trasporti locale] ci chiudono gli occhi, non vogliono sapere niente, ci dicono "No, noi non lo possiamo fare perché non lo possiamo fare", questa è a realtà cittadina. [...] Visto che qui non so ci sono degli abbonamenti un po'... Non dico speciali o privilegiati, abbonamenti che c'hanno un costo diverso, diciamo calmierati, ma perché non li utilizziamo anche per queste persone? Il Comune "sì, sì, sì, sì, no no no" e alla fine siamo da 3, 4 5 6 anni...³⁹

[C5]

[...] l'associazione nazionale fa la battaglia per la residenza dei richiedenti asilo, è una cosa che io, sportello di [nome città] non avrei mai potuto fare [...]

[D4]

6.1.8 Implicazioni di essere parte di un'Associazione nazionale

Far parte di una rete diffusa su tutto il territorio nazionale con un'unica regia, ha numerose implicazioni, su diversi livelli dell'attività delle sedi locali di ADS.

Un primo elemento che emerge dalla voce dei coordinatori riguarda la possibilità di confronto reciproco: la possibilità di confrontarsi con prassi operative di altri territori, di scambiarsi informazioni utili.

C'è anche un confronto tra noi sulle questioni pratiche [...] noi abbiamo una chat con gli altri coordinatori e mi hanno detto che a Napoli si comportano in un modo, a Milano in un altro, etc... E abbiamo trovato un modo. Banalmente il confronto con altre realtà territoriali ti aiuta a sapere meglio come comportarsi e non sentirti solo spesso a condurre le battaglie.

[D4]

39 Alcuni mesi dopo la realizzazione dell'intervista, la sede locale di ADS decide di agire formalmente e presenta una richiesta formale in Consiglio Regionale e in Consiglio Comunale della città per affrontare e risolvere questo problema. La sede locale di ADS vince infine questa battaglia: la Giunta regionale ha infatti stabilito che le persone senza dimora potranno usufruire di un abbonamento gratuito per il trasporto pubblico locale.

[...] da una parte è sicuramente ottimo perché c'è uno scambio continuo di... Di dati, di informazioni, di precedenti giurisprudenziali. [...] credo che l'utilità sia fundamentalmente legata al confronto.

[B5]

La possibilità di avere sportelli in diverse città consente anche di poter continuare a seguire le persone più agevolmente nel caso cambino città e si spostino su territori in cui ci sono altri sportelli.

[...] i nostri utenti sono dei girovaghi [...] alcuni sono stanziali, ma altri girano. Cioè, quelli che stanno a Milano magari in primavera vanno a Bologna e in estate vanno a Brindisi, per intenderci. Quindi avere anche la possibilità di controllare, in senso buono, comunque di guardare queste persone da una visione un pochino più alta del territorio, e anche di offrire a loro un servizio più dedicato: perché delle violazioni dei diritti magari vengono denunciate a Bologna ma vengono perpetrate a Firenze, faccio per dire. Allora sapere che esiste lo sportello a Firenze, per noi significa mandare una mail a Firenze e dire: "C'è tizio, ha due contravvenzioni perché ha orinato fuori dalla stazione di... C'è l'udienza, c'è l'opposizione e... Ci pensano loro" [...] ed è una cosa che fa la differenza, perché se dovessimo noi spostarci [...] è un'altra cosa, ecco. Questo credo che sia importante.

[C4]

Io se ho un problema di un utente che da qui è andato a Bari, chiamo Bari e gli segnalo che sta andando da lui una persona con questo problema, e lo stesso fanno con noi dagli altri sportelli.

[D4]

Per alcuni, avere una rete su cui contare e una regia unica a livello nazionale aiuta ad una maggiore condivisione e quindi una spinta verso una maggiore omogeneità, in termini di pratiche e di valori. Per altri, se è molto importante la regia svolta dalla sede centrale, è meno presente la necessità di confronto tra i diversi sportelli, proprio per la diversità degli stessi.

[...] la bellezza di far parte di un'Associazione a livello nazionale è il fatto che c'è una rete a cui possiamo attingere in qualsiasi momento, e c'è tra l'altro una gestione unica di fatto, a livello di Bologna dove c'è la sede centrale, c'è la certezza che tutti gli sportelli seguono la stessa mission [...] di fatto ci rifacciamo allo stesso statuto e c'è una condivisione anche delle situazioni che aiuta molto da questo punto di vista.

[E5]

[...] non abbiamo una linea comune, non abbiamo un modo di operare comune e meno male che c'è Bologna che ogni tanto ci dà delle linee guida che sono... Perché sennò andremmo ognuno, secondo me eh, in una direzione diversa, perché è legata al territorio dove fai l'attività, ma è

legata anche al tipo di utenza[...] non c'è omogeneità tra gli sportello nel modo più assoluto, sicuramente è utile perché lo scambio è comunque utile con chiunque, insomma, però non fondamentale: [...] non è che... Vi è una necessità, per dire, dello sportello di avere questi contatti continui. Con Bologna assolutamente sì, tra gli altri, io vedo che siamo mondi... Completamente diversi uno dall'altro insomma.

[B5]

Far parte di una rete così grande è fonte di soddisfazione e genera un forte senso di appartenenza tra i volontari.

[...] implicazioni molto positive, che si vedono soprattutto all'assemblea di Bologna: tutti gli anni c'è l'assemblea di ADS che è un evento veramente emozionante perché tante persone...infatti si fa in un capannone... Veramente impressionante. [...] Quando ci mettiamo tutti insieme, creiamo comunque un fronte di soggetti abbastanza potente, se posso usare questo termine. Anche a livello nazionale siamo 1000 avvocati, insomma... E quello è il bello.

[A5]

[...] il fatto di non essere soli è fonte di grande rassicurazione secondo me. Cioè sapere che stai facendo una cosa che si replica anche in altre realtà d'Italia, come servizio se non altro, è... A me da molta soddisfazione.

[C4]

Infine, come già richiamato in precedenza rispetto alla campagna di advocacy volta a ottenere la residenza anagrafica anche per le persone richiedenti asilo (vedi par.6.2.6) l'impatto che un'organizzazione su scala nazionale può avere sulle battaglie che porta avanti è sicuramente maggiore rispetto a quello che può essere l'azione di una sede locale.

[...] l'associazione nazionale fa la battaglia per la residenza dei richiedenti asilo, è una cosa che io, sportello di [nome città], non avrei mai potuto fare: non avremmo avuto le competenze né giuridiche né la forza né la passione di seguire una cosa del genere. Le battaglie grosse, non le puoi condurre con uno sportello locale

[D4]

Un coordinatore sottolinea come vi sia anche un altro lato della medaglia relativo al far parte di una organizzazione nazionale, ovvero una limitazione dell'autonomia dello sportello locale.

Nel contempo forse il lato negativo è che ogni singolo sportello è un mondo a sé, perché le esperienze e le realtà delle singole città, magari mal si conciliano con una direzione unitaria... Quindi fintanto che è un

basarsi sugli stessi valori, sull'aiuto, sulla reciprocità nella collaborazione per risolvere determinate situazioni, sì. Però, a livello provinciale o comunque di singoli sportelli, magari per alcune cose si sente un bisogno di autonomia.

Intervistatrice: *Riesci a farmi un esempio?*

Faccio un esempio molto spiccio. Come associazione di [nome città] quindi solo lo sportello di [nome città], non abbiamo la possibilità, ad esempio, di partecipare a dei bandi provinciali, perché i bandi all'interno di una regione o provincia chiedono che la sede dell'associazione sia ad esempio [nome città]. In quel caso non si può accedere perché la sede, la nostra sede, di fatto è a Bologna, lo sportello di [nome città] è una sede operativa e quindi non c'è questa possibilità [...]

[E5]

6.1.9 Punti di forza e limiti delle attività realizzate

Dalle interviste emerge come i coordinatori riconoscano alcuni elementi come punti di forza dell'associazione e delle attività portate avanti, e altri come criticità.

Rispetto ai primi, un elemento che viene sottolineato è relativo alla professionalità dei volontari, che qualifica l'attività di volontariato proposta da ADS e la tipologia di aiuto.

Il punto di forza è sicuramente la professionalità, nel senso che avere un'Associazione di volontariato fatta da avvocati... è una ...differenza, ecco... Senza nulla togliere comunque a chi ti porta una coperta di notte di freddo che comunque ti salva la vita, ecco... Noi siamo un po' diversi, ecco, dal volontariato solito, perché siamo un gruppo di professionisti, con i suoi pro e i suoi contro. Ecco. Il pro è che... Senza nulla togliere a chi non l'ha fatto, però tutti i nostri volontari hanno studiato, sono tutti laureati, sono tutti professionisti in partita IVA [...] e quindi quello è il vantaggio, la particolarità.

[A5]

Un secondo elemento richiamato dai coordinatori come punto di forza riguarda le risorse umane impegnate nell'Associazione.

I punti di forza sono la bellezza delle persone che rimangono e che fanno i volontari, cioè... Non dico di me, però... Sono tendenzialmente persone... Superiori alla media, cioè, a livello di empatia, anche a livello di competenze e a livello proprio di amore che riescono a dare. Quindi, questo credo che sia la cosa più bella e che è la cosa che più ci lega: abbiamo obiettivi comuni, abbiamo una visione della vita comune, siamo pochi... Però noi pochi siamo molto uniti [...]

[B5]

[...] le persone. I volontari, l'organizzazione... I volontari. Cioè veramente se non ci fossero le persone all'interno dell'Associazione, dal primo all'ultimo, dal volontario al presidente... Questo è un punto di forza. Le risorse umane sono il punto di forza, non ci vedo altro [...]

[C4]

Viene sottolineato inoltre come elemento cruciale, la prossimità all'esperienza di vita e ai contesti frequentati delle persone cui l'Associazione si rivolge, che consente di intercettare più facilmente le persone e di svolgere un ruolo di "sentinella" rispetto a quello che accade su un territorio.

Inoltre, il tipo di attività portata avanti dallo sportello, consente di ottenere una conoscenza sulle problematiche giuridiche e burocratiche, mostrando come la legge, il sistema giuridico e burocratico impattano sulla vita delle persone che sono in condizioni di marginalità.

Io credo che uno dei nostri punti di forza reali, sia la continuità con questa associazione. Perché i nostri utenti sono persone che si rivolgono prima all'altra Associazione per avere il piatto caldo, i vestiti, l'orientamento... E che quindi sono già "filtrati", arrivano ad ADS perché conoscono l'altra realtà che è una realtà che li aiuta. Questo ci consente di essere presenti sul territorio.

[D4]

[...] le associazioni, sono le prime che iniziano a percepire cosa sta accadendo sul territorio, qual è la vera realtà, quali sono le vere problematiche, quale dovrebbe essere diciamo... Non dico la soluzione, ma il campanello di allarme "Sta succedendo questo". Perché noi come ADS per esempio, facciamo consulenza giuridica, siamo degli avvocati, però tramite le consulenze, non ci sono solamente... Tra i problemi giuridici o le problematiche che hanno le persone ci raccontano di tutto, ci raccontano anche di emarginazione, di situazioni non so... All'interno delle strutture, magari dove dormono, perché magari ci sono dei disagi, ci raccontano di tutto. Quindi riusciamo a capire, diciamo, un po' la realtà.

[C5]

L'essere una realtà consolidata, frutto di una presenza storica sul territorio, rende ADS un interlocutore importante.

Un altro punto di forza...Una storicità! Ormai siamo una realtà abbastanza consolidata sul territorio.

[D4]

[...] io ti parlo del nostro piccolo [...] a livello comunale ci considerano, siamo un'Associazione di riferimento, e il fatto di fare effettiva promozione di solidarietà sociale ci rende comunque un soggetto con cui interagire. [...] la nostra forza, in questo momento, è la visibilità e il poter essere ritenuti un interlocutore credibile, e qualificato.

[E5]

Rispetto ai limiti e alle criticità, i coordinatori sottolineano come l'attività realizzata da ADS sia un'attività di volontariato complessa, che richiede tempo, impegno e spesso tempi lunghi per potere risolvere le questioni che arrivano a sportello. Anche per questo, viene sottolineato il rischio di mettere in secondo piano l'attività di volontariato in favore degli impegni lavorativi.

A volte è un po' stressante, perché comunque... Magari distribuire pasti è una cosa meravigliosa, appagamento immediato, e uno torna a casa soddisfatto, con le braccia stanche, ecco. Con l'avvocato è un po' diverso, perché la pratica si sviluppa in un po' di mesi e...è meno di soddisfazione immediata ecco, però è tanto utile. [...] è difficile. Nel senso che... Non è un'attività di volontariato all'acqua di rose.

[A5]

Il tempo non basta mai, seguire le questioni in maniera seria è complicato, perché lo si fa per volontariato puro, sono sincero... E purtroppo spesso tendi a mettere prima le cose del tuo lavoro e poi le cose di ADS: succede a me personalmente ma noto che succede un po' a tutti, a molti dei nostri volontari.

[D4]

La specializzazione per materia giuridica richiesta ai volontari, necessaria per potere offrire consulenza legale specializzata, trova un ostacolo nella difficoltà di coinvolgere avvocati esperti in diritto dell'immigrazione.

[...] la criticità [...] sono i volontari avvocati in materia di immigrazione. Questa è una criticità che stiamo riscontrando [...] siamo carenti da un punto di vista degli avvocati [...] perché anche come figure è molto difficile trovarle, cioè anche proprio sul territorio, anche a pagarle fai molta difficoltà a trovare immigrazionisti. [...] la criticità è proprio dovuta alla mancanza di queste figure che alcune volte ci crea delle problematiche, ci crea delle problematiche perché persone che vengono a sportello non possiamo aiutarle.

[E5]

I limiti delle leggi o la presenza di requisiti burocratici stringenti, possono rendere questo tipo di aiuto impossibile. A partire da questo elemento critico, le prospettive e gli approcci da

parte dei coordinatori risultano essere diverse. C'è chi richiama la necessità di utilizzare il buonsenso da parte degli enti responsabili anche laddove la legge non arriva, evidenziando però come sia spesso difficile da trovare.

[...] lo sai che fino a quando non c'è un obbligo, cioè non è che c'è una legge che dice che il comune lo deve fare, oppure che il comune non lo deve fare e lo deve fare x, ci vuole il buonsenso, e il comune dice no non lo può fare perché magari non ha risorse [...] però sai, è difficile, perché fino a quando c'è una legge che ti tutela, noi la portiamo avanti, cioè se la legge che ci tutela, noi il diritto lo facciamo valere. In questi casi bisogna avere un dialogo con l'amministrazione, con gli enti, e cercare di trovare una soluzione di buon senso che spesso è difficile trovare, però non è che non l'abbiamo mai trovata.

[C5]

Diversamente, dalla voce di un coordinatore emerge in particolare una prospettiva diversa, che pare più restrittiva, un approccio alla tutela dei diritti che lo stesso definisce come "tecnico", che spinge a non considerare come alcuni diritti non possano essere oggetto di un'attività di tutela legale, come il diritto alla casa.

[...] il diritto alla salute è un diritto, o meglio il diritto alle cure sanitarie è sancito dalla costituzione, così come il diritto all'istruzione... Altre cose, come il diritto alla casa... Non esiste, ecco. Lo scriviamo in manifestazione sui muri però in realtà... Non c'è. E così non c'è neanche un diritto a rimanere nel territorio italiano. Noi siamo tecnici da questo punto di vista [...]

[A5]

Un ulteriore elemento di criticità sottolineato, riguarda l'impossibilità di prevenire, ovvero di potere aiutare le persone prima che si trovino a vivere in situazioni di marginalità estrema e aiutare coloro che potrebbero essere potenziali utenti.

[...] sentire le persone che spesso vengono, dicono "sì va bene c'ho la residenza, mi stanno sfrattando, son tre anni che non pago l'affitto, domani devo uscire, voi oggi non mi potete aiutare però io domani divento un potenziale vostro utente, perché vado in strada". Però noi non possiamo fare niente prima quindi è... Cioè, è umiliante a livello proprio di professione nostra non poter aiutare delle persone che anche loro hanno ragione... Oggi non ti posso aiutare però domani sì, ma scusa perché non evitiamo, perché non possiamo evitare quello che poi succede? Perché in alcuni casi è anche evitabile, attenzione.

[C5]

6.1.10 Alcune prospettive per il futuro

Dalle interviste sono emerse alcune riflessioni dei coordinatori rispetto a prospettive future e possibili miglioramenti legati all'attività di ADS.

Un primo aspetto emerso riguarda la volontà di offrire un servizio più efficiente. Questo aspetto comprende diverse dimensioni: da un lato, appare necessario collaborare in modo più strutturato con altri servizi e realtà che si occupano di persone homeless e stringere collaborazioni più strette con le istituzioni; dall'altro ancorarsi maggiormente al territorio e ragionare insieme per conoscerne i bisogni reali.

Motivare sempre di più le persone e offrire dei servizi sempre più efficienti anche nella collaborazione con altri servizi del territorio sarebbe ideale [...]

[C5]

[...] fondamentalmente vorremmo legarci più al territorio, soprattutto per portare avanti il discorso della residenza, e quindi se c'è un legame forte con il pubblico, con le istituzioni, diventa più facile. Quindi stiamo cercando di lavorare in questo senso.

[B5]

Poi ci vogliono più dormitori, e... [...] cioè ci si potrebbe ragionare insieme se sono veramente i dormitori che mancano, se sono delle altre forme di tutela che invece sono più necessarie... Magari parlare con le istituzioni potrebbe far venire a tutti delle idee più efficienti, perché parliamo di efficienza [...] bisognerebbe che anche gli enti locali capissero che bisogna che noi queste collaborazioni le rendiamo sempre più strette, per ascoltare meglio i bisogni mapparli, i bisogni. Forse nella prossima vita!

[C5]

Un altro elemento sottolineato da alcuni coordinatori attiene alla possibilità di avere delle sedi stabili, per aver maggiore autonomia e maggior visibilità.

Una cosa di cui parlavamo qualche anno fa era di creare delle sedi fisse con delle insegne, anche per avere maggiore visibilità: immagina magari al piano terra, con delle vetrine con scritto ADS e i clochard che possono entrare e ricevono assistenza legale gratuita, no? Sarebbe bellissimo!

[C4]

[...] siccome appunto siamo all'interno [nome struttura] siamo giustamente debitamente legati a questa realtà [...] vorremmo qualcosa maggiormente autonomo da gestire...e quindi ci stiamo muovendo in questo senso.

[B5]

Un coordinatore segnala il desiderio di espandere l'attività di ADS anche oltreconfine.

Sarebbe bello andare all'estero, mi viene da pensare, non so come [...] diffondere all'estero come realtà... Adesso in Italia siamo in 55 città, pensa quanto potrebbe essere entusiasmante che ADS, magari con lo stesso logo, ma con il nome magari in francese, ci fosse anche in Francia... Ti immagini? Cioè, sarebbe spettacolare, ecco.

[A5]

Poter contare su un numero maggiore di volontari, in particolare giovani, è un bisogno sottolineato da molti coordinatori per poter portare avanti le attività in modo meno difficoltoso.

Una cosa che dobbiamo fare è un reclutamento di nuovi volontari, questo è un obiettivo che abbiamo per il prossimo anno... Organizzare qualche evento di formazione magari per avvocati, sponsorizzarci un po' magari con il consiglio dell'ordine per trovare qualche nuovo volontario che ci dia un po' una mano perché siamo un po'... In difficoltà.

[D4]

[...] vorremmo, diciamo, cercare sempre di coinvolgere più volontari. È una cosa che facciamo sempre, però adesso stiamo proprio cercando di inventarci un sistema, di trovare un sistema per accattivare maggiormente... I giovani, perché ci sembra che i giovani, anche rispetto alla mia generazione ma anche a quella successiva alla mia, siano più [...] abbiano uno spessore diverso [...]

[B5]

[...] l'obiettivo è coinvolgere sempre più volontari all'interno del nostro sportello. Questo perché [nome città] ha grandi esigenze, e non sempre sono sufficienti gli operatori per far fronte agli sportelli, sia per i numeri sia per la gestione delle pratiche.

[E5]

Tuttavia, laddove la presenza di volontari è numericamente importante, i coordinatori rilevano come mantenere e sostenere nel tempo l'impegno dei volontari sia un compito impegnativo, che richiede un lavoro di motivazione e coesione del gruppo di volontari.

La criticità nell'essere in tanti è di dover fare uno sforzo ulteriore per mantenere la coesione, continuare ad attivare le persone e cercare di avere le risposte giuste agli stimoli di tutti, che non è così scontato. [...] è un lavoro quello di creare il coordinamento, è un lavoro vero e proprio quello di mantenere alta l'attenzione su ciascuna delle persone che fanno

parte di questo gruppo; quindi, continuare ad alimentare la motivazione quando si è in tanti è a tutti gli effetti un'altra attività.

[B4]

Come emerso in precedenza, negli anni i diversi sportelli di ADS sono stati testimoni di un'evoluzione dei tratti che la povertà può assumere e dei bisogni che le persone possono portare. Da questo punto di vista, alcuni coordinatori hanno rilevato come sempre di più le persone che arrivano a sportello siano persone che, senza essere senza dimora, sono in condizioni di grandi difficoltà ma che non possono essere seguite da ADS per vincoli statutari. Immaginare di ripensare lo statuto è un altro elemento emerso dalle interviste, per potere aiutare una platea più ampia di persone.

Il mio miglioramento era magari ampliare la platea dei nostri utenti anche nei confronti di questi soggetti, ma non l'ho detto perché è difficile, perché non fa parte del nostro oggetto sociale, del nostro statuto, e non ci consente appunto di ampliare a questa platea. Ma ti dico, il paradosso qual è? Che le persone che vengono quando ti senti dire "Ma allora voi a cosa servite, allora non mi potete aiutare" sono persone che non sono senza fissa dimora, hanno la dimora, hanno magari una residenza, ma rispetto... L'unica differenza che queste persone hanno con le persone che vivono in strada o che vivono nei dormitori è solamente questa.

[C5]

Sono molti, sono sempre di più quelli che vengono da noi chiedendoci aiuto e assistenza legale e ai quali noi possiamo solo dare delle indicazioni di massima per sopravvivenza dell'associazione e quindi per rispettare i principi fondanti dell'associazione.

[C4]

6.2 La voce dei volontari

In questo paragrafo si dà conto del lavoro di analisi delle interviste realizzate con i volontari degli sportelli. Le aree indagate tramite le interviste hanno riguardato: l'esperienza personale dei volontari, la dimensione valoriale e la motivazione personale, la relazione con le persone che accedono allo sportello, i bisogni e le richieste che arrivano e le difficoltà incontrate nella realizzazione della loro attività.

6.2.1 Mission e finalità delle attività realizzate

Accanto alla mission formale, esplicitata nello statuto e nei documenti di ADS, dalle interviste emergono diverse modalità attraverso cui la mission e lo scopo dell'attività di volontariato realizzata viene interpretata e vissuta dai volontari. I diversi aspetti toccati dai volontari mostrano come dietro un'unica mission a cui tutti si rifanno, molteplici possono essere i significati nella sua concretizzazione quotidiana.

La tutela dei diritti delle persone viste come particolarmente fragili è il principale scopo che ADS si propone. La funzione di tutela che i volontari possono realizzare va oltre la tutela del diritto alla difesa e la garanzia dell'accesso alla giustizia, ma copre molteplici aree.

Il diritto alla difesa di tutti deve essere garantito a prescindere dal reddito, o comunque come ti dicevo prima, da altri elementi esterni della persona che fanno sì che i senza fissa dimora difficilmente riescono ad avere una tutela da parte di un difensore, di un avvocato.

[A2]

Il nostro, diciamo così, baluardo, è quello della tutela dei diritti umani: qualsiasi persona ci si presenta davanti, sia che sia l'ultimo arrivato sia che sia il primo della classe, a noi non interessa, davanti al punto di vista giuridico tutte le persone hanno in diritto di essere tutelati e penso che il diritto alla difesa sia quello più importante oltre alla libertà ovviamente, che la Costituzione ancora ci riconosce e che penso che non ci possa togliere. [...] Tutti possono sbagliare, e quindi io non sono nessuno per giudicare, e il mio compito è [...] tutelarlo per la persona che è, per i suoi diritti che devono essere assolutamente garantiti.

[E4]

Alcuni volontari si sentono chiamati in causa di fronte ad alcune carenze del sistema legislativo, politico, amministrativo e burocratico, tentando di perseguire un ruolo attivo nel rendere effettivi diritti previsti ma che faticano a trovare un'attuazione concreta.

Se noi pensiamo a tutti i diritti bellissimi come il diritto alla salute, il diritto alla difesa, e... Potrei andare avanti, comunque sono diritti costituzionalmente garantiti, quindi a tutti, in maniera universale, cittadini italiani e non. Però poi, di fatto, nell'accedere a determinati servizi che tutelano questi diritti non è semplice [...] per cui poi all'atto pratico quando una persona va lì per esercitare un suo diritto gli viene negato.

[C2]

Quello che penso e anche un po' il motivo per cui mi sono impegnata nel... Ho voluto entrare a far parte di ADS [...] perché le associazioni di volontariato sono importantissime, nel senso che io le vedo molto come dei tappabuchi a livello sociale, perché molto spesso intervengono dove non interviene nessuno, e davvero, conoscendo determinate realtà, ti accorgi di come molto spesso anche le norme di legge siano distanti da quella che è la vita reale delle persone, o comunque a livello di prassi, di burocrazia, si creino degli ostacoli tali per cui poi effettivamente alcune persone non riescono a vedere dei diritti che gli spettano.

[C2]

Un'efficace tutela dei diritti richiede non solo di agire in protezione degli stessi ma anche in ottica promozionale e preventiva.

Un'attività di sensibilizzazione che deve essere forse il... É nello statuto, è il primo degli obiettivi che dovremmo raggiungere, perché in quanto avvocati. [...] si interviene nella fase patologica, cioè quando è inevitabile litigare, per farla molto semplice. Ma la verità è che se si potesse prevenire il tutto, cioè se si potesse quindi azionare il proprio diritto prima, rendere consapevole l'utente prima, far sì che l'utente si mobiliti prima senza arrivare appunto ad una fase malata del processo, è indubbiamente meglio.

[A1]

Il lavoro di promozione non è solo per le persone senza dimora ma è per la società, [...] la mission principale per quanto riguarda la società è far capire che ci sono dei diritti che noi diamo per scontati ma che la maggior parte delle persone non hanno, senza dimora ovviamente, e che senza le quali non possono ricostruirsi una vita e rientrare nella società.

[A3]

Tra le finalità perseguite dall'attività dei volontari viene sottolineata anche l'intenzione di essere uno strumento volto a sostenere la voce delle persone, promuovendone l'empowerment e l'autonomia.

[...] il fatto di dare voce ad una persona che non ha altrimenti gli strumenti per far valere...

[B4]

[...] la persona va resa autonoma, era questo che voleva fare ADS rendere autonoma la persona [...]

[E5]

Dalla voce dei volontari emerge quindi come l'azione promozionale sia rivolta all'esterno, finalizzata a promuovere una maggior consapevolezza rispetto a quelle che sono difficoltà e ostacoli che le persone senza dimora incontrano, ma è rivolta anche a coloro che vivono le situazioni di marginalità, affinché abbiano una maggiore consapevolezza di quelli che sono i propri diritti ed evitare così la necessità di ricorrere ad una tutela legale.

6.2.2 L'esperienza dello sportello: tratti comuni e specificità

Nonostante la diffusione nazionale dell'Associazione e la presenza degli sportelli in molte città d' Italia, dal racconto dei volontari emerge come ogni sportello presenti sia tratti comuni e condivisi, sia delle specificità: il contesto in cui in cui sono inseriti, la collocazione, le

modalità organizzative, i profili dei volontari, sono elementi la cui diversa combinazione rende ogni sportello un'esperienza unica e differente.

Ogni sportello ha le proprie peculiarità, quindi anche rispetto ai casi che noi trattiamo sono diversi rispetto magari ai casi di [nome città].

[D2]

Io sono a (dormitorio) e sono tutti sportelli abbastanza differenti.

[A3]

Come evidenziato anche dai coordinatori intervistati, la collocazione degli sportelli risponde sempre ad una logica di prossimità e accessibilità, al desiderio di avvicinarsi agli spazi e alle realtà frequentate dalle persone senza dimora. Tale logica si concretizza in modi differenti, che possiamo ricondurre a tre macro - tipologie di sportello. La prima riguarda gli sportelli che si appoggiano a servizi e realtà rivolte alle persone senza dimora (servizi di distribuzione farmaci, mense, ...).

[...] il fatto che uno dei nostri sportelli è alle cucine popolari, che sono dietro la stazione, quindi in un luogo di passaggio, nel senso che se anche la persona va lì per mangiare...adesso no perché abbiamo gli appuntamenti⁴⁰, ma prima sì, magari si fermava anche a sportello appunto per fare quelle due chiacchiere. Quindi sì, anche la posizione è molto strategica diciamo.

[E1]

[...]lo sportello avviene durante la distribuzione dei farmaci [...]

[A3]

Noi avevamo, o avremo ancora non lo sappiamo, ma non l'abbiamo adesso, la sede presso un ospedale che è specializzato in salute dei migranti.

[B1]

Una seconda tipologia comprende gli sportelli realizzati all'interno dei dormitori, a cui accedono solo gli ospiti delle strutture.

[...] noi possiamo assistere solo gli ospiti di [dormitorio] nessun esterno, e sono seguiti sempre da Assistenti Sociali interni. Quindi noi arriviamo e sappiamo già che c'è quella determinata persona, che ha quella determinata storia, e abbiamo tutto molto più chiaro rispetto che [negli altri sportelli] [...] [dove] invece è un lavoro a 360 gradi [...]

40 L'intervistato fa riferimento alla modifica dell'organizzazione dello sportello con l'inserimento degli appuntamenti resa necessaria dalla situazione sanitaria causata dal Covid-19

[A3]

Un'ultima modalità è rappresentata da quello che si potrebbe definire come "sportello itinerante", un'altra modalità di avvicinarsi alle persone e andare laddove le persone vivono. Si tratta di uno sportello che viene svolto nel periodo estivo recandosi negli accampamenti informali in cui vivono le persone impiegate come lavoratori stagionali in campo agricolo.

[...] in agosto non ci verrebbe nessuno allo sportello, dato che l'orario di lavoro ovviamente non si ...diciamo il loro orario di lavoro non gli permetterebbe di venire a sportello; quindi dobbiamo essere noi ad andare da loro.

[D2]

Quando noi andiamo al ghetto o siamo andati in pista o quando io ho fatto sportelli anche nei camper, quindi in quel caso, abbatti un po' la distanza. È sempre un entrare nel loro modo di ... Cioè in quel caso sono loro che accolgono te a casa loro. Quindi comunque loro hanno bisogno di te perché hanno bisogno di... Cioè, hanno bisogno di aiuto, hanno bisogno di qualcosa che ti chiedono, però sei tu che vai da loro e sono loro che accolgono te.

[D1]

Come viene sottolineato dal volontario, lo sportello itinerante ribalta la logica tipica dello sportello in cui si aspetta che la persona che ha un determinato bisogno si muova verso lo sportello, e si va invece incontro alle persone laddove esse vivono, in uno sforzo attivo che riduce le distanze. Nonostante lo sforzo di avvicinarsi al mondo delle persone in situazioni di grave marginalità e di non porre nessun tipo ostacolo all'accesso, alcune situazioni richiedono uno sforzo ulteriore nella direzione di una maggiore accessibilità.

Anche rispetto all'organizzazione e al funzionamento degli sportelli, l'esperienza dei volontari presenta a fianco di elementi comuni, alcune specificità. Un primo aspetto che emerge dalle interviste attiene all'esistenza di regole e prassi condivise dai vari sportelli.

Esistono infatti regole tassative, condivise a livello nazionale, a cui tutti i volontari devono attenersi: innanzitutto il servizio svolto dall'Associazione è rivolto esclusivamente alle persone senza dimora; emerge inoltre il tema del divieto di procacciamento, una regola presente anche nel codice deontologico forense, che vieta nel caso specifico di accaparrarsi clienti mediante l'attività di sportello, e la gratuità dell'attività prestata.

[...] perché come tu ben sai, non soltanto noi possiamo tutelare solo, e siamo autorizzati dai nostri consigli dell'ordine a tutelare, solo le persone senza fissa dimora [...]

[C3]

[...] c'erano stati alcuni colleghi che avevano ritenuto la nostra attività fosse accaparramento di clientela, e avevano richiesto all'ordine di valutare questa condotta perché ritenevano che fosse accaparramento. In realtà noi non ho accaparriamo nessun cliente nel senso che anche nei casi di gratuito patrocinio che può essere sostenuto dall'utente lo versiamo in beneficenza all'Associazione quindi sostanzialmente non abbiamo mai nessun ritorno economico, né abbiamo alcuna idea di accaparramento, anzi.

[A2]

[...] è vietato fare procacciamento, quindi questa cosa è ancora più, secondo me, bella, no? Perché ci possono essere quelli che vengono magari con l'intenzione di comunque portarsi un po' di clientela, poi quando capiscono che è assolutamente vietato, verrebbero cacciati dall'associazione come sono stati alcuni, se ne vanno in quattro e quattr'otto [...]

[B1]

A fianco di queste regole universalmente condivise, proprio l'unicità di ogni sportello può richiedere di introdurre prassi e regolamenti che rispondono a specifiche necessità del contesto e aiutino ad una gestione del servizio più efficace. Ad esempio, la necessità di gestire bene il tempo a disposizione ed essere in grado di ricevere tutte le persone a sportello nel giorno in cui si presentano, ha spinto alcuni sportelli a definire un tempo massimo a disposizione per ogni colloquio.

[...] abbiamo fatto un'altra formazione chiedendo esplicitamente ai volontari di tenere comunque un limite temporale a testa, non con l'orologio, però veramente ci sono state delle volte in cui una persona stava dentro 40 minuti e questo non era giusto. Quindi era importante dare dei limiti [...]

[E3]

L'accesso allo sportello è libero: chiunque vi può accedere e non è richiesto un appuntamento.

[...] abbiamo due ore, lavoriamo senza appuntamento proprio per policy, perché avevamo notato che prendendo appuntamento non si presentava mai nessuno e si presentava gente diversa, quindi abbiamo detto va bè, ...

[E3]

Emergono tuttavia modalità diverse di regolare il flusso di persone: in alcuni casi le persone prendono un numerino e attendono in base all'ordine numerico; in altri si procede in modo più libero e le persone vengono chiamate in base all'ordine di arrivo; in altri ancora ci si affida all'auto-organizzazione.

È organizzato come un tipico sportello, quindi uno prende un bigliettino in questa grande struttura molto bella, si mette in fila, c'è una porta

chiusa, una porta che si apre, entra uno, si richiude la porta, poi esce il soggetto, la porta si riapre e entra un altro. Quindi in realtà è una specie di ambulatorio.

[B3]

[...] non si andava su appuntamento, nel senso che le persone suonavano al citofono e noi aprivamo, e si mettevano lì ad attendere, quindi lo chiamavamo in base all'ordine di arrivo.

[C2]

[...] anche per far autogestire le persone, cioè, se sei dentro una stanza ti autogestisci, devi responsabilizzare anche l'utenza in questo senso, non sono io che ti dico a bacchetta come i bambini "prima tu, prima tu", autogestitevi siete adulti, chi prima chi dopo tanto noi siamo qua.

[E3]

6.2.3 I volontari: eterogeneità dei ruoli e dei profili

Oltre alla regolamentazione dell'accesso, vi sono altri aspetti relativi all'organizzazione degli sportelli, come la divisione dei ruoli tra i volontari e la definizione dei momenti di vita dello sportello, che possono presentare caratteristiche differenti.

Alcune sedi si organizzano in modo da specializzare o i giorni di apertura o di organizzare la presenza dei volontari secondo la specializzazione giuridica per offrire una consulenza che sia il più possibile qualificata.

È come se fosse un grosso studio legale [...] perché effettivamente il coordinatore se sa che ci sono delle materie specifiche in cui un volontario è più o meno ferrato o comunque se c'è un'esigenza specifica, cerca anche di dirottare per quanto possibile, e dove numeri lo consentono [...] io sono anche contenta di questo, nel senso, si riesce ad avere una sorta di settorializzazione professionale che può tornare utile in un certo senso. [...] Torna utile anche una certa esperienza in certi campi, soprattutto quando c'è da, passami il termine, da litigare, un attimino di esperienza in più torna utile quando bisogna fronteggiare le controparti.

[A1]

[...] ad ogni sportello si cerca di essere coperti con tutte le varie branche del diritto perché non siamo tuttologi chiaramente, e quindi si indirizza il singolo utente all'avvocato che si occupa della sua area.

[A2]

Questa modalità di specializzazione degli sportelli spesso va di pari passo con la presenza dei volontari di accoglienze che svolgono il ruolo di "filtro".

Tale ruolo assume una rilevanza significativa, perché è il momento della prima valutazione della situazione e del bisogno portato dalla persona e in cui si verificano i requisiti per l'accesso al servizio (l'essere o meno persona senza dimora) e, laddove necessario, si invia all'avvocato. Come sottolineato anche dai coordinatori, non sempre infatti è necessario il colloquio con l'avvocato, in alcuni casi tutto si conclude con il primo momento di ascolto.

Io sono una volontaria di accoglienza, nel senso che... [...] abbiamo un po' un ruolo di filtro, nel senso che accogliamo le persone che si presentano in sede, e ascoltiamo la loro storia, quindi cerchiamo di capire qual è la loro esigenza o il loro problema, e quindi così siamo in grado di indirizzarle o meno da uno degli avvocati volontari che è in turno quel giorno allo sportello. Molte volte questo passaggio non è necessario, nel senso che spesso riusciamo anche noi volontari dell'accoglienza ad aiutare la persona o anche a capire se eventualmente può essere presa in carico dall'Associazione, perché appunto noi per statuto possiamo prendere in carico soltanto persone che sono senza fissa dimora, quindi dobbiamo anche capire se la persona che abbiamo davanti è una persona senza fissa dimora o meno. E quindi se riusciamo già noi ad aiutare questa persona nella fase di questo piccolo colloquio iniziale ad indirizzarla, facciamo così, altrimenti la mandiamo dall'avvocato che la prende in carico.

[C2]

[...] arrivano veramente tante persone, non solo senza dimora; quindi, la prima parte dello sportello è scrematura [...] Ovviamente la consulenza si fa a tutti, però come assistenza legale poi dobbiamo concentrarci solo sui senza dimora.

[A3]

Il vissuto relativo a questo momento dell'attività di sportello e il significato che vi viene attribuito è interpretato in modo diverso dai volontari: alcuni lo interpretano in senso più tecnico (ad esempio viene utilizzata la parola accettazione per definirlo) come fase necessaria a verificare i requisiti per accedere al servizio; altri riconoscono come sia un momento di ascolto molto importante, che può aprire ad una dimensione di fiducia da parte delle persone che arrivano allo sportello.

Ci sono questa serie di volontari che fanno d'accettazione, nel senso che fanno una chiacchierata con l'utente, chiedono sostanzialmente di cosa si tratta verificano che sia un soggetto che possa usufruire del nostro servizio; perché tanti passano ma non hanno i requisiti però ci provano [...]

[A2]

[...] penso che sia un momento molto importante anche perché le persone che vengono, molte si aprono proprio, cominciano a parlare, o stanno lì un sacco di tempo... Loro quindi si sentono anche libere di parlare e di affidarsi a noi, alle persone che hanno di fronte. Quindi penso

sia un momento anche molto bello, anche per noi volontari che... Insomma, ovviamente siamo contenti quando riusciamo effettivamente ad aiutare queste persone ma è anche proprio una crescita per noi.

[C2]

Come emerge dalle interviste, un momento di ascolto e un aiuto viene comunque garantito a tutte le persone che arrivano, indipendentemente dall'essere o meno una persona senza dimora. Questo requisito, infatti, risulta stringente rispetto all'attività di tutela legale che viene prestata in modo rigoroso esclusivamente alle persone senza dimora.

Noi possiamo difendere soltanto senza fissa dimora, quindi tutto quello che sono persone che anche se sono in fasce di povertà ma hanno dove vivere stabilmente noi non possiamo prenderli in assistenza però ovviamente possiamo quantomeno dare un primo consiglio, proprio un consiglio, e poi gli spieghiamo come funziona richiedere di incontrare un avvocato in gratuito patrocinio.

[B2]

Laddove è previsto un filtro iniziale, gli avvocati si occupano solo di coloro che hanno effettivamente un'esigenza legale.

Io faccio penale e quindi quelli che hanno problemi di carattere penale vengono indirizzato a me.

Intervistatrice: Quindi a te arrivano le persone che hanno passato il filtro e hanno quindi delle richieste strettamente legali?

Sì sì sì esatto

[A2]

Ma non sempre è prevista questa distinzione tra un primo momento di ascolto e di "scrematura" e un secondo momento di consulenza legale; infatti, in alcuni sportelli, anche gli avvocati volontari sono impegnati da subito a ricevere chi arriva. La scelta di strutturare o meno lo sportello prevedendo un filtro iniziale può rispondere da un lato ad una logica di efficienza ed è possibile con un numero alto di volontari: può essere portata avanti soprattutto in sportelli più grandi in termini di numero di volontari e quindi anche di giorni di apertura.

Ma, come viene sottolineato, ci dice anche che può essere una precisa scelta di policy. Le scelte organizzative non sono neutre e possono in realtà rispondere ad una precisa interpretazione del ruolo di volontario in questo contesto.

[...] io so che in altri sportelli fanno lo sportello filtro, cioè... La nostra policy è diversa perché [...] quello che porta avanti il coordinatore è che tutti devono vedere, cioè non è che la povertà non deve arrivare

all'avvocato X... L'avvocato X, anche se si occupa soltanto di problemi bancari etc, deve avere la visione della realtà delle persone che si presentano, perché... Perché sì, perché se no si fanno gerarchie.

[E3]

Un altro elemento di diversificazione nelle esperienze dei diversi sportelli riguarda i volontari che, come accennato anche dai coordinatori, presentano carattere di eterogeneità. In alcuni sportelli i volontari sono esclusivamente avvocati e non esiste la figura del volontario di accoglienza, in altri contesti, i volontari di accoglienza sono persone con una formazione e un background giuridico, in altri casi ancora, vi sono volontari con una formazione di tipo sociale o in ambito clinico e psicologico.

Il vissuto dei volontari rispetto a questa eterogeneità, e in particolare quando vi è una compresenza di avvocati e volontari con una formazione di tipo umanistico, non è univoco. Per alcuni questa dimensione non appare come particolarmente significativa.

Bè sicuramente sì, aiuta, perché comunque ti dico, io studio giurisprudenza ma non è che sai veramente le cose, tu le studi sui libri e poi ti viene la persona con provvedimento e tu puoi anche aver passato l'esame con 30 ma ti giuro che non sai che pesci pigliare. Quindi da quel punto di vista secondo me quando sei assistente dell'avvocato diciamo, poco cambia essere una o un'altra qualificazione,

[E2]

Altri volontari, invece, ne sottolineano il contributo positivo, sottolineando come la formazione specifica e sensibilità differenti possano fornire strumenti diversi per affrontare particolari situazioni.

Intervistatrice: Ma il fatto che siete figure professionali diverse come la vedi?

Assolutamente positivo perché comunque sono competenze totalmente diverse, per cui mentre magari lo psicologo ha bisogno del legale perché ovviamente dal punto di vista giuridico è necessario conoscere la norma [...] però d'altra parte anche il legale necessita per esempio dello psicologo oppure del volontario che ha contatti con l'assistente sociale. Per esempio, quando ci capitano casi particolari, quando si ha a che fare con i minori, è importante avere anche la figura dello psicologo, del sociologo, oppure non so, l'assistente sociale con cui possiamo parlare etc...

[E4]

Avere anche una sensibilità diversa, quindi essere psicologo o aver studiato in branche diverse sicuramente è positivo perché comunque parte del colloquio è anche se vuoi ... Di empatia, di capire che persona hai davanti, che problematiche ha [...] cioè devi un po' toglierti sia

dall'essere troppo compassionevole sia dall'essere troppo duro, non so se mi spiego. Per cui secondo me uno psicologo ha questa capacità in più di gestire meglio la persona nella sua umanità se vuoi, quindi sicuramente è positivo.

[E1]

[...] quando arrivano volontari che non sono studenti di giurisprudenza, ci si apre il cuore, perché abbiamo fatto capire a qualcuno che non è del settore quello che facciamo, che non siamo dei pazzi [...]

[A3]

La compresenza di più professionalità è anche visto come un aspetto di cui prendersi cura, che richiede attenzione e rispetto reciproco.

Ogni professionalità ha dei limiti e non si può scavalcare questo limite perché così come io non posso permettermi di dare informazioni su questioni penali troppo approfondite che non conosco, allo stesso modo un'altra professionalità non può scavalcare un limite che anche se è poco visibile va a inserirsi nella vita altrui: si deve fare molta attenzione alla competenza che si ha e alla settorializzazione, quindi va bene collaborare ma la collaborazione serve soprattutto perché ognuno è specializzato in una certa area, altrimenti si fa confusione [...]

[E3]

6.2.4 Chi accede (e chi no) allo sportello di ADS: profili e biografie

Se da statuto ADS si rivolge alle persone senza dimora e alle vittime di tratta, l'esperienza dei volontari conferma quanto emerge anche dalla prospettiva dei coordinatori, ovvero che si tratta di una realtà assai più complessa e variegata, in cui la popolazione intercettata dallo sportello comprende una fascia molto ampia di persone che vivono in situazioni di marginalità e di povertà.

Un primo aspetto che emerge dalle interviste è che, così come per altri aspetti organizzativi, la collocazione degli sportelli incide sulle sue caratteristiche e i profili della popolazione che vi accedono: essere in una determinata città, avere lo sportello vicino ad un servizio, sono riconosciuti essere, dai volontari, elementi significativi nel caratterizzare le persone che accedono a sportello.

Considera che noi facciamo consulenza nella stessa stanza di (nome associazione che si occupa di diritto dell'immigrazione) [...] Quindi, diciamo, c'è un giro di persone bisognose di permessi di soggiorno che va lì. Credo che la nostra attività [...] sia un po' condizionata da questa cosa qua, però è una mia percezione [...]

[B3]

[...] è un dormitorio di emergenza sanitaria. Quindi... Nel quale ci sono realtà piuttosto particolari di tossicodipendenza, di dipendenza dall'alcol, problemi sanitari di ogni genere, spesso disturbi mentali o anche problemi fisici di vario genere.

[C3]

Significativo a questo proposito anche quanto riportato da un volontario che ha svolto nel tempo l'attività di volontariato con ADS in due città molto diverse tra loro.

Nel senso che a [città] essendo un centro così piccolino [...] le strutture che ci sono per fortuna riescono ad accogliere, che siano laiche o Caritas, riescono a accogliere tutti i senza fissa dimora, quindi è rarissimo vedere una persona in strada. Noi come associazione seguivamo magari persone senza una residenza ma intesa come requisito formale, perché per esempio erano inseriti dalle suore in qualche progetto, non so, le ragazze tolte dalla strada, quelle che sono in protezione, oppure qualche... non so, persona che veniva presa dalle suore per svolgere qualche lavoretto, quindi in quella fase in cui non erano ancora seguiti con il patrocinio a spese dello Stato [...] queste persone erano nel limbo quindi noi le accoglievamo e le seguivamo. Ma era raro trovare i clochard per strada [...] erano... Eccezioni [...] era una situazione completamente diversa. Tantissime donne, italiani, molto diverso da lì insomma [...] le tematiche sono diverse, qua c'è moltissima più immigrazione e diritto penale, lì potevano essere questioni magari della signora che arrivava dalla Romania e aveva per esempio desiderio di unire i contributi, quindi magari si faceva una consulenza sul previdenziale... O magari una separazione, perché il marito era rimasto che ne so, in Nigeria... Quindi era proprio anche la materia diversa, qui ci sono molte persone con precedenti penali e anche moltissimi immigrati ovviamente.

[B4]

Quindi anche le città in cui gli sportelli sono collocati incidono sulla tipologia di persone che si rivolgono ad ADS, riflettendo in qualche modo i bisogni e le risorse presenti in un determinato contesto. Chiaramente la diversificazione dei profili porta anche ad una diversificazione delle richieste e dei bisogni che queste persone portano, ma questo aspetto verrà approfondito in seguito (vedi par. 6.2.2.3).

Un tema che emerge con forza dalle interviste ai volontari riguarda l'eterogeneità della popolazione che viene intercettata dagli sportelli.

Negli sportelli in realtà l'attività... la cosa che più stupisce è che non c'è un utente tipo, nel senso che c'è una varietà infinita di persone che hanno bisogno.

[A1]

Guarda la platea è molto eterogenea.

[B1]

La cosa che mi ha molto colpita dall'inizio è che io ho sempre creduto che si trattasse o di persone anziane o di persone straniere no? Esclusivamente. Invece devo dire che questa cosa è molto trasversale: ci sono tanti giovani, tanti, tanti stranieri ma anche tanti italiani, persone anziane ma anche persone di mezza età che hanno perso il lavoro, che... Che per motivi dei più vari si sono trovati a perdere tutto.

[C3]

I volontari, tuttavia, distinguono alcune categorie specifiche, maggiormente ricorrenti nella loro esperienza, che vanno a comporre un caleidoscopio di profili di colorazione e composizione variabile nei diversi sportelli.

In particolare, i volontari ricordano la presenza di donne e persone di origine straniera, tra cui molti giovani, e molte persone che non sono senza dimora ma che vivono situazioni di gravi marginalità.

In alcuni sportelli la presenza delle donne è numericamente significativa e i volontari riportano diverse situazioni affrontate a sportello riguardanti donne senza dimora.

[...] una ragazza camerunense che purtroppo è uscita dal dormitorio, perché comunque era finito il tempo di permanenza massima, perché lì sono massimo un anno più piccole proroghe, ed è stata vittima di violenza sessuale in strada... Quindi abbiamo dovuto avviare tutto il procedimento penale [...]

[A4]

[...] una mamma [...] praticamente questa donna, non anziana, forse 40, 45 anni, viveva in macchina perché dopo che aveva perso il lavoro le hanno tolto prima la casa, poi le figlie, poi si è ritrovata a vivere in macchina e si è rivolta a noi successivamente ad un'aggressione che ha subito di notte, mentre viveva in macchina.

[D4]

Altri volontari, al contrario, sottolineano come nella loro esperienza sia una popolazione minoritaria e non significativa, e attribuiscono questo dato ai tratti estremi che connotano la vita di strada.

Poi non so se te l'hanno detto, il fatto che sia pesante te lo denota da un punto di vista statistico la nostra utenza, cioè quasi 80% è maschile, perché le donne in strada non reggono.

[B1]

Le persone di origine straniera sono un altro target di persone raggiunto da ADS e in alcuni sportelli rappresenta una parte maggioritaria delle persone che vi accedono. All'interno di questa ampia categoria vengono distinti profili diversi: persone all'interno dei percorsi di protezione internazionale o che ne sono usciti, persone che incontrano difficoltà nelle pratiche di rinnovo del permesso di soggiorno, persone appena arrivate in Italia fino a casi di apolidia.

Prima del Covid erano solo immigrati diciamo... Il 95% della nostra utenza era composta da migranti.

[D2]

[...] in generale l'utenza è fatta di stranieri, gli italiani sono pochini in [dormitorio] [...]

[A4]

[...] per la maggior parte sono richiedenti asilo e queste persone vengono o per chiedere la protezione o per impugnare un provvedimento di diniego, oppure per chiedere l'iscrizione anagrafica, perché poi attraverso l'iscrizione anagrafica hanno accesso, come dicevo prima, al Sistema sanitario.

[E4]

[...] vengono anche persone appena arrivate in Italia che non sanno parlare bene la lingua, quindi comunichiamo in inglese, sono un po' spaesati [...]

[C1]

Bè c'era questa ragazza apolide, in realtà non era venuta direttamente lei perché...era venuta questa persona di una parrocchia che l'aiutava etc...e tutto devo dire, quella mi aveva colpito perché l'apolidia è l'annullamento dei diritti perché se tu sei apolide e non sei un apolide riconosciuto il tuo mondo è molto piccolo, non puoi uscire dal paese, non puoi accedere ai servizi essenziali, non ti puoi sposare se sei un apolide non riconosciuto, non puoi riconoscere i tuoi figli, sono delle cose che ti lasciano completamente esterrefatto...

[B2]

Tra le persone di origine straniera, alcuni volontari riportano la presenza significativa di ragazzi e ragazze molto giovani, persino minorenni.

[...] quelli che seguo io sono ragazzi molto giovani, in particolare sono ragazzi che sono del 1996/1995 addirittura del 1999. E hanno tutti problemi con il permesso di soggiorno.

[A4]

Abbiamo conosciuto allo sportello un ragazzo che era minorenne, cioè ci siamo accorti quando è venuto allo sportello che era minorenne. Quindi

[...] in realtà era già seguito, aveva un permesso di soggiorno, quindi diciamo noi l'abbiamo semplicemente intercettato per strada per farti capire, però aveva un tutore, aveva tutto... Era solo che era finito in strada e quindi l'abbiamo trovato.

[D1]

Così come richiamato da alcuni coordinatori, l'eterogeneità viene anche descritta come esito di un'evoluzione dei profili delle persone che accedono ad ADS, evoluzione riscontrata soprattutto dai volontari attivi da più anni nell'Associazione.

Soprattutto poi negli ultimi anni c'è stata comunque una situazione di crisi che ha portato persone che fino a qualche anno fa erano in una situazione o di agio o comunque erano sopra la soglia di povertà, magari a cascare sotto per o la crisi, o magari a volte ci sono capitati casi di persone che magari avevano delle debolezze, delle vulnerabilità psicologiche, è successo qualche cosa e sono franate nella... Nell'indigenza [...]

[B2]

L'eterogeneità delle biografie di coloro che accedono agli sportelli, e la conseguente complessità nell'identificare un "profilo tipico" della persona senza dimora, sembra contrastare con quello che è lo stereotipo dell'homeless, così come racconta in modo puntuale questo volontario.

Io quando ero ragazzina a [nome città] c'era una persona con tutte le campanelle in testa che faceva il matto, lo chiamavano, ed era un clochard e stava in piazza [nome piazza], ed era diventato famoso, stava pure nelle guide, andavano a vederlo pure i turisti perché era una persona sempre di buon umore, che canticchiava, era proprio buffo, no? Un po' tipo clown, piccino, e... Quindi poi c'era questa leggenda metropolitana non solo su lui, ti ho fatto il caso concreto [...] che alcuni senza fissa dimora lo facciano come filosofia di vita perché decidono che non gli va di stare dentro il sistema... E quindi, tipo, come se fosse una forma di illuminazione. Ma è evidente che questo è proprio un pregiudizio e una leggenda metropolitana perché nessuno per scelta [...] farebbe mai una scelta così difficile di andare a stare male con gli agenti atmosferici, il freddo, la pioggia, senza un tetto, da solo per strada, subire comunque le angherie della gente che ti deride [...] ad avere comunque delle forme di violenza, perché è un ambiente, comunque, che potrebbe essere l'animale dentro la foresta no? Cioè è evidente che nessuno lo farà mai per scelta [...]

[B1]

L'evoluzione dei profili delle persone che si rivolgono e chiedono aiuto ad ADS interroga profondamente i volontari su un duplice fronte: da un lato su come poter rispondere a chi arriva allo sportello ma non può essere seguito da ADS, mantenendo però fede allo statuto e alla mission dell'Associazione (così come sottolineato anche dai coordinatori); dall'altro, su come intercettare coloro che non riescono ad arrivare allo sportello di ADS, ma ne avrebbero bisogno. Tra questi, vengono nominate le persone vittime di tratta: sono esplicitate nello statuto di ADS tra coloro cui l'associazione si rivolge, insieme alle persone senza dimora, ma non sono una presenza significativa nelle attività di sportello.

Chi deve fare una vita così faticosa in cui... [...] molti di loro non si avvalgono delle tutele legali che hanno, e quindi noi quel tipo di platea vorremmo andare un po' anche a raggiungere per passaparola, perché si sentono dimenticati dal mondo e non sanno neanche più di avere dei diritti, mentre ce li hanno, e noi vorremmo tutelarli.

[B1]

[...] l'esempio classico è quello delle prostitute di strada, lì, loro ovviamente per noi sarebbero un'utenza, come dire, che potremmo seguire perché sono senza fissa dimora, ma loro da noi non vengono proprio, perché hanno anche paura ad esercitare i propri diritti oltre a non saperlo.

[B4]

[...] nel carcere gli ADS non ci sono, perché il suo intervento è un intervento nel sociale, sul territorio. Però nel carcere c'è una grande massa di detenuti che sono senza fissa dimora. Ora, nelle grandi carceri [...] ci sono molte associazioni che si occupano di loro. Però c'è una grande realtà di senza fissa dimora in carceri più piccoli, periferici, meridionali, dove probabilmente ci sarebbe bisogno di andare, attivare uno sportello.

[B3]

Dai racconti dei volontari emerge quindi una realtà complessa cui contribuisce da un lato il fatto che i confini della popolazione delle persone senza dimora abbraccino situazioni assai eterogenee, dall'altro, che la fascia di popolazione che vive in situazioni di marginalità e di povertà sia aumentata negli anni assumendo nuove caratteristiche.

Tutti questi aspetti interrogano molto l'attività quotidiana dei volontari, che si trovano a coniugare la mission di ADS con la complessità della realtà che gli sportelli intercettano, cercando di dare una risposta che sia coerente con il loro impegno e con i confini che questa richiede ma interrogandosi anche sul senso del proprio agire quotidiano.

6.2.5 Come e quando le persone intercettano ADS all'interno dei propri percorsi di aiuto

Le modalità e il momento in cui le persone si rivolgono allo sportello sono una lente interessante sulle traiettorie e i percorsi di aiuto delle persone che vivono situazioni povertà estrema.

Le modalità attraverso cui le persone arrivano a rivolgersi ad ADS risultano essere diverse.

In alcuni casi, la prossimità dello sportello presso alcuni servizi gioca un ruolo determinante nell'avvicinare le persone, talvolta facilitato anche dal passaparola.

[...] il fatto che uno dei nostri sportelli è a (servizio mensa rivolto a persone senza dimora) che sono dietro la stazione quindi in un luogo di passaggio, nel senso che se anche la persona va lì per mangiare [...] magari si fermava anche a sportello appunto per fare quelle due chiacchiere. Quindi sì, anche la posizione è molto strategica diciamo.

[E1]

[...] a differenza di altri sportelli le persone vengono per i farmaci e poi vedono che c'è anche lo sportello legale e si fermano e dicono "Ah ho anche un problema legale" [...]

[A2]

[...] arrivano sia perché poi, sai, si sa, facciamo parte non so se tu hai mai visto quel libretto che gira nelle città "Dove andare per"⁴¹, noi siamo ovviamente inseriti come Assistenza legale, quindi magari poi c'è un... Un passaparola, questo genere di cose qua.

[B2]

In questi contesti, all'accesso spontaneo si affianca anche l'invio da parte degli operatori coinvolti in questi servizi.

Noi lo sportello ce l'abbiamo all'interno di [Servizio che si occupa di povertà] quindi capita anche... Alcuni utenti sanno che stiamo là etc... A volte capita invece che magari vengono perché indirizzati dagli assistenti sociali o dal personale sanitario [...]

Intervistatrice: Intendi assistenti sociali interne al servizio?

Sì sì, non mi sembra ci siano stati casi di invii esterni... Forse una volta da... Ma tendenzialmente no, è improbabile.

[B2]

41 "Dove andar per" è una piccola guida tascabile realizzata dall'Associazione delle diverse città in cui è presente. Contiene informazioni sui servizi e le associazioni che nel territorio specifico offrono qualcosa per le persone senza dimora e viene distribuita gratuitamente oltre che allo sportello anche agli enti pubblici e alle diverse realtà che si occupano di persone senza dimora.

In altri casi sono invece gli operatori dei servizi o di realtà del terzo settore esterni alle strutture in cui vi è lo sportello a giocare un ruolo importante nell'inviare le persone cui si ritiene abbiano bisogno di una consulenza legale.

Li mandano principalmente i servizi informali, tipo quelli che danno da mangiare, le mense, cioè sono istituzionali ma nel senso che non sono gestiti dal comune fai conto, sono associazioni di volontariato che danno da mangiare, la Caritas, sono "altro" [...]

[E3]

[...] semmai è l'assistente sociale che aiuta l'utente ad avere un supporto legale se pensa che ci sia necessità. Non siamo noi a segnalarlo ma il contrario, è l'assistente sociale o il mediatore culturale che porta l'assistito di turno ad avere una consulenza legale gratuita perché da quello che gli ha raccontato la persona, probabilmente ci sono delle tematiche penali, civili, amministrative... Di diritto dei migranti o quant'altro.

[B1]

Oltre alle modalità con cui le persone arrivano allo sportello, dalla voce dei volontari emerge un ulteriore elemento che riguarda il momento in cui le persone arrivano a rivolgersi ad ADS all'interno di un più ampio percorso di aiuto, quando questo percorso c'è. Infatti, nonostante gli ostacoli e le barriere che rendono complicato l'accesso ad alcuni servizi, emerge anche come in molti casi questo accesso ci sia, ma il sistema di aiuti intercettato non risulta essere efficace. Spesso le persone che arrivano a sportello hanno avuto o hanno dei contatti con altri servizi (i servizi sociali, il sistema di aiuto rivolto alle persone senza dimora, ...) ma emergono delle criticità rispetto ai percorsi di aiuto e delle distorsioni nel funzionamento del sistema disposto per rispondere a questi bisogni, che li porta a rivolgersi ad ADS spesso (come verrà approfondito paragrafo 6.2.2.3) anche per richieste che non sono di natura legale.

Rispetto a questi aspetti, dalle interviste è possibile rintracciare in particolare tre elementi: la necessità di rinunciare ad aiuti e sostegni informali, all'interno della rete amicale per esempio, per poter accedere al sistema di aiuti formale; il dover rinunciare alla possibilità di essere accolti in dormitorio se si vuole lavorare, in quanto la struttura e l'organizzazione non si concilia con quelle che possono essere le esigenze di chi lavora all'esterno, e la pericolosità con cui viene percepito il dormitorio; il non agire in ottica preventiva. Così come evidenziato dalla voce di alcuni coordinatori, anche dall'esperienza dei volontari emerge infatti come spesso non si riesca ad intervenire prima che la situazione sia giunta al limite.

E poi un'altra cosa [...] è che tutte le persone che fanno la richiesta di residenza devono dimostrare di vivere a [nome città] Allora fino a qualche anno fa bastava un'autodichiarazione: cioè "io sto a [nome città], frequento il posto x, vado alla mensa qua". Qualche anno fa è stato introdotto il fatto che deve essere dimostrabile, per cui cosa succede: [...] la persona fa richiesta, e deve allegare i documento di identità o anche se

scaduto, o qualcosa, il permesso di soggiorno, codice fiscale, patente, nel caso le denunce di smarrimento, e poi tutto ciò che dimostra che tu sei a [nome città], quindi: vai a mangiare alla cucine, ok, dimostramelo, fatti fare dei buoni che vengono timbrati ogni volta così mi dimostri che marzo, 1, 2, 3, 4, ... Aprile, 1,2,34... Poi deve essere continuativa, quindi non basta se tu farai richiesta a marzo e hai il bollettino di marzo, deve essere da prima, quindi molto spesso uno è in strada da 2 giorni "Eh devi aspettare di stare peggio", devi fare almeno due mesi così.

E poi magari anche solamente la dichiarazione di dove dormi, devi proprio scriverlo, quindi noi dobbiamo chiedere alle persone "Scusa dov'è che dormi?" "Fuori" "Sì ma fuori dove?" "Sotto il ponte x" perché poi serve perché mandano la polizia a controllare. Il problema è che la polizia va a controllare di notte, quindi sicuramente non è come per noi che vengono alle 2 del pomeriggio perché tu segni l'orario ..no. Non si sa quando vanno a controllare in questi benedetti 45 giorni, peraltro appunto un tempo molto lunghi, no? Perché tu mandi la richiesta, entro 48 ore sei iscritto, ma c'hai i controlli per 45 giorni. 45 giorni in cui tu devi dormire fuori per forza perché se trovi il posto dall'amico è peggio, perché non ti trovano e perché tu dormi dall'amico allora non sei un senza dimora, ce l'hai il tetto, la residenza non te la do: devi fissarla nel posto in cui dormi, ma il problema è che il posto in cui dormi è dell'amico, magari l'amico non è il proprietario, chi ho ospita non è che può far fissare la residenza, quindi diventa veramente un meccanismo così. [...] loro devono stare 45 giorni nello stesso punto. Tra l'altro con le foto, perché poi ultimamente c'erano le foto...

Intervistatrice: Chiedono la prova fotografica?

Sì, non è scritto, però senza quello ti chiedono un'integrazione. Volendo anche google maps, diventa complicato[...] ultimamente per tagliare la testa al toro facevamo così: prendevamo google maps, "Dove stai di preciso?" e glielo cerchiamo, gli stampavamo google maps là, perché poi gli dicevano che non era vero che dormivi lì perché non ti trovavano, perché magari tu giustamente un signore mi disse "Sì ma io sono in chiesa a pregare perché c'è il ramadan fino alle 23 e poi devo arrivarci nel posto dove dormo e mi ci vuole boh mezz'ora: se arrivano alle 23 e 15 non mi trovano" [...]

[E2]

Ah e poi devi andare ai servizi sociali, perché i servizi sociali pur non essendoci scritto, è prassi che abbiano voce in capitolo sul fatto che tu possa avere o meno la residenza [...] quindi noi dobbiamo dirgli: vai ai servizi sociali, fatti vedere, fatti segnare che sei andato là, perché spesso ti ricevono poi ti mandano via e non segnano capito?

[E3]

Un'altra persona che ho nel cuore, di cui sto seguendo una pratica in giudizio da un po' di tempo, che vive nelle baracche [...] è senziante, consapevole, una persona lucidissima, molto educata [...] non va nei dormitori perché ci spiega che i dormitori hanno delle regole molto

stringenti di orario. Lui fa il muratore, molto spesso trova a lavorare alla giornata, per esempio... Spostandosi con il treno, magari sui cantieri alle 5 o al 6 del mattino, nei dormitori gli impediscono di uscire ed entrare così liberamente. E poi c'è l'altro problema che in dormitori a volte sono vittima di furti, di violenze, quindi lui si è organizzato la sua... chiamiamola campina rom, una baracca [...]

[B4]

C'era una signora [...] sposata, con un marito invalido, che non aveva più lavoro e probabilmente era anche depresso, con un... Lei aveva un bambino di 2 mesi, una roba del genere, e praticamente la stavano sfrattando però lei non... Cioè lo sfratto non era mai partito, cioè il proprietario di casa gli aveva detto, intimato a voce di andare via. Lei in realtà era in buoni rapporti con questo proprietario e semplicemente la casa gli serviva a lui non mi ricordo perché, per motivazioni sue, le aveva chiesto più volte di andare via lei gli aveva detto "Sì ma dove vado?" Si era rivolta ai servizi sociali, ma i servizi sociali non avevano soluzioni perché erano 3 persone (lui lei e il bambino) e però non c'era niente di scritto, questo era il problema, cioè senza un ordine di sfratto lei non poteva avere accesso ad altre strutture, aveva fatto richieste per le case popolari ma senza lo sfratto non era salita in graduatoria, quindi era fuori nonostante avesse un minore [...] è andata avanti due mesi questa cosa, con lei che veniva là e ci chiedeva una soluzione, abbiamo parlato con i servizi, senza sfratto non si poteva fare niente, [...] ho dovuto chiamare l'assessore gli ho spiegato la situazione, lei mi ha detto che non c'erano soluzioni [...] i servizi sociali continuavano a non poter far niente, lei aveva un'assistente sociale dedicata che era andata in maternità e non avevano ancora assegnato un'altra assistente sociale. Questo rimbalzo è durato un mese. Io ogni giorno chiamavo e non le assegnavano un'altra assistente sociale, quindi lei non aveva nessuno di riferimento, quando poi l'ha avuto hanno scoperto che appunto senza sfratto non si poteva fare niente. Sinceramente l'abbiamo persa, cioè, proprio nel senso che io l'ho risentita ma lei mi riattaccava e... Non è più tornata allo sportello.

[E3]

6.2.6 I bisogni e le richieste che arrivano allo sportello

L'eterogeneità nei profili delle persone che si rivolgono ad ADS si riflette anche sulle richieste e sui bisogni rispetto ai quali chiedono aiuto. Questo è un tema centrale che emerge con forza dalla voce degli intervistati, che sottolineano come le richieste siano molteplici e differenziate, e come la domanda di tutela legale non rappresenti il cuore delle richieste e dei bisogni con cui si confrontano a sportello.

Le difficoltà nell'accedere ad alcuni servizi e gli ostacoli nell'esercizio di alcuni diritti è uno dei temi più ricorrenti nei racconti dei volontari, dai quali emerge come questi aspetti incidano in modo cruciale sulla vita delle persone in situazioni di povertà.

[...] conoscendo determinate realtà, ti accorgi di come molto spesso anche le norme di legge siano distanti da quella che è la vita reale delle persone, o comunque a livello di prassi, di burocrazia, si creino degli ostacoli tali per cui poi effettivamente alcune persone non riescono a vedere dei diritti che gli spettano.

[C2]

I volontari intervistati individuano molteplici cause all'origine di queste difficoltà. In parte le condizioni di esclusione vissute rendono difficili l'accesso ad alcuni servizi cruciali (ad esempio i servizi sanitari) anche per le difficoltà di orientarsi nel sistema.

Se si è un po' defilati da tutto il contesto in cui si vive, si ha anche difficoltà nel capire dove andare, dove rivolgersi, cosa fare, a chi chiedere aiuto, che è importantissimo perché nessuno nasce con la consapevolezza e con le capacità di potersi aiutare da solo, però anche sapere che esiste un posto che può darmi una mano, può darmi un aiuto... Credo sia l'ABC.

[A1]

Magari hanno bisogno di fare il medico, cioè di scegliere il medico o di capire come fare per, cioè hanno bisogno di essere indirizzati o in altri casi non sanno proprio che cosa possono fare per.

[D1]

Alcuni volontari sottolineano inoltre la presenza di modalità respingenti che in alcuni contesti ostacolano l'esercizio dei propri diritti.

[...] ad esempio, senza permesso di soggiorno non possono avere l'iscrizione nelle liste anagrafiche, salvo non si faccia causa al comune e la causa si vinca, come è accaduto [...]

[A4]

Il ragazzo era venuto per dire "Non mi fanno entrare al Pronto Soccorso", ok? Sì perché sono anche queste le cose che ci dicono.

[D2]

Il tema della presenza di ostacoli che impediscono l'accesso ai servizi è un tema molto sentito dai volontari che incide in modo importante sull'attività di sportello. In particolare, appaiono due grandi questioni: il tema dell'accesso a servizi di tipo sanitario e sociale e il tema della residenza anagrafica, questioni in parte tra loro intrecciate.

I bisogni di tipo sanitario sono tra gli aspetti che più impattano sulla vita delle persone che si rivolgono allo sportello.

Diciamo che lo sportello ha un grandissimo impatto personale, perché hai a che fare con storie di vita a volte molto delicate, a volte molto difficili, a volte... Si ha a che fare con persone che hanno delle problematiche apparentemente semplici ma che invece per loro risultano essere degli ostacoli insormontabili... Uno tra tutti è soprattutto l'accesso alla sanità.

[E4]

[...] adesso io non sono uno psicologo o uno psichiatra, però... Non è cattiveria, e non è per avere un pregiudizio, ma è che vivere in strada è proprio complicato, è proprio difficile, quindi non è che le persone vivono in strada perché son matte, le persone magari vivono in strada e acquisiscono delle forme anche di follia legate a quel tipo di vita che è così, come posso dire, al di sopra delle loro possibilità. Quindi alcuni non reggono... È normale che ci possano essere, non sempre ci sono eh, però... Che ci possano essere delle questioni psichiatriche o comunque da... Da un tipo di vita che è pesante.

[B1]

A volte capita che si hanno magari appunto delle problematiche sociali [...] o magari hanno bisogno di una presa in carico psicologica o psichiatrica, può capitare, o... Problema più di tipo sociale... O... [...] uno dei temi principali è appunto quello della richiesta di residenza anagrafica, così come il tema del possesso o meno di una casa quindi, sfratti principalmente.

[A1]

Le richieste in tema di residenza anagrafica, passaggio necessario per accedere a molteplici diritti, come quello alle cure, rappresenta una parte significativa dell'attività dei volontari, tanto da avere in alcuni casi volontari che si occupano specificatamente di questo aspetto.

Poi una delle cose che facciamo principalmente è la questione dell'iscrizione anagrafica, cioè molte persone si presentano da noi, che ovviamente non hanno l'iscrizione anagrafica, quindi noi le indirizziamo per fare l'iscrizione anagrafica. Quando non hanno una casa cosa si fa: [...] esistono delle vie fittizie, e quindi gli è possibile iscriversi magari anagraficamente, in questo modo si può avere accesso a tutta una serie di servizi a cui altrimenti si farebbe fatica ad accedere. E quindi una delle cose che facciamo è anche questa, aiutare le persone a livello burocratico per portare a termine l'iscrizione anagrafica.

[C2]

La residenza poi di trascina dietro il diritto alla sanità pubblica, il servizio sanitario, si porta dietro il diritto di voto che sembra scontato ma non lo è, si porta dietro il diritto di accedere ai sussidi, alle pensioni invalidità, e quindi ovviamente tutti quegli aiuti per rialzarsi non ce li hanno. Ma anche dal punto di vista lavorativo, quindi senza una

residenza...senza una carta d'identità scusami, i contratti non si possono sottoscrivere, non puoi lavorare in proprio perché la p.iva non la puoi aprire, insomma la residenza non sembra ma si trascina dietro la maggior parte dei problemi.

[A3]

Naturalmente, anche problematiche di tipo abitativo arrivano spesso all'attenzione dei volontari.

Si la casa è la prima, cioè il posto dove dormire, tra l'altro che non sia il dormitorio perché il dormitorio c'è uno stanzone per 50 persone, dove poi ti raccontano delle robe allucinanti, c'è gente che si taglia, gente che davanti ai bambini, gente che sta male, che arriva ubriaca, che vomita, che sveglia tutti... [...]

[E3]

[...] molto spesso capita che hanno delle intimidazioni di sfratto, e...solitamente si tratta di persone che sono tra l'altro genitori di figli minori [...]

[E4]

[...] uno dei temi principali è appunto quello della richiesta di residenza anagrafica, così come il tema del possesso o meno di una casa, quindi sfratti principalmente. Sono queste le tematiche.

[A1]

Tra le richieste che arrivano allo sportello, ampio spazio occupano richieste di tipo burocratico.

[...] è un'attività molto burocratica, cioè, purtroppo poi sul nostro territorio ci sono poche realtà che si occupano di senza fissa dimora quindi molto spesso le attività si concentrano tutte su poche associazioni e quindi devi dare delle risposte anche su questioni che magari possono sembrare non essere di tua competenza.

[D2]

Per quello che ho visto io più roba burocratica, nel senso ... [...]

[C1]

A volte e spesso questi ultimi anni è stato più una richiesta legata a questioni burocratiche e quindi di difficoltà o di problemi legati alla burocrazia [...]

[D1]

Problemi di natura burocratica, insieme a quelli legali, possono infatti impattare molto sulla vita delle persone.

[...] i problemi legali sono la causa per cui le persone non riescono ad uscirne (uscire dalla strada, ndr)... Pensa solo alle caselle esattoriali che si accumulano: se una persona inizia a fare un'attività, arrivano i pignoramenti dello stipendio, della pensione, quindi rialzarsi è complicato [...] quindi magari la causa che ha portato in strada la persona è un'altra, ma poi subentrano dei problemi burocratici e giuridici che effettivamente impediscono l'uscita.

[A3]

Le richieste che afferiscono all'ambito migratorio sono un'altra fetta significativa delle richieste che arrivano. Dal racconto dei volontari emerge come in alcuni casi si tratta di questioni che necessitano di un intervento legale, in altre sono questioni più burocratiche rispetto alle quali le persone chiedono un supporto da parte dei volontari, come la compilazione della documentazione per richiedere il permesso di soggiorno.

[...] un'altra gran parte dei ragazzi erano ragazzi che avevano permessi in scadenza e quindi necessità di una residenza per poter eventualmente rinnovare [...] o ragazzi che avevano perso il permesso di soggiorno e ci venivano a chieder cosa poter fare, o... In altri casi, ragazzi che avevano avuto diniego, non so se sono chiara [...] o vengono dicendo "Ho necessità di un permesso di soggiorno perché magari un amico mi ha trovato lavoro ma non posso lavorare se non ho il permesso"; oppure "Ho bisogno della residenza perché senza la residenza non posso rinnovare il permesso, non so come fare". Problemi di questo tipo.

[D1]

Negli ultimi anni forse sono aumentate le richieste di regolarizzazione, cioè di gente che magari ha perso il permesso, oppure non è riuscita a rinnovarlo nel tempo, oppure... Una serie di cose, non riescono a... Non hanno il permesso di soggiorno. Spesso ultimamente si sono rivolti per questo motivo.

[D1]

Come accennato dall'intervistato, anche le richieste di aiuto da parte di persone che sono nel circuito della protezione internazionale, o che ne sono uscite ma hanno bisogni connessi all'accoglienza, è una parte importante e in crescita negli ultimi anni, anche a causa di alcuni provvedimenti legislativi che hanno impattato sul sistema di accoglienza nel nostro paese.

[...] soprattutto dopo il Decreto Sicurezza, e con l'eliminazione della protezione umanitaria, a volte ci siamo trovati a dover spiegare cosa dovevano fare per ottenere il nuovo permesso di soggiorno, per fare la conversione etc.

[B2]

Allora ultimamente il boom riguarda le richieste riguardanti l'immigrazione, soprattutto dopo l'introduzione del decreto sicurezza che ha abolito la protezione Umanitaria, c'è stata una marea di gente che ha avuto il rigetto del rinnovo del permesso di soggiorno per motivi umanitari [...]

[A4]

Naturalmente, anche le richieste di natura legale impegnano i volontari nell'attività di sportello: oltre a problemi relativi al diritto dell'immigrazione, le richieste afferiscono anche ad altre branche del diritto, come il diritto penale, civile, amministrativo.

Poi capita molto spesso che ovviamente ti arriva la persona che ha proprio bisogno di un'assistenza legale che può essere non so [...] la situazione con multe passate e per cui vai a recuperare le multe, capita che a volte soprattutto determinate fasce, soprattutto le persone più anziane siano finite a fare prestanome [...] e poi si sono ritrovate magari con debiti su debiti, cartelle esattoriali [...]

[B2]

Noi abbiamo assistito prevalentemente vittime di reati anche proprio perché gli indagati, gli imputati, hanno già una difesa per legge, hanno il difensore d'ufficio [...] La vittima di reato non ha diritto al difensore d'ufficio, quindi è lei che deve semmai chiedere.

[E4]

[...] richieste di tipo civilistico [...] di vario genere, si può trattare di separazioni e divorzi, si può trattare di richieste di risarcimento per sinistri stradali [...] ci è capitato di richiedere gli alimenti ai famigliari da parte di persone che non avevano di che vivere.

[C3]

Immigrazione e anche molto penale devo essere sincera, tipo ci è capitato molto spesso che ad alcuni senza fissa dimora a cui è stata sottratta l'identità e si facevano con la loro identità truffe sui siti diciamo di vendita online, questo è un caso che ci è capitato [...] quindi anche molte cose di penale ci capitano spesso.

[D2]

In alcuni casi, è capitato che le richieste di natura legale comprendessero una domanda volta a realizzare attività illegali, come racconta un intervistato.

Una signora era venuta per questo problema, tra virgolette: lei portava in Italia, organizzati come se fossero delle vacanze, delle persone del suo paese che avevano dei gravi problemi di salute e che dovevano essere

operati con urgenza. Quindi lei fingeva questa vacanza e quando il soggetto era in Italia, doveva essere operato in Italia e veniva operato in Italia d'urgenza. Solo che dopo l'Italia chiedeva le spese mediche a questo soggetto e lei voleva... Era venuta in sportello... Quindi una situazione un po' borderline, infatti non ero solo io a parlare con questa signora ma c'era anche un civilista, insomma, e comunque chiedeva come fare per non far pagare questo soggetto. [...] se diamo un consiglio stiamo concorrendo nella truffa ai danni dello Stato, questa qua sta facendo un'attività illecita [...] finché hai commesso una truffa e hai poi smesso di farla io ti posso assistere, ma finché il reato non è compiuto io mica ti do un consiglio per commettere un reato [...]

[A3]

Dal racconto dei volontari rispetto alle richieste e ai molteplici bisogni che rilevano nella loro pratica quotidiana, emerge un'ulteriore categoria che potremmo definire in termini di criminalizzazione della povertà. È un aspetto che, anche se non appare essere quantitativamente presente, viene sottolineato da alcuni volontari come un aspetto ritenuto particolarmente importante e meritevole di attenzione.

[...] però ad esempio vedi la parte delle multe... Cioè tu leggi le multe, le motivazioni, e me lo ricordo benissimo una signora in carrozzina ok? Che chiedeva l'elemosina, è stata multata perché ostentava la sua disabilità.

[E3]

A molte persone vengono fatte anche le multe quando sono semplicemente per strada no? Che mendicano. E ci sono dei vigili urbani che fanno la multa, ma in realtà non potrebbero farla perché se una persona ruba, o comunque turba l'ordine pubblico allora ok, ci sta, ma se una persona è seduta ma semplicemente ha un piattino davanti, non puoi fare la multa, e quindi a volte accade anche questo. [...] Non è frequentissimo però comunque ci sono. Questo secondo me è un aspetto importante.

[C1]

Nel riportare la propria esperienza, i volontari riconoscono come spesso i bisogni di cui sono portatrici le persone siano di natura ancora diversa, e riguardino una richiesta di ascolto e considerazione rispetto ai quali le persone cercano nei volontari un interlocutore che possa prestare loro attenzione e riconoscimento. In alcune occasioni, la domanda legale nasconde un'altra domanda più profonda.

Questo aspetto emerge in modo significativo dai racconti di tutti i volontari intervistati.

Arrivano persone spesso [...] a volte capisci che c'è gente che viene perché ha bisogno veramente di essere considerata.

[B4]

[...] capita di trovare la persona che vuole soltanto parlare, perché capita semplicemente che nessuno gli... Cioè magari arrivano con una domanda che è apparentemente legale, però poi molto spesso ti rendi conto soprattutto... [...] quello di cui hanno bisogno è che qualcuno li abbia ascoltati, li abbia considerati degli esseri umani e li abbia ascoltati.

[B2]

Arriva anche tanta gente che vuole essere semplicemente ascoltata [...] A volte arrivano, soprattutto gli utenti che magari hanno dei problemi legali che potrebbero risolvere anche senza un avvocato, ma c'è anche chi non ha proprio problemi legali e arriva che vuole essere ascoltato e poi tornano...

[E2]

[...] considera che molti di loro non sempre, e non solo, hanno problemi ...ripeto parlo degli utenti del dormitorio, non solo e non sempre hanno problemi legali, spesso queste persone hanno anche solo bisogno di parlare, cioè, proprio di raccontarti la loro storia.

[C3]

[...] spesso davvero non si tratta di temi giuridici ma di sentirsi soli, sentirsi in difficoltà, non avere qualcuno a cui rivolgersi per ...per qualsiasi cosa [...]

[A1]

Emerge quindi dai racconti dei volontari come non vi sia una piena congruenza tra la mission che ADS si propone e per la quale si è organizzata, e la moltitudine di richieste cui si trovano ad affrontare. Necessità di orientamento, problematiche di carattere sociale e sanitario, il desiderio di riconoscimento ed ascolto, sono questioni che vanno ben oltre il bisogno di una tutela o di una consulenza legale. Questo aspetto appare come particolarmente sfidante per i volontari.

Molto spesso purtroppo è difficile aiutarli in quanto loro vengono con una domanda di aiuto che non collima molto bene con quello che è poi il servizio che tu puoi offrire.

[B3]

Però diciamo in genere le persone che vengono sono persone che vengono con una domanda di aiuto a cui è difficile rispondere: a volte sono domande che è difficile rispondere tecnicamente diciamo, non so se sono stato chiaro. [...] Perché non sono domande legali, sono domande di aiuto in realtà.

[B2]

La sfida che i volontari si trovano ad affrontare nel rispondere ad un'ampia varietà di richieste, in un quadro di crescente complessità, solleva l'attenzione su un ulteriore aspetto, ovvero sulla lettura che viene fatta del bisogno: è un momento importante, che chiede di capire in profondità il bisogno della persona e sfida i volontari a non leggere la richiesta alla luce del servizio che lo sportello può effettivamente offrire o delle proprie competenze. Allo stesso tempo, però, proprio la professionalità e la competenza giuridica dei volontari può rendere critico questo passaggio, portando ad attribuire o valutare l'esistenza o meno di un certo tipo di bisogno rispetto alla richiesta portata dalla persona.

Generalmente quando si presentano gli utenti diciamo la maggior parte delle volte, diciamo così, le richieste con cui arrivano o meglio, la richiesta immediata con cui arrivano non è mai veramente la richiesta o la questione di cui hanno bisogno, o il motivo per cui sono lì.

[D1]

[...] a volte ci rendiamo conto che ci sono persone che hanno solo magari difficoltà psichiatriche non giuridiche.

[B4]

Molto spesso capita che hanno delle intimazioni di sfratto, e...solitamente si tratta di persone che sono tra l'altro genitori di figli minori e quindi lì poi magari gli chiediamo se hanno bisogno anche di assistenza psicologica, per esser seguiti sotto un diverso profilo che può essere appunto quello dello psicologo che può aiutarli a sostenere determinati traumi, determinati situazioni [...]

[E4]

6.2.7 Il momento dell'ascolto a sportello: sfide e difficoltà

Il momento dell'ascolto nel colloquio è descritto come un'attività che non viene svolta quasi mai in solitudine, ma che in genere è in genere realizzata da una coppia di volontari in compresenza.

In sportello siamo sempre almeno in due.

[B4]

A [nome città] siamo organizzati, non in tutte le città è così, che gli sportelli si tengono sempre in coppia: un avvocato e un volontario non avvocato tendenzialmente, o due avvocati se c'è la disponibilità, però tendenzialmente un avvocato e un volontario.

[E2]

Alla base di questa scelta vi sono molteplici ragioni. Qualcuno sottolinea la necessità di poter integrare sguardi e competenze diverse, altri riferiscono dell'importanza di controllarsi reciprocamente.

[Lo sportello] si fa sempre in due perché ci vogliono sempre due sguardi, perché ci vuole sempre un testimone e perché si deve sempre un po' mediare [...] c'è anche poi un confronto tra i due operatori in quel momento lì [...] sempre in due.

[E3]

A [nome città] i colleghi in modo molto subdolo avevano contestato che noi rubavamo lavoro ai patrocini a spese dello stato, non è così [...] tra l'altro riceviamo sempre in due anche per controllarci uno con l'altro, e anche per tutela nostra per qualunque tipo di rischio comunque siamo... Siamo in coppia [...]

[B4]

In alcune circostanze, invece, come l'esperienza dello sportello all'interno del dormitorio, viene ritenuto importante non solo essere almeno in due, ma far sì che ci sia almeno una presenza maschile, come riporta un volontario.

[...] siamo più di uno, perché l'esperienza al dormitorio è piuttosto forte, è un'esperienza abbastanza... Insomma, particolare [...] Quindi preferiamo diciamo andare un po' in forze, ecco, non andarci da soli e specialmente non andarci solo donne. [...] perché la presenza di un uomo sicuramente calma qualche animo che ogni tanto si può scaldare.

[E3]

Sebbene tra i bisogni più diffusi tra le persone che arrivano allo sportello ci sia il bisogno di ascolto, i volontari intervistati sottolineano come il momento del colloquio sia comunque sempre finalizzato, e non possa tradursi in un ascolto incondizionato e illimitato, ma come sia necessario trovare un equilibrio anche ponendo dei limiti.

In parte vi sono esigenze di tipo organizzativo e legate alle necessità di incontrare tutti coloro che si presentano nell'orario di apertura dello sportello.

[...] qualche volta siamo un po'... Un po' sbrigativi anche perché poi [...] tu devi anche arrivare alla questione no? Cioè, a un certo punto, sapendo che hai delle persone fuori, che sono le nove di sera "Arriviamo al dunque". Ogni tanto devi anche mettere dei paletti.

[E3]

Secondo me la cosa più complicata da imparare per ciascuno di noi è proprio [...] cercare di ascoltarli senza dargli troppo spago, anche perché poi ce ne sono tanti in attesa, quindi non è che un può stare due ore a parlare con ciascuno di loro se quella è la loro intenzione.

[B1]

La necessità che viene riportata di porre dei limiti, però, risponde anche all'esigenza di essere coerenti con i propri scopi e riuscire ad affrontare quello che è il cuore del problema portato, ponendo dei confini rispetto a questioni che possono essere molto articolate e radicate nel tempo.

[...] può darsi che la persona arrivi là con un suo vissuto che vuole riportarti, però [...] l'avvocato o il volontario non ha in quel momento le competenze per arginare quel vissuto, e per riformularlo. Quindi molto spesso accadeva che comunque si tendeva ad accogliere la persona, ascoltarla, e poi in qualche modo a ricondurla a quello che era l'effettivo problema in quel momento là [...] Quindi poi l'avvocato tendeva, o il volontario che c'era, a spostare l'attenzione sul problema, focalizzandosi sul problema, e a spaccettarlo in modo da dare un ordine sia all'avvocato per lavorarci ma anche alla persona per poter avere un ordine mentale di cosa era successo, di cosa aveva fatto e cosa no, perché sì e perché no, e come ci si può muovere ora.

[E3]

La voce di questo volontario introduce un ulteriore elemento di riflessione relativo all'integrazione di diverse competenze: servono competenze diverse e spazi differenti per poter lavorare con le persone in una direzione che non sia quella centrata sulla mera soluzione del problema concreto ma che sappia e possa accogliere altri aspetti del bisogno e della richiesta dell'altro. In questa direzione anche la voce di un altro volontario, che racconta come le diverse competenze, umane e professionali, dei volontari, possono ripercuotersi sulle modalità di affrontare i colloqui e di mettere dei paletti.

La modalità con cui si mettono dei paletti ovviamente è diversa se arrivi da una professione tipo psicologia o da un'altra professionalità che non ti ha in qualche modo dato degli strumenti magari...

Intervistatrice: Riusciresti a farmi degli esempi?

[...] c'era una signora molto anziana [...] lei era già venuta tre volte e l'avevamo già anche ricontattata al telefono spiegandole la soluzione e il fatto che non ci si poteva muovere altrimenti. Lei continuava a tornare, finché abbiamo fatto questo sportello in cui le abbiamo ripetuto le stesse cose mettendole bene in chiaro, e questa persona non... Cioè, voleva continuare a stare là a prendere appunto tempo, rimarcando le sue problematiche personali. Allora [...] l'avvocato si è arrabbiato, si è alzato in piedi e ha alzato la voce dicendo che lei doveva smettere perché stava facendo finta di non capire, che le cose sono queste e che doveva andarsene perché era già venuta troppe volte. Ecco, c'è modo e modo, e soprattutto, come posso dire, è vero che lei stava prendendo molto tempo, ma gli va fatto capire sotto un'altra forma [...] Quindi l'avvocato poi è uscito, quindi io ho dovuto gestire la cosa da sola, ovviamente l'avvocato poi è stato ripreso [...] Io semplicemente cosa ho provato a fare: le ho spiegato che c'erano dei limiti temporali e il fatto che le

soluzioni erano quelle che avevamo già spiegato, ho cercato di approfondire leggermente la situazione familiare in modo da farmela raccontare, comprendere il contesto e poi restituirglielo sotto un'altra forma, cioè nel senso... Ti capisco, comprendo, io non capisco fino in fondo perché non l'ho vissuta, mi rendo conto che sia complesso, in questo momento i passaggi da fare sono questi... Se preferisce riuscire a lavorare in un altro modo ci sono servizio 1, servizio 2, servizio 3. Dopo un po' la signora ha mollato il colpo diciamo così, cioè ha capito che più di là non si andava, però la modalità di restituzione era diversa, cioè: una era un "Vai via " con lei che si stava mettendo a piangere, una era un "Ok, comprendo, circoscrivo il problema, circoscrivo le tue emozioni te le restituisco sotto un'altra forma."

[E3]

Infine, un ulteriore elemento emerso dalle interviste come particolarmente sfidante per i volontari nel momento del colloquio, è l'importanza del parlare in modo chiaro e fruibile.

[...] una cosa che è molto difficile per noi avvocati è parlare in termini fruibili perché dobbiamo imparare a parlare in modo che loro ci possano capire: se sono stranieri, ma anche se sono italiani, dipende dal grado di istruzione che hanno, da...quindi ci dobbiamo rendere comprensibili.

[B1]

Questa utenza è un'utenza che va gestita in un certo modo. Non solo rispetto all'ascolto [...] ma anche rispetto al modo di fornire le informazioni [...] Quindi la modalità per parlare a questi utenti è una modalità un attimino diversa da quella che utilizzeresti in studio con i clienti.

[C4]

6.2.8 Non solo assistenza legale: un aiuto tra il giuridico e il sociale

A fronte della diversificazione delle domande di aiuto che giungono allo sportello, così come sopra analizzato, risponde una diversificazione di forme attraverso cui i volontari aiutano coloro che si rivolgono allo sportello, diverse nelle modalità con cui si esprime e nel contenuto.

In linea con la mission di ADS, un primo focus centrale nell'attività di aiuto dei volontari riguarda l'impegno per tutelare e avvicinare le persone ai propri diritti. Come emerge dalle interviste, non è sufficiente che un diritto esista affinché la persona che ne è titolare possa goderne, così come spesso anche interfacciarsi con gli uffici comunali o con i servizi è tutt'altro che semplice. In questa direzione, sono diverse le modalità con cui i volontari si impegnano per concretizzare e rendere effettivi diritti formalmente previsti.

L'attività di consulenza rispetto a questioni burocratiche o legali è una delle risposte che le persone che accedono allo sportello possono trovare. Sul piano della tutela legale, l'attività realizzata dai volontari è soprattutto stragiudiziale, termine con il quale si intendono quelle procedure realizzate al di fuori del Tribunale.

Allora è molto più stragiudiziale, cause legali poche, sono principalmente di immigrazione [...] Quindi poche in realtà giudiziali, qualche causa di lavoro, come licenziamenti senza giusta causa o TFR, per il resto è molto legale stragiudiziale... Quindi cartelle esattoriali... Va beh c'è pure qualche causa in effetti di pignoramento... [...]

[A3]

[...] noi più che, diciamo, una consulenza legale vera e propria, più che altro una consulenza burocratica. [...] consulenza burocratica perché: perché più che altro sono conversione di permessi di soggiorno [...] qualche vertenza, quindi denunce all'Ispettorato territoriale del lavoro, qualche lettera ai datori di lavoro, però ti ripeto è un'attività molto burocratica.

[D2]

Se la consulenza viene garantita a tutti, diversamente, l'assistenza legale e la difesa in giudizio all'interno di un processo è prevista tassativamente solo per le persone senza dimora.

[...]la consulenza si fa a tutti, però come assistenza legale, poi dobbiamo concentrarci solo sui senza dimora.

[B3]

Si può trattare di risolvere problemi piuttosto semplici, quindi, come nel caso della residenza, ma che spesso trovano ostacoli, così come situazioni sul punto giuridico assai complesse.

[...] può succedere invece di confrontarsi con situazioni controverse e anche dal punto di vista giuridico di una certa importanza.

[C3]

Tuttavia, molti volontari raccontano come siano proprio le questioni più piccole e apparentemente banali, più burocratiche che giuridiche, spesso, a impattare in modo negativo sulla vita delle persone. E sono quindi questioni che meritano attenzione da parte dei volontari.

[...] ti rendi conto come sono piccole... Come pezzettini di puzzle, cioè dalla residenza [...] quindi anche senza arrivare poi a grandi processi penali, ma anche solo le questioni burocratiche che riguardano il codice fiscale, il dottore della mutua, la possibilità di iscriversi all'ufficio di collocamento, dipendono tutto da questo requisito della residenza. Quindi il fatto che noi le possiamo seguire, dare un'indicazione, un suggerimento a volte, sono veramente questioni banali.

[B4]

[...] in diverse occasioni possiamo sbloccare delle situazioni burocratiche che sennò li lasciano nel limbo [...]

[B2]

Quindi sicuramente utilissima la nostra associazione più per forse risolvere magari più piccolini burocratici, che sono fondamentali, assolutamente, quindi.

[B4]

Quando è necessario intervenire sul piano giuridico, in situazioni che non possono essere seguite dagli avvocati dell'Associazione, i volontari spesso si attivano sia spiegando come avere il gratuito patrocinio nei casi in cui è previsto, sia supportando i difensori d'ufficio e mediando nella comunicazione con la persona assistita. Come raccontano i volontari, anche nei casi in cui viene nominato un difensore d'ufficio, non tutto procede in modo fluido e diventa cruciale il ruolo di mediazione dei volontari.

[...] spesso quello che dobbiamo fare noi è anche solo metterli al corrente della possibilità di avere il gratuito patrocinio [...] e comunque di dargli una direzione [...]

[E1]

[...] spesso l'avvocato non vuole ricevere nel suo studio il senza dimora: perché puzza, perché è sporco, quindi il cliente, quello pagante, non gradisce vedere che anche un altro tipo di cliente possa essere in studio da lui, ma vuole far vedere soltanto un certo tipo di clientela... Quindi certo c'è una difficoltà anche da parte dell'avvocato presso il suo studio di ricevere quei soggetti a prescindere dal gratuito patrocinio. Ad esempio nel penale spesso noi ci dobbiamo trovare a sollecitare il difensore di ufficio, che noi non possiamo certo sostituire ma anzi, che dobbiamo sostanzialmente un po' sollecitare, dire "guarda è vero che è un senza dimora però ricevilo comunque". Oppure più spesso c'è anche un difetto di comunicazione, anche nella buona volontà e nella buona fede del difensore d'ufficio, però magari aiutiamo il difensore d'ufficio nel fare ottenere il patrocinio a spese dello Stato in modo che il difensore lo possa seguire con le spese coperte dallo stato.

[A2]

6.2.8.1 Agevolare l'accesso ai servizi

Dalle interviste emerge come l'aiuto offerto dallo sportello sia decisamente più ampio rispetto alle consulenze e all'assistenza legale, così come più ampia è la popolazione che intercetta. Un tassello cruciale nell'attività di aiuto di ADS consiste nell'agevolare l'accesso ai servizi.

Una modalità attraverso cui i volontari svolgono questa finalità è attraverso azioni di orientamento: molto spesso le persone che arrivano a sportello faticano ad orientarsi in un

sistema che emerge essere assai frammentato. A volte si tratta quindi di sostenere la persona nel capire dove può rivolgersi per alcune necessità fondamentali, e il tipo di lavoro può consistere anche semplicemente nel fornire loro una guida per orientarsi sui servizi del territorio.

[...] di solito vengono per chiedere la residenza [...] o spesso sono anche questioni che sono di indirizzarle ad altre associazioni. [...] Cioè hanno bisogno di essere indirizzati o in altri casi non sanno proprio che cosa possono fare per.

[D1]

[...] Ho proprio visto quanto cambia la differenza di approccio tra una persona che non ha la più pallida idea di cosa può fare, a chi rivolgersi, e una persona che anche minimamente consapevole e può diventarlo sempre più, ecco. Fa la differenza, fa la differenza... è sicuramente una cosa su cui dovremmo ragionare un po' tutti... È un'attività che va fatta secondo me come avvocato di strada, va portata avanti, indubbiamente.

[A1]

A sportello in realtà arriva intanto un sacco di gente, a dispetto di quanto si possa immaginare, che non ha davvero un problema legale: tante persone vengono anche soltanto perché non sanno dove andare, quindi magari... È importante a sportello conoscere gli altri servizi che ci sono sul territorio per indirizzare queste persone in base alle proprie necessità

[E2]

L'attività dei volontari può andare oltre l'orientamento della persona presso altri servizi o realtà che possano rispondere al bisogno portato. In alcuni casi i volontari si attivano in prima persona facendo essi stessi dei passaggi per verificare se la soluzione proposta sia effettivamente percorribile in quel momento o inviano la persona al servizio ritenuto opportuno.

Intervistatrice: Ma quando arrivano queste richieste [richieste non di natura legale] voi cosa fate?

Gli diciamo "noi non siamo il servizio adatto" ma non finisce là, nel senso che non è che diciamo "ciao", è un po' brutto, però non dobbiamo neanche dare false speranze, e quindi quando arrivano noi cerchiamo di capire la situazione, se ha la residenza si prova a mandare al dormitorio comunale [...] quindi si può fare un passaggio telefonico con loro ma generalmente son sempre piene o non accettano, e... Alla fine gli dobbiamo dire "Guarda purtroppo non ci sono posti [...] puoi fare richiesta qui, fare questo e fare quest'altro" [...]

[E2]

In alcuni [...] si invia semplicemente la PEC... Ora ti faccio un esempio, non è detto che sia proprio così, si invia una PEC al comune, gli diciamo che arriva Tizio/Caio [...]

[D1]

In quelle situazioni in cui i volontari riconoscono condizioni di particolari fragilità o difficoltà, sono loro in prima persona ad accompagnare direttamente le persone presso i Servizi o gli uffici per agevolarne l'accesso. Questa attività di accompagnamento viene in genere realizzata dai volontari non avvocati.

[...] di solito queste cose... Questi accompagnamenti vengono svolti o dai volontari di servizio civile, e quindi io l'ho fatto come volontaria di servizio civile, o in alcuni casi è capitato anche che se c'è da fare un accompagnamento al comune perché è necessario, perché il ragazzo non comprende o perché c'erano altre dinamiche relazionali...

[D1]

[...] noi facciamo anche accompagnamento, se devono andare a qualche servizio o qualche sportello lo accompagniamo perché molto spesso o non sanno dov'è o non sanno interfacciarsi... Molti son stranieri, ci sono anche tanti italiani, ma anche stranieri, quindi facciamo anche accompagnamento ai servizi [...] o all'ufficio immigrazione [...] o all'anagrafe, ai servizi sociali...

[A3]

[...] oggi ho fatto tardi (per l'intervista, ndr) perché ero davanti Giudice di Pace con un nostro utente che aveva bisogno di avere un interprete e quindi gli ho dato una mano con la traduzione [...]

[E1]

Un ragazzo [...] che aveva subito delle torture [...] anche con l'elettricità, quindi aveva subito dei danni davvero...atroci, ai reni, [...] noi facemmo una reiterata per fargli ottenere l'umanitaria e... lo portammo in Ospedale a fare una TAC... [...]

[D2]

L'accompagnamento è previsto solo in particolari circostanze anche perché, come spiega il volontario, l'intento è che diventino autonomi e che il servizio di ADS non si trasformi in quello che viene definito come "assistenzialismo".

Noi tendenzialmente cerchiamo di orientare le persone, di spiegarli cosa fare, di lasciargli l'autonomia, un po' per evitare eccessivo assistenzialismo, cioè per abituarli a non avere il servizio pronto [...] Viene fatta più o meno una valutazione di caso in caso.

[E2]

6.2.8.2 Advocacy e sostituzione

L'azione dei volontari si può configurare come una vera e propria azione di advocacy, finalizzata da un lato a promuovere l'empowerment della persona che hanno di fronte, dall'altro a fare pressione affinché le istituzioni si assumano le proprie responsabilità e adempiano alle proprie funzioni. In altre occasioni, invece, l'intervento dei volontari sembra sostituirsi assolvendo a ruoli deputati a servizi o uffici istituzionali.

[...] noi cercavamo di dare gli strumenti alla persona e non la soluzione: cioè gli mostravamo quella che era la situazione, come ci si poteva muovere [...] era importante farglielo capire in modo che poi la volta successiva non avesse bisogno del servizio, ma che fosse più o meno in grado, quindi gli si spiegava tutte le possibilità.

[E3]

Un'altra causa che invece ho vinto di una persona a cui era stata negata la residenza [...] la signora del comune diceva "No non ne hai diritto" allora abbiamo fatto proprio ricorso e a questo ragazzo è stata data la Carta d'identità.

[B4]

Le modalità con cui i volontari interpretano lo stare al fianco delle persone e si attivano per rivendicarne quelli che sono i diritti delle persone che a loro si rivolgono, viene ben esemplificata dalla voce di un volontario.

[...] queste persone sanno che tu sei lì per lottare ad una causa, ad un diritto che è loro. Però tu sei accanto a loro [...] ti stai interessando a loro, li hai riconosciuti di nuovo come persone, perché spesso queste persone nessuno... Cioè magari la gente ci passa davanti ma non le vede... Cioè, fa finta di non vederle, quindi... Il poter condividere una lotta che loro sanno che è propriamente loro, diciamo, non è nostra. [...] con l'ottica di dire, diciamo: noi siamo qua, ci proviamo... Lo facciamo perché è un tuo diritto, perché noi ci crediamo come te che possiamo averlo [...]

[D1]

Diversamente, in altre situazioni, i volontari possono trovarsi ad agire in sostituzione dell'ente pubblico, svolgendo un ruolo vicario che genera molte difficoltà. Così come testimonia un volontario.

[...] noi abbiamo grandi problemi col nostro Comune, perché durante il periodo del reddito di cittadinanza molti furbetti, diciamo, chiedevano la residenza fittizia per [...] slegarsi dal nucleo familiare e quindi poter beneficiare del reddito. Di questa furbata si è reso conto il Comune, noi ovviamente siamo sempre molto buoni e quindi non è che andiamo ad indagare sulla vita di una persona: se una persona viene da me e mi dice

"Ho necessità della residenza" diciamo... Io la do per buona questa cosa, e quindi abbiamo avuto anche questi problemi rispetto a come attestare che quella persona sia veramente senza dimora [...] cioè come facciamo? Io associazione dovrei effettuare delle indagini [...] cioè, non puoi chiedere a me associazione di assumermi una responsabilità tale da dire e da decidere a te sì e a te no. Perché poi loro se ne rendono conto che è questo il discrimine, cioè, a lui no perché magari ha la faccia che in realtà ha una casa e a te sì perché secondo me tu sei senza fissa dimora perché sei un po' più sporco, cioè... É allucinante questa cosa, no?

[D2]

6.2.8.3 Ascolto e riconoscimento

Un ulteriore elemento evidenziato dagli intervistati è quello del riconoscimento: ascolto e riconoscimento sono, secondo molti volontari, la modalità principale attraverso cui aiutare le persone che si rivolgono allo sportello di ADS. Come è emerso nel paragrafo precedente affrontando il tema dei bisogni, infatti, spesso la richiesta che le persone portano è orientata alla ricerca di ascolto più che a richieste specifiche o materiali. L'ascolto esercitato dai volontari assume una tale importanza anche perché emerge con evidenza dalle interviste come le persone in situazioni di emarginazione e povertà siano innanzitutto persone non viste.

[...] la nostra società, a volte mi rendo conto lo faccio anche io... Per istinto di sopravvivenza, tendi a spersonalizzare la persona per strada, e quindi non la vedi quasi più come un essere umano. A volte i clochard si rendono conto che... Gli viene strappata la dignità di persona, di individuo, per cui anche involontariamente, in tutta una serie di situazioni, diventano un numero, perché magari diventano un numero per andare alla mensa, devono fare la lotta per trovare un posto dove dormire comunque se riescono... Vengono un po' spersonalizzati e quindi a volte sentirsi trattare... [...] come una persona dotata della propria storia e della propria individualità li aiuta molto.

[B2]

Un volontario sottolinea inoltre come l'ascolto da parte di un avvocato sia un ulteriore elemento di qualificazione.

Invece a volte con le persone senza fissa dimora capita che non gli riconosci neanche l'individualità. E quindi avere qualcuno, poi qualcuno come l'avvocato, che ti ascolta, è importante, è... Il momento in cui effettivamente qualcuno ti sta dando retta e non è uno qualsiasi ma è uno che di fatto ha un ruolo sociale.

[B1]

Dalle interviste emerge quindi come l'ascolto e il riconoscimento dell'altro, della sua sofferenza e delle sue difficoltà, sia una delle modalità principali attraverso cui si configura l'aiuto.

[...] arrivano persone spesso disperate, infatti un po' l'intento di tutti è quello di accogliere, di confortare, spesso li ascoltiamo [...]

[B4]

[...] lui era uno di quelli che scappava sempre dalla comunità, e io sono una di quelle volontarie che lo ha riportato sempre indietro. Cioè lo facevo chiacchierare così lui poi stemperava, si sfogava, poi lo riaccompagnavamo, o comunque lui poi dopo un po' decideva di tornare da solo in comunità. Per due anni lui ha fatto questo fisso. [...] Cioè, ti giuro e ti garantisco che noi non abbiamo fatto quasi niente, cioè noi lo ascoltavamo e lo riaccompagnavamo alla casa famiglia, però questo ha cambiato la sua di vita... [...] questa azioni per noi sono poco rispetto a quello che uno potrebbe fare o si immagina, però magari quell'azione lì, quello sportello lì, quell'ascolto lì crea un mondo, crea una possibilità più che altro, crea una possibilità di vita migliore nelle persone che incontriamo.

[D1]

[...] a volte bisogna anche dire "non posso fare niente", però di quello di cui hanno bisogno è che qualcuno li abbia ascoltati, li abbia considerati degli esseri umani e li abbia ascoltati. Quindi questo a volte capita.

[B2]

Per un aiuto efficace, soprattutto quando la richiesta non è di tipo giuridica, emerge dall'esperienza dei volontari come sia fondamentale conoscere bene la rete di servizi esistente su un territorio, e lavorare in rete sia con altre realtà che offrono servizi rivolti alle persone senza dimora, sia con i servizi sociali.

[...] penso sia fondamentale per una persona al di là dell'occuparsi del tema giuridico anche dire "guarda che esiste tutto il sistema, tutta la realtà che ti può aiutare".

[A1]

[...] questa donna, non anziana, forse 40 45 anni, viveva in macchina perché dopo che aveva perso il lavoro le hanno tolto prima la casa, poi le figlie, poi si è ritrovata a vivere in macchina e si è rivolta a noi successivamente ad un'aggressione che ha subito di notte, mentre viveva in macchina. E quindi noi abbiamo iniziato un percorso soprattutto grazie all'avvocato giuslavorista, per la causa contro datore di lavoro che l'aveva licenziata, poi siamo riusciti a inserirla in un percorso di residenza fittizia [...] in modo da ottenere l'iscrizione nelle liste degli alloggi popolari, e sempre con i servizi sociali la signora ha iniziato un

percorso di riavvicinamento alla genitorialità per riavere poi le figlie. [...] Non era in contatto con i servizi sociali perché comunque è stata una cosa molto rapida: cioè lei è stata prima lasciata dal compagno che l'ha lasciata a casa con due bambine piccole, l'affitto e tutto quanto da pagare, ovviamente, e poi... Cosa dopo cosa... Ha iniziato a non pagare l'affitto, quindi gli hanno dato lo sfratto, dandole lo sfratto gli hanno tolto le bambine e via dicendo... Però fortunatamente grazie ai servizi sociali siamo uscite un po' a sistemarla.

[A4]

[...] ci sono stati casi di nuclei familiari, di mamme con i minori che sono rimaste per strada e abbiamo quindi cercato di farli entrare nel servizio (*servizi sociali, ndr*)... e poi molto spesso si spostano dal comune, e quindi molto spesso escono dalla rete, e proprio dal servizio, e quindi li ricontattiamo, e cerchiamo di creare un contatto insomma.

[A3]

Emerge quindi un quadro complesso e sfaccettato, in cui i volontari offrono un contesto di ascolto e accoglienza non solo finalizzato a comprendere quale sia la tematica legale (se presente) ma anche per cogliere più in generale la situazione della persona, le sue difficoltà, e offrire molteplici risposte.

Per qualcuno l'impegno non si ferma a sportello, ma continua anche al di fuori dei tempi e degli spazi dello stesso, sostenendo le persone incontrate in altri modi, come racconta questo volontario.

[...] un'altra persona che ho nel cuore, di cui sto seguendo una pratica in giudizio da un po' di tempo, che vive nelle baracche: quindi lui viene qui da noi [...] e lui so che dorme sulle baracche del [nome fiume], anche perché gli abbiamo portato a volte delle coperte [...]

[B4]

6.2.9 Limiti e criticità dell'aiuto

I volontari si mostrano consapevoli della complessità che si trovano ad affrontare e rilevano alcuni limiti e criticità legate alle risposte che lo sportello di ADS è in grado di offrire e al conseguente impatto che la loro attività può avere sulla vita delle persone che intercettano.

Alcuni evidenziano come non si tratti di un aiuto che da solo può essere risolutivo, ma che può funzionare solo all'interno di un contesto di aiuti più ampio.

[...] l'aiuto che noi diamo è soltanto... È un servizio che diamo nell'ambito di un complesso di altre cose da dare, perché il senza fissa dimora non ha mai soltanto un problema legale come un cittadino comune, ma nel suo insieme moltissimi problemi di carattere esistenziale, personale e soggettivo interno, e poi oggettivo per il tipo di società che è

praticamente assente, o addirittura non solo assente ma contrastante, voglio dire, lo costringe a una vita di povertà assoluta.

[B3]

Nei casi di una presa in carico legale, inoltre, la risposta spesso richiede del tempo e non può essere immediata, e questo può generare incomprensione e frustrazione.

[...] a volte viene gente così arrabbiata, no? Non con noi ovviamente, però quando capiscono [...] che è un percorso, quando tu vieni da noi... Cioè, inizia un percorso, ecco, oppure continua. C'è un'assistenza continua, ecco, non è una cosa... Non è la Caritas, non è la Chiesa che ti dà il pacco comunque... Non so, ti danno un'offerta... Molto meglio così, ecco, e sono molto più tutelati.

[C1]

[...] spiegare ad una persona tipo da un anno che aspetta il permesso di soggiorno, e torna da te tutte le volte e tu gli dici guarda che... La Questura è bloccata, non è che non mi impegno per te, e quindi è tutto il sistema che non funziona [...]

[B4]

Altri limiti emergenti dalle interviste riguardano le situazioni in cui non è possibile offrire un aiuto concreto. Questo può accadere per diversi motivi: in alcuni casi, sono le situazioni che non presentano una richiesta di tipo giuridica a mettere il volontario in difficoltà nel poter dare una risposta. Si tratta di situazioni molto sfidanti, che chiamano in causa anche l'assenza di una preparazione adatta ad accogliere la biografia di alcune persone.

[...] molto spesso purtroppo è difficile aiutarli in quanto loro vengono con una domanda di aiuto che non collima molto bene con quello che è poi il servizio che tu puoi offrire.

[B2]

[...] noi possiamo aiutare come avvocati quando abbiamo una fattispecie chiara. C'è qualche mio collega devo dire molto... Che si prodiga anche nell'aiuto personale, molti miei colleghi lo fanno, è veramente... Sono tanto bravi. Però dal punto di vista dell'avvocato, quindi dell'assistenza legale tecnica, su 10 persone che arrivano, ad andare bene solo il 20% hanno fattispecie ben chiare in cui tu [...] apri la pratica e inizi un'assistenza di tipo classico. Invece molto spesso arrivano persone che magari hanno litigato con la moglie 20 anni fa, perduto i documenti, non sanno dove andare, chiedono aiuto, portano con sé la rabbia [...] Però mi rendo conto che come Avvocato è difficile... Non siamo assistenti sociali, non sono un assistente sociale, in qualche maniera. [...] ADS si apre ad una umanità veramente vasta che porta con sé tante valigie, addirittura anche valigie di cartone ancora, non so se come metafora può essere...

[B3]

[...] con il passaparola arrivano le persone e si mettono in fila, portano la loro rabbia, portano il loro bisogno di essere aiutati... Però purtroppo spesso non riescono ad ottenere quello che vogliono.

[E2]

In alcune situazioni invece, sono i vincoli posti dalle leggi a rendere difficile una soluzione.

[...] a volte non le capiscono e a volte si arrabbiano anche con gli avvocati che li seguono perché pensano che l'avvocato non faccia niente, quando invece ci sono dei limiti che non dipendono più da noi ma dal sistema.

[E4]

[...] perché poi loro capiscono che comunque siamo lì per cercare di aiutare in qualche modo e a volte ci riusciamo anche brillantemente, altre volte purtroppo abbiamo a che fare con i limiti della burocrazia, con i limiti della legge [...]

[E2]

[...] ti dispiaci per loro, però se son scaduti i termini sono scaduti, se io non posso fare niente, non è che non voglio, ma poi glielo diciamo mille volte... Mi spiace tantissimo, vorrei poterti dare una mano, ma non posso, non posso perché non ci sono più i termini... [...]

[B1]

Confini e limiti giuridici possono diventare anche un ostacolo all'esercizio della giustizia, anche in casi gravi, generando impotenza e sofferenza anche nel volontario.

[...] un ragazzo che lavorava ad una pompa di benzina ed era vittima quotidianamente di vessazioni... Non ricordo se erano persone che volevano chiedere il pizzo, comunque, ogni sera scendevano dalla macchina con una spranga e gli tiravano delle botte. Lui è riuscito a mettere il cellulare, e quindi [...] ci aveva portato le riprese, quindi quello che ti sto dicendo l'ho visto con i miei occhi... E noi abbiamo avuto il problema di scoraggiarlo sul presentarsi alla polizia per presentare la querela perché aveva una serie di decreti di espulsione, e quindi se si fosse recato lui alla polizia per prima cosa avrebbero reso efficace il decreto di espulsione. Questa è una cosa che ricordo veramente come grave, per farti capire quando non hai requisiti burocratici quel caso lì neanche noi...con che cuore lo mandavamo alla polizia? [...] in quel caso lì ci siamo sentiti veramente impotenti, è stata... Una bruttissima sensazione. Davanti al diritto penale, che dovrebbero essere tutelato [...] però se non hai un'identità formale non vieni considerato allo stesso modo di un altro cittadino o comunque di una persona regolare sul territorio.

[B4]

Dai volontari emergono riflessioni relative all'impatto che la loro azione può avere sulla vita delle persone intercettate a sportello: un impatto tangibile, soprattutto quando è chiara la fattispecie del problema da affrontare, ma che si può anche concretizzare nel restituire la speranza nel proprio percorso di vita.

[...] l'aiuto legale sembra sempre messo in secondo piano [...] importante è far capire alle persone che risolto quello puoi davvero far rialzare le persone, non è un... Una risoluzione del problema palliativa, nell'immediato, è una risoluzione che può portare veramente la persona a rialzarsi.

[A3]

[...] ci è capitato un'eredità molti anni fa, e questa è stata una cosa molto bella perché sai, far ottenere ad uno dei nostri utenti, che... è evidentemente una persona senza niente [...] un'eredità che gli era dovuta [...] e vedere che grazie a questa cosa questa persona si è un po' risistemata, è stato veramente una cosa molto soddisfacente, anche perché se non avesse avuto noi per le condizioni in cui si trovava probabilmente lui non sarebbe riuscito ad ottenere quello che gli spettava.

[C3]

Ci sono persone che hanno dei veri disagi, veri problemi, in cui anche una mano piccola che gli puoi dare per loro può essere davvero importante. Tu pensa quando siamo riusciti a far avere l'assegnazione di casa popolari a persone senza dimora [...] Alcuni siamo riusciti a fargli avere il reddito di cittadinanza, e gli è cambiata radicalmente la vita, cioè... Adesso, non è che, nessuno è Dio o fa il cardiocirurgo, lì veramente gli ridai la vita, però sono cose che a noi costano relativamente poca fatica e che loro da soli non potrebbero e non riuscirebbero a fare e magari neanche ci avrebbero pensato e che per loro può essere un cambio veramente radicale [...]

[B1]

[...] impedire un'espulsione o fare in modo che una persona abbia un permesso di soggiorno determina che quella persona ricominci la sua vita, e può a quel punto diventare... Può liberarsi da tutta una serie di situazioni, etc...

[B2]

Sicuramente loro si sentono tutelati, si sentono comunque protetti, nel senso che dicono "adesso c'ho l'avvocato che mi difende, e quindi posso parlare del mio diritto...". Quindi nel momento in cui loro si rendono conto che non tutte le persone gli chiudono la porta in faccia ma c'è anche un gruppo di volontari [...] che invece sono lì che vogliono aiutarti

[...] allora si ravviva un po' in loro la speranza che avevano quando hanno lasciato il proprio territorio.

[E4]

6.2.10 Le persone senza dimora e la consapevolezza dei propri diritti

[...] ognuno di noi, qualunque sia il motivo per cui finiscono in strada, hanno dei diritti. E che gli altri non possono fingere di non vedere o dimenticarsi di riconoscere, perché poi spesso è così, diciamo che chi è in strada non è che i diritti non ce li ha, i diritti ce li ha ma è che gli altri si dimenticano che quelle persone hanno dei diritti.

[D1]

Il grado di consapevolezza di quelli che sono i propri diritti è un tema che emerge con forza dalla voce dei volontari. È intuibile comprendere come questo aspetto risulti molto significativo rispetto al tipo di intervento che ADS si propone e come si intrecci a molti aspetti dell'attività realizzata.

I volontari raccontano di una situazione eterogenea rispetto al grado di consapevolezza portato dalle persone a sportello: alcune volte la scarsa consapevolezza di quali siano i propri diritti viene attribuita alla condizione di esclusione sociale, in altri si tratta di riconoscere la non facile accessibilità del diritto da parte di chi non padroneggia la materia legale e giuridica.

In generale gli utenti spesso succede che non siano molto conosci, ma proprio perché, come dire, è connaturato all'essere un non operatore del diritto [...] e in generale, come spesso accade, nel sentirsi un po' ai margini della società [...] Però aumentare proprio la consapevolezza... Ma penso che in realtà questo prescinda dagli utenti di [nome sportello] va fatto proprio un discorso a livello in quanto cittadini, dobbiamo essere consapevoli di abc, possiamo chiedere xyz.. È fondamentale, è il primo passo poi per garantirci una tutela di qualsivoglia genere, non soltanto quella legale.

[A1]

[...] le persone che arrivano allo sportello di ADS non conoscono i loro diritti naturalmente, e diciamo... Loro sentono le voci, chiaramente si scambiano tra di loro nella vita di strada probabilmente tante cose, e arrivano con delle richieste, però non c'è informazione sui diritti [...]

[B3]

[...] Magari qualcuno non lo sa, qualcuno lo sa e viene perché già rivendica i propri diritti.

[D1]

Anche l'essersi visto negare un diritto in precedenza può diventare un ostacolo nel raggiungimento di una più profonda consapevolezza.

Per esempio il diritto alla residenza, loro non lo sanno: la vorrebbero [...] ma gli è stata negata e non è semplice ottenerla, quindi non è semplice vederlo come un diritto.

[A3]

[...] secondo me dipende molto dalle persone, e... La mia impressione un po' così generale è che non tutti siano poi realmente consapevoli di quelli che siano i loro diritti, o meglio, che incontrino molti ostacoli nel poterli esercitare, quindi [...] questo può anche creare sconforto nella persona che poi viene da noi, si rivolge a noi [...]

[C2]

Naturalmente, la barriera linguistica e culturale è significativa rispetto a questo aspetto.

Non sono sicura che le persone abbiano davvero piena consapevolezza di quelli che sono i loro diritti e di come farli valere... E questo vale, penso soprattutto per i cittadini stranieri, per loro è ancora più difficile districarsi nei nostri labirinti burocratici, ma in realtà non soltanto per i cittadini stranieri.

[C2]

Secondo me sanno cos'è giusto e cosa è sbagliato, nel senso, sanno se stanno subendo un'ingiustizia o meno. Poi su come sistemare le cose... Magari no. Però c'è anche da dire che la barriera linguistica fa tantissimo, cioè, sanno se stanno subendo un'ingiustizia, se c'è qualcosa che non va che devono fare o che hanno fatto, però non sempre capiscono fino in fondo [...] Insomma, non è facile.

Alcuni volontari interpretano l'azione del recarsi a sportello come espressione di una qualche consapevolezza, evidenziando invece come le situazioni in cui questa consapevolezza non c'è o è frenata dalla paura, allo sportello non arrivano.

[...] se vengono da noi o perché qualcuno gliel'ha detto o per passaparola o perché hanno avuto loro una questione, come posso dire... in cui si sono posti in qualche modo il problema, ma anche solo per passaparola. Il problema sono [...] persone che sono totalmente isolate... L'esempio classico è quello delle prostitute di strada, lì, [...] loro da noi non vengono proprio, perché hanno anche paura ad esercitare i propri diritti oltre a non saperlo. Quindi lì cosa fai? Cioè, se subisci violenza, se hai paura di esercitare i tuoi diritti, se non sai di averli, cioè, come ci arrivi?

[B1]

Vi sono poi casi in cui le persone hanno ben chiari i loro diritti, e li rivendicano attivamente.

Qualche volta invece [...] c'è qualcuno che tende un po' ad approfittarne, ci sono alcuni che hanno chiarissimi i loro diritti o i loro... Le loro pretese e che appunto pretendono che tu gliela metta in atto in fretta, subito, e ci sono alcuni che si lamentano che non... Che si era già rivolto al collega, non è stato abbastanza veloce e non ha più saputo niente, e lui ha diritto, e qui e di lì, cioè, ci sono anche situazioni di questo tipo.

[C3]

I volontari raccontano che parte del loro lavoro consiste proprio nel promuovere una consapevolezza su questo fronte nelle persone che arrivano, considerando questa come una dimensione significativa della propria attività.

[...] soprattutto gli utenti che prendiamo in carico, che hanno una situazione complessa, che però si potrebbe anche risolvere senza il nostro approccio, senza il nostro aiuto [...] si fa un lavoro di consapevolezza, un "guarda che puoi rivolgerti qui, guarda che è questa la situazione base che succede in determinati contesti, che si parli appunto di recarsi alla Questura per chiedere i documenti piuttosto che imparare a gestire un rapporto di lavoro con il datore di lavoro che decide di non pagarti tutti i mesi, per esempio, ognuno poi ovviamente ha le sue di istanze particolari, ma è un lavoro che io personalmente faccio con tutti gli utenti che mi sono stati assegnati, che ho seguito [...]

[A1]

Si hanno la consapevolezza, non molto chiara, non chiarissima, ma non è detto anche che i clienti che vengano in studio abbiano una tale consapevolezza, hanno bisogno proprio di qualcuno che... Insomma, gli renda più chiaro quello che loro pensano siano i loro diritti.

[C3]

Un volontario, raccontando la propria esperienza presso due differenti sportelli, uno dei quali collocato all'interno del dormitorio e che può avvalersi degli assistenti sociali della struttura, evidenzia come nei contesti in cui sono presenti gli assistenti sociali siano proprio loro a fare questo lavoro di consapevolezza.

Allora, gran parte di quelli che arrivano a [dormitorio] in realtà bene o male sanno cosa possono fare cosa non possono fare perché hanno la guida degli assistenti sociali, che fanno loro questo pezzo ... Invece quello che ho visto quando ero a [nome di un altro sportello] è che lì arrivano proprio all'oscuro di qualsiasi cosa, quindi dobbiamo partire proprio dalle basi, cioè "Per fare questo...hai diritto a fare questo...hai diritto... [...]

[A4]

6.2.11 Il setting

Il setting in cui l'attività di sportello viene realizzata, risulta essere complesso e talvolta faticoso; richiede spirito di adattamento e capacità di relazionarsi in un contesto che può essere molto sfidante.

[...] ti dico che all'inizio specialmente io ero sconvolto, andavo in questo dormitorio dove... Non ero preparata a questo; quindi, avevo a che fare con della gente che non credevo che ci potessero essere delle situazioni così... Così difficili.

[C3]

[...] un'altra cosa, l'odore che spesso è... Per noi è faticoso, perché [...] spesso stare con un senza fissa dimora, che poi tra l'altro sono anche molto educati e molto carini mediamente, quindi poi ti danno la mano, ti salutano con affetto, e tu non ti sottrai sicuramente, quindi...

[B4]

[...] secondo me la cosa più complicata da imparare per ciascuno di noi è proprio una questione di setting [...] è complicato il setting. [...] Non tutti i senza fissa dimora sono nell'immagine classica del clochard maleodoranti, vestiti di stracci. Ci sono persone che assolutamente sono in condizioni in cui tu non penseresti mai che vivano per strada... E altri invece che lo sono, e quelli che sono maleodoranti tu li ricevi in una stanza chiusa, cioè, fai anche fatica, è umano no? Uno non vuole essere giudicante, ma è umano, quindi la cosa più complicata secondo me non è come dargli... è come porsi con loro e imparare a porsi con loro [...] Alcuni avvocati molto bravi che vogliono farlo poi secondo me tornano indietro perché non ce la fanno ad affrontare quella tipologia di habitat... [...]

[B1]

All'inizio specialmente io ero sconvolto, andavo in questo dormitorio dove...non ero preparata a questo, [...] cioè... Delle volte ci è capitato di sentire delle storie incredibili, di trovarci in luoghi sporchi, di vedere dei topi... È molto forte l'esperienza.

[C3]

Per alcuni volontari, lo sportello è un'attività che si caratterizza per essere un'esperienza passiva, come se fosse un ambulatorio.

L'esperienza dello sportello di ADS è diciamo un'esperienza un po' passiva, nel senso che uno sta lì seduto, arrivano persone che sono tipicamente persone senza fissa dimora e a volte anche in situazioni di salute psicologica particolarmente grave.

[D3]

[...] è organizzato come un tipico sportello: quindi uno prende un bigliettino in questa grande struttura molto bella, si mette in fila, c'è una porta chiusa, una porta che si apre, entra uno si richiude la porta, poi esce il soggetto, la porta si riapre e entra un altro. Quindi in realtà è una specie di ambulatorio [...] nel senso uno entra, si siede, è tutto imbarazzato, forse rosso, timido, oppure si siede già con rabbia, già vuole uno scontro "tu mi devi dare qualcosa!". Quindi si svolge così, nel senso che noi siamo dall'altra parte del tavolo, del desk, da staff, seduti, freddi, distaccati, e... Diciamo poi a seconda dei soggetti [...] si svolge come un tipico ambulatorio: uno va, fa la visita, poi se ne torna via, questa è la logica dello sportello che abbiamo noi.

[B3]

La strutturazione del setting, ed in particolare la presenza della scrivania, così come appena richiamata, viene vista da alcuni volontari come elemento significativo, che da un lato crea una distanza tra il volontario e la persona, dall'altro, può assolvere ad una funzione protettiva. A questo proposito, interessante l'esperienza di un volontario impegnato su fronti diversi tutti connessi ad ADS (svolge l'attività di sportello presso la sede locale di ADS, partecipa allo sportello itinerante che si reca durante il periodo estivo presso i ghetti abitati dai braccianti agricoli, ed è attiva con un'Associazione locale che collabora strettamente con ADS condividendone anche gli spazi) che riflette sulle implicazioni che la strutturazione del setting, e in particolare la presenza della scrivania, può avere sull'attività e sulla relazione di aiuto.

[...] quando noi siamo allo sportello comunque noi siamo dietro ad una scrivania [...] quando tu sei allo sportello loro vengono perché se hanno bisogno sanno che tu sei lì però tu sei dietro una scrivania, sempre, che in un modo o in un altro, per quanto tu possa essere una persona empatica [...] resta che c'è quella scrivania. E dall'altra parte, quando noi andiamo al ghetto [...] abbatti un po' la distanza [...] Cioè a me è capitato anche di fare ascolti la sera in stazione [...] Però in quel caso hai abbattuto la distanza: cioè, non hai la scrivania, quindi è come se tu andassi da loro, e quindi sei tu che ti avvicini a loro, sei tu che entri nel loro mondo, e non loro che si... Non so come spiegare, è proprio un rapporto inverso no? Cioè, il servizio fatto in un modo non esclude l'altro secondo me, ecco perché io faccio entrambi, perché è diverso proprio l'approccio, e loro lo sanno, lo vedono. [...] Quindi anche fare l'ascolto dietro la scrivania a me, per come sono fatta io, a me cambia poco, cioè mi comporto allo stesso modo sia che sono dietro alla scrivania sia che non lo sono, ma avverto che c'è la distanza, anche dal punto di vista loro la distanza c'è... [...] D'altra parte è anche vero che in alcune situazioni la scrivania è come se ti proteggesse, magari nelle situazioni un po' più complicate, ma anche nel non farti .. [...] trasportare troppo, non in senso negativo, [...] a volte la scrivania serve proprio a quella giusta distanza, a non andare in burnout.

[D1]

6.2.12 La dimensione relazionale tra i volontari e le persone che accedono allo sportello

Nel racconto dei volontari rispetto alla propria esperienza, trova ampio spazio il tema delle relazioni con le persone che si rivolgono allo sportello. Anche in questo caso il quadro che ne emerge è eterogeneo e diversificato, restituendo la complessità delle biografie, degli interventi e del contesto in cui l'attività viene realizzata.

I volontari interpretano in maniera preponderante la relazione che si instaura con le persone che si rivolgono a sportello come una relazione professionale. Questo modo di intendere la relazione è indipendente dal profilo del volontario: sia volontari avvocati sia volontari di accoglienza parlano di relazione professionale, pur nella consapevolezza della specificità del contesto.

Sicuramente io la metterei sul piano professionale, per me, io, come gli avvocati come tutti ci poniamo in modo professionale, cioè non c'è un rapporto paritario, nel senso non siamo amici, non c'è un rapporto squilibrato della serie "Io ne so più di te tu sei un bambino", per me è professionale, questo

[E3]

[...] una relazione comunque professionale, ma calata nella realtà.

[B2]

Io, così come faccio con i miei clienti in studio [...] Io sono sempre un tecnico, come il medico che deve operare. Non me la sento per il mio ruolo di provare ad instaurare un rapporto amichevole o comunque di diversa natura proprio perché il mio ruolo è quello del tecnico del diritto.

[A2]

Nei casi in cui la relazione sia intesa in senso professionale, viene richiamato il carattere di formalità, che necessita in alcuni casi di essere allenato. Ma non sempre: altri evidenziano la differenza tra l'essere professionali e mantener un basso grado di formalità.

[...] si cerca sempre di essere cordiali e anche un po' formali, nel senso: ci si presenta, si dà del lei... Insomma, non si vuole dare l'idea di essere né l'amico né il fratello, ok? Chiaro che poi a seconda anche della persona che hai davanti devi un po' capire come tenere il punto della situazione [...]

[E1]

Io nella specie diciamo che anche se sto cercando di smussare gli angoli tendo ad essere molto avvocatesca anche in quell'attività, nel senso... Non sono il tipo che si mette a fare baci abbracci cose perché comunque,

Cioè, così come sono professionalmente nello studio sono quando sono a sportello.

[B2]

[...] non c'è grande formalismo, ecco formalismo proprio zero, però professionalità sì.

[C3]

Altri volontari pongono l'accento sui concetti di aiuto e assistenza come aspetti qualificanti la relazione, riconoscendone meno la dimensione tecnico-professionale.

[...] ci sono quei casi in cui è solo una questione veramente di aiuto, di supporto e di assistenza... Proprio di... Di primo aiuto.

[D1]

[...] secondo me è più una relazione di assistenza più che professionale, perché anche gli avvocati hanno un approccio diverso quando seguono degli utenti o... si interfacciano... Cioè, quante volte nella loro vista professionale gli capita di ricevere un utente che scoppia in lacrime davanti a te...

[E2]

Sicuramente di aiuto, di disponibilità anche, perché poi magari sono cose che non puoi risolvere tu, però ti mostri propenso a volergli dare una mano in qualche modo.

[E1]

In alcuni casi, soprattutto quando le relazioni continuano e si evolvono nel tempo, si possono instaurare relazioni strette, quasi di amicizia o di familiarità.

E poi ci sono persone che invece con cui... Crei una relazione, ma una relazione di... Non so come spiegarti, di gioia e riconoscenza, cioè... In alcuni casi amicizia ma... Quell'amicizia sana, non so come spiegarti.

[D1]

Ce ne sono altre, tipo c'è un signore, M, che ho seguito per tutti gli anni che ero a [nome città], e ancora quando sono venuta qui perché la competenza territoriale è cambiata [...] con lui è diventato proprio un rapporto di amicizia, affettiva, l'ho portato a cena fuori, gli ho dato dei vistiti di mio papà, perché è un signore... Di 55 anni e... Siamo rimasti amici insomma.

[B4]

Poi c'è stato un altro signore...Quella purtroppo però non è finita bene, un signore serbo con cui.. per me era come un nonno [...] avevamo

proprio creato un bellissimo rapporto, lo sento ancora: adesso purtroppo è ritornato in Serbia, però lui è stato per me il rapporto più bello, lui mi chiamava nipote, era proprio...

[A3]

Emerge quindi come non sempre il rapporto che nasce allo sportello si concluda in un'unica occasione, in cui viene posta una domanda a cui i volontari hanno saputo rispondere, ma è un rapporto che può evolversi nel tempo fino a potersi trasformare anche in amicizia. A volte, infatti, le relazioni si evolvono e vanno oltre il momento dello sportello: sia nei casi in cui c'è una presa in carico legale, che quindi richiede tempi lunghi, sia perché i volontari diventano un punto di riferimento importante da cui tornare.

Sì con alcuni sì, alcuni ritornano... Diventano degli habitués, tornano spesso. Poi le cause, o le situazioni da seguire sono lunghe, quasi mai hanno una risoluzione immediata o veloce. quindi ritornano e si crea una relazione che va oltre poi lo sportello.

[A3]

[...] ci son delle persone poi alle quali ci affezioniamo, e che tornano dopo tanto tempo, quindi... C'è un signore [...] ad esempio, che ci porta sempre dei regalini: che so, le pietre che raccoglie per strada, piuttosto che le mollette del bucato, lui ogni tanto si inventa qualcosa e viene a trovarci.

[B3]

In altre situazioni, invece, il tutto si esaurisce in un incontro.

[...] nel senso che se noi riusciamo a concludere la pratica che ci viene sottoposta quel giorno a sportello, poi magari non li rivediamo più, oppure li rivediamo per strada.

[E4]

Di solito si esauriscono [le relazioni] con quello che è l'oggetto del mandato, no? E quindi della questione che può anche essere un solo incontro [...]

[B1]

A prescindere dall'evolversi o meno delle relazioni nel tempo, emerge come modalità e stile di relazione adottati dai volontari siano tesi all'empowerment e alla responsabilizzazione della persona.

[...] la persona va resa autonoma, era questo che voleva fare ADS: rendere autonoma la persona, perché altrimenti si crea tutto un problema di dipendenza dai servizi che è uno dei grossi problemi del volontariato, cioè io lo faccio al posto tuo così io mi sento bene, so di

averti aiutato, tu sei tranquillo perché il problema è risolto, però non sai fare niente, la volta successiva devi tornare da me.

[E3]

[...] magari non conoscono bene cosa gli è successo, o magari arrivano con “ma il mio amico mi ha detto che ...” sai com'è spesso il giro di parole, e spesso e volentieri dobbiamo spiegargli il documento che hanno davanti, cosa possono fare, quali sono i loro diritti. [...]

[A4]

[...] noi cercavamo di dare gli strumenti alla persona e non la soluzione.

[E3]

6.2.12.1. Aspetti qualificanti

A prescindere dalla configurazione della relazione come professionale o di aiuto, emerge con evidenza dalle interviste l'attenzione da parte dei volontari ad una dimensione più umana e solidale. Nel parlare della relazione con le persone incontrate, i volontari ricorrono spesso ad un linguaggio che richiama l'attenzione all'importanza dell'empatia e della vicinanza.

[...] quello che cerco io è di far capire alla persona che insomma, non è che è venuta qui e se ne va via e tutto scorre, ma mi sta a cuore il problema che mi ha portato e si cerca di dargli una mano anche, dargli una risposta che può essere anche un no, però non lasciarsi indifferenti, scivolar via quello che ti viene a dire la persona.

[E1]

[...] Io sono abbastanza empatica, per me... È fondamentale mettere a mio agio le persone che ho di fronte, cercare di capirli, cercare di trovare le parole giuste anche quando devo dire cose terribili [...] però lo capisco bene che magari abbattere la distanza è fondamentale anche quando devi dare una brutta notizia.

[D1]

Stando però attenti a non farsi coinvolgere troppo.

[...] devi anche saper prenderle e farle rimbalzare perché sì, comunque ci sta che a volte tu ti senta un po' troppo coinvolto.

[E3]

[...] in alcuni casi la scrivania ti permette anche di... Con la giusta distanza per non farti trasportare troppo, non in senso negativo, io sono una che poi torna a casa e magari ci pensa, in alcuni casi non ho dormito la notte, [...] non sempre tutte le storie te le puoi portare dietro... Detto da una che si è portata dietro tante storie, belle e brutte, però a volte la scrivania serve proprio a quella giusta distanza, a non andare in burnout.

[D1]

Per qualcuno, l'attitudine ad avvicinarsi all'altro in modo umano ed empatico deriva anche dal riconoscimento di una fragilità comune e dal sentirsi prossimi.

[...] io personalmente, quando vedo queste... [...] io non mi sento estraneo, mi sento coinvolto, cioè anche io ho il mio, la mia responsabilità da un lato. Forse anche io ho la stessa fragilità della persona che vedo. Quindi sento una fragilità comune. Questo mi spaventa, e ho davanti un po' di paura, no? Paura di... Non sono estraneo a quello che vivi tu, tocca anche a me, non lo so... Una fragilità comune. Dall'altra parte c'è la curiosità di sentire le storie, di capire... Però la cosa più importante è quella fragilità comune che sento e che mi spaventa.

[B3]

A me fa molta tenerezza... Cioè, alla fine, soprattutto quando sono ragazzi, è come se fosse un fratello o una sorella, una persona a me vicino, o quando sono anziani hanno una certa età, potrebbero essere miei parenti stretti, che si potrebbero trovare in una situazione del genere, cioè... [...]

[D3]

Molti intervistati raccontano di relazioni positive, improntate sulla collaborazione, ma anche sulla riconoscenza e sulla gratificazione profonda, a volte derivante da un percorso andato a buon fine e da relazioni importanti nate da un aiuto gratuito.

[...] con alcuni riesci a instaurare anche un rapporto abbastanza amicale, però nella maggior parte dei casi direi molto collaborativo: si fanno seguire, stanno attenti a quello che dici, si presentano agli appuntamenti.

[A4]

[...] ho avuto il caso di un utente meraviglioso, che era partito da una situazione di diffidenza pura, pura, perché scottato dall'esperienza con l'avvocato precedente, non volontario [...] e quindi aveva proprio difficoltà a dare carta bianca a chi lo stavo assistendo in quel momento; e poi mi ha salutato a vicenda conclusa dicendomi "Ricordati che tu hai un fratello", che è una cosa bellissima... Cioè sono una delle soddisfazioni più grandi, devo dire [...] Queste sono cose belle, sono oggettivamente cose belle che danno il senso a tutto in realtà, perché poi al di là del, come dire, del momento dello sportello, della consulenza [...] è proprio il vedere un riscontro positivo nelle persone che comunque, come dire... Ritorna qualcosa di buono secondo me.

[A1]

[...] avevamo un rapporto tale che lui il pomeriggio veniva a trovarmi in sportello e portava il caffè. Lui non diceva una parola in italiano, il suo ringraziarci era attraverso il caffè, ci portava il cappuccino caldo, ci veniva a trovare ogni lunedì che facevamo servizio per... Per dirci nulla, perché comunque non parlava italiano, o un sorriso... Era veramente una cosa bellissima, perché lui era totalmente devoto a noi, perché [...] essere seguito in quella maniera da delle persone che non gli chiedevano nulla [...]

[D2]

6.2.12.2 Difficoltà e criticità

L'esistenza di relazioni positive, fondate sulla collaborazione e sulla vicinanza, non escludono tuttavia aspetti critici o elementi di difficoltà. Sapersi relazionale con persone in situazioni di estrema vulnerabilità, in un contesto de-strutturato come lo sportello, richiede l'esercizio di competenze umane e professionali.

Bisogna sempre stare molto attenti alla persona che si ha davanti perché bisogna partire dal presupposto che molto probabilmente abbiamo davanti una persona vulnerabile e quindi dobbiamo da quel punto di vista certamente parametrarci.

[B4]

Proprio perché ci sono delle persone con vulnerabilità può capitare che la persona in qualche maniera... A me è capitato alcune volte che non era completamente razionale. Quindi non rispondeva a normali parametri di razionalità. [...] Magari, proprio perché il suo bisogno poi a volte non è un bisogno legale ma sociale, può capitare che ti trovi in una situazione in cui non capisci come, diciamo così, parare la situazione. In quello ovviamente, avere dalla propria parte persone più esperte, per esempio [nome coordinatore] è molto brava in questo perché è molto brava a gestire le situazioni... Ha proprio una capacità personale [...]

[B2]

Un altro elemento di sfida riguarda la diffidenza che entra in gioco nella relazione. Si tratta di una diffidenza soprattutto iniziale, da alcuni volontari attribuita a pregresse esperienze di inganni subiti.

Tieni conto che mai, o comunque quasi mai, mi è capitato che al primo sportello un ragazzo o una persona che sia venuta e ti abbia raccontato tutta la verità, o ti abbia raccontato tutti i dettagli della sua storia. Cioè, ci sono state persone seguite più volte ma anche sotto diversi aspetti [...] che la propria storia ce l'hanno raccontata a passi, non subito.

[D1]

[...] l'utente si deve fidare di te, perché purtroppo soprattutto con i migranti il problema è uno: non si fidano di nessuno, cioè, hanno poca fiducia dell'altro perché purtroppo subiscono tante, tante, fregature, parliamoci chiaro.

[D2]

[...] molti non hanno fiducia, sono diffidenti. [...] Secondo me, poi magari mi sbaglio, è il fatto che hanno preso tante di quelle batoste nella vita finendo in strada che ora tendono a non fidarsi di nessuno...

[A4]

In altre situazioni, è la gratuità del servizio offerto, che può generare diffidenza nella persona che si rivolge allo sportello.

[...] la cosa che ti ferisce è la diffidenza di quando... A me almeno personalmente, capita frequentemente che mi abbiano detto "Eh avvocato io so che se la potevo pagare lei avrebbe fatto di più, ma io un giorno guardi che se posso io la pago!" Questa è una cosa che mi ferisce molto. Hanno paura che se non pagano non li tratti come dei clienti normali.

[B4]

[...] instaurare un rapporto di fiducia, che è sempre valido quando si parla del rapporto tra avvocato e cliente, vale mille volte di più quando stiamo assistendo persone, gli utenti di avvocato di strada, è elemento molto importante [...] Perché in genere quando si va dall'avvocato normalmente si dice "Va beh, io ti pago, pago un servizio, ti ho scelto perché magari c'è stato il passa parola, sei un avvocato molto famoso..." C'è una base di fiducia di partenza, precostruita [...] Invece chi viene in ADS spesso o non conosce addirittura l'associazione, non sa che cosa fa effettivamente un avvocato quando presta assistenza legale. [...] Quindi ci vuole una pazienza in più da parte nostra e una comprensione maggiore da parte loro [...] Quindi ripeto, un legame che va costruito volta per volta e giorno per giorno.

[A4]

Dalle interviste emerge come in alcuni casi a sportello possano verificarsi anche situazioni di tensione dovute alla rabbia vissuta dalle persone che può anche tramutarsi in aggressività verbale.

[...] le situazioni critiche sono tutte legate a persone che vengono con la loro rabbia, e quindi esplodono diciamo quando loro vedono che non trovano la cosa che aspettavano di trovare diciamo.

[B3]

Oppure arrivano e sono già arrabbiati, sono già arrabbiati perché non ne possono più: non ne possono più di essere rimbalzati da servizio a servizio [...] e si arrabbiano molto, si lamentano molto, non necessariamente... Non è che ti insultano, però [...] tutte modalità un po' aggressive no?

[E3]

Mi sono trovata in situazioni critiche soprattutto di utenti che avevano abusato di alcool o droghe, una volta mi è capitato che un utente venuto molto alticcio ha iniziato ad inveire contro di me perché voleva i suoi documenti quando in realtà io non li possedevo e quindi... Ha iniziato ad inveire contro di me, mi sono molto spaventata, devo essere sincera... [...]

[D2]

[...] è capitato più volte che entrassero persone aggressive, che si arrabbiassero con noi, ci sono anche degli episodi in cui abbiamo... Magari timore no perché siamo sempre in due, però situazioni spiacevoli ne capitano, comprensibilmente, perché è gente che magari anche d'inverno sta dormendo per strada, arriva lì che ha fame, ha freddo [...]

[B4]

In queste situazioni, gestire le proprie emozioni può non essere semplice, e qualcuno richiama la competenza professionale come uno degli elementi che potrebbe contribuire ad affrontare meglio alcune situazioni.

E poi sì, gestire situazioni particolari: gente che magari ha problematiche serie che scoppia a piangere a sportello, situazioni del genere che è un po' difficile da gestire anche perché poi noi non siamo psicologi, non... c'è tutta una parte umana che quando ti trovi di fronte alla vita di un'altra persona, che ha determinati problemi, cioè... Sì, sono situazioni sicuramente non piacevoli e comunque difficili da gestire, che soprattutto ti porti dietro.

[E2]

Non ti nego che specialmente di fronte a delle storie umanamente molto complicate mi è successo di uscire ... [...] di fermarmi con la macchina e scoppiare in un pianto... molto forte, liberatorio, perché si sentono cose incredibili.

[C3]

Le situazioni più complesse, in cui i volontari si sono trovati in difficoltà, riguardano quei casi in cui non c'è una soluzione o un aiuto possibile, e diventa difficile dire di no e tradendo le aspettative che spesso nutrono nei confronti dei volontari.

Tali difficoltà riguardano sia dover dire di no e affrontare la reazione dell'altro, sia riconoscere il proprio sentimento di impotenza.

[...] le persone che arrivano spessissimo... O si affidano completamente, ok, quindi ti mettono su un piedistallo però quando poi tu gli dici "Questa cosa non si può fare" oppure "Così no", oppure "Io non riesco a fare questo", ti svalutano... Cioè idealizzazione e svalutazione [...]

[E3]

[...] vengono con un sacco di aspettative, magari tu anche senza volere gli fai capire che hai capito il problema, che forse c'è una strada e quindi loro ci si aggrappano con tutto, e quella strada poi non c'è, perché tu gliel'hai magari buttata là come ipotesi e loro l'hanno presa come certezza, e gli crolla tutto, tutto [...]

[E3]

I momenti difficili a sportello [...] quando senti di non potere fare niente, quando ... [...] devi dirgli "Non possiamo fare niente" e quello secondo me è il momento più difficile, perché c'è la persona che ha bisogno di risposte e veramente non puoi fare niente... In tante piccole cose, tanti problemi che vengono fuori, si è un po' impotenti, questo è brutto

[E1]

Tra gli elementi critici sottolineati dai volontari, alcuni indicano l'esistenza di uno squilibrio di potere nella relazione tra il volontario e la persona che chiede aiuto, riflettendo sui rischi che tale squilibrio può comportare.

[...] quando tu non sai qualcosa alza le mani perché non è che perché sono persona senza dimora ti puoi permettere di dare informazioni sbagliate, perché di fronte ad un cliente non lo faresti, diresti "Un momento, mi informo e poi ti do la soluzione" perché ti paga". Comunque qua sarebbe la stessa cosa.

Intervistatrice: Perché c'è un po' questo rischio?

Sì, c'è un po'... Nel momento in cui fai sportello c'è uno squilibrio di potere mi verrebbe da dire anche proprio a livello di competenze: chi ti arriva davanti è una persona che poi spesso si affida completamente.

[E3]

[...] succede nel momento in cui non ci si fa caso, se tu hai di fronte una persona che è richiedente asilo, ad esempio, automaticamente ti poni su un piano superiore, anche senza volerlo. E quindi spesso ti rivolgi con un tono... Oppure lo sgridi no? Come se fosse un bambino!

[E2]

L'esistenza di barriere linguistiche e culturali sono un aspetto critico nell'esperienza dei volontari, che rendono la comprensione reciproca una sfida costante. Sono molti i volontari che riportano questa come una delle principali difficoltà, soprattutto laddove è più significativa la presenza di persone provenienti da paesi terzi.

[...] una delle difficoltà potrebbe essere quella di comunicare, appunto perché molte persone che vengono da noi sono cittadini stranieri e quindi molto spesso abbiamo più una difficoltà di comunicazione, di capirsi, ma proprio a livello linguistico, quindi questo senz'altro. E' un ostacolo, non insormontabile sicuramente, però il primo che mi è venuto in mente.

[C2]

[...] poi ci sono anche dei casi [...] tipo uomini, solitamente musulmani, che non accettano che tu li assista perché sei una donna, cose che capitano... Quella è una forma loro culturale, io onestamente non ti posso dire che condivido, mi fa anche abbastanza innervosire: io sto qui a darti una mano e quelli ti dicono "Io voglio parlare con l'avvocato", "Sono io", "No io voglio parlare con l'avvocato" " Sono io", e magari si rivolgono al tuo collega che magari sta lì ad attività segretariale [...] e che avvocato non è. E te ne fai una ragione, gli dici sono io, se ti va bene bene, se no... Vai da un'altra parte, cioè non è che gli chiami il collega uomo quello no [...]

[B1]

[...] le barriere sono quelle linguistiche a volte, per cui magari tu spieghi alla persona cosa hai ricevuto, che tipo di decisione è, però dai per scontato magari dei termini che devi sempre stare attento e chiedere "Hai capito? Hai capito cosa ti ho detto?" Ma non perché l'altro è stupido ovviamente, ma proprio perché a volte annuiscono però non hanno ben capito. [...] ci sono avvocati molto bravi in questo, altri che dovrebbero fare un po' più attenzione in questo senso

[E1]

La prima difficoltà, la difficoltà principale, è sicuramente quella linguistica, perché considera che in [nome sportello] l'80% dei nostri utenti è straniera, e spesso e volentieri non parla né inglese né francese, quindi,... Dobbiamo andare molto a gesti a tentoni.

[A4]

Forse la situazione più critica, da questo punto di vista, e che bisognerebbe farci un lavoro un po' più ampio: utenti che parlano una lingua che non viene parlato da nessuno di noi volontari. La barriera linguistica è un dramma, se devo essere sincera: è capitato un paio di volte utenti che non fossero in grado di esprimersi in una lingua diversa dalla loro lingua madre, e lì son problemi [...]

[A1]

La difficoltà nel comprendere e farsi comprendere, tuttavia, non riguarda solo le situazioni in cui esiste una barriera linguistica.

[...] le difficoltà... Sono proprio pratiche, quindi la ricostruzione della storia: perché molto spesso ovviamente non è obiettiva, quindi o vengono inseriti dei fatti che in realtà non esistono oppure un po' inventati oppure un po' diversi rispetto alla realtà. Quindi la ricostruzione della storia e poi la ricostruzione materiale dei documenti, perché molto spesso i documenti vanno perduti, e sono necessari, e quindi... Non è semplice. Quindi le difficoltà sono più pratiche che di relazione

[A3]

Emerge infine un ulteriore aspetto critico, legato alle situazioni in cui le persone, ad un certo punto del percorso di aiuto e di assistenza, si rendono irreperibili: aspetto che viene spiegato da alcuni volontari come connesso allo stile di vita delle persone senza dimora, ma che può generare frustrazione.

[...] altre difficoltà guarda, forse il fatto che spariscono. Questo è capitato più ai miei colleghi che ci sono rimasti molto male perché magari la sera tardi, dopo il loro lavoro, preparano tutto il mandato, la procura, così, la mandano al collega di sportello che il giorno dopo la deve far firmare gliela porta lì in motorino, e poi quelli non si presentano mai più. Questa è una cosa che vedo... Pesa molto sui miei colleghi [...]

[B4]

[...] a volte è un po' frustrante perché capita che viene una persona, tu inizi a... Come dire, a gestire la pratica, la avvii, quindi magari ti impegni, magari torna anche un'altra volta, poi che ne so, agisci in Tribunale, inizia la causa e sparisce completamente. Perché le persone di strada hanno difficoltà economiche, ma ce ne sono alcune che, come sappiamo, magari, hanno anche magari... Così, non so neanche definirlo psicologicamente, però una difficoltà a mettere radici, quindi magari cambiano stato, cambiano città, tu non le vedi mai più [...]

[B2]

6.2.12.3 Accortezze

Il setting dello sportello, la fragilità e la vulnerabilità che connota le persone che vi accedono, e la complessità che accompagna le materie giuridiche e burocratiche, hanno spinto i volontari a elaborare alcune accortezze da impiegare durante la propria attività, accomunate soprattutto dall'intento di costruire un rapporto di fiducia.

Un aspetto molto sentito dai volontari riguarda la necessità di essere chiari e trasparenti. Sapersi spiegare, farsi capire, essere sinceri rispetto a quali sono le strade percorribili e quali no, sono aspetti cui i volontari sembrano prestare molta attenzione.

[...] alla fine, si cerca di dare una mano e sempre stare attenti a ... [...] cercare di non fargli pesare la situazione, di essere sempre sinceri quando possibile, di non apportare mai indicazioni che possono fargli capire una cosa diversa da quella che si spera serva... Che sia comprensibile quando si parla soprattutto con persone che non parlano benissimo la nostra lingua.

[D3]

[...] la vera bravura, che penso impariamo tutti noi volontari, è di cercare... A parte di fare, e fare bene, ma anche di spiegare quello che facciamo e spiegarlo bene, cioè senza nasconderci dietro gli orpelli giuridici e nasconderci dietro le frasi fatte tipo "Le faremo sapere" [...] Bisogna essere davvero lineari, chiari, e precisi in modo tale da instaurare anche un rapporto di fiducia con l'assistito

[A1]

Una cosa che è molto difficile per noi avvocati è parlare in termini fruibili, perché dobbiamo imparare a che loro ci possano capire e... Se sono stranieri, ma anche se sono italiani, dipende dal grado di istruzione che hanno.

[B1]

Essere chiari e trasparenti è un anche un modo per non creare illusioni o false aspettative.

Però devi sempre stare molto attento a quello che dici e... Intanto perché non devi magari fare promesse, perché ovviamente questo può ingenerare una speranza che a volte è negativa, soprattutto se sai che magari non può andare da nessuna parte quell'attività.

[B2]

[...] cerchiamo di non illudere la gente, questo sì, perché è veramente tremendo pensare di dire "Ah sì ci provo, ci provo, vediamo, ma stai tranquilla". Questo no, lo evitiamo, cerchiamo sempre di essere molto "Guarda che si prova però... É molto probabile di no", cioè, dobbiamo tenere le aspettative basse capito? Perché c'è un'alta probabilità che non avvengano le cose, cioè che non vadano a finire bene.

[E1]

[...] dovevi gestire bene le parole, nel senso che non dovevi né allarmare... Dovevi dare tanta sicurezza: quindi prima si lavora in ufficio per comprendere tutte le possibilità [...] e poi dopo si faceva un restituzione alla persona con "Allora ho fatto questo, ho fatto quello, adesso possiamo fare questo" perché in qualche modo quello su cui

puntavo io era dare una sicurezza a lungo termine, cioè sapere che c'era un punto di riferimento in quel momento là... [...]

[E3]

In conclusione, emerge quindi come le relazioni coinvolgano dimensioni umane, emotive e professionali, e richiedano attenzione e impegno da parte dei volontari.

Ovviamente si crea una relazione professionale che anche umana, perché poi devi seguire una persona non solo dal punto di vista legale ma anche starle dietro per quanto riguarda i documenti, o anche solo riuscire a farla tornare all'appuntamento che gli hai dato. Quindi è un rapporto...Devi stargli molto dietro.

[A3]

6.2.13 Aspetti motivazionali e valoriali

Come sottolineato da alcuni coordinatori, il punto di forza di un'Associazione come ADS è rappresentata proprio dalle risorse umane. Dalle interviste sono emersi molti elementi significativi relativi alle dimensioni valoriali e di senso attribuiti a questa esperienza da parte dei volontari.

Trattandosi di un'attività di volontariato che richiede specifiche competenze, la familiarità con il tipo di attività e la possibilità di coniugare i propri studi, le proprie competenze professionali e l'attività volontaria, sono elementi importanti nella scelta di iniziare questa esperienza. In questo senso, emerge dalle interviste come venga considerata un'attività fortemente connotata dalle competenze che richiede e per la quale i volontari sono quindi meno sostituibili.

Studiando giurisprudenza ADS era un'esperienza di che sentivo più mia.

[D1]

[...] non volevo fare solo volontariato [...] volevo fare qualche cosa che avesse a che fare con quello che sapevo fare, con le mie competenze, e ho trovato per caso ADS.

[B1]

Io ho iniziato nel 2014 appena sono diventata avvocato, per caso... Nel senso che non conoscevo l'associazione, mi sono imbattuto per caso sul web e volendo fare volontariato ho detto: invece di fare volontariato in ambiti in cui sostanzialmente potevo essere più sostituibile, perché nel senso, che se uno fa non so... Se sei alla mensa, senza nulla togliere, può andare chiunque a fare la mensa, mentre magari potevo dare quel qualcosa in più di mia competenza che è nel settore legale.

[A2]

Quando ho visto ADS ho avuto l'occasione di rendere utile la mia carriera universitaria, dopo anni di studio ho potuto unire la mia passione per il volontariato con gli studi, quindi ho iniziato per quello.

[A3]

In alcuni casi, l'attività allo sportello consente di sperimentarsi e mettersi alla prova, diventando anche occasione di crescita personale, soprattutto per coloro che non sono ancora avvocati.

[...] io ho studiato giurisprudenza, fatalità si riusciva proprio a coniugare comunque quello che per me un forte interesse con più anche effettivamente fare qualcosa di utile, per quanto io non sia un avvocato, quindi c'è tanto da imparare... Diciamo che c'è anche un lato egoistico se vogliamo nella faccenda, nel senso che è una buona occasione anche per vedere di che cosa si occupano gli avvocati, cosa vuol dire effettivamente mettere la propria conoscenza a disposizione di altri.

[E1]

[...] l'Università è tanta teoria e poca pratica; quindi, avevo anche voglia di mettermi alla prova e vedere poi effettivamente come la legge si applicava alla realtà delle persone.

Per altri, in particolare per i volontari che non hanno una background giuridico, la motivazione ad intraprendere questa attività riguarda più l'interesse per il mondo del volontariato e della grave marginalità. Sembra che, a dispetto della settorialità della mission di ADS, venga riconosciuto come di fatto questo servizio richieda competenze diverse e offra la possibilità di intercettare persone con molteplici bisogni, che non si limitano ai solo bisogni di natura legale.

Io sono una volontaria di servizio civile [...] studio diritti umani [...] ho iniziato perché volevo entrare un po' a contatto con.. [...] a vedere un po' di realtà del Terzo Settore... E ADS mi sembrava un'esperienza anche riguardo il mio percorso di studi, quindi tendenzialmente questo mi ha spinto ad avvicinarmi [...] volevo avvicinarmi ad una realtà come ADS che ti dà la possibilità di vedere un po' a tutto tondo la situazione di tanti utenti che poi arrivano agli sportelli. Che poi non sono soltanto gli utenti che tendenzialmente si prendono in carico, perché agli sportelli arriva chiunque.

[E2]

[...] io facevo psicologia [...] e avevo 35 ore da fare in tirocinio e ho scoperto ADS [...] io avevo questa idea di lavorare con le marginalità e con i senza fissa dimora, e questa mia amica mi aveva detto che non c'erano psicologi dentro però io avevo bisogno di avere una visione più ampia; quindi, in realtà io tifo per la multidisciplinarietà e quindi ho detto "Proviamo", e in realtà ho avuto modo di fare un sacco di cose [...]

[E3]

La vicinanza al mondo del volontariato in altri contesti, sia come esperienza passata sia come contemporanea all'esperienza di ADS, è un altro elemento che riguarda molti dei volontari intervistati.

Io il volontario presso gli ADS sono un paio di anni, ho fatto altre esperienze di volontariato come avvocato nella mia storia [...] quindi un po' diverse stagioni in diverse materie, come diritti sociali, dell'immigrazione, e poi in ultimo anche l'esperienza di ADS, quindi diciamo che è una caratteristica, una tradizione mia di dare importanza ad un, diciamo, in qualche modo ad una responsabilità sociale no? Un impegno nel sociale, quindi è una mia passione e una mia scelta storica.

[B3]

[...] le precedenti attività di volontariato che ho sempre svolto era con i bambini stranieri, quindi attività ludiche, educative etc... [...] poi casualmente passando per uno dei corsi principali dove ha sede ADS [...] avevo visto questo cartello, cercavano avvocati, io sono andata volentieri e ho iniziato lì, nel 2012[...]

[B2]

In realtà io faccio volontariato da diversi anni, con le persone senza dimora però ho iniziato nel 2017.

[A3]

La molla che fa scattare il desiderio di intraprendere questa attività nasce a volte da un momento di insoddisfazione personale o professionale, e dalla ricerca di un senso più profondo del proprio percorso di vita.

[...] guarda era un momento... Evidentemente avevo un po' una crisi mia personale, era un momento in cui spesso pensavo di mollare tutto e andare in Africa [...] sentivo un grande desiderio di fare qualcosa per gli altri, e avevo voglia di mettere a disposizione degli altri le mie competenze, le mie capacità, di mettertele a frutto per qualcosa che fosse più... Mi facesse sentire più parte di un mondo del sociale [...]

[B3]

[...] ho iniziato dopo che non volevo più fare l'avvocato... Avevo rinunciato. Poi sono ritornata a [città] [...] e ho ricominciato e sti miei amici mi han detto "va bè perché non provi con noi, anche se non hai il titolo, ad aiutare le persone che vengono a sportello, capisci un po' se ti piace, se non"... E quindi da lì ho iniziato, dovevo essere sincera, mi ha aiutato molto: ha aiutato loro e ha aiutato anche me in un periodo abbastanza ballerino.

[D3]

E in ambito sia lavorativo che personale a me sarebbe piaciuto dare un po' un senso a tanti anni di studio, perché poi appunto, c'è non solo l'università, la pratica, l'esame di stato, ... Insomma, è un percorso lungo e in parte anche giustamente faticoso no? E quindi facevo "Sì ok, a me il mio lavoro non è che mi dispiaccia, però non vedo una finalità un po' più alta, un po' più etica, no? E mi sono messa a cercare a caso cosa potessi fare [...]

[B1]

La motivazione ad intraprendere l'attività di volontariato è spesso espressione di una dimensione valoriale forte, che si concretizza nella scelta iniziale prima e nella modalità di realizzazione dell'attività poi.

Naturalmente, i principi più significativi e più richiamati dai volontari attengono alla dimensione della tutela dei diritti e del diritto di difesa.

Credo molto nel rispetto dei diritti, nel riconoscimento dei diritti, veramente anche nella seconda possibilità di qualunque persona, quindi ... [...]

[D1]

[...] tutti, a discapito della nazionalità, della situazione economica, abitativa, abbiano diritto a ricevere un'assistenza legale.

[A4]

[...] l'accoglienza, il tentativo di parificare i diritti di tutti, di far sentire queste persone esseri umani e persone, non un rifiuto della società [...]

[B4]

Il nostro, diciamo così, baluardo, è quello della tutela dei diritti umani, qualsiasi persona ci si presenta davanti, sia che sia l'ultimo arrivato, che sia che sia il primo della classe, a noi non interessa: davanti al punto di vista giuridico tutte le persone hanno il diritto di essere tutelati e penso che il diritto alla difesa sia quello più importante, oltre alla libertà.

[E4]

Ma anche la solidarietà, e il volere tendere la mano all'altro, secondo un principio di umanità condivisa.

[...] la solidarietà, cioè...verso persone che [...] sono spesso allontanate da tutti, che sono spesso bistrattate [...] avere a che fare con queste persone ti dà l'opportunità intanto di tendergli una mano e poi di conoscere le

storie tremende che dicevo. Quindi la solidarietà, l'umanità, il mettere a disposizione la propria fortuna a chi ne ha avuta molto meno di te.

[C3]

[...] per me una persona che si rivolge all'avvocato è prima di tutto una persona, e poi una persona che bisogno di aiuto dal punto di vista legale [...]

[E4]

La sensazione di essere utile e di mettersi a disposizione è un altro elemento emergente dalle testimonianze de volontari.

[...] rendersi utili, quello che faccio, che lo faccio per me per il mio futuro per quello che voglio fare nella vita, se riesco a dividerlo anche con il prossimo che magari non ha avuto la stessa fortuna, per me questo è motivo di soddisfazione... Cioè, di sentirmi utile per qualcuno.

[E1]

[...] se ho studiato tanto sarà pure per una ragione e spero in qualche modo di poter alleviare un po' quelle che sono i loro dolori [...]

[E4]

[...] io lo faccio per mettermi al servizio degli altri [...]

[D2]

Alcuni volontari sottolineano come i principi che guidano il proprio agire nel contesto di ADS siano gli stessi che contraddistinguono il proprio agire professionale nell'esercizio della pratica forense.

Il valore principale è l'uomo, quindi intorno all'uomo ci sono i diritti: i diritti fondamentali dell'uomo, e credo che per un Avvocato questo sia un principio irrinunciabile e intorno a questo principio si articola l'attività.

[B3]

[...] credo molto nella funzione dell'avvocatura come funzione pubblica essenziale, è un servizio pubblico essenziale secondo me, lo dice anche la costituzione [...] cioè il ruolo dell'avvocato non è solo il libero professionista ma è anche uno che consente a chi non ha altri mezzi di esercitare i propri diritti. [...] qui si parla di volontariato non è lavoro però secondo me è la funzione principale dell'avvocatura.

[A1]

In particolare, viene richiamato l'elemento della professionalità. Questo elemento viene inteso sia come connaturato all'esercizio della pratica legale, sia in termini di competenza come requisito fondamentale per offrire un aiuto che sia davvero qualificato.

[...] considera che quando prendiamo in carico un utente di avvocato di strada è come se stessi lavorando con un cliente normale, cioè cerchiamo comunque di mantenere un impegno costante e serio.

[A4]

Noi tutti quanti mettiamo ovviamente la nostra professionalità a vantaggio di queste persone [...] per noi è importante la professionalità, perché noi non smettiamo le nostri vesti di avvocati facendo questa attività, quindi dobbiamo trattare la persona che arriva come un qualunque cliente, il che vuol dire anche non prender cause che magari sono destinate a fallire, ma trattarle sempre come un qualunque procedimento, quindi capire se effettivamente è fattibile o meno e fare al proprio meglio per cercare di ottenere il massimo risultato.

[B2]

[...] per me la competenza, cioè per me... Io sono fissata nel senso che io ho un piccolo problema con il volontariato in generale, cioè il fatto che siccome il volontariato lo può fare chiunque, io persona x vado lì e pretendo di aiutare qualcuno senza sapere come fare. [...] Sì, è vero che impara, però in qualche modo mi fai capire che per te le persone che usufruiscono del servizio sono di serie b, perché tu non andresti mai a fare l'infermiere ok? [...] Per me bisogna fare un passo indietro, cioè bisogna dire: io in che modo posso essere utile e soprattutto posso davvero essere utile? Cioè lo faccio davvero o lo faccio per stare bene io? Perché se lo faccio per stare bene io... Sì, però mi finisce là, capito? Quindi per me è necessario formarsi sulle cose [...] cioè se tu non sai niente di richieste asilo non puoi permetterti di fare uno sportello con un richiedente asilo, perché rischi di dare informazioni sbagliate, non va bene. Per cui per me la competenza e il conoscere i propri limiti, questa cosa non la so, aspetta un momento, si lavora in rete, si lavora in équipe, aspetta un momento chiedo [...]

[E3]

La centralità attribuita ai valori e principi professionali, rendono l'esperienza di volontariato esperito con ADS un'esperienza peculiare che si differenzia da un volontariato generico portato avanti da volontari non professionisti. Questo aspetto è molto sottolineato dai volontari, che ne rimarcano la specificità e il maggior valore.

C'è un'assistenza continua, ecco, non è una cosa... Non è la Caritas, non è la Chiesa che ti dà il pacco comunque... Non so, ti diamo un'offerta... Molto meglio così [...]

[C1]

[...] avere qualcuno, poi qualcuno come l'avvocato, che ti ascolta, è importante, è... Un momento in cui effettivamente qualcuno ti sta dando retta e non è uno qualsiasi ma è uno che di fatto ha un ruolo sociale.

[B2]

[...] arrivano principalmente avvocati quindi che sono competenti nella loro materia [...] cioè sono persone competenti nel loro, quindi le sanno le cose, non so come spiegare, non si improvvisano ecco. Cioè, è comunque una professionalità, cioè un volontariato professionale, questo sì.

[E3]

6.2.14 La percezione dell'avvocato volontario: il punto di vista del mondo esterno e di chi accede allo sportello

La peculiarità di questa attività di volontariato e il duplice ruolo di avvocato e volontario, intreccia altre traiettorie su cui l'attività si dispiega: sullo sguardo che il contesto esterno ha nei confronti di quest'attività, su come vengono percepiti dalle persone che arrivano allo sportello, e dai colleghi avvocati.

Un primo aspetto evidenziato dai volontari riguarda la difficoltà nel trasmettere il senso dell'impegno dell'Associazione al di fuori di chi non è del settore, e che il fatto di essere avvocati può generare diffidenza.

[...] è anche un'attività che non scalda i cuori, nel senso che è difficile da far conoscere, da far apprezzare, perché poi uno pensa l'avvocato non è che gli viene proprio sorridere... [...] è difficile far breccia a chi non è del mestiere, a far capire che il lavoro che facciamo è importante ed è importante in egual maniera di chi distribuisce cibo coperte [...] Non so se tu vedi l'Unicef, per esempio, ti senti subito coinvolto [...] per quello che fanno, la distribuzione del cibo, piuttosto che un aiuto direttamente... Lì, secondo me si sente più umanamente, non lo so, l'aiuto legale sembra sempre messo in secondo piano [...] Ed è difficile da trasmettere, forse non siamo forti da questo punto di vista [...] quando facciamo i banchetti in giro, oppure le donazioni che nonostante facciamo campagne su campagne non arrivano... [...] Attiriamo più solo gente del settore.

[A3]

Questo aspetto è evidenziato in modo efficace anche da un coordinatore, che sottolinea l'aspetto della diffidenza che una professione come quella dell'avvocato può generare.

Non ci aiuta nemmeno il fatto di essere avvocati, che, nel senso che notoriamente si sa, l'avvocato è ladro [...] il pensare comune è quello, quindi è ancora più difficile spesso far capire che siamo avvocati e vogliamo farlo gratis, non vogliamo guadagnarci [...] sia nei confronti degli utenti sia nei confronti non so, delle istituzioni, [...] c'è una difficoltà

proprio nel... Non ci credono a volte, quindi vedono sempre un doppio fine [...]

[B1]

Le relazioni con i colleghi non sono sempre facili. Alcuni volontari raccontano di come agli occhi dei colleghi avvocati la loro attività generi spesso diffidenza, e sia stata anche oggetto di attenzione e di segnalazione agli ordini professionali.

[...] a [nome città] i colleghi in modo molto subdolo avevano contestato che noi rubavamo lavoro ai patrocini a spese dello stato. Non è così [...]

[B4]

I colleghi, molti, non sanno proprio che noi esistiamo e non sanno neanche che noi lavoriamo gratuitamente, quindi quando è capitato di trovarsi come controparte con dei colleghi, ho capito che loro non avevano chiaro che noi lavoravamo gratis [...] Perché anche lì alcuni colleghi ci guardavano con... Un po' di pregiudizi.

[C3]

[...] c'erano stati alcuni colleghi che avevano ritenuto la nostra attività fosse accaparramento di clientela, e avevamo richiesto all'ordine di valutare questa condotta perché ritenevano che fosse accaparramento.

[A2]

Gli ordini, a cui ogni sportello ha dovuto segnalare l'inizio dell'attività, hanno tuttavia ritenuto legittima l'attività di ADS nei diversi territori.

[...] tutti gli ordini degli avvocati con cui ci sono siamo confrontati hanno ritenuto assolutamente conforme alla deontologia la nostra attività.

[A2]

Oltre al rapporto con i colleghi, emerge dal racconto dei volontari come anche il rapporto con il sistema della giustizia, nello specifico all'interno dei Tribunali, non sia un aspetto scontato e possa avere ripercussioni significative sull'andamento del processo e di conseguenza sulla vita della persona.

Anche il rapporto con i giudici è particolare in questi casi perché... Sai, quando un magistrato legge, perché noi lo scriviamo negli atti, che tu stai difendendo una persona senza fissa dimora, e lo fai gratuitamente, perché lo sanno, in quei casi hanno verso di te sicuramente un atteggiamento diverso no? A quando tu difendi invece un cliente normale diciamo. Mi è successo sia di verificare un atteggiamento di maggiore disponibilità, [...] mi è successo in un'occasione anche di notare nel magistrato, un pregiudizio al contrario. Purtroppo. Infatti quella causa è

andata malissimo... Riguardava un utente che aveva avuto un incidente stradale in stato di ebbrezza, lei era a piedi, era stata investita, era evidentemente in stato di ebbrezza, e... E io, il giudice ha ritenuto che fosse totalmente attribuibile a lei l'incidente, lei era stata investita, e io credo che in questa decisione ci stato anche una bella fetta di pregiudizio. Cioè, il giudice non sia stato in grado di scindere, di dividere le due cose. [...] questa signora aveva subito un danno notevolissimo, notevolissimo, e purtroppo non le è stato conosciuto nessun tipo di risarcimento perché è stata attribuita a lei la colpa integrale dell'incidente. Non mi era mai successo di vedere un incidente stradale nel quale la colpa venisse attribuita neanche in parti, in percentuale, ma totalmente al... Pedone.

[C3]

Anche dal punto di vista di chi accede allo sportello, il rivolgersi ad un volontario avvocato può generare sentimenti contrastanti.

Secondo alcuni volontari, l'essere avvocato intimorisce e non facilita una relazione aperta e di fiducia.

[...] l'utente si deve fidare di te, perché purtroppo soprattutto con i migranti il problema è uno: non si fidano di nessuno [...] soprattutto nel nostro ambito: sentire la parola avvocato li spaventa, perché avvocato uguale soldi.

[B2]

[...] fare l'avvocato mette già una barriera [...]

[D2]

Secondo altri, invece, viene percepito come un ruolo di supporto a sostegno della propria voce.

[...] queste persone sanno che tu sei lì per lottare ad una causa ad un diritto che è loro. Però tu sei accanto a loro, cioè non li hai lasciati da soli [...]

[D1]

Infine, l'elemento della gratuità può generare diffidenza o scarsa considerazione da parte della persona che si rivolge allo sportello, come emerge dall'esperienza di alcuni intervistati.

[...] A me almeno personalmente, capita frequentemente che mi abbiano detto "Eh avvocato io so che se la potevo pagare lei avrebbe fatto di più, ma io un giorno guardi che se posso io la pago!" [...] Hanno paura che se non pagano non li tratti come dei clienti normali.

[B4]

[...] ci sono stati dei casi in cui in virtù del fatto che siamo volontariato, siamo associazione, qualcuno si sentiva in dovere e in diritto di risponderti male perché non lo aiutavi. Vanno messi dei limiti, dei confini, cioè io sono una persona, ho delle competenze che iniziano e finiscono qua [...] però tu devi rispettare anche i miei... Il mio ruolo in qualche modo, così come io veramente cerco di rispettare il tuo perché non mi permetto mai né di insultarti, cosa che a volte invece gli utenti fanno, e ci sta perché sono incazzati neri e c'hanno ragione [...]

[E3]

6.2.15 Significato attribuito all'esperienza di volontariato

Dalle risposte dei volontari emergono alcuni elementi relativi al senso profondo attribuito alla loro esperienza, sia sul piano umano sia sul piano professionale.

Rispetto al piano personale e umano, un primo aspetto sollevato dai volontari riguarda l'immedesimazione nell'altro, che porta ad una consapevolezza della fortuna che spesso ha orientato la propria vita in una direzione piuttosto che in un'altra, come una "sliding doors".

Un paio di anni fa mi è capitato una cosa che a me è rimasta davvero tra le varie, poi ne ho viste tante, anche cose veramente bruttissime, però quella che a me è rimasta più nel cuore e in mente è una... Dico ragazza [...] italiana che aveva una figlia dell'età della mia figlia più grande, e che era una bella ragazza, vestita in modo semplice ma assolutamente ben vestita, con tre libri in mano, parlavo un italiano perfetto, quindi si vedeva che era istruita [...] a me questa signora mi è rimasta proprio... Ancora la ricordo, l'ho vista una volta, non saprei neanche riconoscerla, ma perché [...] perché era una che potevo essere io in uno "sliding doors" [...] la figlia aveva la stessa età di mia figlia, lei aveva più o meno la mia età, si vedeva che comunque era una che aveva studiato... Non so ho avuto proprio una forma... Ho fatto "Aiuto!" No? [...] Tu immagina che si è messa con uno che era un tossico, lei è entrata nel giro, non è riuscita ad uscirne [...] ho pensato veramente che poi... E l'ho pensato poi spostandolo sui miei figli, cioè, speriamo che a loro la vita non dia mai questo binario per cui magari saltano per una questione di frazione di secondo in qualcosa che gli comprometta del tutto la vita.

[B1]

[...] è venuto a sportello un ragazzo della mia stessa età, italiano, che potevo essere io, nato in un altro posto, con un'altra situazione alle spalle, e quindi c'è anche... Quello che ti permette di fare questo tipo di volontariato è anche mettermi nei panni del prossimo e non dare per scontate tante cose.

[E1]

Questa consapevolezza sembra assumere per alcuni una valenza pedagogica, su più fronti.

Entrare in contatto con storie e situazioni estreme, come quelle che si incontrano a sportello, promuove una crescita personale che a partire da una consapevolezza del proprio privilegio, passando per una capacità di relativizzare quelli che potrebbero essere i problemi, può portare a sviluppare una nuova consapevolezza rispetto ai propri percorsi di vita.

[...] ti da tanta forza, anche perché poi vedi delle persone, che tu ti fai dei problemi, se tu entri nello studio con dei problemi tuoi... Però poi quando vedi gli altri problemi, dici "vabbè ma, quelli con cui sei entrato... [...] cambi proprio completamente il modo di pensare, che c'è chi sta peggio di te, ecco, la sintesi in una frase è: "C'è chi sta peggio di te".

[D3]

[...] toccare con mano certo problematiche anche così serie... Cioè, a me per esempio hanno insegnato molto a relativizzare i miei problemi, che sembra una cosa, come posso dire, detta così per forma, ma non lo è... Cioè io penso che questa esperienza faccia meglio a me rispetto a quello che io posso fare a loro, perché poi, sì, non è che uno deve fare... Capito... Il principio per cui mal comune mezzo gaudio oppure che tu sei più fortunato perché non ti manca il cibo, il pagamento delle utenze e quant'altro, però è profondamente vero che se tu tocchi con mano o comunque vedi anche di sponda un certo tipo di realtà, poi i tuoi problemi non è che non ci siano, ci sono e ti fanno comunque male, però impari a capire che ce ne sono altri ben più... Come posso dire, consistenti, e di cui in quanto privilegiato non ti toccano.

[B1]

[...] dal punto di vista personale è molto bello, perché... Cioè penso sia proprio importante entrare in contatto con determinate realtà, e molto spesso le storie di queste persone te le porti dentro [...] Insomma, così, ci aiutano ad essere meno indifferenti nei confronti di determinate realtà.

[C2]

[...] poi secondo me ti mette anche una certa... Un certo bilanciamento nella vita [...] che se non hai grossi problemi i problemi piccoli diventano insormontabili, invece avere a che fare con una persona che tutte le mattine deve cercare posto dove andare a dormire la sera dopo, è una cosa che ti rimette molto in carreggiata e ti ridà la giusta distanza.

[B2]

Alcuni volontari sottolineano come sia importante conoscere la realtà della povertà e delle persone senza dimora, e quindi come questa attività ti metta in contatto con questo tipo di esperienza.

Al di là di tutti i cliché che si possono pensare di chi magari sia in difficoltà, senza un lavoro fisso, senza fissa dimora, ma è una realtà veramente bella, composita, perché comunque ovviamente ci sono anche le situazioni di difficoltà, persone che hanno... Come dire, difficoltà anche

nel farsi aiutare, è anche questo quello che emerge su tutto, però... É veramente bello, uno spaccato di società che esiste: senza che ci giriamo intorno, è impossibile non vedere, però è bello e va conosciuto

[A1]

[...] io mi sono resa conto che poi un certo tipo di utenza, cioè proprio intendo di persone, se hai una vita normale, come abbiamo io, te e la maggior parte per fortuna delle persone che conosciamo, proprio non ci entri in contatto, non riesci a vedere quello che effettivamente c'è in degli ambienti che normalmente tu... Da cui sei escluso, che non conosci, quindi toccare con mano certo problematiche anche così serie [...] a me [...] hanno insegnato molto.

[B1]

Un altro apprendimento emerso dalla voce di alcuni volontari riguarda una maggior consapevolezza della complessità e uno sguardo diverso sul mondo.

Allora, io credo di aver... Compreso no, però, metti un virgolettato tra compreso, la complessità, cioè nel senso che è tanto difficile lavorare in questo ambiente secondo me per il fatto che è molto complesso nel senso che ha tante sfaccettature e tu le devi vedere tutte [...] Quindi a livello di cosa ha dato a me la complessità, cioè io non riesco più dopo questa esperienza, a vedere la società [...] la realtà, in aut aut: ci sono troppe sfumature personali, relazionali, delle istituzioni, dei rapporti anche politici, anche formali, no? [...] Quindi a me ha dato la complessità [...]

[E3]

[...] il bagaglio culturale che mi offre, perché attraverso le vicende che arrivano a sportello, sicuramente posso approfondire anche gli aspetti più sociali, più umani che si presentano [...] O comunque le storie di violenza, le storie di queste persone che fuggono via mare, cioè, ci sono dei racconti veramente che fanno venire i brividi quando... [...] questo serve anche per farti creare una coscienza, una coscienza politica, sociale, giuridica, umana [...]

[E4]

Un aspetto sottolineato da molti intervistati è come svolgere questa attività generi benessere, come una psicoterapia.

Dal punto di vista personale credo che sia per me utilissimo, dal punto di vista egoistico, lo dico proprio: io credo di ricevere più di quello che do [...] Quindi è una seduta di psicoterapia per me.

[A2]

[...] le esperienze sono forti sia positivamente che negativamente. E questo ti fa sentire viva, ti fa sentire utile. Guarda, è incredibile, ma fare una cosa di questo tipo, credo per tutti quello che facciano volontariato lo dicono, è una cosa che fa sicuramente bene a chi riceve l'aiuto, ma molto bene anche a chi dà aiuto.

[C3]

[...] mi piace fare del bene, ma proprio a livello... Naturale.

[A1]

Qualcun altro, invece, vede con occhio critico un approccio al volontariato come esperienza che genera maggior benessere in chi la fa.

[...] io non faccio servizio perché mi devo sentire bene io, o per una cosa egoistica, perché torno a casa e dico "cavolo oggi ho aiutato Tizio, Caio, Sempronio, mi devo sentire orgogliosa". Ma io lo faccio per mettermi al servizio degli altri che è una cosa ben diversa: cioè, non è che voglia togliermi i pesi personali, nel senso "Cavolo faccio questa cosa mi sento un po' meno in colpa di quanto fa schifo questo mondo". In realtà per me non è così, cioè, mi riempie il cuore di gioia, sì, ma viene prima il mettermi al servizio degli altri rispetto al far sentire bene me stessa. Cioè, è diverso proprio il meccanismo che c'è dietro, cioè, per me non è volontariato, per me è servizio, è proprio questa la differenza che intercorre [...]

[D2]

Uno degli aspetti più importanti e più significativi dell'attività di volontariato all'interno di ADS è rappresentato dalla condivisione di questa esperienza con altre persone che genera un forte senso di appartenenza.

[...] stare con i colleghi, con quel tipo di colleghi, che hanno questo impegno sociale, avere questo confronto... Diciamo l'aspetto positivo è questo anche, quello di stare con delle persone, discutere di alcune cose con degli obiettivi che guardano alle persone... Per esempio persone in difficoltà. Allora mi sento una mia gratificazione, non so come dire, il piacere di stare, di fare...

[B3]

[...] vedere persone diverse da me, che magari neanche mi piacciono professionalmente o personalmente, che però poi condividono la stessa esperienza su base volontaria. Perché ti fa un po' vedere che il mondo è un po' sempre più bello rispetto a quello che noi tutti vediamo.

[B1]

Ne emerge un forte senso di appartenenza, per alcuni paragonabile a far parte di una famiglia, che gratifica e rende significativa questa esperienza.

Dal punto di vista personale e umano sicuramente l'associazione ha delle persone magnifiche al suo interno, io mi sono trovata praticamente catapultata in una grandissima famiglia [...] si sono creati anche dei rapporti di amicizia poi, perché poi ci sentiamo, organizziamo sempre qualcosa.

[E4]

[...] il rapporto anche con gli altri volontari che comunque mano a mano che si va avanti ci si sente bene, ci si sente in un bel gruppo affiatato,

[E1]

Anche dal punto di vista professionale l'attività di volontariato viene vista come un'esperienza significativa. Sotto questo profilo, sono molti gli aspetti di significato sottolineati che danno un senso all'attività in questo contesto.

In generale, emerge come l'attività allo sportello consenta di sperimentarsi e sviluppare nuove competenze professionali, anche confrontandosi con casi e situazioni che non accaderebbero mai ad un tradizionale studio legale. Questi aspetti sono evidenziati sia dai volontari avvocati sia dai volontari studenti di giurisprudenza.

Da punto di vista professionale mi ha permesso anche di approfondire una serie di tematiche che se no magari non avrei approfondito, perché... [...] a volte ti vengono dei casi che se no non ti verrebbero mai a studio...[...] per esempio era arrivato il caso di questa ragazza probabilmente apolide, una ragazza apolide non ti verrà mai a studio, a sportello ti arriva ed è una pratica molto interessante [...] approfondisci delle tematiche diverse [...]

[B2]

[...] però avere un'infarinatura di altre materie comunque anche saper essere duttile no? Cioè noi tendiamo tutti ad essere un po' iper specializzati ormai e questo ti riporta invece al fatto di essere l'avvocato come era inteso più nelle vecchie generazioni, cioè, avere un minimo di infarinatura, di materie diverse... Poi non entri nel merito e rimandi sempre al professionista competente, però almeno una prima scrematura [...]

[B1]

[...] questa esperienza di ADS sicuramente mi ha permesso di studiare tantissimo molte cose che all'Università non avevo fatto, [...] quindi sicuramente è un modo per studiare, per approfondire, per perfezionarsi e anche per valorizzare determinati aspetti che magari nella pratica professionale non faresti mai.

[E4]

Accrescere le competenze dal punto di vista professionale anche nella relazione con le persone.

Dal lato professionale ti fa fare tanta esperienza con le persone, ti fa mantenere un self control certe volte, ti fa essere paziente nello spiegare le cose a persone che non capiscono: per comprensione linguistica, etc... E quindi professionalmente ti aiuta a crescere [...]

[D3]

E quindi anche professionalmente si cresce, e poi comunque imparare ad avere un rapporto, instaurare un rapporto con questi utenti con i quali come ti dicevo non è facilissimo mantenere un rapporto, aiuta tantissimo anche nei rapporti professionali della nostra attività normale perché mantenere un aplomb è importante sempre.

[C3]

[...] ti insegna ad avere pazienza con il cliente... Perché se riesci a gestire una persona senza dimora puoi gestire i clienti [...]

[A3]

[...] soprattutto per chi è un avvocato alle prime armi come me cioè io sono ormai due anni che esercito la professione, quindi non sono un avvocato di lungo corso, imparo tantissimo, almeno ho imparato tantissimo la gestione delle situazioni di emergenza e del cliente, che in questo caso è l'assistito è così: lo gestisci completamente tu, anche appunto proprio una questione pratica, di gestione delle strategie, è molto utile, è utilissimo dal punto di vista professionale e umano [...]

[A1]

Un volontario sottolinea come, oltre a nuove competenze, consente di vedere con più forza il lato umano del problema giuridico.

Secondo me ti insegna a valutare da un lato più umano i problemi che possono avere le persone anche a livello giuridico, quindi a capire che impatto ha nella persona un problema come la mancanza di un documento, o il doversi separare dalla moglie, o il non avere una casa soprattutto. [...] riesci a vedere le cose con un occhio diverso. Parlo per me eh...

[A4]

L'esperienza allo sportello per qualcuno diventa anche l'occasione per guardare alla professione con altri occhi.

[...] il fatto di fare del bene, cioè, il fatto di vedere che la tua professione [...] riuscisse a... Ad essere di aiuto a queste persone, mi ha aiutata ecco...Ti smuove qualcosa dentro.

[D3]

[...] io ho rivalutato la professione forense [...] perché, come dire, cambia proprio l'approccio, la gestione dell'utente... l'aiutare è molto diverso dalla professione in sé [...]

[A1]

Infine, qualcuno sottolinea come sotto il profilo professionale non sia un'esperienza significativa, ma prevalga soprattutto la dimensione umana e personale.

Dal punto di vista professionale pochino, diciamo, perché con il lavoro che ti ho detto prima chiaramente non è che escono tutte queste cause, grazie al cielo, che siamo volontari per cui... Riempirsi di pratiche... Però no, no è questo, non è assolutamente questo, è... Lo dico soprattutto dal punto di vista personale.

[B3]

6.2.16 La pandemia e l'impatto del lockdown sulle attività dei volontari

Come è emerso dalla voce dei coordinatori, anche dalle interviste ai volontari emerge come la pandemia abbia influito sulla quotidianità degli sportelli. Dalle loro voci è possibile cogliere come abbiano fronteggiato il periodo pandemico e come sia andata l'esperienza di riorganizzazione. Negli sportelli che hanno riaperto, dopo un periodo di chiusura iniziale che ha riguardato tutti, la ripresa delle attività ha richiesto nuove modalità organizzative per rispettare le norme previste ed evitare situazioni di affollamento tipiche di molti contesti in cui lo sportello veniva realizzato. Dalla voce dei volontari è possibile cogliere implicazioni, sfide e complessità legate a questi cambiamenti.

In alcuni casi, si è scelto di procedere tramite appuntamento, modificando l'organizzazione degli spazi e orari.

[...] prima non avevamo gli appuntamenti [...]. Adesso invece sono per appuntamento, quindi si mette in contatto con la segreteria, si fa chiamare, si fissa l'appuntamento di una mezz'oretta ciascuno, e ... Poi sì, siamo un po' meno perché ad esempio, l'altro spazio che abbiamo a [nome città], da prima che avevamo 3 sale e quindi avevamo 3 sportelli, adesso siamo obbligati a farne uno. Però allora abbiamo prolungato l'orario.

[E1]

Altri sportelli hanno sospeso l'attività in presenza: soprattutto, ma non solo, gli sportelli presso i dormitori. Tali strutture, infatti, hanno chiuso completamente l'accesso da parte dell'esterno per molto tempo. In tutti quei casi in cui non è stata possibile la riapertura, si è scelto di procedere con le attività in modalità telematica, su appuntamento. In alcuni casi si può prendere appuntamento recandosi allo sportello di persona, laddove la sede sia presidiata da qualche volontario, oppure tramite mail e telefono.

Partiamo dal presupposto che abbiamo cessato gli sportelli a febbraio, quindi dopodiché non siamo più andati in sede perché appunto [dormitorio] è stata chiusa completamente, hanno anche smistato gli utenti, hanno adottato tutte le misure specifiche per la protezione. Sportelli interdetti, c'era soltanto questo numero da chiamare nell'eventualità in caso di emergenze, e quindi c'era il nostro responsabile e il coordinatore del nostro sportello, che ovviamente smistavano un po' i lavori.

[A1]

Non abbiamo ancora ripreso nel vero senso della parola, c'è il ragazzo del servizio civile che risponde al telefono, qualcuno che ogni tanto si presenta allo sportello e se si presenta fisicamente è chiaro che noi lo ascoltiamo [...] lui riceve le telefonate, smista le richieste, lui capisce se deve contattare l'avvocato o ... Ci stiamo attrezzando per riorganizzarci.

[D1]

La possibilità di raggiungere le persone è stata più facile nel caso in cui lo sportello è inserito in servizi che prevedono la presenza di altre figure professionali che possono fare da raccordo, o nei casi in cui ci sono volontari di servizio civile che possano presidiare la sede locale e mettere in contatto le persone che arrivano ai volontari.

[...] in realtà ci siamo fermati, tristemente, abbiamo... In realtà alcune sedi hanno iniziato. Noi purtroppo siamo dipendenti dalle associazioni che ci ospitano quindi finché loro non decidono di riaprire siamo bloccati [...]. Abbiamo attivato il numero di cellulare e quindi stiamo cercando di fare via telefono, però è complicato perché ovviamente è difficile anche diffondere il numero [...] invece a [nome dormitorio] tramite gli Assistenti Sociali, così se c'è qualche problema con il loro tramite cerchiamo di fare a distanza.

[A3]

Adesso per ovvie ragioni di spazio, di distanza di sicurezza e quant'altro non si accede più liberamente ma bisogna prendere l'appuntamento, basta chiamare al numero di ADS, e quindi noi ad ogni sportello sappiamo già quante persone verranno e a che ora, non tutti gli avvocati vengono in sede, nel senso che alcuni preferiscono fare la consulenza da remoto, quindi... Adesso non siamo più due volontari ma uno solo che fa un po' da ponte tra la persona che arriva e l'avvocato [...]

[C2]

[...] sarà difficile poi al rientro ricostruire dove eravamo arrivati e ripartire, insomma. A [dormitorio] di meno, perché è più semplice seguirli con gli assistenti sociali, teniamo sempre un filo e li sentiamo ed è più semplice.

[A2]

L'implementazione di queste nuove misure è stata in alcuni casi critica, sia rispetto alle difficoltà di raggiungere le persone, sia rispetto alle modalità di relazione da remoto, ritenuta un palliativo che non può sostituire davvero la relazione in carne ed ossa.

Si è fermata totalmente. Perché non ci sono state richieste... C'è stata una richiesta al telefono che poi non ha avuto seguito [...]

[A2]

[...] penso che anche questo diciamo rapporto telematico tra l'avvocato e la persona che viene a sportello sicuramente non è la stessa cosa che fare tutto in presenza, però... Almeno è qualcosa.

[C2]

Spero che il periodo del Covid finisca per poter tornare ad essere vicini materialmente a queste persone, [...] credo che il contatto umano sia anche per loro necessario, anche sentire, anche vedere in carne ed ossa l'avvocato, perché quando si dice "C'è l'avvocato al telefono" va bè al telefono... Sì però se lo vedi di faccia hai più la possibilità di chiedere qualcosa in più, capisci tante cose anche dal modo di raccontarti sia tu con loro sia loro con te, credo.

[D3]

Certo abbiamo scoperto che si può fare anche così, questa è veramente una novità di non poco conto, però in realtà proprio perché [...] è importante instaurare un rapporto di fiducia è importante due volte in questo tipo di situazioni ed è importante far sentire l'utente anche, come dire, seguito in tutto e per tutto. Un professionista lo fa, normalmente, il professionista volontario lo fa due volte di più perché... É proprio una questione anche psicologica, che a volte è un dato che si sottovaluta ma che secondo me è fondamentale quindi serve. [...] Proprio l'ascolto, il vedersi di persona, la presenza fisica secondo me dà quel valore aggiunto: non all'attività professionale in sé [...] ma proprio la qualità e la bontà dell'assistenza e anche la tranquillità dell'utente... Secondo me fa la sua parte.

[A1]

Alcune sedi locali, in attesa della riapertura, hanno sperimentato nuove attività di informazione rivolta alle persone senza dimora relative alle circostanze particolari dovute a quel momento.

[...] durante il Covid avevamo fatto un progetto con un'Associazione [nome] in cui ho fatto delle pillole sulla loro pagine di Facebook sui... Diciamo così, una specie di lezione di educazione civica, su vari aspetti diversi, quindi: il primo era per esempio come funziona l'ordinamento italiano, e poi tutta una serie di argomenti diversi, [...] visto che in quel periodo non potevamo fare sportello almeno cercare un po' di ... Dare diffusione di una serie di diritti, anche cose sceme come che ne so, come si accede al servizio sanitario nazionale, queste cose qua. Comunque sono cose importanti che se non ti hanno mai spiegato semplicemente non lo sai.

[B2]

[...] durante il lockdown avevamo avuto l'idea di video conferenza con alcuni centri di persone senza dimora in cui noi a turno avremmo spiegato alcuni loro diritti in relazione alla pandemia, [...] insomma, spiegare anche alcune condotte alla luce dei DPCM che uscivano [...] credo che sia stato fatto [...]

[B3]

Una cosa molto bella che abbiamo organizzato durante il lockdown sono stati dei webinar: abbiamo scelto varie tematiche soprattutto relative proprio agli immigrati, [...] abbiamo trattato quelle che potevano essere delle materie più focali anche per l'Associazione, quindi non so: cosa succede nei procedimenti amministrativi adesso che c'è il lockdown, come faccio per le questioni relative ai senza fissa dimora, dove vanno a finire i senza fissa dimora... Tutte quante delle pillole di conoscenza così per dare delle risposte perché in questo modo potevamo arrivare ad un pubblico anche più ampio[...] e tutti quanti potevano ottenere delle informazioni utili per il periodo che ci ha costretti alla chiusura.

[E4]

6.2.16.1 L'impatto sui profili e sui bisogni delle persone senza dimora nel presente e nel futuro

Dalla voce dei volontari emerge come le restrizioni e le relative chiusure anche degli sportelli abbiano avuto delle conseguenze sulla vita delle persone senza dimora: proprio in una situazione di particolare necessità, in cui l'aiuto dei volontari sarebbe stato significativo, di fatto i volontari hanno potuto intervenire in modo limitato.

Durante il lockdown, ad esempio, alcune persone senza dimora sono state multate perché impossibilitate ad adeguarsi alle restrizioni e agli obblighi di "stare a casa", o perché l'obbligo di restare chiusi all'interno delle strutture era difficile da rispettare.

[...] siamo comunque in fase di stallo, in attesa di sede, non siamo ancora ripartiti, cosa che ci dispiace molto perché poi alcuni, per esempio, durante il lockdown sono stati sanzionati perché non stavano a casa non avendo una casa, quindi noi lì avremmo voluto aiutarli ma come facevamo? Cioè, lo sportello non c'era più...

[B1]

[...] mi hanno raccontato le assistenti sociali che alcuni di loro cercavano di eludere la sicurezza e scappavano per uscire di giorno [dal dormitorio]. Infatti, per un paio abbiamo dovuto fare i ricorsi contro le multe per la violazione del DPCM, ne abbiamo avuti due. Si sono beccati 450 euro di multa... Tra l'altro un signore poverino l'hanno beccato a 250 metri ...

[A4]

[...] Ieri ce n'è arrivata una [multa] di un tipo che mangiava il kebab fuori del kebabbaro, e li hanno fatto 260 euro di multa... E cosa fai? Fai ricorso? C'è poco da ricorrere, perché la violazione c'è... Il problema sta monte, ma a te come ti viene di fargli la multa a questo povero cristo che il DPCM è entrato in vigore il giorno prima? Va bè...

[E1]

La chiusura degli sportelli ha reso difficile mantenere i contatti con le persone: alcune relazioni si sono interrotte, le persone perse di vista. Anche in prospettiva i volontari temono che non sarà facile riprendere i contatti con le persone senza dimora. Emerge come la tangibilità dello sportello e la facilità con cui vi si può accedere siano l'appiglio necessario e fondamentale per poter agganciare e poi aiutare queste persone.

Beh c'era questa di questa ragazza apolide... [...] poi appunto purtroppo ce la siamo persa a causa del Covid a un certo punto ce la siamo un po' persa per strada e credo che sia viva, spero, però non ho potuto proseguire con la pratica.

[B2]

[...] so però ad esempio che molte persone che seguivamo, appena hanno visto la pandemia, hanno lasciato [dormitorio] e sono andati altrove, per paura di restare chiusi là dentro. Ad esempio una ragazzina cinese che seguo se n'è andata [...] non ho capito dove... Altri... Ad esempio un altro ragazzo ha raggiunto degli amici in Francia [...]

[A4]

Sicuramente si sentiranno un po' abbandonati perché c'è stata un'interruzione brusca delle attività [...] sarà difficile secondo me ricostruire... E secondo me qualcuno andrà perso... Speriamo di riuscire

di nuovo a ricreare quella rete che c'era e quel passaparola che c'era anche tra di loro insomma.

[A3]

Con la riapertura degli sportelli si è visto un cambiamento nei profili delle persone e nelle tipologie di richieste. Laddove gli sportelli non sono ancora riaperti, invece, i volontari immaginano quello che potrebbe essere l'impatto delle chiusure e della crisi sanitaria sulla loro attività e i cambiamenti che si aspettano di trovare dal momento della riapertura.

[...] Prima del Covid erano solo immigrati diciamo... Il 95% della nostra utenza era composta da migranti [...] L'utenza italiana diciamo che c'è sempre stata in sottofondo [...] diciamo che forse occupa il 50% delle nostre pratiche [...] Dopo il Covid la nostra utenza sono solo italiani, almeno io ho avuto questa sensazione [...] gli italiani sono aumentati molto e... Questo in realtà... [...] anche rispetto all'utenza di ADS sono molto diminuiti gli utenti, cioè, a sportello forse viene una persona ogni tanto, però è sia diminuita e poi sono più che altro residenze che facciamo. Qualcosa diciamo su conversione di permessi di soggiorno ma...

[D2]

[...] secondo me [...] torneranno più forti di prima residenza anagrafica, secondo me, tematiche lavoristiche perché anche quelle hanno avuto un bell'arresto e... Anche appunto sfratti e temi legati potenzialmente all'assenza di una fissa dimora.

[A1]

Intervistatrice: E secondo te questa cosa avrà delle ripercussioni sulla vostra attività di sportello?

Secondo me sì, tantissimo... Tantissimo perché dalle indagini che hanno fatto sono aumentate un sacco le persone senza dimora in questi mesi [...] C'è un sacco di gente si è ritrovato in strada, gente che magari era a qui per lavoro, lavori ovviamente precari interrotti col covid e rimasti ovviamente senza soldi, senza poter andare via perché era tutto bloccato e chiuso e... Si son ritrovati per strada.

[A4]

6.2.17 Prospettive di miglioramento dell'attività di sportello

Le riflessioni dei volontari intervistati hanno riguardato in parte possibili prospettive verso cui la loro azione può migliorarsi.

Un primo aspetto sollevato è volto ad affrontare l'ostacolo linguistico che, come è emerso, incide molto nell'attività di sportello. Viene quindi richiamato come utile dotarsi di un mediatore linguistico – culturale.

[...] spesso arrivano persone con cui è difficile comunicare senza mediatori: infatti la cosa migliore sarebbe avere dei mediatori, però è un po' complicato quindi [...]

[A3]

[...] la cosa che mi verrebbe da dire è: forniamo tutti gli sportelli di un interprete, ma più di uno quindi... [...] capire ed eventualmente dotarsi di un interprete ad hoc se abbiamo un utente che non è in grado di parlare, esprimersi in una lingua che anche noi riusciamo a capire

[A1]

[...] in generale sarebbe necessario avere perlomeno un interprete perché a volte è difficile molto [...]

[A4]

Un altro aspetto, che non riguarda in modo trasversale l'esperienza di tutti gli sportelli ma è emersa in modo significativo solo in relazione ad alcuni contesti, attiene all'assenza di una rete strutturata sul territorio con cui interfacciarsi. Questo aspetto viene in parte attribuito alla mancanza di competenze, da parte degli avvocati, necessari ad innescare processi di questo tipo che richiedono invece competenze diverse.

[...] noi non abbiamo poi tutta... [...] magari a livello centrale a Bologna un po' di più, non abbiamo tutta questa rete, che invece dovremmo strutturare, ma essendo tutti avvocati... Non sappiamo fare questo, sappiamo fare il nostro lavoro. Quindi, avremmo bisogno secondo me di volontari con competenze altre che facciano altro, quindi aiutare a costruire le reti con le altre associazioni, aiutarci magari da un punto di vista di... Un minimo di raccolta fondi per alcuni specifici progetti [...] mancherebbe secondo me l'esperienza di qualcuno che abbia un'altra formazione rispetto a noi, perché io sempre l'avvocato faccio. Servirebbe qualcuno che facesse il volontario per occuparsi di questo, con una visione non giuridica, ma altra, di comunicazione, di politiche sociali... Secondo me servirebbero persone con altri tipi di competenza, anzi che non abbiano competenza giuridica per poter fare un po' da collante e aprire un po' più... Poi a noi di poter fare il nostro lavoro iper settoriale.

[B1]

La necessità di avere competenze diversificate viene richiamata anche in relazione al tipo di aiuto necessario all'utenza che si presenta allo sportello, rimarcata da alcuni volontari che

esercitano la loro attività in un contesto in cui vi sono più profili professionali a cui possono chiedere aiuto.

[...] da questo punto di vista, quindi, avevamo tutta l'assistenza, sia di interpreti, sia di mediatori, sia anche di presenza psicologica. Quindi se c'era un problema noi uscivamo dalla stanza e contattavamo subito il personale adatto [...] Molte situazioni sono state gestite proprio così infatti [...] La nostra attività con riferimento a questo tipo di utenza necessariamente ha bisogno di figure di questo tipo. Poi, per esempio, nella materia dei migranti c'è bisogno di figure che assistono l'avvocato: magari lo psicologo, il medico, il medico per quanto riguarda le torture, o l'antropologo... L'assistente sociale non saprei, ma insomma, di una serie di figure di questo tipo che sostengano.

[B3]

Un altro elemento che emerge riguarda la necessità di promuovere un esercizio attivo dell'attività contro la passività dello sportello, per andare ad intercettare coloro che non riescono ad accedervi.

La nostra logica dovrebbe esser quella di uscire e praticare il diritto, no? Andarlo a cercare noi il diritto [...] non c'è un intervento attivo diciamo, andare nei quartieri periferici o attivare un'azione verso... Andare a cercare noi i diritti sul territorio [...] perché in realtà la politica dei diritti sociali deve essere una politica attiva sostanzialmente, e... [...] magari intercettare un'utenza che non si rivolgerebbe mai ad uno sportello al centro di [città]. Quindi andare a cercare i diritti sul territorio che non sono soccorsi, non sono sostenuti, [...] probabilmente l'idea potrebbe essere quella di andare nei luoghi dove segnali una presenza sul territorio come sportello legale al servizio delle persone. [...] di implementare una politica attiva sui diritti sociali piuttosto che avere uno sportello lì, ad orario fisso [...] Quindi diciamo mi piacerebbe discutere con i colleghi di non accettare il fatto che ci sia un solo sportello lì e basta, coscienza pulita, coscienza a posto... Porsi il problema di come andare a intercettare un'utenza che altrimenti non verrebbe mai qua, legato al tema dell'informazione [...]

[B3]

Anche il coinvolgimento di nuove risorse umane emerge essere un aspetto da coltivare: da un lato, raggiungere maggiormente gli studenti di giurisprudenza potrebbe essere una risorsa importante per gli sportelli; dall'altro, viene richiamata la necessità di avere personale retribuito che si dedichi al lavoro relativo alle pratiche che va oltre l'orario di apertura dello sportello.

Secondo me la cosa che sarebbe... Una cosa che mi piacerebbe molto è una diffusione... [...] una diffusione della nostra attività anche tra gli studenti di diritto.

[C3]

[...] ti permette proprio di vedere il lato colorato del diritto, cioè il momento in cui fai veramente... Non è una cosa che potevo fare lo sfratto, oddio che noia, oppure l'incidente automobilistico, ma in alcune situazioni tu cambi veramente la vita della gente, e quindi il fatto che una maggiore diffusione del fatto di quello che si può fare sarebbe molto bello, perché secondo me prendere, pescare i ragazzi giovani, che poi han più entusiasmo, vogliono fare le cose, si vogliono lanciare, vogliono provare, fare. Per me è proprio una bella sfida che appunto in alcune città i colleghi degli sportelli stanno facendo e stanno facendo molto bene.

[D2]

[...] siamo tutti volontari, quindi comunque sono tutti molto bravi perché rispettano tutti i loro turni, nel caso avvertono, però c'è bisogno di un nucleo bello forte che sta dietro alle pratiche, perché non si ferma allo sportello: cioè, poi ci vuole la manodopera dietro che mette a posto tutto, che ricontatta le persone e così via... E questo non lo puoi chiedere agli avvocati singoli e ai volontari perché ti vengono là e fanno due ore al mese capito? [...] c'è bisogno di una fetta diciamo di persone che stia in segreteria e che sostanzialmente, la dico male, che sia pagata cioè che non sia volontaria perché in quel momento lì diventa un lavoro e quindi tu ci puoi passare.

[E3]

Come emerge dalle interviste, la riflessione su come migliorare la propria attività è un pensiero presente nella mente dei volontari e coinvolge aspetti differenti. Da un lato, si tratta di rendere maggiormente efficace l'attività di aiuto a sportello superando alcuni ostacoli che rendono spesso difficile intervenire, come le barriere linguistiche; dall'altro, emerge una visione prospettica più ampia, volta a promuovere e rinforzare la rete con altre realtà sui territori anche per integrare competenze diverse, ma anche tesa ad intercettare, attraverso uno sforzo attivo, chi non riesce ad accedere allo sportello ma potrebbe averne bisogno.

Capitolo 7. Discussione dei risultati

La ricerca ha indagato l'attività realizzata dall'Associazione Avvocato di strada, esplorando in profondità l'esperienza dell'Associazione e la prospettiva dei volontari nell'implementazione della tutela legale e della promozione dei diritti delle persone senza dimora.

Il percorso di ricerca ha permesso di studiare il contenuto e le modalità di aiuto, le motivazioni che hanno originato questo impegno sia a livello di Associazione che di singoli volontari, i quali presentano come tratto specifico quello di essere avvocati o studenti di materia giuridiche, per poi evidenziarne le implicazioni.

7.1 Lo sportello: una lente di ingrandimento

Lo sportello si è dimostrato essere come una lente: osservare attraverso questo contesto, analizzando le pratiche da vicino, infatti, ha permesso di vedere e interrogare questioni assai più ampie.

Lo studio di caso ha offerto uno sguardo su come le situazioni di marginalità siano spesso connesse al mancato soddisfacimento di diritti fondamentali. Come emerso dalla voce dei volontari intervistati, l'intreccio tra problemi legali e burocratici, le difficoltà nel godimento di diritti, l'impossibilità di rivendicare l'accesso ai diritti fondamentali e di cittadinanza, costituiscono ostacoli che, intrecciandosi con la condizione di estrema vulnerabilità, possono incidere sui processi di fuoriuscita dalla condizione di povertà estrema o favorirne l'ingresso (Walsh, 2006; Szeintuch, 2020).

Attraverso l'attività di tutela legale e di ascolto realizzata dai volontari, emerge come essi intercettino una conoscenza preziosa sulle modalità in cui le politiche, le normative, i regolamenti, le leggi, le prassi dei servizi e delle istituzioni, impattano sulla vita delle persone senza dimora, restituendo un sapere significativo sulle difficoltà e sulle discriminazioni che subiscono nelle proprie vite e nei propri percorsi di aiuto (Walsh e Douglas, 2008).

L'osservatorio dello sportello consente di identificare come si configura oggi, nel nostro contesto, la marginalità e i profili delle persone senza dimora. L'esperienza dei volontari conferma l'eterogeneità delle biografie e l'evoluzione dei profili, introducendo elementi di complessità relativi a questi fenomeni e interrogando il sistema dei servizi: un sistema rigido, focalizzato su una risposta emergenziale destinata ad una fascia ristretta di persone che risponde ad un profilo di persona homeless non più attuale (Consoli e Meo, 2020). Così come sottolineato da alcuni intervistati.

[...] La povertà è cambiata, è proprio cambiata, la geografia delle persone che vivono ai margini è cambiata. Esistono delle fasce della popolazione che non sono strettamente senza fissa dimora ma che sono completamente immersi nella povertà.

[C4]

Ho visto un aumento delle persone che provengono da paesi terzi, quindi i migranti, non sono la maggioranza degli utenti dello sportello [...] però è innegabile l'aumento anche di questa tipologia di soggetti che di fatto magari avevano prima un permesso di soggiorno, si trovano ora a non poterlo più rinnovare, e si trovano anche a non aver nessun tipo di documento o possibilità di rientrare nel proprio paese, per cui si trovano a vivere in strada. Richiedenti asilo che escono dal circuito dell'accoglienza...

[E5]

Anche la letteratura conferma un'evoluzione della povertà e delle condizioni delle persone che la vivono, inquadrando questi fenomeni sempre più come espressione di processi di impoverimento e precarizzazione diffusi. Processi che possono riguardare anche categorie socialmente incluse: ne sono un esempio la presenza significativa di persone di origine straniera la cui appartenenza a queste categorie è spesso dettata da politiche migratorie più che da condizioni di vulnerabilità o disagio (Consoli e Meo, 2020). Si tratta di aspetti ben presenti nel racconto della quotidianità dei volontari, tanto da spingere alcuni di essi a porsi degli interrogativi rispetto allo statuto dell'Associazione, il quale consente di intervenire solo a favore di persone senza dimora, escludendo ampie fasce di persone in condizioni di bisogno.

Rispetto alle relazioni con i servizi e ai percorsi di aiuto, lo sportello si è rilevato come osservatorio privilegiato in grado di rilevare la fatica e gli ostacoli che vivono le persone senza dimora nell'accedere ai servizi e nel trovare aiuto, evidenziandone un'esclusione formale (per esempio nei casi di persone irregolarmente presenti sul territorio che sono escluse da alcuni servizi) o di fatto, quando vengono escluse e discriminate da prassi ingiustificate o da meccanismi che rendono difficile l'accesso da parte delle persone più vulnerabili (Gargiulo, 2021) così come emerge dalla voce di alcuni volontari.

[...] esercitare il diritto alla residenza vuol dire prendere l'utente, accompagnarlo in comune, fisicamente [...] Quindi stare dietro, proprio stare dietro a questo semplice passaggio che è quello di portare e di contestare quello che l'ufficio dell'anagrafe normalmente dice, e cioè dire "Noi non diamo la residenza neppure nella via fittizia" [...] Perché l'amministrazione è ostacolante in questo, adesso, parliamoci chiaro [...]

[C4]

[...] ad esempio, senza permesso di soggiorno non possono avere l'iscrizione nelle liste anagrafiche, salvo non si faccia causa al comune e la causa si vinca, come è accaduto [...]

[A4]

Il ragazzo era venuto per dire "Non mi fanno entrare al Pronto Soccorso", ok? Sì perché sono anche queste le cose che ci dicono.

[D2]

La particolare attività svolta dall'Associazione, impegnata quotidianamente nella promozione e nella lotta per tutelare i diritti delle persone maggiormente vulnerabili, appare essere come un compito tutt'altro che neutrale, assume anzi un importante valore politico (simbolico e concreto), non solo nelle intenzioni dei volontari ma anche nei percorsi e nei risultati raggiunti. Tale aspetto è risultato evidente dalla convocazione, da parte di alcuni Consigli Comunali, dei coordinatori di alcune sedi locali, chiamati a rendere conto della propria attività.

7.1.2 I bisogni intercettati

Come sottolineato dagli intervistati, l'associazione è nata a fronte di un bisogno che non trovava (e tuttora fatica a trovare) una risposta, ovvero la perdita della residenza anagrafica da parte delle persone senza dimora. Emblematica, questo, di una condizione di invisibilità, la quale preclude molti altri diritti: come l'accesso alla giustizia, a prestazioni di welfare e al sistema sanitario nazionale (salvo l'accesso tramite pronto soccorso che nel nostro paese è garantito a tutti). I volontari che da più tempo operano all'interno di ADS raccontano di come dalla sua nascita però, si sono via via confrontati con una molteplicità di bisogni che non trovano una risposta soddisfacente nell'articolazione dei servizi e degli interventi disponibili, e che cercano in ADS un interlocutore.

Diversamente dalla missione dichiarata e da quanto emerge dal materiale documentario analizzato (ad esempio i bilanci sociali dell'Associazione pubblicano i dati relativi agli interventi realizzati e alle cartelle aperte secondo la distribuzione in 4 macrocategorie che riflettono le 4 principali aree giuridiche), la ricerca ha evidenziato come in realtà le persone che si rivolgono agli sportelli di ADS presentano soprattutto bisogni di tipo burocratico e sociale. I quali, questi ultimi, aprono uno spiraglio sui meccanismi sopracitati che rendono difficili e talvolta respingenti i servizi per le PSD.

Infatti, nonostante gli ostacoli e le barriere che possono rendere complicato l'accesso ad alcuni servizi, emerge anche come in molti casi questo accesso ci sia, ma il sistema di aiuti intercettato non risulta essere efficace. Dalle interviste e dall'osservazione realizzate, emerge infatti come spesso le persone che arrivano a sportello hanno avuto o hanno contatti con altri servizi (i servizi sociali territoriali, il sistema di aiuti rivolti alle persone senza dimora, ...) ma sussistono delle criticità rispetto ai propri percorsi che li porta a rivolgersi ad ADS spesso per richieste che non sono congruenti con la sua mission.

Dalle interviste è possibile rintracciare in particolare tre aspetti critici: la necessità di rinunciare ad aiuti e sostegni informali all'interno della rete amicale, per esempio, per poter accedere al sistema di aiuti formale; dover rinunciare alla possibilità di essere accolti in dormitorio se si vuole lavorare, in quanto le regole e l'organizzazione non si concilia con quelle che possono essere le esigenze di chi lavora all'esterno delle strutture; non agire in ottica preventiva. Come sottolineato dai volontari, infatti, emerge come spesso non si riesca ad intervenire prima che la situazione sia al limite.

Alcuni di questi elementi vengono richiamati in letteratura come effetti paradossali delle modalità e delle prassi operative dei servizi che contribuiscono alla definizione dell'“identità homeless” (Zufferey e Kerr, 2004; Leonardi, 2020).

La specificità del tipo di attività realizzata, ovvero di tipo professionale, e l'enfasi posta dagli stessi volontari sulla natura sostanzialmente diversa rispetto a quello che viene considerato come volontariato tradizionale, si scontra spesso nella realtà dello sportello. Infatti, come è emerso, i bisogni intercettati sono spesso di natura sociale, e gli stessi volontari rimarcano come solo una piccola percentuale richieda un intervento da parte di un legale, ma come più spesso serva soprattutto umanità ed empatia per supportare le persone che a loro si rivolgono.

A questo proposito è interessante notare come, laddove sono previsti percorsi formativi o di accompagnamento per i volontari, l'oggetto di questi siano soprattutto legati alle modalità con cui entrare in relazione con le persone e non a temi giuridici.

Emerge infatti dalla ricerca, come molto spesso le persone che si rivolgono agli sportelli richiedano ascolto e riconoscimento.

Arrivano persone spesso [...] a volte capisci che c'è gente che viene perché ha bisogno veramente di essere considerata.

[B4]

[...] spesso davvero non si tratta di temi giuridici ma di sentirsi soli, sentirsi in difficoltà, non avere qualcuno a cui rivolgersi per ...per qualsiasi cosa [...]

[A1]

[...] comunque si parla sempre di persone senza fissa dimora che vivono una realtà comunque complessa, quindi è anche ragionevole che ci sia una voglia di sensibilità dall'altro lato di ascolto di attenzioni che magari hanno difficoltà a trovare all'esterno.

[A4]

Spesso si tende ad attribuire bisogni speciali alle persone in povertà, come espressione della loro condizione di vita, interpretata come qualcosa di “altro” dalla nostra: bisogni diversi da quelli della maggioranza, considerata come non bisognosa e indipendente e impegnata invece nell'aiutare e nel dare assistenza (Barnes, 2010). I bisogni che arrivano allo sportello sembrano smentire questa visione, che di fatto è una prospettiva che rinforza lo stigma verso chi è in una condizione di maggior bisogno.

A questo proposito, è interessante come alcuni volontari, rispetto alle dimensioni valoriali e motivazionali, interpretino il proprio ruolo come riconoscimento di una vulnerabilità comune IFSW (2018), in una prospettiva che vede l'uguaglianza sì come obiettivo da raggiungere ma anche come base di partenza che ne legittima l'intervento.

[...] io personalmente, quando vedo queste... [...] io non mi sento estraneo, mi sento coinvolto, cioè anche io ho il mio, la mia

responsabilità da un lato. Forse anche io ho la stessa fragilità della persona che vedo. Quindi sento una fragilità comune. Questo mi spaventa, e ho davanti un po' di paura, no? Paura di... Non sono estraneo a quello che vivi tu, tocca anche a me, non lo so... Una fragilità comune.

[B3]

Come sottolinea Honneth (2002), il riconoscimento si realizza sia sul piano interpersonale, all'interno delle relazioni intersoggettive, sia nella relazione con la comunità politica più ampia alla quale la persona può partecipare, di cui le istituzioni sono espressione. Il focus dell'intervento di ADS, volto a ristabilire i diritti delle persone più vulnerabili, agisce su entrambi questi livelli: riconoscere i diritti significa infatti porre le basi per una partecipazione alla pari (Fraser, 2005) sostenendo allo stesso tempo *“la consapevolezza di poter rispettare sé stesso perché ha ottenuto il rispetto di tutti gli altri”* (Honneth 2002, p. 144).

I diritti, come abbiamo visto, sono ciò che ci rendono tutti uguali. Questo richiama ad una visione della giustizia orientata alla redistribuzione e al riconoscimento (Fraser e Honneth, 2007).

7.2 L'importanza della prossimità

Come è emerso dall'attività di osservazione, e sottolineato anche dagli intervistati, le modalità con cui ADS realizza il proprio intervento avvengono secondo una logica di prossimità; anche secondo la letteratura tale logica è considerata un elemento utile nell'intercettare le persone che vivono in condizioni di marginalità avvicinandosi ai contesti di vita e ai servizi da loro frequentati abitualmente. Si tratta di un fattore cruciale per potere raggiungere un particolare tipo di utenza, come le persone senza dimora (Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018).

La significatività di tale elemento per l'attività di ADS è stata dimostrata anche durante la pandemia e dalle relative restrizioni, che hanno portato prima alla chiusura e in un secondo momento alla riapertura di alcuni sportelli, seppur con modalità differenti. Tali modalità prevedevano un accesso meno diretto al servizio, per il quale era necessario prenotare un appuntamento tramite mail o telefono. Le persone che hanno richiesto un intervento di ADS tramite queste modalità sono state poche, e questo può essere interpretato come elemento a sostegno del fatto che è proprio la prossimità del servizio a consentire di raggiungere un numero così significativo di persone.

Oltre ad essere un punto di forza, però, proprio la prossimità diventa un fattore di grande complessità per l'attività dell'Associazione, che si esprime nella molteplicità di persone che accedono allo sportello con bisogni non congruenti alla sua mission e/o con bisogni complessi che richiederebbero competenze diversificate per accoglierli e rispondervi. Questo aspetto apre all'importanza, sollevata da alcuni volontari ed evidenziata in letteratura, di avere strette connessioni con operatori di altri servizi che siano vicino agli sportelli (Forell e Gray, 2009; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018).

Tuttavia, è significativo notare come anche un servizio così configurato, collocato in luoghi facilmente raggiungibili o abitualmente frequentati dalle persone senza dimora, senza alcun filtro per accedervi, risulti comunque non accessibile a tutti. Vi sono infatti persone che riscontrano difficoltà ad accedere anche a questo tipo di servizio.

Chi deve fare una vita così faticosa in cui... [...] molti di loro non si avvalgono delle tutele legali che hanno, e quindi noi quel tipo di platea vorremmo andare un po' anche a raggiungere per passaparola, perché si sentono dimenticati dal mondo e non sanno neanche più di avere dei diritti, mentre ce li hanno, e noi vorremmo tutelarli.

[B1]

[...] l'esempio classico è quello delle prostitute di strada, lì, loro ovviamente per noi sarebbero un'utenza, come dire, che potremmo seguire perché sono senza fissa dimora, ma loro da noi non vengono proprio, perché hanno anche paura ad esercitare i propri diritti oltre a non saperlo.

[B4]

Come raccontato da alcuni volontari, in alcune situazioni, proprio riconoscendo queste criticità, è stato attivato uno sportello "itinerante", realizzato per andare incontro alle persone che lavorano nei ghetti, insediamenti in cui vivono persone impiegate come braccianti in agricoltura e che, date le condizioni di vita e lavoro, non potrebbero muoversi. Così come l'esperienza dei volontari che affiancano l'unità di strada sperimentata in una città. La ricerca evidenzia a questo proposito come l'attività dello sportello sia vissuta da alcuni come un'attività passiva, e come invece sarebbe importante andare fuori, andare incontro al bisogno, richiamando quella che è la logica degli interventi di *outreach* (Forell e Gray, 2009; Andersson, 2013).

7.3 La lettura del bisogno

La complessità delle richieste con cui ADS si confronta nella propria attività di sportello richiama l'attenzione su un aspetto cruciale, quello della lettura del bisogno, dal quale dipendono il tipo di risposta data e le risorse a cui la persona riuscirà ad accedere. Alcuni sportelli hanno delle figure, i volontari di accoglienza, che svolgono una specifica funzione di filtro: verificano l'esistenza dei requisiti necessari per essere seguiti dall'Associazione (ovvero essere senza dimora) e, dopo un primo ascolto, inviano ai volontari avvocati coloro che hanno problemi di natura legale, rispondendo direttamente alle richieste di altra natura che non richiedono una competenza giuridica.

Tale modalità organizzativa è coerente con la mission e i fini statuari dell'Associazione, ovvero offrire tutela legale alle persone senza dimora, ma rischia nei fatti di essere un nodo problematico se non oggetto di grande attenzione, esposto ad un'eccessiva discrezionalità. Come emerge dalla letteratura (Forell e Gray, 2009; Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018) è fondamentale in questi contesti disporre di molteplici strumenti di analisi e di risposta: un

aiuto efficace per queste persone deve essere multidimensionale e abbracciare più sguardi. In questa direzione va la logica di alcuni sportelli di avere professionisti diversi.

Anche se la mission perseguita da ADS è chiara, il dato emergente dalla ricerca che i bisogni che giungono a sportello siano in prevalenza di natura non giuridica, interroga alcuni intervistati rispetto alle proprie competenze.

[...] può darsi che la persona arrivi là con un suo vissuto che vuole riportarti, però [...] l'avvocato o il volontario non ha in quel momento le competenze per arginare quel vissuto, e per riformularlo.

[E3]

[...] gente che magari ha problematiche serie che scoppia a piangere a sportello, situazioni del genere che è un po' difficile da gestire anche perché poi noi non siamo psicologi [...]

[E2]

Però mi rendo conto che come Avvocato è difficile...non siamo assistenti sociali, non sono un assistente sociale, in qualche maniera [...] ADS si apre ad una umanità veramente vasta che porta con sè tante valigie, addirittura anche valigie di cartone ancora, non so se come metafora può essere ..

[B3]

7.4 La tutela dei diritti: una sfida complessa

L'intervento dell'Associazione si propone in via prioritaria come strumento volto a ristabilire i diritti che faticano ad essere riconosciuti o che vengono negati, rivolgendosi alle persone più vulnerabili. Questa finalità, in apparenza chiara e lineare, può risultare molto complessa nella sua concreta realizzazione: complessità che investe il piano del contenuto dell'intervento, del contesto in cui si realizza e dell'interpretazione soggettiva di questo compito da parte dei volontari. Come si è visto nel caso di Marco, ad esempio (Cap. 5.2.3), il ruolo ricoperto dai volontari in questo contesto risulta essere difficile e non sempre ben definito, così come non è scontato il percorso volto al perseguimento della propria mission.

Dalla ricerca emerge chiaramente come la tutela dei diritti non possa essere solo una rivendicazione formale di una previsione, ma richiede un impegno più consistente in molteplici direzioni: lottando per cambiare l'ordine delle cose, ad esempio, o non combattendo per una questione di principio se questo può andare a scapito delle persone, ma percorrere invece strategie alternative richiamando al buonsenso il soggetto responsabile, così come sottolineato da alcuni intervistati.

[...] lo sai che fino a quando non c'è un obbligo, cioè non è che c'è una legge che dice che il comune lo deve fare, oppure che il comune non lo deve fare e lo deve fare x, ci vuole il buonsenso, e il comune dice no non lo può fare perché magari non ha risorse [...] però sai, è difficile, perché fino a quando c'è una legge che ti tutela, noi la portiamo avanti, cioè se la legge che ci tutela, noi il diritto lo facciamo valere. In questi casi bisogna

avere un dialogo con l'amministrazione, con gli enti, e cercare di trovare una soluzione di buon senso che spesso è difficile trovare, però non è che non l'abbiamo mai trovata.

[C5]

[...] tutte queste criticità ce le teniamo, e proviamo risolverle quotidianamente senza sollevare la questione di principio. [...] quindi non ci va di creare alla fine un danno ai nostri utenti per perorare la questione di principio. Fondamentalmente è questa la verità.

[D4]

La complessità nello svolgere questo tipo di intervento attiene alla sua specificità, ovvero alla natura del diritto e della sua applicazione: le previsioni di legge o i criteri burocratici, costituiscono la cornice rigida entro cui è possibile muoversi. Questo può molto spesso limitare il margine di intervento anche a fronte di leggi e regolamenti ritenuti ingiusti o discriminatori (Grande, 2017; Bukowski, 2019).

Nell'implementazione di questo tipo di intervento, tuttavia, l'interpretazione degli spazi di azione possibili non è tuttavia omogenea tra i volontari: alcuni sposano un approccio "legalistico", interpretando un ruolo definito come tecnico, muovendosi solo in presenza di diritti previsti formalmente. Altri cercano nelle pieghe del sistema di far valere diritti più alti, rifacendosi anche ai diritti umani fondamentali, anche quando non sono formalmente esigibili. Alcuni volontari, infatti, si interrogano su come andare oltre agendo uno sforzo nella direzione di ampliare l'esigibilità di alcuni diritti.

Queste modalità richiamano l'approccio deduttivo e induttivo presente anche nella riflessione del Social Work (Ife, 2012; Hermans e Roets, 2020): il primo, partendo dalla constatazione di diritti formali riconosciuti ai cittadini (cittadini in termini di status formale riconosciuto all'interno dello Stato) porta a chiedersi cosa implichi per la pratica, quindi ad esempio come sostenere i gruppi più vulnerabili nell'ottenere diritti formalmente riconosciuti. Il secondo, partendo dalla complessità delle realtà emergenti dall'esperienza delle persone che sperimentano una sorta di "cittadinanza di seconda classe", si interrogano chiedendosi quali sono i diritti umani in gioco e come possono essere realizzati (Hermans e Roets, 2020, p. 913). Questo secondo approccio promuove un'interpretazione sociopolitica dei diritti, superando i limiti di un approccio legalistico - formale, che rischia di considerare i diritti come una questione puramente individualistica (Ife, 2012).

Anche per questo dalla ricerca emerge come un impegno a favore dei diritti non possa essere limitato alla tutela legale realizzata nello spazio dello sportello, ma necessiti interventi di advocacy e azioni più vaste di sensibilizzazione nella società civile, riconoscendo come i diritti possano realizzarsi solo se ognuno di noi si assume la responsabilità dell'altro e sostenendo la promozione di relazioni reciproche all'interno delle comunità (Barnes, 2010).

Ci siamo resi conto nel corso del tempo che non bastava questa attività [lo sportello, ndr] perché era fine a sé stessa, quindi c'era la necessità che non fossimo solo noi a farci carico dei diritti delle persone che vivono in

marginalità, ma che ci fosse nella società civile una sensibilità a queste persone [...]

[E5]

Certo è che invece, quando si parla propriamente di tutela legale, questa non può che rispondere a precise regole e può essere agita solo a fronte di fattispecie specifiche riconosciute. In questi casi, i limiti sono chiaramente quelli definiti dalla legge: ed è proprio l'impossibilità di agire in molte circostanze che genera sentimenti di impotenza e frustrazione nei volontari, le cui armi, sotto questo profilo, sono molto spesso spuntate (Bukowski, 2019). La legge ha i suoi codici, le sue regole, al di fuori dei quali non si può agire (Grande, 2017).

[...] lo sai che fino a quando non c'è un obbligo, cioè non è che c'è una legge che dice che il comune lo deve fare, oppure che il comune non lo deve fare e lo deve fare x, ci vuole il buonsenso, e il comune dice no non lo può fare perché magari non ha risorse [...] però sai, è difficile, perché fino a quando c'è una legge che ti tutela, noi la portiamo avanti, cioè se la legge che ci tutela, noi il diritto lo facciamo valere.

[C5]

[...] a volte non le capiscono e a volte si arrabbiano anche con gli avvocati che li seguono perché pensano che l'avvocato non faccia niente quando invece ci sono dei limiti che non dipendono più da noi ma dal sistema.

[E4]

Davanti al diritto penale, che dovrebbero essere tutelato [...] però se non hai un'identità formale non vieni considerato allo stesso modo di un altro cittadino o comunque di una persona regolare sul territorio.

[B4]

Oltre alla tutela legale, tra le modalità utilizzate per ristabilire diritti violati o non riconosciuti alle persone senza dimora, vengono richiamate anche le azioni di advocacy come parte integrante dell'attività di ADS, esercitate sia a livello micro, nella relazione con la singola persona, sia a livello macro, soprattutto da parte del coordinamento nazionale dell'Associazione.

A livello micro, un aspetto centrale è l'intervento volto a far sì che le persone vedano riconosciuti i propri diritti a fronte di amministrazioni e/o servizi respingenti o che ricorrono a strategie nascoste impedendone il godimento (Gargiulo, 2021). A livello macro, invece, le azioni di advocacy sono volte a modificare leggi o regolamenti discriminatori, agendo quindi alla radice dei fenomeni che portano poi molte persone a rivolgersi ad ADS (Aykanian e Lee, 2016; Belcher e DeForge, 2012).

Come emerge dalla voce degli intervistati, la possibilità di svolgere campagne di advocacy a livello di sistema richiedono sforzi significativi, che in questo sono possibili grazie all'impegno dell'Associazione a livello nazionale

[...] l'associazione nazionale fa la battaglia per la residenza dei richiedenti asilo, è una cosa che io [...] non avrei mai potuto fare: non avremmo avuto le competenze né giuridiche né la forza né la passione di seguire una cosa del genere. Le battaglie grosse, non le puoi condurre con uno sportello locale. Non è immaginabile che una decina di avvocati che fanno questo per volontariato si mettano ad inseguire il Governo sui decreti sicurezza e porti la questione in Corte costituzionale.

[D4]

In alcune occasioni, il lavoro di ADS nel garantire un corretto accesso ai servizi, si traduce in una funzione di mediazione nell'accesso al sistema di welfare (Halvorsen Rønning e Hammerslev, 2018). Questa si concretizza nell'accompagnare direttamente le persone, stando al loro fianco nel momento dell'accesso. Queste azioni sono interpretate come azioni necessarie per sostenere l'agency delle persone, sostenendole sì concretamente nel momento del bisogno ma anche trasmettendo loro quali siano le strade percorribili, nell'intento di offrire non solo una risposta ma anche uno strumento per agire in autonomia in situazioni future.

[...] noi cercavamo di dare gli strumenti alla persona e non la soluzione: cioè gli mostravamo quella che era la situazione, come ci si poteva muovere [...] in modo che poi la volta successiva non avesse bisogno del servizio, ma che fosse più o meno in grado, quindi gli si spiegava tutte le possibilità.

[E3]

Questi aspetti sollevano un nodo importante, mostrando come per alcune fasce vulnerabili di popolazione possa servire un aiuto da parte di operatori legali per accedere al sistema di aiuti e diritti sociali esigibili.

La complessità affrontata dai volontari, a fronte di persone che sono in situazioni di grande difficoltà ma non sono senza dimora, e che arrivano a sportello con bisogni complessi ed eterogenei ma che non possono essere aiutati dall'Associazione per vincoli statutari, spinge alcuni intervistati ad interrogarsi sull'attualità dello statuto, e su come potersi organizzare per rispondere ad una fascia più ampia di persone.

[...] magari ampliare la platea dei nostri utenti anche nei confronti di questi soggetti, ma [...] è difficile, perché non fa parte del nostro oggetto sociale, del nostro statuto, e non ci consente appunto di ampliare a questa platea. Ma ti dico, il paradosso qual è? Che le persone che vengono quando ti senti dire "Ma allora voi a cosa servite, allora non mi potete aiutare" sono persone che non sono senza fissa dimora, hanno la dimora, hanno magari una residenza, ma rispetto ... L'unica differenza che queste persone hanno con le persone che vivono in strada o che vivono nei dormitori è solamente questa.

[C5]

7.4.1 Un aiuto trasformativo

L'aiuto così configurato si propone non solo di rispondere ad un bisogno immediato, ma soprattutto di agire un potenziale trasformativo. Questo elemento, nel panorama degli interventi rivolti in modo più diffuso alle persone senza dimora, appare come elemento di originalità e di estremo interesse. Un tipo di intervento che appare quanto mai importante in quanto va nella direzione di contribuire ad una "vita qualificata" (Fassin, 2019) anche dando loro voce e rappresentanza, sostenendone la dimensione sociale e politica negata dalla condizione di marginalità vissuta.

Tale potenziale trasformativo è espresso da alcuni elementi che connotano l'aiuto proposto da ADS e che si ritrovano anche in letteratura.

L'azione dei volontari può essere definita come esercizio attivo dei diritti (Krumer-nevo, 2021), finalizzata a favorirne il riconoscimento sia da parte degli utenti, sia verso l'esterno, in chi deve garantirne il soddisfacimento. Il primo aspetto è considerato come elemento fondamentale da parte di alcuni volontari che si attivano per promuovere una maggior coscienza dei propri diritti. Su questo punto, è interessante notare come emerga che, negli sportelli in cui ci i volontari collaborano con assistenti sociali, questa funzione sia svolta da loro. Questo lavoro richiama il processo "Name, blame, claim", che indica come per poter rivendicare un diritto, sia prima necessario nominare un problema o un bisogno in termini di violazione dello stesso, e avere le conoscenze necessarie per capire dove si origina tale violazione (Felstiner et al., 1980).

Questo processo implica relazioni che rispondono all'intento di favorire l'autonomia delle persone, relazioni emancipatorie: emerge infatti dalle interviste come molti volontari si preoccupino in questo senso, mostrando invece un'idea dell'aiuto in termini di assistenza come qualcosa di pericolosa.

Noi tendenzialmente cerchiamo di orientare le persone, di spiegarli cosa fare, di lasciarli l'autonomia, un po' per evitare eccessivo assistenzialismo, cioè per abituarli a non avere il servizio pronto [...]

[E2]

[...] una relazione di assistenza, perché tu comunque sei lì che cerchi di aiutarla quella persona, però, assistenza non vuol dire compassione [...] son persone che hanno una dignità.

[D2]

L'intenzione è di promuovere un aiuto volto a ristabilire la cittadinanza delle persone, cittadinanza non intesa in senso di formale, ma intesa come riconoscimento di diritti e possibilità di esercitarli: quella che Lister (2007) definisce come cittadinanza inclusiva, che si fonda sul riconoscimento dell'intrinseco valore di tutti gli esseri umani, ma anche riconoscimento di e rispetto per le differenze, dell'auto-determinazione e della capacità delle persone di esercitare un certo grado di controllo sulle proprie vite, e della solidarietà, intesa

come la capacità di identificarsi con gli altri e di agire in unità con loro nelle rivendicazioni di giustizia e riconoscimento. Questi aspetti riflettono una visione orizzontale della cittadinanza, che accorda più significato alle relazioni tra cittadini che alle relazioni tra Stato e individuo.

7.5 Il ruolo del Terzo Settore

La ricerca empirica ha mostrato come l'attività realizzata da ADS sia di fondamentale importanza, in quanto si propone di garantire l'accesso a un diritto fondamentale come quello dell'accesso alla giustizia, ma non solo. Come è stato evidenziato, l'Associazione interviene a garantire l'accesso a molteplici altri diritti e a rispondere a bisogni che non trovano risposta altrove.

Questo aspetto solleva un elemento di criticità: il fatto che funzioni così cruciali siano assunte da un'ODV risulta essere un nodo problematico che rischia di generare distorsioni nei rapporti con il settore pubblico e che si ripercuote quindi sulle relazioni tra i diversi attori del sistema di welfare.

In un modello di welfare come quello auspicato in precedenza, ossia un welfare societario, il pubblico deve essere garante del soddisfacimento dei diritti fondamentali e dei bisogni delle persone (garantendo per esempio i livelli essenziali di assistenza) lasciando spazio e sostenendo l'azione del TS, finalizzata ad una risposta più prossima e flessibile.

Anche in questo caso, ADS si conferma essere sentinella dei bisogni e dei problemi presenti nella società, svolgendo quindi una delle funzioni distintive del TS (Donati e Colozzi, 2004). Spinte dall'esterno, tuttavia, rischiano di snaturare questo ruolo, per esempio attraverso richieste strumentali da parte di enti e servizi.

Appare infatti problematico che l'azione svolta da ADS si configuri spesso come un impegno sostitutivo sia del livello istituzionale (quando ricorre a strategie subdole per non dare la residenza, magari chiedendo all'associazione di farlo) sia dei servizi (che respingono o non riescono a orientare e dare il sostegno e ascolto richiesto).

[...] il comune ci invia le persone per la richiesta di residenza anagrafica fittizia [...] C'è una delibera istitutiva della via per la residenza anagrafica fittizia [...] una prassi applicativa di questa delibera, secondo la quale sono le Associazioni ad autocertificare che queste persone vivono per strada. [...] in molte città dove i servizi sociali funzionano, la verifica dello status di senza fissa dimora la fanno i servizi sociali. Da noi che ribadisco i servizi sociali non funzionano la facciamo noi. Il che è assolutamente bizzarro, ci espone a responsabilità che non dovremmo avere,

[D4]

[...] a volte [...] si creano anche un po' delle situazioni distorte, per cui passa il messaggio che noi... Cioè, dai servizi sociali oppure dalle anche realtà del territorio che possono essere i dormitori, oppure l'Help center... Mandino da noi come se noi avessimo anche un po' la bacchetta magica, e riuscissimo a trovare la casa a questo, a trovare il lavoro a quest'altro... Accedere al servizio sanitario a uno che non ha neanche gli occhi per piangere [...] ben vengano le collaborazioni [...] ben vegano le

condivisioni degli oneri e degli onori, ma se questa relazione fosse un pochino più affilata e anche più chiara, diciamo, i compiti di ciascuno, gli utenti forse, a volte, non sarebbero sballottati qua e là per [...]

[C4]

Secondo alcuni intervistati, le persone più vulnerabili sentono gli avvocati volontari come più prossimi a loro, qualcuno che sta dalla loro parte, anche rispetto al mondo dell'aiuto.

La sostituzione da parte di ETS di funzioni che dovrebbero essere pubbliche, rischiano di intaccare i principi di uguaglianza cui le politiche si dovrebbero ispirare. Come sottolineato anche dalla Linee di Indirizzo, (Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, 2015, p. 19) *“non si può e non si deve chiedere ai corpi sociali, espressione della sussidiarietà, di farsi carico (...) di compiti che hanno una funzione pubblica essenziale come quella di tutelare in modo permanente e continuativo i diritti fondamentali delle persone, garantiti costituzionalmente.”*

I principi di equità nell'accesso ai servizi e nella redistribuzione delle risorse, intorno a cui ruotano gli interventi pubblici, non corrispondono ai principi che guidano l'azione del privato sociale, che per sua natura risponde a processi discrezionali (Calcaterra, 2013).⁴² Risulta quindi delicata l'azione di discrezionalità agita in un contesto così cruciale, così come riconosciuto anche da alcuni volontari.

[...] durante il periodo del reddito di cittadinanza molti furbetti diciamo chiedevano la residenza fittizia per [...] slegarsi dal nucleo familiare e quindi poter beneficiare del reddito. Di questa furbata si è reso conto il Comune. Noi ovviamente siamo sempre molto buoni e quindi non è che andiamo ad indagare sulla vita di una persona: se una persona viene da me e mi dice "Ho necessità della residenza" diciamo... Io la do per buona questa cosa, e quindi abbiamo avuto anche questi problemi rispetto a come attestare che quella persona sia veramente senza dimora [...] cioè come facciamo? Io associazione dovrei effettuare delle indagini [...] cioè, non puoi chiedere a me associazione di assumermi una responsabilità tale da dire e da decidere a te sì e a te no. Perché poi loro se ne rendono conto che è questo il discrimine, cioè, a lui no perché magari ha la faccia che in realtà ha una casa e a te sì perché secondo me tu sei senza fissa dimora perché sei un po' più sporco, cioè... È allucinante questa cosa, no?

[D2]

Un aspetto emerso in modo forte dalla ricerca riguarda le relazioni, definite talvolta come patologiche, tra l'Associazione e il settore pubblico. In alcune situazioni, i volontari si trovano a svolgere funzioni in sostituzione dei Servizi pubblici, agendo una discrezionalità assai problematica e vissuta dagli stessi come elemento di criticità, sentendosi una responsabilità che non dovrebbe ricadere su di loro. È il caso sopracitato, per esempio, della richiesta ai

⁴² Ad esclusione di accordi formalizzati in cui si definiscono modalità di accesso coerenti con i criteri dei Servizi pubblici.

volontari, da parte degli Enti Locali, di certificare lo stato di senza dimora, in assenza di una qualsiasi formalizzazione di tale procedura.

Si assiste quindi al rischio di un paradosso per cui la stessa organizzazione che si attiva per garantire l'uguaglianza, si trova nella condizione di agire una discrezionalità tale da minare l'uguaglianza perseguita.

Riflessioni conclusive

La marginalità è un luogo radicale di possibilità, uno spazio di resistenza.
Un luogo capace di offrirci la condizione di una prospettiva radicale da cui guardare, creare,
immaginare alternative e nuovi mondi.
bell hooks

In conclusione di questo lavoro, si può rintracciare un filo rosso che ha accompagnato e caratterizzato tutto il percorso di ricerca, che può essere ricondotto al concetto di “margine”, che in questo contesto assume diverse implicazioni e apre a nuove prospettive.

L’Associazione ADS, con la sua attività, sembra collocarsi in uno spazio al margine del lavoro di molti altri soggetti: dei servizi, delle istituzioni, dei circuiti tradizionali di assistenza, intercettando le persone nei propri percorsi di aiuto e colmando un vuoto rimasto scoperto. È riconoscibile come ADS svolga alcune funzioni che sono proprie del Social Work: come l’ascolto, l’advocacy, il riconoscimento e il supporto nel godimento dei propri diritti, sono dimensioni identitarie della professione.

Indagando questa attività ne emerge una ricerca di Social Work che si colloca in un certo senso ai margini. Innanzitutto, perché intercetta una realtà che si rivolge a persone che sono escluse e marginalizzate, ma non solo: la ricerca mette in luce come per alcuni aspetti l’attività di ADS sconfini nel “Sociale”, mostrando come il Social Work possa trovare spazio anche in realtà non professionali. Nello specifico, una realtà espressione di *care* da parte della società civile: una società civile fortemente responsabilizzata che si prende cura della società (Folgheraiter, 2007) e che si incarica di fatto di rispondere a bisogni fondamentali per le persone che a loro si rivolgono chiedendone riconoscimento.

Lo sportello per la tutela legale si è rilevato essere una lente preziosa su come le leggi e le politiche impattano sulle persone più vulnerabili; ma offre anche una prospettiva esterna sui servizi e sul loro funzionamento restituendo informazioni preziose sulle difficoltà che le persone incontrano nel trovare aiuto e nel vedersi riconoscere i propri diritti quando sono in situazioni di estrema difficoltà.

Raccogliere il punto di vista di chi è impegnato sul campo, osservare le pratiche di aiuto nel suo svolgersi, ha permesso di cogliere la complessità di una pratica di aiuto così configurata, le molteplici pieghe e sfaccettature che la connotano, mostrando come una realtà esterna al lavoro sociale in senso stretto possa informare il Social Work. Attraversare i margini, sconfinare, consente di adottare una prospettiva diversa e vedere strade nuove. In questo senso, quello che emerge da questo lavoro di ricerca sembra interrogare il Lavoro Sociale e la

dimensione etica della professione su quello che forse rischia di perdere in termini di vicinanza, empowerment, advocacy: elementi che ne costituiscono la natura profonda e che le persone più vulnerabili cercano (e a volte trovano, con le criticità emerse nel presente lavoro) altrove.

Tuttavia, è stata già richiamata la funzione imprescindibile di sentinella svolta dal privato sociale, che consente una conoscenza unica sulle domande e sui bisogni delle comunità in continuo mutamento. Questa conoscenza è fondamentale anche per immaginare risposte e percorsi validi. Sono realtà importanti, con cui il Social Work sempre più si troverà a confrontarsi, ma sarà importante che questo avvenga in un contesto in cui compiti e responsabilità siano chiari, riconoscendo e sostenendo il valore di queste realtà: il dialogo e la relazione sono infatti possibili solo riconoscendo le reciproche differenze.

Realtà come ADS risultano essere interlocutori importanti, che arricchiscono la prospettiva, e sarà sempre più fondamentale che il Social Work professionale si lasci sollecitare e contaminare, sostenendo in modo consapevole le molteplici forme attraverso cui la società si prende cura di sé e dei propri membri più fragili.

Uno sguardo sui margini è prezioso, quindi, perché ci restituisce la complessità di una realtà che necessariamente deve comprendere molteplici sguardi, in una prospettiva che sia inclusiva delle persone e delle diverse forme di aiuto; aprendo spazi di riflessione e di azione potenziali, che richiamano ad essere agiti non in solitaria ma in dialogo con mondi e discipline diverse.

Riferimenti bibliografici

- Adams, R. (2003), *Social work and empowerment*, Basingstoke, Springer.
- Adams, R., Dominelli, L., e Payne, M. (a cura di)(2009), *Critical practice in Social Work*, Macmillan International Higher Education.
- Amaturo, E. (2012), *Metodologia della ricerca sociale*, Torino, UTET.
- Ambrosini, M. (2005), *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Bologna, Il Mulino.
- Anderson, I., Baptista, I., Wolf, J., Edgar, B., Benjaminsen, L., Sapounakis, A., e Schoibl, H. (2006), *The changing role of service provision. Barriers of access to health services for homeless people*, Bruxelles, FEANTSA, consultabile in https://www.feantsaresearch.org/download/2006_barriers_of_access_to_health_services_7648924114704018507.pdf
- Andersson, B. (2013), *Finding ways to the hard to reach: considerations on the content and concept of outreach work*, in "European Journal of Social Work", vol. 16, n.2, pp.171-186.
- Ardissone, A., e Monteduro, G. (2017), *Il welfare bolognese nella lotta alla povertà, tra esternalizzazione e innovazione* in "Sociologia e politiche sociali", vol.3, pp. 93-115.
- Ascoli, U., e Pavolini, E. (2017), *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- Aykanian, A. e Lee, W. (2016), *Social work's role in ending the criminalization of homelessness: Opportunities for action*, in "Social Work", vol. 61, n.2, pp.183-185.
- Baines, D. (2011), *Doing anti-oppressive practice. Social justice social work*, Winnipeg, Fernwood.
- Barker, R. L., e Branson, D. M. (2014), *Forensic social work. Legal aspects of professional practice*, London, Routledge.
- Barnes, M. (2005), *Caring and social justice*, Basingstoke, Macmillan.
- Barnes, M. (2010), *Storie di caregiver*, Trento, Edizioni Erickson.
- Barreto, E., Bento, A., et al. (2019), *Dignity and well-being: practical approaches to working with homeless people with mental health problems*, consultabile in https://www.midlandssimon.com/uploads/1/4/0/5/14053095/practical_approaches_to_working_with_homeless_people_with_mental_health_problems.pdf.
- Belcher, J. R., e DeForge, B. R. (2012), *Social stigma and homelessness: The limits of social change*, in "Journal of Human Behavior in the Social Environment", vol. 22, n.8, pp. 929-946.
- Beresford, P., Green, D., Lister, R., e Woodard, K. (1999), *Poverty first hand: poor people speak for themselves*, London, CPAG.

- Bergamaschi, M. (1997), *Il senza fissa dimora all'interno del circuito dell'assistenza*, in Guidicini, P., Pieretti, G., e Bergamaschi, M. (a cura di), *Gli esclusi dal territorio*, Milano, Franco Angeli.
- Bergamaschi, M. (2017), *In nome della dignità. la riorganizzazione dei servizi per le persone senza dimora a Bologna*, in "Cartografie Sociali. Rivista Di Sociologia E Scienze Umane", vol.3, pp.193-211.
- Bernardini, M. G., Giolo, O., (a cura di) (2021), *Abitare i diritti. per una critica del rapporto tra giustizia e spazi urbani*. Pisa, Pacini.
- Bianciardi, C. (2019), *Vecchi miti e nuove evidenze. come stanno cambiando o dovrebbero cambiare le strategie di presa in carico delle persone senza dimora*, in "Welfare Oggi", vol. 3, pp. 37-49.
- Bichi, R. (2007), *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Roma, Carocci.
- Boone, K., Roets, G., e Roose, R. (2018), *Social work, poverty and anti-poverty strategies. Creating cultural forums*, in "The British Journal of Social Work", vol. 48, n.8, pp. 2381-2399.
- Boylan, J., & Dalrymple, J. (2011), *Cos'è l'advocacy nella tutela minorile. Guida per educatori e assistenti sociali*, Trento, Edizioni Erickson.
- Boone, K., Roets, G., e Roose, R. (2020), *Enabling the recognition of people in poverty through social work practice. from being on a par to participating on a par*, in "European Journal of Social Work", vol. 23, n.5, pp. 755-766.
- Brandon, D. (1995), *Advocacy: Power to people with disabilities*, Birmingham, Venture Press.
- Bukowski, W. (2019), *La buona educazione degli oppressi. Piccola storia del decoro*, Roma, Alegre.
- Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E., e Pleace, N. (2010), *Homelessness and homeless policies in Europe. Lessons from research*, Bruxelles, FEANTSA.
- Calcaterra, V. (2013), *Il centro di ascolto. Aalisi relazionale dell'esperienza di Caritas ambrosiana*, Trento, Erickson.
- Campagnaro, C., e Giordano, R. (2017), *Home for homeless. Linee guida per la progettazione dei centri di accoglienza notturna*, in "Techne", vol. 14, pp.179-187.
- Cardano, M. (2011), *La ricerca qualitativa*, Bologna, Il Mulino.
- Caritas Italiana. (2018), *Povertà in attesa*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.
- Caritas Italiana. (2021), *Oltre l'ostacolo. Rapporto 2021 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, consultabile in http://s2ew.caritasitaliana.it/materiali/Rapporto_Caritas_2021/Rapporto_Caritas_poverta_2021_oltre_ostacolo.pdf
- Caton, C. L. (2017). *The open door. Homelessness and severe mental illness in the era of community treatment*, Oxford University Press.

- Celardi, E., e Mazzeo Rinaldi, F. (2020), *Le strategie di contrasto alla homelessness in Italia: Indirizzi valutativi per i nuovi piani di intervento*, in T. Consoli e A. Meo (a cura di), *Homelessness in Italia: Biografie, territori, politiche*, Milano, Franco Angeli.
- Coccoli, L. (a cura di) (2021), *I poveri possono parlare? soggetti, problemi, alleanze*, Roma, Ediesse.
- Colozzi, I. (2017), *L'attuazione del principio di sussidiarietà nei servizi alla persona: una proposta per andare oltre i limiti dell'esternalizzazione*, in G. Monteduro (a cura di), *Sussidiarietà e innovazione sociale: Costruire un welfare societario*, Milano, Franco Angeli.
- Colozzi I., Prandini R. (a cura di) (2008), *I leader del terzo settore*, Milano, Franco Angeli.
- Comfort, M., Lopez, A. M., Powers, C., Kral, A. H., e Lorvick, J. (2015), *How institutions deprive. Ethnography, social work, and interventionist ethics among the hypermarginalized*, in "The Russell Sage Foundation Journal of the Social Sciences", vol. 1, n.1, pp.100-119.
- Commissione di Indagine sull'Esclusione Sociale. (2012), *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale anni 2011 - 2012*, consultabile in http://sitiarcheologici.lavoro.gov.it/Documents/Resources/Lavoro/CIES/RAPPORTO_2011_2012_Fabbris.pdf
- Consoli, T., e Meo, A. (a cura di)(2020), *Homelessness in Italia: biografie, territori, politiche*, Milano, Franco Angeli.
- Corbetta, P. (1999), *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino.
- Cortese, C., e Pascucci, R. (2020), *Leve e barriere nella vita delle persone senza dimora. quale integrazione possibile?* in T. Consoli, e A. Meo (a cura di), *Homelessness in Italia. biografie, territori, politiche*, Milano, Franco Angeli.
- Crepaldi, C. (2019), *Peer Review on "Access to social assistance and rights for homeless people"*, Thematic discussion paper, Overview of the EU policy framework and implementation across EU countries, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, consultabile in [Thematic Paper - Peer Review on Homelessness Access to rights.pdf](#)
- Cress, D. M., e Snow, D. A. (2000), *The outcomes of homeless mobilization. The influence of organization, disruption, political mediation, and framing*, in "American journal of sociology", vol. 105, n.4, pp. 1063-1104.
- Dalrymple, J. e Burke, B. (2006), *Anti-oppressive practice. Social care and the law*, New York, McGraw-Hill Education.
- Dominelli, L., e Campling, J. (2002), *Anti oppressive social work theory and practice*, Basingstoke, Macmillan.
- Donati, P. (1993), *La cittadinanza societaria*, Bari, Laterza.
- Donati P. (1996), *Sociologia del Terzo settore*, Roma, La Nuova Italia Scientifica.

- Donati, P. (2004), *Esplorare una galassia: il privato sociale come fenomeno emergente*, in P. Donati, e I. Colozzi (a cura di), *Il privato sociale che emerge, realtà e dilemmi*, Bologna, Il Mulino.
- Donati, P. (2017), *L'innovazione sociale e le sue connessioni con il principio di sussidiarietà*, in G. Monteduro (a cura di), *Sussidiarietà e innovazione sociale: costruire un welfare societario*, Milano, Franco Angeli.
- Donati, P. (2020), *Scoprire i beni relazionali: per generare una nuova socialità*, Catanzaro, Rubbettino Editore.
- Donati, P. e Colozzi, I., (2004), *Il privato sociale che emerge: Realtà e dilemmi*, Bologna, Il Mulino.
- Donati, P. e Colozzi, I., (2006), *Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale in Italia: luoghi e attori*, Milano, Franco Angeli.
- Donati, P., e Solci, R. (2011), *I beni relazionali: che cosa sono e quali effetti producono*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Edgar, B. (2009), *European review of statistics on homelessness*. European Observatory on Homelessness, Bruxelles, FEANTSA.
- Edgar, B., Anderson, I., Baptista, I., Kärkkäinen, S., Schoibl, H., e Sapounakis, A. (2003), *Service provision for homeless people in Europe*, Bruxelles, FEANTSA.
- Fassin, D. (2019), *Le vite ineguali. Quanto vale un essere umano*, Milano, Feltrinelli Editore.
- Fazzi, L. (2002), *Il contesto culturale*, in "Impresa sociale", vol. 64, pp. 25-35.
- FEANTSA (2005), *Street homelessness. A growing problem that needs urgent attention*, consultabile in https://www.feantsa.org/download/european_report_social_emergency_20055439252187526708802.pdf.
- FEANTSA (2019), *Homeless rights are human rights. Report of the study session organised by FEANTSA youth in cooperation with the european youth centre of the council of Europe*, consultabile in <https://rm.coe.int/2019-feantsa-studysession-report/168093bc54>.
- FEANTSA, F. A. P. (2019), *Fourth overview of housing exclusion in Europe*, Brussels.
- FEANTSA, F. A. P. (2020), *Fifth overview of housing exclusion in Europe*, Brussels.
- FEANTSA, e The Foundation Abbé Pierre (2020), *Fifth overview of housing exclusion in Europe*, consultabile in <https://www.feantsa.org/en/news/2020/07/23/fifth-overview-of-housing-exclusion-in-europe-2020>.
- Feldman, G. (2019), *Towards a relational approach to poverty in social work. Research and practice considerations*, in "The British Journal of Social Work", vol. 49, n.7, pp. 1705-1722.
- Felstiner, W. L., Abel, R. L., e Sarat, A. (1980), *The emergence and transformation of disputes. Naming, blaming, claimin*, in "Law and Society Review", vol. 15, n. 3-4, pp. 631-654.

- Finn, D., e Goodship, J. (2014), Take-up of benefits and poverty. An evidence and policy review. *JRF/CESI Report*, London, Centre for Economic and Social Inclusion.
- Fitzpatrick, S., e Stephens, M. (2007), *An international review of homelessness and social housing policy*, London, Department for Communities and Local Government.
- Fitzpatrick, S., Bramley, G., e Johnsen, S. (2013), *Pathways into multiple exclusion homelessness in seven UK cities*, in *Urban Studies*, vol. 50, n.1, pp. 148-168.
- Folgheraiter, F. (2003), *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni d'aiuto fra concorrenza e solidarietà*, Trento, Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (2004), *Voce Capitale Sociale*, in *Lavoro sociale*, vol.4, n. 1, pp. 133-140, Trento, Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (2006), *La cura delle reti: nel welfare delle relazioni (oltre i piani di zona)*, Trento, Edizioni Erickson.
- Folgheraiter, F. (2007), *Gli spazi degli assistenti sociali*, in *Lavoro Sociale*, Vol. 7, n. 1, pp. 7-20.
- Folgheraiter, F. (2016 a), *Le basi relazionali dei sistemi di welfare*. In A. Pasini, e M. L. Raineri (a cura di), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di social work*, Trento, Edizioni Erickson, pp. 55-60.
- Folgheraiter, F. (2016 b), *Dal welfare liberista al welfare di comunità*, in A. Pasini, e M. L. Raineri (a cura di), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di social work*, Trento, Edizioni Erickson, pp. 421-430.
- Folgheraiter, F. (2016 c), *Il welfare di dopodomani*, in A. Pasini, e M. L. Raineri (a cura di), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di social work*, Trento, Edizioni Erickson, pp. 593-608.
- Forell, S., e Gray, A. (2009), *Outreach legal services to people with complex needs: What works?*, in *Justice Issues*, vol.12, pp. 1-23.
- Fraser, N. (1997), *Justice interruptus: critical reflections on the «postsocialist» condition*, New York, London, Routledge.
- Fraser, N. (2000), *Rethinking Recognition*, in *New Left Review*, vol, 3, pp. 107-120.
- Fraser, N. (2005), *Reframing global justice*, in *New Left Review*, vol.36, pp.69-88.
- Fraser, N., e Honneth, A. (2007), *Redistribuzione o riconoscimento? Una controversia politico-filosofica*, Milano, Meltemi Editore.
- Frisancho, R. (2009), *Volontariati. Trends e prospettive*, in *Impresa Sociale*, vol. 4, n.78, pp. 21-43.
- Gargiulo, E. (2021), *I poveri di fronte all'anagrafe. Tra diritti, disciplinamento e resistenze al controllo sociali*, in L. Coccoli (a cura di), *I poveri possono parlare? soggetti, problemi, alleanze*, Roma, Ediesse.
- Garrett, P. M. (2002), *Social work and the just society. Diversity, difference and the sequestration of poverty*, in *Journal of Social Work*, vol. 2, n.2, pp. 187-210.

- Gnocchi, R. (2009), *Persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno*, Roma, Carocci.
- Gnocchi, R. (a cura di) (2009), *Homelessness e dialogo interdisciplinare. analisi e confronto tra modelli diversi*, Roma, Carocci.
- Gobo, G. (2001), *Descrivere il mondo. Teoria e pratica del metodo etnografico in sociologia*, Roma, Carocci.
- Goffman, E. (2007), *Stigma. L'identità negata*, Verona, Ombre corte.
- Gorrieri, E. (2002), *Parti uguali fra disuguali. Povertà, disuguaglianza e politiche redistributive nell'Italia di oggi*, Bologna, Il Mulino.
- Graham-Jones, S., Reilly, S., e Gaulton, E. (2004), *Tackling the needs of the homeless. A controlled trial of health advocacy*, in *"Health & Social Care in the Community"*, vol. 12, n.3, pp. 221-232.
- Grande, E. (2017), *Guai ai poveri: la faccia triste dell'America*, Torino, Edizioni Gruppo Abele.
- Grymonprez, H., Roose, R., e Roets, G. (2017), *Outreach social work: from managing access to practices of accessibility*, in *"European Journal of Social Work"*, vol. 20, n. 4, pp. 461-471.
- Gui, L. (a cura di)(1996), *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Milano, Franco Angeli.
- Guidicini, P., Pieretti, G., e Bergamaschi, M. (1997), *Gli esclusi dal territorio*, Milano, Franco Angeli.
- Hafetz, J. L. (2002), *Homeless legal advocacy: new challenges and directions for the future*, in *"Fordham Urban Law Journal"*, vol. 30, n. 3, 1215-1265.
- Halvorsen Rønning, O., e Hammerslev, O. (2018), *Outsourcing legal aid in the nordic welfare states*, Basingstoke, Springer Nature.
- Hammersley, M., e Atkinson, P. (2007), *Ethnography: principles in practice*, London, Routledge.
- Healy, K. (2014), *Social work practices. Contemporary perspectives on change*, London, Sage.
- Hermans, K., e Roets, G. (2020), *Social work research and human rights: where do we go from here?*, in *"European Journal of Social Work"*, vol. 23, n.6, pp. 913-919.
- Hocking, G. (2003), *Oxfam Great Britain and sustainable livelihoods in the UK*, in *"Community Development Journal"*, vol. 38, n.3, pp. 235-242.
- Honneth, A. (2002), *Lotta per il riconoscimento: proposte per un'etica del conflitto*, Milano, Il Saggiatore.
- Housing Rights Watch. (2017), *Advocating for the rights of homeless people. The homeless bill of Rights User guide. A handbook for social actors to engage with the homeless bill of rights*, consultabile in <https://www.feantsa.org/download/homeless-bill-of-rights-handbook306835778875312583.pdf>

- Ife, J. (2012), *Human rights and Social Work: towards rights-based practice*, Cambridge University Press.
- IFSW (2018), *Dichiarazione globale sui principi etici del lavoro sociale*, consultabile in <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- IFSW e IASSW (2014), *Definizione globale di lavoro sociale*, consultabile in <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Caritas, e Fio.PSD. (2014), *La ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora in Italia*, Roma, Metodi letture statistiche, consultabile in <https://www.istat.it/it/archivio/127256>.
- Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Caritas, e Fio.psd. (2015), *Le persone senza dimora*, consultabile in <https://www.istat.it/it/archivio/175984>.
- James, D., e Forbess, A. (2011), *Rights, welfare and law: legal aid advocacy in austerity Britain*, London, The London School of Economics and Political Science.
- Janssens, J., e Van Mechelen, N. (2017), *Who is to blame? an overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights*, Herman Deleeck Centre for Social Policy, University of Antwerp Working Papers, consultabile in <https://medialibrary.uantwerpen.be/oldcontent/container2453/files/CSB%20WP%202017/CSB WP 17 08.pdf>
- Jolley, J. (2020), *Embodying plurality. Becoming more-than-homeless*, in "Transactions of the Institute of British Geographers", vol. 45, n. 3, pp. 635-648.
- Jüriloo, K. (2015), *Free legal aid—a human right*, in "Nordic Journal of Human Rights", vol. 33, n. 3, pp. 203-219.
- Krumer-Nevo, M. (2005), *Listening to 'life knowledge': a new research direction in poverty studies*, in "International Journal of Social Welfare", vol. 14, n. 2, pp. 99-106.
- Krumer-Nevo, M. (2002), *The arena of othering: a life-story study with women living in poverty and social marginality*, in "Qualitative Social Work", vol.1, n. 3, pp. 303-318.
- Krumer-Nevo, M. (2021), *Speranza radicale. Lavoro sociale e povertà*, Trento, Edizioni Erickson.
- Leonardi, D. (2019), *Etichettare, valutare, scegliere. Spazi discrezionali in un disegno di intervento istituzionale*, in "Autonomie Locali e Servizi Sociali", vol.42, n. 2, pp. 305-320.
- Leonardi, D. (2021), *La colpa di non avere un tetto. Homelessness tra stigma e stereotipi*, Torino, Eris.
- Licursi, S., e Marcello, G. (2017), *Le organizzazioni di volontariato oggi in Italia: identità, attività e risorse*, in U. Ascoli, e E. Pavolini (a cura di), *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- Lister, R. (2004), *Poverty*, Cambridge, Polity Press.

- Lister, R. (2007), *Inclusive citizenship. Realizing the potential*, in "Citizenship Studies", vol. 11, n.1, 49-61.
- Lister, R. (2013). 'Power, not pity'. *Poverty and human rights*, in "Ethics and Social Welfare", vol. 7, n.2, pp.109-123.
- Meo, A. (2009), *Vivere in strada. Carriere di povertà e pratiche di sopravvivenza. uno sguardo sociologico sui senza dimora*, in R. Gnocchi (a cura di), *Homelessness e dialogo interdisciplinare*, Roma, Carocci.
- Meo, A. (2020), *Senza dimora: perché e come occuparsene*, in Consoli, T., e Meo, A. (a cura di), *Homelessness in Italia: biografie, territori, politiche*, Milano, FrancoAngeli.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2010), *Le città ai margini. Povertà estreme e governo delle aree urbane*, I Quaderni della ricerca sociale, consultabile in http://sitiarcheologici.lavoro.gov.it/Strumenti/StudiStatistiche/Documents/Quaderni_ricerca_sociale_4.PDF.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2015), *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, consultabile in <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Poverta-estreme/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf>.
- Mirick, R. G., & Wladkowski, S. P. (2019). *Skype in qualitative interviews. Participant and researcher perspectives*, in "The Qualitative Report", vol. 24, n.12, pp. 3061-3072.
- Monteduro, G. (2017), *Sussidiarietà e innovazione sociale. Costruire un welfare societario*, Milano, Franco Angeli.
- Moro, G. (2009), *Volontariato, advocacy e cittadinanza attiva*, in "Impresa Sociale", vol. 4, pp. 208-223.
- Mucchielli R. (1996), *Apprendere il counseling. Manuale di autoformazione al colloquio di aiuto*, Trento, Edizioni Erickson.
- Mullins, P., e Western, J. (2001), *Examining the links between housing and nine key socio cultural factors*, Brisbane, Australian Housing and Urban Research Institute,.
- Negri, N. (2002), *Percorsi e ostacoli. lo spazio della vulnerabilità sociale*, Torino, Trauben.
- Nitrato Izzo, V. (2021), *Vedere come una città e le trasformazioni dello spazio giuridico urbano: Riflessioni su architettura ostile, vulnerabilità e possibilità di emancipazione*, in M. G. Bernardini, e O. Giolo (a cura di), *Abitare i diritti. Per una critica del rapporto tra giustizia e spazi urbani*, pp. 33-47, Pisa, Pacini Giuridica.
- ONU (2012), *Principi guida delle nazioni unite su povertà estrema e diritti umani*, consultabile in https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Poverty/UNGuidelines_Italian.pdf

- OHCHR (1999), *Human rights and extreme poverty. Report of the independent expert on human rights submitted to Commission on Human Rights*, E/CN.4/1999/48. New York, UN Economic and Social Council.
- Øyen, E. (1996), *Poverty research rethought*, in E. Øyen, S.M. Miller e S.A. Samad, *Poverty. A global review*, Oslo, Scandinavian University Press.
- Øyen, E. , Miller S.M. e Samad, S.A., (1996), *Poverty. A global review*, Oslo, Scandinavian University Press.
- Parsell, C. (2010), "*Homeless is what I am, not who I am*". *Insights from an inner-city Brisbane study*, in "*Urban Policy and Research*", vol. 28, n. 2, pp. 181-194.
- Parsell, C. (2018), *The homeless person in contemporary society*, Londra, Routledge.
- Parsell, C. e Parsell, M. (2012), *Homelessness as a Choice*, in "*Housing, Theory and Society*", vol. 29, n.4, pp. 420-434.
- Pasini, A. e Raineri, M. L. (2016) (a cura di), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di Social Work*, Trento, Edizioni Erickson.
- Pavolini, E., Ascoli, U., e Arlotti, M. (2017), *Oltre l'impegno nel sociale: le forme della partecipazione politica dei volontari in Italia*. In U. Ascoli, e E. Pavolini (Eds.), *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- Pavolini, E., Ascoli, U., e Lori, M. (2017) *Chi sono i volontari oggi in Italia*, in U. Ascoli, e E. Pavolini (Eds.), *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- Pelton, L. H. (2014), *Social justice and social work*, in "*Journal of Social Work Education*", vol. 37, n.3, pp. 433-439.
- Pierce C. (1970), *Offensive mechanisms*, in F.B. Barbour (a cura di), *The black seventies*, Boston, MA, Porter Sargent Publisher, pp. 265-282.
- Pleace, N. (2000), *The new consensus, the old consensus and the provision of services for people sleeping rough*, in "*Housing Studies*", vol. 15, n. 4, pp. 581-594.
- Pleace, N. (2016), *The housing first Europe guide*, The University of York.
- Pleace, N., Baptista, I., Benjaminsen, L., e Busch-Geertsema, V. (2018), *Homelessness services in Europe: EOH comparative studies on homelessness*, consultabile in https://www.feantsaresearch.org/public/user/Observatory/Feantsa-Studies_08_v02%5B1%5D.pdf.
- Porcellana, V. (2016), *Dal bisogno al desiderio. antropologia dei servizi per adulti in difficoltà e senza dimora a Torino*, Milano, Franco Angeli.
- Porcellana, V. (2018), *Diventare "senza dimora". Politiche e pratiche del welfare alla lente dell'etnografia*, in "*Antropologia*", vol. 5, n.1 NS, pp. 113-132.
- Prandini R. (2008), *Percorsi biografici, capitale sociale e orientamento valoriale dei leader delle organizzazioni di volontariato*, in Colozzi I., Prandini R. (a cura di) (2008), *I leader del terzo settore*, Milano, Franco Angeli

- Raineri, M. L., e Corradini, F. (2019), *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione*, Trento, Edizioni Erickson.
- Saraceno, C. (2015), *Il lavoro non basta: la povertà in Europa negli anni della crisi*, Milano, Feltrinelli.
- Sarasso, C. (2002), *La definizione dei poveri tra politiche e diritti*, in Negri, N. (2002), *Percorsi e ostacoli. lo spazio della vulnerabilità sociale*, Torino, Trauben.
- Sarpellon, G. (a cura di) (1982), *La povertà in Italia*, Milano, Franco Angeli.
- Sen, A. (1999), *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Milano, Mondadori.
- Sheppard, M. (2012), *Social work and social exclusion. The idea of practice*, Farnham, Ashgate Publishing, Ltd.
- Siegel, C. E., Samuels, J., Tang, D., Berg, I., Jones, K., e Hopper, K. (2006), *Tenant outcomes in supported housing and community residences in new york city*, in "Psychiatric Services", vol. 57 n.7, pp. 982-991.
- Simmel, G. (2015), *Il povero*, Milano, Mimesis.
- Somerville, P. (2013), *Understanding homelessness. Housing*, in "Theory and Society", vol. 30, n.4, pp. 384-415.
- Staub-Bernasconi, S. (2016), *Social work and human rights linking two traditions of human rights in social work*, in "Journal of Human Rights and Social Work", vol 1, n. 1, pp. 40-49.
- Stefani, S. (2020), *La quarantena senza casa (II)*, www.lavoroculturale.org, consultabile in <https://www.lavoroculturale.org/la-quarantena-senza-casa-ii/silvia-stefani/2020/>.
- Swain, P. (2002), *In the shadow of the law. The legal context of social work practice*, Sidney, Federation Press.
- Szeintuch, S. (2020), *Homeless without benefits: the non-take-up problem*, in "Housing Studies", pp. 1-20.
- Tainio, H., e Fredriksson, P. (2009), *The finnish homelessness strategy: from a "staircase" model to a "housing first" approach to tackling long-term homelessness*, in "European Journal of Homelessness", vol. 3, pp. 181-199.
- Thompson, N. (2020), *Anti-discriminatory practice. Equality, diversity and social justice*, London, Bloomsbury Publishing.
- Torino, G. C., e Sisselman-Borgia, A. G. (2017), *Homeless microaggressions. Implications for education, research, and practice*, in "Journal of Ethnic e Cultural Diversity in Social Work", vol. 26, n. 1-2, pp. 153-165.
- Tosi, A. (2010), *Coping with diversity. Reflections on homelessness in research in Europe*, in "Reflections on Homelessness Research in Europe", vol.2, pp. 221-236.

- Tsemberis, S., Gulcur, L., e Nakae, M. (2004), *Housing first, consumer choice, and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis*, in "American Journal of Public Health", vol. 94, n.4, pp. 651-656.
- UNHCHR (2018), *Report on effective human rights-based housing strategies*, consultabile in <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/Pages/HRbasedHousingStrategies.aspx>
- UNHCHR (2019), *Guidelines for the implementation of the right to adequate housing*, consultabile in <https://undocs.org/A/HRC/43/43>.
- United Nations Centre for Human Rights (1994), *Human rights and social work: A manual for schools of social work and the social work profession*, United Nations.
- Vandekinderen, C., Roose, R., Raeymaeckers, P., e Hermans, K. (2020), *The DNA of social work as a human rights practice from a frontline social workers' perspective in flanders*, in "European Journal of Social Work", vol. 23, n. 5, pp. 876-888.
- Walsh, C. A., Lorenzetti, L., St-Denis, N., Murwisi, P., e Lewis, T. (2016), *Community voices. Insights on social and human services from people with lived experiences of homelessness*, in "Review of Social Sciences", vol. 1, n. 2, pp. 27-41.
- Walsh, T. (2006), *A right to inclusion? Homelessness, human rights and social exclusion*, in "Australian Journal of Human Rights", vol. 12, n. 1, pp. 185-204.
- Walsh, T., e Douglas, H. (2008), *Homelessness and legal needs. A south Australia and western Australia case study*, in "Adelaide Law Review", vol. 29, n. 2, pp. 359-380.
- Walsh, T., e Klease, C. (2004), *Down and out? Homelessness and citizenship*, in "Australian journal of human rights", vol.10, n.2, pp.77-104.
- Weng, S. S., e Clark, P. G. (2018), *Working with homeless populations to increase access to services: A social service providers' perspective through the lens of stereotyping and stigma*, in "Journal of Progressive Human Services", vol. 29, n.1, pp. 81-101.
- Weng, S. S., e Gray, L. (2020), *Racial microaggressions within social work. Perceptions of providers*, in "Journal of Social Work Practice", vol. 34, n. 1, pp. 67-80.
- Zufferey, C., e Kerr, L. (2004), *Identity and everyday experiences of homelessness. Some implications for social work*, in "Australian Social Work", vol. 57, n. 4, pp. 343-353.

