Università Ca'Foscari Venezia

Corso di Laurea Magistrale in

Lavoro, Cittadinanza Sociale, Interculturalità

Ordinamento ex D.M. 270/2004

Tesi di Laurea

Rigenerare il welfare insieme ai beneficiari in situazione di grave marginalità

Il caso HOPE (*Homeless-Peer*) nei servizi di Inclusione Sociale di Trento

Relatore
Ch. Prof.ssa Francesca Campomori

Correlatore
Ch. Prof.

Laureanda
Veronica Zanetti
Matricola 850736

Anno Accademico
2016 / 2017

"Non avremo spettatori,

ma solo partecipanti."

A Giuseppe… sono sicura che un Dio esiste anche per te.

INDICE

Introduzione 7

CAPITOLO 1 - Rigenerare le risorse del Welfare 13

1.1. Dalla crisi del *Welfare State* alla necessità di nuove strategie 13

1.1.1. I primi passi del *Welfare State*: dal trentennio d'oro alla crisi 13

1.1.2. Dal superamento del welfare neo-liberale all'esigenza di nuove strategie 15

1.2. È tempo d'Innovazione 17

1.2.1. Innovazione Sociale: dalla definizione al concetto chiave dell'EU 2020 18

1.2.2. Le sei fasi dell'Innovazione Sociale 20

1.3. La risposta dei Servizi Sociali: verso un Welfare Generativo 25

1.3.1. Fondamenti del Servizio Sociale: alcuni spunti di riflessione 25

1.3.2. La proposta della Fondazione Zancan 28

1.3.3. Una proposta di legge 34

1.3.4. Le buone pratiche del Welfare Generativo 36

1.4. Il ruolo dell'Assistente Sociale all'interno del Welfare Generativo 38

1.4.1. "Non posso aiutarti senza te", ripensare il rapporto con l'utente 38

CAPITOLO 2 - Fenomeno e contesto delle persone senza dimora: Europa, Italia e Provincia di Trento 41

2.1. Uno sguardo d'insieme sulle persone in situazione di grave marginalità 41

2.1.1. Le prime ricerche in Italia 41

2.1.2. Le linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta 44

2.1.3. Uno sguardo all'Europa: una foto allarmante 49

2.2. Essere senza dimora a Trento 52

2.2.1. Persone a rischio di grave marginalità a Trento 52

2.2.2. La rete dei servizi 54

2.2.3. L'Area Inclusione Sociale 57

2.2.4. Finalità e attività del servizio 59

2.3. Conclusione 61

CAPITOLO 3 - La ricerca: analisi di un'esperienza di welfare generativo con persone senza dimora 62

3.1. Note metodologiche 62

3.2. *Learning by doing*: il percorso esperienziale verso il Fareassieme nel sociale 65

3.2.1. Un terreno fertile: il Fareassieme nel Centro di Salute Mentale 67

3.2.2. Progetti "fuori dall'ordinario" nel sociale… Fareassieme con gli Hope 69

3.2.3. Idee che generano nuove idee: esperimenti di partenza 71

3.3. Il *Problem setting*: incorniciare e comprendere il contesto 76

3.3.1. Una storia "leggera". Chi è l'Hope? 76

3.3.2. Chi ben comincia, si siede attorno ad un tavolo. Entrare a far parte del progetto 80

3.3.3. Chi fa da sé... non fa assieme. "Indicazioni per l'uso" 86

3.3.4. Questioni di *governance*: il retroscena tra pubblico e privato 92

3.3.5. Incorniciare: definire è limitare 97

3.4. Giochi di ruolo, sconfinamenti e ri-conoscimenti 100

3.4.1. Dal punto di vista degli Hope 102

3.4.2. Dal punto di vista degli Operatori 105

3.5. La scommessa è su noi stessi. Perché puntare sul Fareassieme? 111

3.6. Ostacoli e criticità emerse sul Fareassieme 115

3.6.1. Hope come manovale a basso costo 117

3.6.2. Fare il "salto di qualità": il rischio della burocratizzazione 118

3.6.3. Diffusione e dimensione della partecipazione 119

3.7. Conclusione 123

CAPITOLO 4 - Il welfare generativo per la grave marginalità: lezioni dal caso Hope 125

4.1. Progetti che generano domande (e ricercano risposte) 126

4.1.1. Come passare da un welfare redistributivo a un welfare moltiplicativo? 127

4.1.2. Sugli sconfinamenti di ruolo: una professionalità riflessiva 131

4.1.3. Il valore aggiunto (l'Hope non è un lavoro a basso costo) 137

4.2. Oltre i confini: dal coinvolgimento degli utenti di Piazza Grande ad altri esempi di WG 139

4.3. Uno sguardo al futuro 142

4.3.1. Quale futuro per gli Hope? 143

4.3.2. Quale futuro per il Welfare Generativo? 145

Conclusione 149

Bibliografia 157

Sitografia 162

INTRODUZIONE

L'idea di questa tesi nasce da un'esperienza sul campo durante un tirocinio professionalizzante presso l'Area Inclusione Sociale di Trento, ovvero i Servizi Sociali che si occupano di persone senza dimora. L'intero mio percorso è stato caratterizzato, in ordine cronologico, dal fare per poi domandare, sulla base che l'esperienza diretta è la miglior insegnante che si possa avere. Il progetto nel quale sono stata introdotta si chiama Hope – *Homeless Peer* e prevede la partecipazione e coinvolgimento degli utenti alla vita dei servizi stessi, in particolare nella gestione di due dormitori per persone senza dimora: Casa Orlando e Casa Briamasco (ora Casa Giuseppe). È stato scelto il nome Hope per identificare le persone senza dimora coinvolte nell'attività, sia per il significato in lingua inglese, speranza, che rimanda al sentimento di fiducia verso il futuro, sia perché tale parola è anche l'unione di due termini: *Homeless* (senza dimora) e *Peer* (alla pari) i quali richiamano la metodologia di lavoro (e di relazione) seguita dagli attori di questo progetto. L'entusiasmo fervente che circola tra le mura di questi servizi e le testimonianze da parte dei professionisti a favore di questo modo di operare (che nello specifico del progetto viene chiamato Fareassieme nel sociale) mi hanno portata ad interrogarmi sui benefici e difficoltà che il coinvolgimento dei beneficiari producono all'interno (e non solo) dei servizi.

Nel percorso di studi per assistenti sociali, noi studenti siamo spesso "bombardati" di termini quali *empowerment, advocacy,* principio di autodeterminazione dell'utente (Neve 2008) ecc. ma per quanto nella teoria possano sembrare termini semplici e di banale adesione, nella pratica non è un processo così immediato. Per anni la gestione assistenziale e prestazionistica del *Welfare State*, tanto in Europa, quanto in Italia, (Fondazione Zancan 2012) ha assopito la forza rigenerante delle politiche sociali e il ruolo creativo tanto di operatori che di assistenti sociali. Se questa mancanza poteva essere sopperita fintanto che sussistevano i fondi sufficienti per elargire benefici, l'avvento della crisi economica ha provocato ingenti tagli di fondi e conseguenti malumori da parte di una popolazione che era stata abituata ad avere diritti senza corrisponderli con dei doveri (Fondazione Zancan 2012). Ma il crollo non è solo economico: questa epoca storica è caratterizzata da una forte crisi che pervade tutte le sfere della vita e che sta provocando differenti effetti come: sentimenti anestetizzati nei confronti di coloro che soffrono,

perenne insoddisfazione nei giovani che non trovano la propria strada verso il futuro, crisi nelle relazioni che si manifesta in un analfabetismo emotivo (Galimberti 2007, Goleman 2011) che ci impedisce di comunicare ecc. Non stupisce come l'OMS allarmi che la depressione crescerà del 20% nei prossimi 10 anni e già attualmente nel mondo ne soffrono circa 322 milioni di persone.[1] L'immagine attuale è molto sconfortante e si riscontra anche nel lavoro che tende ad essere sempre più robotizzato, routinario e standardizzato e non ne sfugge nemmeno il ruolo dell'assistente sociale, spesso criticato di eccessiva burocratizzazione. In questo sconforto, però, molti studiosi, tra cui Fabio Folgheraiter (2012), ci insegnano, come la crisi possa essere un'opportunità senza precedenti dove è possibile rivalutare il proprio operato, cercare di correggere gli errori e proporre nuove strategie. La proposta a livello europeo è stata identificata con lo sviluppo e sostegno della *Social Innovation* (Murray *et al* 2010, Mouleart *et a*l 2014) che sollecita (tanto le singole persone quanto le imprese sociali ecc.) a ripensarsi in maniera diversa mettendo al centro l'idea che le risorse si possono (si devono) riutilizzare, dare nuova vita alle cose tramite idee che partono dal basso, da piccole esperienze quotidiane le quali possono generare nuove forme di fare welfare in una concezione più etica e dignitosa (Murray *et al* 2010). Così nascono idee come: creare forum cittadini per raccogliere l'opinione di tutti, campagne di *crowdfunding* per autofinanziarsi, bandi che premiano le novità e il coinvolgimento giovanile o delle fasce delle persone più in difficoltà, la promozione del proprio territori e dell'ambiente ecc. L'innovazione sociale può creare una valanga di idee che si contagiano l'una con l'altra dando vita a nuovi esperimenti. Si rigenera l'entusiasmo, la voglia di fare e di mettersi in gioco.

In Italia nasce una proposta molto interessante da parte della Fondazione Emanuela Zancan, che per sollecitare l'innovazione all'interno delle politiche sociali parla di Welfare Generativo il quale parte dalla raccolta e redistribuzione delle risorse per poi rigenerarle, farle rendere e responsabilizzare coloro che le utilizzano, chiamate anche le 5R (Fondazione Zancan 2015). In quest'ottica il welfare non dovrà più solo elargire fondi, ma mettere in atto progetti che sostengano e accompagnino il raggiungimento dell'autonomia da parte dei beneficiari, chiedendo a loro stessi di rimettere in campo le proprie risorse per aiutare altre persone in situazione di bisogno. Creare, così, un circolo positivo del prendersi cura.

[1] http://www.quotidianosanita.it/scienza-e-farmaci/articolo.php?articolo_id=48198

È all'interno di questi fermenti innovativi che nasce anche il progetto Fareassieme nel sociale con gli Hope. Due sono i nodi cruciali: innanzitutto la chiave dell'autonomia delle persone è identificata nel loro riscoprirsi capaci di fare, non solo per se stessi, ma anche per gli altri, quindi l'utente viene accompagnato nella riscoperta delle proprie risorse e competenze; inoltre sembra sempre più chiaro, in maniera quasi ovvia, come sia necessario il coinvolgimento delle persone che beneficiano dei servizi. Essi infatti sono una parte fondamentale, il perno sul quale ruotano i vari enti, e come si potrebbe cambiarli o rinnovarli senza chiedere un loro parere o un loro coinvolgimento? Per creare una risposta efficacie non basta il sapere professionale, è fondamentale anche quello esperienziale, di chi i servizi e la marginalità (nel caso del progetto con gli Hope) la vive sulla propria pelle.

Questo lavoro, quindi, raccoglie le testimonianze di coloro che stanno vivendo questo progetto, attraverso la realizzazione di interviste effettuate tanto agli Hope (gli utenti coinvolti) quanto agli operatori e assistenti sociali. L'obbiettivo è comprendere come tale cambiamento stia portando benefici sia al servizio che alle persone coinvolte, senza, però, tralasciare anche le difficoltà e criticità che i cambiamenti concepiscono. L'obiettivo generale della tesi è testimoniare come sia fattibile creare nuove forme di fare welfare insieme ai beneficiari dei servizi.

Il lavoro si apre, nel primo capitolo, con alcuni spunti sul *Welfare State*, la sua nascita e il suo decadimento. Vengono affrontate le principali ragioni che spingeranno gli studiosi a cercare nuove strategie per far fronte prettamente ai problemi di natura sociale. In particolar modo si riscontra come non sia più sostenibile il welfare prestazionistico messo in atto per molti anni, principalmente nel periodo della crescita economica. Viene delucidata la necessità, mossa dall'Unione Europea in prima fila attraverso la Strategia Europa 2020, di ripensare la crescita economica e sociale sotto la chiave dell'innovazione sociale, il cui significato viene delucidato principalmente da autori come Frank Moulaert (2014), Robin Murray (2010) e Geoff Mulgan (2010, 2013). Vengono prese in analisi le sei fasi dell'Innovazione Sociale, ovvero i diversi passaggi identificati nel libro *The Open Book of Social Innovation* (2010) che possono condurre alla nascita di idee identificabili come IS. Si cerca, inoltre, di argomentare con esempi che possano semplificare la comprensione di tale termine. Ci si addentra nel campo italiano, analizzando in particolar modo un'innovazione sociale che sta prendendo piede negli ultimi anni grazie al lavoro della Fondazione Emanuela Zancan di Padova, ovvero il Welfare Generativo. Tale proposta si

addentra principalmente nel campo dei servizi sociali, anche se il concetto di generatività si sta diffondendo nei vari campi interconnessi e a tutte le nuove idee che concorrono al benessere della comunità. Il primo capitolo viene concluso con un approfondimento sul concetto di welfare generativo e il ruolo dell'assistente sociale, si cercherà, in particolar modo, di rispondere alla domanda: cosa cambia nella sua professione?

Nel secondo capitolo ci si addentra maggiormente nel campo di analisi della ricerca: le persone senza dimora. Si cerca di ricostruire il significato e le prime ricerche condotte in Italia su tale fenomeno. Vengono approfonditi i dati raccolti negli ultimi anni, in particolar modo dall'Istat, per inquadrarne le dimensioni, aggiungendo uno sguardo al fenomeno in Europa: dati e strategie per affrontare la grave marginalità adulta. Si prendono in esame le recenti Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta (2015) promosse dal Ministero del Lavoro e dalle Politiche Sociali, in collaborazione con la fio.PSD (Federazione Italia Organismi per le Persone Senza Dimora) che aiuta gli operatori sociali ad inquadrare il fenomeno e ad ottenere linee di indirizzo generali per affrontare le situazioni. Il capitolo si conclude con uno sguardo sulla Provincia di Trento, campo di analisi della ricerca, e in particolare si descrivono le attività e finalità dell'Area Inclusione Sociale, fucina del progetto Fareassieme nel Sociale e della ricerca effettuata per questa tesi.

Il terzo capitolo è il cuore della ricerca: affrontate le iniziali delucidazioni sulle note metodologiche, si passa a spiegare la nascita, crescita e sviluppo del progetto attraverso le parole di chi c'era e chi c'è. L'obiettivo è far sì che questo modo di lavorare venga raccontato attraverso le parole di chi lo vive tutti i giorni, per poter, così, passarne l'entusiasmo che ho potuto provare io stessa lavorando insieme a loro per cinque mesi. Il capitolo è diviso in quattro macro argomenti: *learning by doing*, *problem setting*, sconfinamenti e difficoltà/criticità del progetto. Nel primo macro argomento si presenta la nascita del progetto attraverso le parole ed esperienze di chi c'era, analizzando le radici di questa idea, all'interno del Centro di Salute Mentale di Trento, e come ha preso forma nei Servizi Sociali per persone senza dimora. Nel paragrafo sul *problem setting* si cerca di delineare e approfondire il contesto, e coloro che ne fanno parte, dando maggior attenzione alla storia degli Hope. Si comprendono meglio le loro storie e il loro *modus operandi* sia all'interno delle case che delle altre attività ad essi assegnate (mediazione in biblioteca o presso il servizio stesso). Un'altra questione affrontata in questo paragrafo sono le relazioni di *governance* che intercorrono tra gli enti promotori di questo progetto

che vede coinvolti due enti del privato e uno del pubblico, come spesso accade nelle attuali situazioni di welfare. Interessante è notare come organizzazioni con obiettivi e attività differenti cerchino di riunirsi per il benessere di persone che "hanno in comune", nel senso che spesso presenziano e beneficiano dei servizi promossi dei tre diversi enti. Non è facile mettere insieme e far collaborare tre menti (enti) differenti, ma unire risorse e forze sembra un ottimo stratagemma per far fronte ai tagli imposti dalla crisi e le richieste di innovazione mosse dall'Unione Europea. Il paragrafo sugli sconfinamenti (Ferrari, Galimberti 2012; Ferrari 2015) entra nel merito delle relazioni che intercorrono tra i diversi soggetti del progetto: Hope, ospiti delle case, operatori e assistenti sociali che lavorano a stretto contatto con loro e altrettanti professionisti che collaborano con loro occasionalmente. Vengono riportate le difficoltà e potenzialità che lo sconfinare dal proprio mandato (che sia il mandato dell'assistente sociale, o quello della persone senza dimora) genera e come esse vengano affrontate dai vari attori. Ciò che viene richiesto, implicitamente ed esplicitamente, in questo progetto è di cambiare la classica visione dell'operatore professionale come portatore di conoscenza e del cliente/utente bisognoso che attende di ricevere la propria "ricetta" per star meglio. Il metodo di lavoro del Fareassieme ribalta questa prospettiva mostrando come sia possibile un fruttuoso interscambio tra i diversi ruoli. L'ultimo paragrafo mette alla luce le criticità e difficoltà che tale progetto ha fatto nascere, dalla opinioni discordanti a problemi di cura e mantenimento del progetto.

Il quarto, e ultimo, capitolo cerca di riprendere alcuni aspetti salienti emersi dalle interviste, riprendendoli e inquadrandoli in chiave teorica, cercando di darne una linea di indirizzo. In particolar modo si cerca di ricollegare il progetto Hope alla teoria del Welfare Generativo delucidata nel primo capitolo. Le principali tematiche affrontate sono: la difficoltà di passare da un welfare di tipo redistributivo a un welfare che moltiplica le risorse, come suggerito dalla Fondazione Zancan; il problema dello sconfinamento e la nuova professionalità/identità del operatore/assistente sociale; il rischio di considerare il lavoro dell'Hope come "manovalanza a basso costo". Concludo il quarto capitolo con uno sguardo verso il futuro tanto del progetto Hope, quanto del welfare generativo. Ciò che inevitabilmente ho potuto appurare tanto dalla teoria, ma, soprattutto, dalla pratica è che quando il cambiamento si insinua tra le crepe, difficilmente si riuscirà a tornare indietro.

«Etimologicamente, generare è collegato a «generosità», «genialità», «genitore», tutti termini che condividono la stessa radice gen. Da qui scaturiscono espressioni come «dare

alla luce», «germogliare» o, in altre parole, «mettere al mondo» in modo durevole, «dare la vita», «abilitare». È così evidente che il generare (non solo in senso biologico ma soprattutto simbolico), lungi dall'essere un imperativo morale calato dall'alto, è un movimento antropologico originario che apre le persone al mondo e agli altri, così da metterli in grado di agire efficacemente e contribuire creativamente al miglioramento dei contesti in cui agiscono» (Magatti 2017).

CAPITOLO 1 - Rigenerare le risorse del welfare

Il lavoro che sto per affrontare in questa tesi, sul progetto Hope, non trova il suo posto in una precisa cornice teorica che ne delinei momenti e indichi soluzioni e/o procedimenti. È un'innovazione che trova le indicazioni mano a mano che percorre il suo cammino. Ma non è solo la Provincia di Trento ad interrogarsi sulle modalità di fare welfare e su progetti alternativi, allo stesso momento la maggior parte dei sistemi di *welfare state* si sono interrogati sul loro significato e sulla loro sopravvivenza in un contesto di crisi tanto economica quanto sociale. Da questi quesiti nascono differenti risposte chiamate *Social Innovation* o, nel caso italiano, Welfare Generativo, di cui vado a riportare le principali teorie nel seguente capitolo, fermo restando che il progetto Hope nasce e si delinea sulla base di esperienze personali, più che all'interno di quadri teorici e questo ne rende difficile la sua collocazione all'interno della letteratura sociale.

Superando velocemente un accenno alla crisi che il *welfare state* ha subito e sta subendo con l'avvento della crisi economica, in questo capitolo vorrei presentare brevemente la *Social Innovation* come processo verso il quale molti welfare si stanno dirigendo e, in fine, parlare della proposta, mossa dalla Fondazione Emanuela Zancan di Padova, sul welfare generativo come esempio di innovazione sociale all'interno dei servizi sociali. Queste teorie si pongono come base sulla quale delineare e raccontare il progetto degli Hope, inizialmente attraverso le stesse parole di chi opera all'interno di questa innovazione (nel capitolo 3) e, in conclusione, cercando di affiancare le esperienze di vita quotidiana con la teoria proposta.

1.1. Dalla crisi del *Welfare State* alla necessità di nuove strategie

1.1.1. I primi passi del *Welfare State*: dal trentennio d'oro alla crisi

Per consolidare le basi su cui si svilupperà il corso di questa tesi, potrebbe tornare utile richiamare alcuni concetti fondamentali che possano aiutare chi legge ad inquadrare correttamente l'argomento trattato. Il progetto Hope e le teorie che andrò a delineare si possono raggruppare dentro quel gruppo generale di azioni che vengono chiamate le

politiche sociali. Nella letteratura, i diversi autori, sottolineano come queste siano un sotto-insieme delle politiche pubbliche[2] (Ferrera 2006, pp 11-12) che puntano a rispondere a problemi di natura sociale e a individuare azioni concrete che possano aiutare i cittadini a raggiungere un determinato benessere (Ferrera 2006). Lo stato cerca di garantire queste azioni rivolte a far fronte a problemi di natura sociale. Le politiche sociali cercano di individuare i bisogni e i rischi legati alla vita delle persone, cercando di ammortizzare gli effetti negativi di determinate situazioni di difficoltà, come la perdita del lavoro, un infortunio, un grave lutto… *«Le politiche sociali hanno come primo e fondamentale obiettivo quello di definire le norme, gli standard di valutazione e le regole in merito alla distribuzione di alcune risorse e opportunità fra i cittadini»* (Ferrera 2006, p.14), dove lo Stato si fa garante e portatore di questa distribuzione, oltre che definire quali siano i reali bisogni e rischi che possono rientrare come meritevoli di assistenza. Lo Stato, quindi, cerca di farsi protettore di alcuni diritti sociali spettanti ai cittadini, chiedendo, però, in cambio doveri finanziari per reperire le risorse necessarie.

Lo sviluppo del *welfare state* in Europa e in Italia, dopo la sua nascita verso la fine del XIX secolo, ha attraversato diverse fasi. Inizialmente ha passato un periodo di positiva crescita, chiamato anche "trentennio d'oro", dal 1945 fino agli anni '70. Questi anni sono stati caratterizzati da una crescita economica in chiave Keynesiana dove l'intervento dello Stato era centrale per far fronte ai possibili fallimenti del mercato. Tale visione puntava alla crescita e efficienza economica accompagnata dal contrasto alla povertà e la stabilità sociale (Bonoli e Natali 2012).

L'illusione dell'età dell'oro fini presto e si arrivò ad una seconda fase del *welfare state*, durante gli anni '70/'80. La crisi petrolifera e i forti cambiamenti che ne conseguirono portarono ad una peggioramento del modello di politiche sociali seguito fino a quel momento. I governi europei cominciarono a criticare fortemente il modello post-bellico accusandolo di essere insostenibile e di seminare i semi della propria morte (Bonoli e Natali 2012). Questi movimenti hanno dato il via al periodo del neo-liberalismo (durato circa 15 anni a partire dagli anni '80) caratterizzato da un regime austero e di rigore nel budget, dove le politiche sociali venivano considerate come un costo non sostenibile, oltre che ad un ostacolo per la crescita economica.

[2] Le politiche pubbliche sono l'analisi delle azioni volte a risolvere problemi di rilevanza collettiva.

1.1.2. Dal superamento del welfare neo-liberale all'esigenza di nuove strategie

Il *welfare state* si ritrovò ad attraversare un periodo di austerità (Pierson 1999) che, in contrasto con ciò che sostenevano i politici neo-liberisti, non portò ad un'auto regolazione dell'economica e dei problemi sociali, bensì li intensificò. La globalizzazione portò con se un aumento delle disuguaglianze e una loro polarizzazione sempre più accentuata (Perocco 2012). Negli anni '90 si cominciò a parlare anche di *woorking poor* come una nuova forma di classe operaia che, pur lavorando, non riesce a far fronte alle spese necessarie per sé e per la propria famiglia. La sfida per i governi, dagli anni '90 in poi, converge nel riuscire a ottimizzare le risorse, pur garantendo livelli minimi di protezione sociale verso i suoi cittadini. Sono state, così, attuate numerose riforme che sono quasi sempre rimaste all'interno della politica dei tagli, senza apportare nuove idee e strategie per garantire il welfare.

Con gli anni 2000, principalmente con la crisi economica e finanziaria sopraggiunta nel 2008, si cominciarono ad individuare forti cambiamenti che misero sotto scacco la modalità di prestazione che caratterizzava il welfare neo-liberista. Si parla di rarefazione del welfare (Allegri 2017), ovvero una sua disgregazione avvenuta a causa dei forti cambiamenti che fecero vacillare i vecchi modelli di welfare state, convinti che la crescita sarebbe stata continua e costante, richiedendo la necessità di trovare nuove strategie.

Per quanto riguarda in particolare il caso italiano, lo Stato ha subito con maggior intensità la crisi degli anni '70: dalla crescita del deficit pubblico all'invecchiamento della popolazione e questo ha indubbiamente influito anche sulle scelte politiche. Inoltre lo Stato Italiano presenta una distorsione funzionale all'interno del suo welfare, per quanto riguarda la spesa verso le varie politiche sociali. Infatti, il 61,7% della spesa viene dedicato alle politiche pensionistiche (rispetto al 45,7% di media europea), mentre, per quanto riguarda la protezione sociale verso la disoccupazione, la famiglia, le politiche abitative ed esclusione sociale, la media si mantiene inferiore rispetto a quella degli altri paesi del Vecchio continente (rispettivamente: 1,8%; 4,1% e lo 0,3%) (Ferrera 2006, p.46). La protezione sociale è, inoltre, garantita verso alcune categorie specifiche, come i dipendenti pubblici, mentre vi sono delle lacune verso altri tipi di lavoratori, come quelli indipendenti o, in situazione peggiore, coloro che restano relegati all'economica

sommersa. Come appena accennato dalla spesa sciale, tra i cambiamenti più influenti troviamo l'invecchiamento della popolazione, i nuovi flussi migratori, il calo del tasso di natalità, l'aumento dei tassi di povertà relativa ed assoluta e il disgregarsi delle famiglie e dei legami sociali. Essere poveri spesso significa anche trovarsi soli. Il modello di welfare state basato sui quattro poli di Stato, famiglia, mercato e associazioni intermedie, chiamato anche diamante del welfare da Ferrera (2006) viene sconvolto dalla flessibilità del lavoro, dalla globalizzazione e dalle emergenze delle nuove povertà (Gregori e Gui, 2012 in Allegri 2017 p.85). Si ha assistito ad una crescente delega delle politiche sociali a livello locale, conseguenza, in Italia, dell'approvazione della riforma del Titolo V della Costituzione, che assegna alle regioni la potestà legislativa in materia socio-assistenziale (Ferrari 2010). Tale cambiamento è avvenuto in quanto si considerava tale manovra maggiormente efficace per conciliare le risposte alle esigenze sempre più diversificate delle persone, ma questo causò una decentralizzazione delle scelte politiche a livello regionale, alimentandone le differenze di intervento a seconda della regione (in particolare si assiste ad un forte divario tra Nord e Sud). Non solo, anche i servizi sociali sono stati colpiti da queste dinamiche, provocando una razionalizzazione dei servizi in un'ottica di risparmio economico, richiedendo al professionista un lavoro maggiormente macchinoso e rispettoso di norme burocratiche, con il rischio di spersonalizzarlo.

Da questa situazione di forte vulnerabilità e instabilità delle politiche sociali e del welfare emergono nuove idee per conciliare le esigenze economiche e sociali. Le politiche sociali assunsero visioni e forme differenti cercando di adottare incentivi anche verso coloro che si ritrovano al di fuori del mercato del lavoro, come le persone con disabilità, genitori soli ecc. Inoltre, in alcuni stati europei, si adotta la retribuzione minima per andare in contro ai *woorking poor*; è caduto ormai, il vecchio modello di *male-breadwinner* e l'occupazione femminile è sempre più alta, richiedendo politiche che avvicinino la famiglia e il lavoro; l'invecchiamento della popolazione necessita di maggiori servizi alle persone anziane[3] e, infine, si comincia a sostenere e ad investire nel capitale umano, ovvero nella formazione e nella maggiore attenzione verso l'educazione e progetti per l'infanzia, vista come risorsa fondamentale per crescere una società meno svantaggiata. L'ottica cambia, si comincia a riprendere vecchi concetti di partecipazione ed adattarli e promuoverli all'interno delle politiche sociali. Il premio Nobel per l'economia (nel 1998), Amartya Sen, nel 1990 scrisse

[3] L'Eurostat prevede come nel 2060 gli over 65 in Europa saranno circa 151 milioni, rispetto agli 85 milioni del 2008. Attualmente rappresentano il 18,9% circa. Cfr. Eurostat

un saggio *"La libertà individuale come impegno sociale"* dove si chiedeva: come equilibrare i doveri che lo Stato ha nei confronti dei suoi componenti e la necessità di rigore finanziario? La risposta sta nella partecipazione dei sui cittadini ai processi decisionali come *«elemento fondamentale dell'impegno sociale»* (Sen 2007, p.87), concetto che ritornerà e risulterà chiave per l'analisi del progetto Hope. Cominciano a delinearsi diversi filoni di pensiero come quello dell'Investimento sociale prospettico (Bonoli e Natali 2012) che punta al reinserimento e al successo, delle persone svantaggiate, nel mercato del lavoro e nell'istruzione, piuttosto che concedere solo sussidi. Le politiche sociali non dovrebbero essere solo un costo, bensì un investimento economico i cui esiti ricadrebbero principalmente nel medio-lungo periodo (incentivare le politiche all'infanzia) e che cercano di prevenire i rischi, piuttosto che curarli. Uno degli strumenti su cui si basa tale prospettiva è il *long-life learning,* ovvero la capacità di continuo apprendimento per adattarsi e far fronte alle difficoltà. Questo approccio vede la società non tanto come uno scudo protezionistico, ma come un trampolino di lancio che dovrebbe aiutare le persone a "rimbalzare" nel mercato del lavoro, supportate da una forte rete di capitale umano. Non si parla più di *welfare state,* ma cominciano a delinearsi alternative e differenti proposte dal *welfare mix*, ovvero l'unione delle forze tra pubblico e privato, tra profit e no profit (Gui 2017) al welfare generativo di cui parlerò più avanti.

Ciò che si percepisce sempre di più è l'esigenza di trovare delle soluzioni che concilino tanto il bisogno di risparmio economico quanto la reale efficacia delle politiche sociali sulla vita delle persone. Lo Stato non può più permettersi di erogare semplicemente servizi, non solo perché possiede meno capacità monetaria, ma anche perché questo non sembra arginare i vari problemi, soprattutto a lungo termine. Richieste che cominciano a prendere forma anche a livello di Unione Europa, nel tentativo di dare delle risposte che possano prendere un cammino comune.

1.2. È tempo d'Innovazione

Il fulcro del cambiamento sta nel modificare l'inquadratura con la quale si era soliti pensare al *welfare*. Non più solo bisogno di assistenza per pochi, ma la necessità di affermare i *«bisogni umani»* e di *«riconoscimento, ma anche espressione di creatività, di convivialità e di socialità»* (Haddock e Mouleart 2009, p.57) da parte di tutta la

cittadinanza, per rafforzare un'identità comunitaria che aiuti le persone ad identificarsi con essa e a partecipare alla sua crescita. Modelli di sviluppo alternativi, dunque, che pongono al centro la diversificazione delle azioni verso i gruppi svantaggiati, non più considerati solo dal punto di vista di carenze economiche, ma che incoraggino le possibilità che loro stessi hanno per poter soddisfare le loro esigenze di base. Inoltre *«diventa prioritario che ogni individuo ritrovi un ruolo di attore e non sia relegato al ruolo passivo di consumatore»,* (Haddock e Mouleart 2009, p. 58) ciò che John Friedmann (1992 in Haddock e Mouleart 2009, p.58) denominò per primo come *empowerment*, ovvero la possibilità di autorealizzazione attraverso la partecipazione attiva alle scelte inerenti la sfera pubblica e il riconoscimento di essere portatori di diritti, doveri, bisogni e potenzialità. Un ultimo focus rilevante per i nuovi modelli viene riconosciuto nella dimensione locale/di comunità da *«considerare il luogo dell'esperienza quotidiana come la fonte di identità condivise»* (Haddock e Mouleart 2009, p.59). Sono maggiormente ricercate innovazioni che partano dall'unione delle idee di quelle persone che vivono la comunità, quindi movimento dal basso (*bottom-up*) piuttosto che progetti che arrivino dall'alto (*top-down*).

1.2.1. Innovazione Sociale: dalla definizione al concetto chiave dell'EU 2020

Quando parliamo di innovazione sociale è difficile chiarirne il campo semantico e la difficoltà del darne una definizione sta anche nel fatto che, come ogni processo sociale, esso dipende ed è influenzato da vari fattori: contesto, tempo, società ecc. e l'indefinitezza non sempre è un aspetto negativo, ma può aiutare ad amalgamare tale termine a seconda del processo sociale. Alcune cose, però, vanno fondamentalmente chiarite. Nel libro *The International Handbook on Social Innovation,* (Moulaert *et al* 2014) si fa notare come alcune teorie facciano risalire l'utilizzo del concetto a James Taylor in una sua analisi dello sviluppo delle società nel 1970. Ad ogni modo sottolineano come il termine fosse già utilizzato da Max Weber negli anni 40 del '900 nella sua teoria della razionalizzazione, ma ancora prima evocarono tale termine sia Benjamin Franklin (nel XVIII sec) che Émile Durkheim[4] (nel 1893). Così, cercando di riassumere i vari pensieri e trovarne un quadro

[4] Per un'analisi sull'origine del termine cfr. Moulaert, F., MacCallum, D., Mehmood, A., Hamdouch, A. (2014), cit. pp. 15-16

semantico che possa aiutare la comprensione di tale processo, potremmo definire l'Innovazione Sociale come un termine "ombrello" sotto il quale possono rientrare diverse azioni che hanno in comune l'obiettivo del cambiamento dei rapporti sociali verso una maggior inclusione. Significa trovare nuovi riscontri a vecchi problemi di natura sociale, risposte che possano dare effetti positivi dal punto di vista della competitività economica, della sostenibilità ambientale e della solidarietà sociale (Pirone 2012). Si parla anche di azione collettiva con alcuni nessi specifici: il non esclusivo riferimento al profitto economico individuale; sostenere una finalità sociale; sottolineare l'importanza della creazione di un bene comune; promuovere i cambiamenti delle istituzioni sociali (Pirone 2012, p. 140) e nuove forme organizzative, valorizzando e incentivando quelle dal basso (*bottom-up*). Necessità, quindi, di sconfinare (Ferrari e Paini 2013, p.35) dai modelli classici per esplorare nuovi campi di risposte dove mescolare gli attori in gioco (pubblici e privati) e dove potersi sperimentare come persone stesse.

«…proprio questa scelta di "uscire dai confini" è un modo interessante per innovare le pratiche dei servizi. Sconfinare, infatti, serve (…) a spostare i confini, a rendere mobili scelte e comportamenti che si sono irrigiditi nel tempo e che rischiano talvolta di non essere adeguati o funzionali ad un contesto modificato» (Ferrari e Paini 2013, p.35)

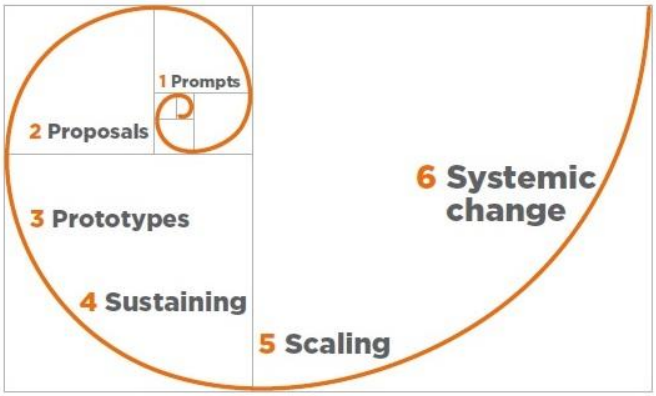
Il concetto di Innovazione Sociale, dunque, diventa chiave nella Strategia Europa 2020, tanto da sostenerla come *«principale strumento per la "modernizzazione" del modello sociale europeo»* (Ferrera e Maino 2013, p. 19). La strategia Europa 2020 (2010) nasce sulle critiche poste alla precedente Strategia di Lisbona (2000) che si basava sulla *Knowledge-Based Society and Economy* con un orientamento neo-liberista, la quale ha incentivato il livello di occupazione dal 2000 al 2008, ma non è riuscita a intervenire in modo significativo sull'abbassamento della povertà, anzi, nello stesso arco di tempo si riscontra un innalzamento dei livelli dei *woorking poors* (Campomori e Della Puppa 2014, pp. 17 – 38). Di fronte a queste problematiche, l'Unione Europea decide, nel 2010, di emanare una strategia di crescita sostenibile che avrà sviluppo nel corso del decennio, fino al 2020. I cinque obiettivi che l'Europa si è prefissata sono (Le politiche dell'Unione Europea 2013):

1. Garantire che il 75% delle persone comprese tra i 20 e i 64 anni abbiano un lavoro
2. Sostenere, con il 3% del PIL dell'UE, la ricerca e sviluppo

3. Ridurre del 20% o 30% le emissioni di gas e aumentare del 20% le energie di fonti rinnovabili
4. Ridurre i tassi di abbandono scolastico
5. Sottrarre 20 milioni di persone dalla condizione di povertà

Si parla di crescita intelligente, che promuova la conoscenza e l'innovazione per poter migliorare la qualità dell'istruzione, aumentare la ricerca *«e fare in modo che le idee innovative si trasformino in nuovi prodotti e servizi tali da stimolare la crescita, creare posti di lavoro di qualità e contribuire ad affrontare le sfide proprie della società europea e mondiale»* (Commissione Europea 2010, p.11).

1.2.2. Le sei fasi dell'Innovazione Sociale



Fonte. I sei processi dell'Innovazione Sociale, fonte: *The Open Book of Social Innovation*, Murray, R., Caulier-Grince, J., Mulgan, G., (2010)

In che campi possiamo parlare di innovazione? Potenzialmente in tutti. Dal sociale, alle nuove tecnologie, tutela dell'ambiente, salute etc. addirittura mischiando i vari campi e generando nuovi modi di vedere problemi e soluzioni. Questo processo può essere visto come il quadro teorico da seguire per poter ideare nuove strategie a livello di politiche sociali. Ci sono alcuni passaggi da seguire e principi da rispettare, ma fondamentalmente possiamo far risalire all'innovazione sociale moltissimi progetti.

Per aiutarci nella comprensione di questo termine e procedimento, Murray e colleghi, nel loro libro *The Open Book of Social Innovation* (2010) individuano sei fasi, non sempre necessariamente sequenziali, che possono facilitare gli innovatori (operatori) ad innescare e far crescere processi di innovazione sociale. Tali momenti sono:

1. Suggerimenti, ispirazioni e diagnosi
2. Proposte e idee
3. Prototipi ed esperimenti
4. Conferme o sostenere
5. Organizzazione e diffusione
6. Cambiamento del sistema di riferimento

Per quanto riguarda il primo momento, *suggerimenti, inspirazioni e diagnosi*, gli autori partono dalle *"scintille ed ispirazioni*" (Murray *et al* 2010 p.15)[5] che danno il via a processi di innovazione. Esigenze, crisi economiche, catastrofi (l'uragano a New Orleans, terremoti in centro Italia) … ovvero identificare e chiarire il problema, il quale processo già aiuta a trovare la risposta. Cosa cerchiamo? Alle volte l'evento può suggerire l'innovazione, può richiederla o può necessariamente "pretenderla" come di fronte a forti eventi che inducono un cambiamento obbligatorio. È importante, quindi, conoscere ed analizzare il problema e per fare questo è necessario coinvolgere tutte le persone interessate. Si pensi al progetto della *World Bank, Voices of Poor* (Repowering the World Bank 2009), che per stendere un rapporto sulla povertà ha intervistato quasi 60 mila persone in condizione di povertà in 60 paesi diversi, per raccogliere le loro esperienze. È importante, inoltre, sapere quali strumenti si hanno già in campo per ottenere un cambiamento: potrebbe riscoprirsi utile mappare territorio e risorse, come hanno fatto in Croazia dove esiste un'organizzazione chiamata Platforma 9.18 che ha mappato ciò che rimaneva a Zagabria dopo la guerra civile del 1990. Facendo questo hanno potuto evidenziare la presenza di vari edifici abbandonati e suggerirne un nuovo utilizzo. O ancora, il Comune di Trento, aveva cercato di mappare tutti i potenziali servizi utili a persone senza dimora e migranti, creando una mappa da lasciare gratuitamente chiamata *password di strada*. Con questo primo step si cerca di vedere i bisogni sotto altri punti di vista non ancora analizzati (e mi ritorna in mente il concetto di "sconfinare" trattato da Ferrari nei suoi articoli), idee nuove

[5] La lettura del testo è utile anche per avere diversi spunti su come mettere in pratica i vari livelli dell'IS

che ne sollecitino altre, in paradigmi generativi che richiedono anche un ripensamento e riposizionamento dei ruoli degli innovatori sociali (Murray *et al* 2010 p.22).

Il secondo livello comprende una parte dedicata alle proposte ed idee, *"immaginare soluzioni"* (Murray *et al* 2010, p.31) coinvolgendo la più ampia cerchia di persone possibili, interessate (o meno) al processo. Anche coloro che beneficeranno di tale innovazione dovrebbero essere presi in considerazione nella parte di pensiero e sviluppo delle soluzioni. L'innovazione sta anche in questo: chiedere ad un carcerato come pensa potrebbe essere migliore una carcere (Cottam 2002 in Murray *et al* 2010). O ancora, per immaginare soluzioni differenti si può utilizzare l'esperienza del Teatro dell'Oppresso o Teatro Immagine ideato dal brasiliano Augusto Boal. Si tratta di far riflettere le persone su differenti tematiche, esprimendo le proprie emozioni, riscrivendo le storie dal loro punto di vista e, soprattutto, riflettendo e cercando soluzioni alle varie problematiche sorte. *«The way an innovation is developed is just as important as the innovation itself»* (Murray *et al* 2010 p.30).

Da qui nasce anche il termine *Open Innovation*, ovvero *«un metodo che mette insieme le idee delle persone e si sviluppa su una serie di principi quali la collaborazione, la condivisione, la decentralizzazione, la trasparenza dei processi e la pluralità dei partecipanti»* (Murray *et al* 2010, p. 38), ma soprattutto il coinvolgimento. Le banche di idee cittadine sono canali sui quali i vari cittadini (come a Seoul nel 2006) possono proporre diverse iniziative, in questo caso di 73.000 proposte ne furono adottate 1300. Un altro esempio interessante nella città di Milano è il progetto "Milano partecipa" attraverso il bilancio partecipativo, dove le persone hanno un lasso di tempo per avanzare delle proposte (nell'anno 2017 si sono chiuse con il 10 di dicembre). Tali proposte verranno supportate, votate dai residenti e *city user* e, infine, quelle scelte, realizzate e monitorate.

Nella terza fase, *prototipi ed esperimenti*, è il momento di mettere in pratica l'idea. Gli autori suggeriscono come l'innovazione sociale prediliga essere messa in pratica quasi subito. Provare, andando per tentativi ed errori, senza "perdere" troppo tempo in analisi e strategie, una volta raggiunta un'idea, buttarsi. Negli '30 Franklin Roosevelt affermò *«Il senso comune suggerisce di prendere un metodo e sperimentarlo. Se fallisce, ammettilo con franchezza e sperimentane un altro. Ma soprattutto, sperimenta qualcosa!»* (Mattei 2013).

Siamo al quarto momento, *sostenere*, rendere le idee sostenibili anche al di fuori dei finanziamenti pubblici e prendere forma, ovvero organizzarsi. Trovare un modello economico che ne assicuri il finanziamento in futuro e forme di organizzazione e di distribuzione delle responsabilità che non si racchiudano nei vecchi modelli gerarchici, ma che scoprano nuovi gruppi di lavoro dove i vari ruoli, dai manager ai lavoratori, si mischino e collaborino insieme. Un auspicabile passaggio (che è ciò che sta avvenendo) dal *government* alla *governance* dove, con il primo termine, si vuole indicare, sinteticamente, *«un approccio centrato sulla produzione ed implementazione delle politiche pubbliche mediante dinamiche di governo piramidali e gerarchiche fondate sul principio di autorità (top-down). Con governance invece si intende porre particolare attenzione alle relazioni tra i diversi attori sociali che intervengono nel campo di azione delle politiche»* (Ferrari 2010, p.74). Si darà maggior attenzione alle relazioni che si potranno instaurare all'interno degli impiegati, valorizzandole e rendendole il più possibili fluide e leggere, ovvero investire energie nel capitale relazionale. Fondamentale è trovare dei finanziamenti e che, possibilmente, chi finanzia condivida il più possibile la *mission* del progetto, per non distorcerne gli obiettivi. Un finanziamento alternativo a quello delle banche può essere ottenuto attraverso il *crowdfunding,* ricevendo fondi via web direttamente da consumatori potenziali o da interessati. Vi sono anche varie opportunità di partecipazione a bandi come nella Provincia di Trento, dove ogni anno il Piano Giovani di Zona stanzia dei fondi per finanziare progetti proposti da giovani fino ai 29 anni.

Organizzazione e diffusione è il quinto *step* individuato da Murray e colleghi che si basa su un'economia sociale e non tanto sull'idea di economica classica di mercato. L'economia sociale punta alla diffusione delle idee e delle innovazioni attraverso la costruzione di reti collaborative. Diffondere un'idea innovativa è un processo simile a quello del contagio, soprattutto quando tali idee innescano da sole un processo di emulazione che attira l'attenzione e coinvolge gli attori. Gli autori utilizzano il termine "diffusione generativa" in quanto la diffusione non si limiterà a copiare il modello, ma a prendere ispirazione da esso per creare (generare) ulteriori strategie e proposte. L'importanza nella diffusione è quella di tenere in conto del pensiero e delle opinioni degli utenti stessi, come coproduttori del processo d'innovazione. Come si "esporta" un'idea? Vi sono moltissimi modi, dall'Everdale in Ontario, Canada dove la vita in fattoria è interamente dedicata a formare coltivatori biologici, alla diffusione attraverso aventi (Cinepop in Messico dove utilizzano la proiezione libera di film per radunare le persone e reclamizzare servizi

sociali), i media ecc. è importante riuscire a valutare il progetto e diffondere ciò che merita crescere. Nella valutazione non bisogna dimenticare l'importanza del valore aggiunto rispetto a quello economico (coinvolgere una persona senza dimora all'interno dei servizi può aiutarlo sia dal punto di vista economico, ma anche emotivo, di crescita di autostima, di cura di se ecc.). Si parla spesso di "profitto sociale" o metodi di "contabilità sociale" per misurare nella maniera più oggettiva possibile i risvolti positivi in chiave non solo economica.

Ciò che dovrebbe succedere ora, dopo questi passaggi e con un po' di tempo, è il cambiamento. Un cambiamento che parte dal basso, ovvero dal modo di vedere le cose fino all'atteggiamento verso i processi stessi delle persone, arrivando a coinvolgere sia il settore economico che governativo della società civile e familiare. "Paradigmi generativi", che sollecitano e generano mutamento di sistema e di pensiero. Riprendo un esempio utilizzato dagli autori: si pensi alla questione dei rifiuti, per lungo tempo considerati come un problema di salute pubblica e oggi come potenziale risorsa! Questo è avvenuto grazie alle nuove scoperte che ci hanno portato a comprendere come dalla plastica, e da altri rifiuti, si possano rigenerare nuovi oggetti, ma anche grazie al cambiamento di prospettiva: non più un ciclo che va "dalla culla alla tomba", ma un processo circolare "dalla culla alla culla". Proviamo a portare questo esempio al campo sociale di lavoro con le persone fragili. Per molto tempo si sono considerate alcune categorie di individui come "irrecuperabili" o quasi (persone dipendenti da sostanze, persone senza fissa dimora, persone con disturbi mentali…), cittadini di serie B destinati a essere messi da parte in qualche luogo dove non creino troppo disturbo. Se proviamo, però, a pensare a queste persone come portatori di risorse si aprirà una vasta gamma di possibilità, d'innovazioni e nuovi lavori da generare insieme a loro.

Geoff Mulgan utilizza una metafora che riporto: egli sottolinea come nella società esistano molte api, ovvero: *«molte persone con idee creative di stampo sociale che potrebbero tradursi in soluzioni efficaci, ma ciò che in genere non hanno è un legame con gli alberi, cioè con le grandi istituzioni che hanno potere e denaro […]. E ciò che stiamo cercando di fare in questo periodo è instaurare un legame tra la forza degli alberi e la creatività delle api.»* (Mattei 2013, p. 47).

Le fasi appena elencate possono aiutare gli operatori a intraprendere la strada verso nuove innovazioni per fare welfare, ma la *Social Innovation* non possiede regole

specifiche, più che altro può essere vista come un movimento che cerca di trovare soluzioni creative ai problemi e difficoltà che si sono creati all'interno delle nostra società, da questioni di architettura, di tecnologie a questioni inerenti le politiche sociali, considerando che spesso le varie dimensioni si accompagnano a braccetto. Un esempio interessante, a livello di pratiche dei servizi sociali e welfare, può essere quello proposto dalla Fondazione Emanuela Zancan di Padova chiamato Welfare Generativo.

1.3. La risposta dei Servizi Sociali: verso un Welfare Generativo

Con questo paragrafo vorrei riportare la proposta mossa dalla Fondazione Zancan sul welfare generativo, come welfare innovativo nel quale rispecchiare le varie forme di politiche sociali. Soprattutto nell'ambito del servizio sociale è attualmente un tema molto discusso, che mette sotto i riflettori il modo di operare dell'assistente sociale, riflettendo su quali potrebbero essere i cambiamenti necessari e funzionali all'interno del suo lavoro. Il welfare generativo può essere visto come una declinazione dell'innovazione sociale, ovvero una sua traduzione in un'ottica riguardante principalmente i servizi e le politiche sociali. Tale approccio è centrale per dare un inquadramento teorico al lavoro effettuato con le persone senza dimora, in particolare nel progetto nato dai Servizi Sociali di Trento chiamato *Hope – Homeless Peer* che descriverò nei seguenti capitoli.

1.3.1. Fondamenti del Servizio Sociale in Italia: alcuni spunti di riflessione

Prima di addentrarmi nell'analisi del welfare generativo, mi sembra utile fare un passo indietro per ricordare, velocemente, la basi del servizio sociale in Italia e lo sviluppo della sua identità.

Il servizio sociale nasce, subito dopo la Seconda Guerra Mondiale, come strumento di soluzione alle politiche sociali. Risponde, o cerca di rispondere, ai bisogni non soddisfatti delle persone, anche se oggi si preferisce parlare di benessere o qualità di vita (Neve 2008). Il servizio sociale cerca, dalla sua nascita, di identificare un modello adeguato per rispondere alle esigenze dei cittadini e, in questa ricerca, ha attraversato diverse fasi. I modelli di risposta hanno oscillato, soprattutto nel primo periodo, dall'aiuto, la

promozione e lo sviluppo da una parte e la discriminazione, segregazione e repressione, dall'altra. Questo è avvenuto principalmente perché, nel corso della storia, il concetto di bisogno è cambiato molto. Spesso le persone portatrici di bisogni sono state criminalizzate (criminalizzazione della povertà) e la risposta più adeguata verso coloro che venivano considerati come potenzialmente pericolosi, era l'istituzionalizzazione (basti pensare ai manicomi). Ancora oggi, alle volte, la risposta è quella di isolare territorialmente, magari lontano dal centro e dagli occhi. L'assistenza ha spesso portato con sé anche un concetto di controllo con il quale si tende a separare la società dalla povertà portando con se ineguaglianza sociale. Il lavoro sociale (*social work* nei paesi anglosassoni), ha dovuto faticosamente lottare contro il rischio di provocare disuguaglianze, invece che eliminarle, ma soprattutto, con il pericolo di indurre assuefazione nei soggetti che usufruiscono dell'aiuto. La dipendenza subentra quando si anestetizza la capacità delle persone di imparare e sviluppare nuove risposte alle proprie difficoltà. Per molti anni, a partire dagli anni '50, per garantire l'ordine, l'assistenza sociale era maggiormente orientato verso un modello di aiuto di tipo assistenziale *«la possibilità (non il diritto) di ottenere assistenza da un determinato ente era subordinata al possesso, da parte della persona, di quei requisiti giuridico-formali, che dovevano essere ogni volta dimostrati»* (Neve 2008, p. 101). Le prestazioni erano date sotto forma di sussidi, ovvero un aiuto di tipo materiale come, per esempio, soldi, buoni pasto, o il ricovero. Quest'ultimo rappresentava uno *«sradicamento»* (Neve 2008, p. 101) dal luogo in cui viveva la persona in situazione di disagio, allontanandola dalla propria comunità di appartenenza, contribuendo a generare uno stato di forte dipendenza dall'istituzione.

Oggi il dibattito sui valori portanti del servizio sociale, sui suoi strumenti e sulle linee guida che dovrebbe perseguire, è ancora aperto. È ancora difficile, per i ricercatori, dare una definizione di professionalità che rispetti interamente l'identità del servizio sociale, per questo si parla di professionismo riflessivo (Fargion 2013). Il lavoro sociale si muove su un terreno che può essere paragonato alle sabbie mobili, l'incertezza e il dubbio fanno parte della professione e questo richiede un'attenta riflessione di fronte ad ogni problema e persona, la capacità di essere flessibili senza perdere la professionalità.

Attualmente il lavoro degli assistenti sociali si muove all'interno di un'ottica di tridimensionalità, ovvero che prende in considerazione il punto di vista dei singoli, della comunità e delle istituzioni, nella consapevolezza che i bisogni espressi sono frutto, spesso, della combinazione dei tre elementi. Esistono due strumenti fondamentali a cui

possiamo rivolgerci per elencare gli obiettivi sul quale fonda questo lavoro: la legge 328/2000 e il Codice Deontologico dell'Assistente Sociale. La legge 328/2000, *Legge per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*:

«Essa ha innanzitutto segnato il passaggio dalla concezione di utente quale portatore di un bisogno specialistico a quella di persona nella sua totalità costituita anche dalle sue risorse e dal suo contesto familiare e territoriale; quindi il passaggio da una accezione tradizionale di assistenza, come luogo di realizzazione di interventi meramente riparativi del disagio, ad una di protezione sociale attiva, luogo di rimozione delle cause di disagio ma soprattutto luogo di prevenzione e promozione dell'inserimento della persona nella società attraverso la valorizzazione delle sue capacità» (Assistenti Sociali 2006).

La legge introduce alcuni elementi salienti, spostando l'attenzione sulla partecipazione dei cittadini ed utenti, sui processi delle politiche sociali e sulla valutazione dei servizi di aiuto. Punta, in maniera ambiziosa, ad attivare e responsabilizzare tutti i soggetti di una comunità locale affinché si prendano cura del proprio bene comune, infittendo così la rete di relazioni su cui poter far affidamento in caso di necessità. Le prestazioni non dovranno più essere solo meri sussidi monetari, ma coinvolgere più attori per promuovere diverse tipologie di risposte. Si sottolinea, inoltre, l'importanza del Terzo Settore nel aiuto alla promozione del benessere collettivo. La Legge quadro definisce i Piani di Zona come strumento regionale volto alla creazione di una rete dei servizi (Battistella *et al* 2004), programmandone l'offerta e definendone le priorità di intervento, gli obiettivi, i mezzi e le modalità necessari per realizzare il sistema integrato dei servizi. Allo stesso tempo, tale legge, viene criticata per alcune ambiguità che scaturisce, tra cui il già citato decentramento a livello Regionale delle politiche socio-assistenziali creando così un forte squilibrio tra Nord e Sud della Penisola. Altra criticità viene mossa per quanto riguarda, non tanto il testo, quanto la mancata completa applicazione di tale legge, in particolare per ciò che concerne l'integrazione sociosanitaria, ma non è questo il contesto per approfondire questa tematica.[6]

Per quanto riguarda, invece, lo strumento del Codice Deontologico si sottolineano alcuni importanti valori che devono essere considerati dagli assistenti sociali; tra i quali: la dignità di ogni essere umano, confidare che essi siano portatori di infinite potenzialità che

[6] Per un approfondimento Cfr. Bissoli e Fazzi (2010) – Costruire l'integrazione sociosanitaria. Attori, strumenti, metodi. Roma, Carocci Editore

vanno rispettate e risaltate, credere che ad ogni essere umano spettino diritti fondamentali e sostenere la loro unicità e irrepetibilità. Un valore portante della professione, e sul quale stanno nascendo molte modalità di risposta, è il valore dell'autodeterminazione, ovvero di poter scegliere, responsabilmente, per la propria vita, di partecipare alla vita sociale e di poterne orientare le scelte collettive; autodefinirsi come protagonista delle proprie scelte e, in questa visione, l'aiuto non è più semplicemente dare, bensì uno scambio tra operatori sociali e coloro che vengono chiamati utenti (Neve 2008, pp. 165 – 200).

Sulla base di queste riflessioni molti sono gli studiosi che propongono nuove strategie e strade da seguire per delineare un modello di lavoro chiaro e efficacie. Una delle proposte che maggiormente sta prendendo piede in Italia è quella effettuata dalla Fondazione Zancan su un modello di welfare che viene chiamato generativo e che ti seguito andrò ad analizzare.

1.3.2. La proposta della Fondazione Zancan

Sono passati cinque anni da quello che Maria Bezze e Tiziano Vecchiato avevano chiamato "bollettino di guerra" nel loro rapporto sulla povertà del 2012 e, confrontando i vari dati, sembra che non molto sia cambiato. Anche se si comincia a vedere qualche dato positivo, la crisi sta ancora affliggendo l'Italia. L'Istat segnala come, nel 2016, povertà assoluta e povertà relativa fossero sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente, con un aumento, soprattutto della povertà assoluta, nelle famiglia con più di 3 figli (Istat 2016). L'incidenza della povertà assoluta sulle famiglie è pari al 6,3% in Italia, raggiungendo l'8,5% nelle regioni del Sud. Tale incidenza sale al 26,8% se guardiamo alle famiglie con più di 3 figli. Per quanto riguarda, invece, la povertà relativa, riguarda il 10,6% delle famiglie residenti. Il quesito proposto è: cosa hanno fatto le politiche sociali italiane per arginare questo problema? È ciò a cui ha cercato, e sta cercando, di rispondere la Fondazione Emanuela Zancan[7], che dal 1996 pubblica annualmente un rapporto sulla

[7] "La Fondazione «Emanuela Zancan» Onlus (sorta nel 1964) è un centro di studio, ricerca e sperimentazione che opera da cinquant'anni nell'ambito delle politiche sociali, sanitarie, educative, dei sistemi di welfare e dei servizi alla persona. Svolge le sue attività grazie alla collaborazione di molti studiosi ed esperti italiani e stranieri. Collabora con enti statali, regioni, province, aziende sanitarie, comuni, università, centri di studio italiani e internazionali e con soggetti privati per studi, ricerche, sperimentazioni." https://www.fondazionezancan.it/fondazione

povertà e sull'esclusione sociale in Italia. Non solo, dal 2008, la Fondazione, ha cominciato ad avanzare proposte sul come facilitare la creazione di un welfare che sia in grado di moltiplicare la solidarietà (Fondazione Emanuela Zancan 2017) e che sviluppi un'ottica fondata sulla giustizia più che sull'essere caritatevole. Infatti, gli osservatori del welfare state, nel 1800 fino alla metà del 1900, fondarono l'assistenza sul concetto di carità, ovvero il prendersi cura di quelle categorie di persone ritenute bisognose. Tale visione ha portato a numerosi cambiamenti e passi avanti nel sostegno delle persone emarginate e impoverite, ma non ha contribuito alla diminuzione dei bisogni e della povertà. Con la metà del '900 si pensò che non bastasse più dare per carità ciò che avrebbe dovuto esser concesso per diritto. Vengono riconosciuti i diritti individuali delle persone di poter beneficiare della solidarietà, attraverso le retribuzioni. La domanda principale su cui si basa la Fondazione Zancan è, però, come passare da un welfare redistributivo ad un welfare moltiplicativo? Non solo per un problema di quantità di risorse, ma soprattutto di qualità. È ampiamente dimostrato come, la sola distribuzione di sussidi, non abbia portato grandi risultati nella diminuzione della povertà[8], ma stia, invece, assopendo le capacità di resilienza insite in ogni persona. Inoltre abitua e disimpegna creando così, assuefazione e assistenzialismo verso lo Stato e deresponsabilizza verso i doveri che abbiamo di creare una comunità vivibile e agevole per tutti. Viene puntato il dito sulle politiche sociali, accusandole di aver trascurato la promozione delle azioni responsabili delle persone verso gli altri e la capacità delle stesse di saper affrontare i propri problemi (Braida 2017). Ulteriormente, la spinta alla razionalizzazione e burocratizzazione all'interno del lavoro dell'assistente sociale, spinge i professionisti a cercare nuove soluzioni, che de-spersonalizzino il loro ruolo riportandoli al cuore dei servizi sociali: la relazione con le persone.

Quindi, come fare in modo che le risorse si rinnovino, come favorire il passaggio da costo a investimento? È importante cercare di intervenire sulla riqualificazione delle risorse, così da far fruttare al meglio il capitale economico e sociale a disposizione (Braida 2017, p.26). Spostare l'enfasi dalla quantità di risorse erogate alla verifica ed analisi della loro efficacia: *«Sotto la lente di ingrandimento va posta pertanto l'efficacia sostanziale*

[8] Basti pensare come in Italia ci siano sempre più ragazzi e bambini in situazione di povertà e che solo il 5% della spesa del welfare viene dedicata a loro, mentre il 60% interamente agli anziani. Solo il 9% dei trasferimenti monetari va al 20% più povero della popolazione, contro il 21,7% di media europea. Ogni milione di euro di trasferimenti sociali fa uscire dal rischio di povertà 39 persone, contro le 62 di media dei paesi Ocse. Da Fondazione Emanuela Zancan (2017)

dell'azione pubblica, rispetto alla quale interrogarsi in termini di appropriatezza, di rendimento e di rigenerazione delle risorse impiegate» (Braida 2017, p.26).

Ciò che serve è muovere ancora l'attenzione sui diritti delle persone, non più solo diritti individuali, ma bensì, sociali (Fondazione Emanuela Zancan 2012). Riconoscere i diritti sociali significa a corrispettivo sociale, ovvero che non portino beneficio solo alla singola persona, ma anche alla comunità, che responsabilizzino l'individuo non solo verso se stesso, ma anche verso gli altri. *«Sono […] diritti della persona e delle persone, che insieme sono chiamate a condividere problemi, risorse e responsabilità per affrontarli. […] vivendo insieme le responsabilità dell'incontro tra diritti e doveri, facendoli coesistere…»* (Fondazione Emanuela Zancan 2012 p. 52).

Sulla base di queste delucidazioni, la Fondazione Zancan propone, dunque, un sistema di welfare chiamato Generativo, ovvero basato su azioni che puntino alla rigenerazione delle proprie risorse. Un welfare che non sia solo un costo, ma un investimento, dove le attività messe in atto portino alla creazione di nuove azioni sempre indirizzate al sostegno dell'intera comunità. La povertà si combatte anche insieme ai poveri, l'emarginazione insieme agli esclusi, la discriminazione insieme ai discriminati. L'intera cittadinanza è chiamata alla crescita e cura del proprio benessere. Una sola fascia di persone, solitamente le più agiate, non può, da sola, risollevare un'intera comunità, serve il coinvolgimento di tutti e non solo per un'ottimizzazione dell'efficienza in termini economici e di utilizzo di risorse, ma anche in termini di efficacia dal punto di vista della valorizzazione delle persone coinvolte. Ridare dignità, valore, speranza a coloro che, fino a questo momento, erano stati visti solo come un peso per la società. Il WG dà la possibilità ai servizi sociali di ripensarsi, riprendendo allo stesso tempo i principi basi che fondano questo lavoro, e ripensare il proprio rapporto con l'utenza, decostruendo l'immagine burocratica che spesso è stata loro affibbiata. Come sottolineerò più avanti, l'assistente sociale si configura in un ruolo di accompagnamento della persona attraverso il percorso da lui scelto, aiutandolo nella ri-scoperta di se stesso.

L'ispirazione base è quella derivante dalla Costituzione, in particolar modo dagli articoli 2 e 3 che, ricordiamo:

Art. 2: «La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.»

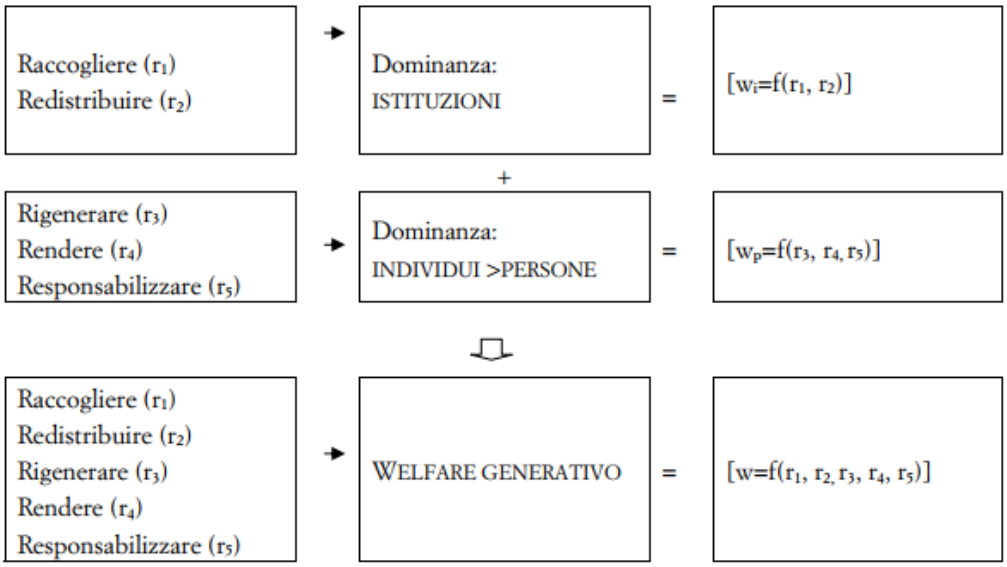
Art. 3: «Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.» (Governo Italiano Presidenza del Consiglio dei Ministri[9])

Ma non solo, anche l'articolo 4, secondo comma, Cost., sostiene che *«ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.»* Il dovere, ma anche il diritto ad essere sostenuto e accompagnato qualora inizialmente non riesca a conseguire tale attività autonomamente.

Cercando di darne una definizione sintetica, si può enunciare che il welfare generativo, così inteso dalla Fondazione Zancan, cerca di collegare *«l'erogazione di una prestazione del sistema integrato (nelle varie forme di integrazione pubblico-privato possibili) e tesa a garantire un diritto sociale, alla attivazione del soggetto destinatario della prestazione, nei termini di un impegno sociale a vantaggio della collettività»* (Fondazione Emanuela Zancan 2015, p. 119). Finora il welfare ha lavorato per soddisfare le richieste in un'ottica di raccogliere e ridistribuire (le risorse). Un periodo, quindi, caratterizzato da queste prime due erre, come le chiama Vecchiato (Fondazione Zancan 2012) che puntavano a universalizzare e standardizzare le risposte ai bisogno degli individui, quello che Gui (2017) chiama il livellamento dell'accesso alle risorse. Come è già stato descritto, il processo di cambiamento, o di "liquefazione" (Bauman 2002, in Gui 2017), della società ha mostrato l'impossibilità di risposte univoche di fronte alla complessità delle esigenze. Il WG aggiunge, quindi, altre tre R a queste prime due: Rigenerare, Rendere e Responsabilizzare. *«Welfare generativo significa equità e giustizia che, dopo aver raccolto le risorse e mentre le redistribuisce, diventa anche capace di rigenerarle e farle rendere, grazie a una sistematica responsabilizzazione sugli esiti, resa possibile da un diverso incontro tra diritti e doveri»* (Fondazione Emanuela Zancan 2012, p. 99). Con questi termini si vuole enfatizzare la necessità di valorizzare i vari elementi che concorrono al benessere della persona (Gui 2017), dagli elementi materiali, di contesto, relazione di

[9] http://www.governo.it/costituzione-italiana/principi-fondamentali/2839

genere, culturali ecc. Perché avvenga un cambiamento l'ottica va spostata dal problema delle persone, alle loro risorse e capacità di creare e "stare" nelle situazioni grazie alla loro esperienza. Soprattutto per il servizio sociale, non è una novità l'importanza della partecipazione dei così detti utenti all'interno dello stesso servizio. Tale coinvolgimento aiuta a rigenerare (R3) le risorse grazie alla riattivazione e reimpiego delle capacità-risorse di ogni persona. Il soggetto richiedente aiuto verrà allo stesso tempo sollecitato per rendersi nuovamente protagonista e, attraverso le sue capacità, concorrere insieme agli operatori sociali al benessere degli individui. Questo modo di fare welfare punta non solo a soddisfare l'utente sulla domanda di aiuto effettuata, ma soprattutto punta ad una soddisfazione come realizzazione di sé, come persone competenti e in grado di poter partecipare al benessere collettivo della propria comunità. Inoltre attraverso il WG, non solo le persone possono rigenerare le risorse, ma le possono anche far rendere (R4). *«Non si tratterebbe di erogare benefici e provvidenze, tratti dal patrimonio collettivo, a vantaggio di singoli cittadini bisognosi, recipienti passivi di beni di cui si mostrino carenti, per soddisfare il loro bisogno nel mero godimento-consumo dei benefici ottenuti»* (Gui 2017 p.73). Al contrario, i cittadini sono come un terreno fertile che aspetta di essere coltivato con la possibilità di far fruttare (far rendere) le risorse ottenute. La realizzazione del sé passa anche attraverso la partecipazione al benessere collettivo, anche e soprattutto da parte di chi quel benessere sembra averlo perso. L'ultima R5, la responsabilizzazione, delineata dagli autori del welfare generativo, sottolinea il nostro impegno come cittadini, ovvero i diritti e doveri di cui siamo detentori in quanto tali. La responsabilizzazione della persona che riceve un aiuto passa attraverso il concorso al risultato, ovvero la capacità di concepire il benessere collettivo come risultato di azioni che dipendono da tutti. L'esito positivo del processo d'aiuto viene dato grazie anche alla partecipazione consapevole ad esse del beneficiario stesso di quell'aiuto. Colui che è fruitore del servizio potrà, allo stesso tempo, essere co produttore di un aiuto, progetto, servizio verso persone altrettanto in difficoltà. È necessaria la stretta collaborazione tra istituzioni e persone, volontariato, famiglie, solidarietà organizzata. Quando parliamo di "raccogliere e distribuire", il compito spetta in particolare al governo delle istituzioni, in quanto svolgono una funzione regolativa, ma senza le persone, e il loro apporto professionale e non professionale, non ci sarebbe "rigenerare, rendere, responsabilizzare". Sono essi infatti che contribuiscono affinché la solidarietà fiscale si trasformi in rendimento e capitale sociale, ciò che viene chiamato anche "concorso al risultato".



Fonte: Da Welfare redistributivo a Welfare generativo (Fondazione Zancan 2012)

Riassumendo il pensiero degli autori scriventi nella Fondazione Zancan, alcuni dei principi base su cui sorge l'idea di welfare generativo sono:

- La crisi è un'opportunità, come direbbe anche Folgheraiter (2012). Una crisi non solo economica e finanziaria, ma anche dei valori, dove la sfiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni sociali mette sotto accusa anche il concetto di democrazia stessa. Bisogna rivedere le basi dello "stare assieme", alimentando un senso di appartenenza positivo allo Stato, che porti alla responsabilizzazione verso i suoi appartenenti, in modo che il "prendersi cura" non venga delegato solo alle istituzioni, ma si trasformi in una presa di coscienza comune. Inoltre, non c'è da dimenticare, che azioni di tipo generativo sono anche un risparmio sulle casse dello Stato.
- I poveri sono cittadini alla pari e non di serie B. Con le loro potenzialità e capacità possono concorrere al benessere comune.
- La centralità della persona umana all'interno di un processo organico dove ognuno contribuisce, a seconda delle proprie possibilità, al funzionamento del sistema.
- Perseguire il bene comune come finalità principale dello stato a cui tutti, sia singolarmente intesi, sia attraverso i corpi sociali e le istituzioni, devono partecipare.

All'interno del welfare generativo vengono, quindi, definite *"azioni a corrispettivo sociale"* (Fondazione Emanuela Zancan 2012, p. 120) tutte quelle attività che incitano il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutte le persone. Sono ACS le azioni rivolte a rafforzare i legami sociali, che puntino alla maggior partecipazione delle persone in difficoltà, che sollecitino il loro ascolto e enfatizzino le loro idee, valorizzandoli a aiutandoli a sentirsi più consapevoli delle loro potenzialità.

1.3.3. Una proposta di legge

«L'auspicio della proposta è di provocare nei legislatori un concreto interesse verso la definizione giuridica e la sperimentazione di soluzioni di welfare generativo, fondate non solo sulla raccolta e redistribuzione delle risorse, ma sulla loro valorizzazione, messa a rendimento e rigenerazione, con il concorso al risultato delle persone e delle comunità locali» (Studi Zancan 2015)

La proposta di legge è stata fatta nel 2015 per dare una cornice concreta alla teoria sulla quale poggia il WG. Il rischio è, infatti, che se ne discuta molto tra le aule universitarie, tra assistenti sociali e formatori, senza, però, riuscire a chiarire concretamente la realizzazione concreta nella realtà quotidiana. Una soluzione si è trovata con la redazione di questa proposta di legge statale, il cui testo è stato elaborato da un gruppo di ricerca composto da alcuni collaboratori della Fondazione Zancan e consta di 12 articoli. Le finalità, riportate nell'Art. 1. Sono:

a. Perseguire il bene comune mediante l'incremento della coesione e della solidarietà sociale
b. Favorire il pieno sviluppo della persona e l'espressione delle sue capacità valorizzando l'apporto che può offrire al perseguimento del bene comune
c. Realizzare il principio di solidarietà inteso come apporto responsabile di tutti alla costruzione del bene comune
d. Promuovere lo sviluppo di soluzioni che valorizzano e incrementano le risorse disponibili per un nuovo sistema di welfare

Come già accennato anteriormente, i principi ispiratori derivano dalla Costituzione stessa. In particolar modo, le azioni a corrispettivo sociale mirano a dare concreta attuazione al principio di solidarietà sociale promosso dall'Art. 2 della Costituzione, ovvero ai diritti

inviolabili della persona e la sua partecipazione al perseguimento del bene comune (Art. 2. Cost) e il principio di sussidiarietà (Art. 118, comma 4, Cost.), favorendo *«le autonome iniziative dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale»*[10] sulla base di tale principio. Inoltre gli ambiti dove le ACS possono essere sviluppate sono: tutela della salute e assistenza sociale, tutela e valorizzazione della cultura; educazione ed istruzione; inclusione sociale; pari opportunità e superamento di ogni forma di discriminazione e sistema di protezione civile. Ulteriormente, importante novità, tramite l'Art. 11 della proposta di legge, è l'estensione delle ACS ai soggetti destinatari di misure ed interventi di esecuzione penale esterna. Le azioni inerenti al WG sono rivolte a *«favorire il pieno sviluppo della persona e l'espressione delle sue capacità»* e possono essere realizzate, secondo l'Art. 117, comma 2 lett. m, negli *«interventi di natura assistenziale finalizzati a rimuovere e superare condizioni di bisogno e difficoltà della persona»*; *«ammortizzatori sociali, indennità di mobilità e disoccupazione»*[11], qualsiasi altra prestazione connessa alla cessazione del rapporto di lavoro o alla sua sospensione; interventi inerenti alle politiche attive del lavoro e interventi di protezione umanitaria. I soggetti previsti dalla proposta, all'Art. 5, rimangono lo Stato, le Regioni e i Comuni a seconda delle rispettive competenze; gli enti del Terzo Settore, i cittadini associati, enti di ordine pubblico o privato che promuovano attività di ACS e i soggetti beneficiari che parteciperanno in maniera attiva alla *«realizzazione degli obiettivi della presente legge mediante lo svolgimento di ACS, dando vita a sistemi di responsabilità condivise in attuazione del principio di sussidiarietà»* (di cui l'Art.118, quarto comma, Cost.). Con l'Art. 6 si vogliono delineare le procedure per realizzare ACS, sottolineando la volontarietà della prestazione. Questo punto nasce sulla riflessione teorica che cerca di evitare che tali azioni vengano intese come un corrispettivo della prestazione sociale erogata, ovvero "ti aiuto in cambio di…", ma allo stesso tempo sono legate ad essa, ovvero che siano proprio le persone che ricevono un aiuto di tipo sociale a mettersi in gioco per la realizzazione di ACS. Tale aspetto rischia di cadere nell'ambiguità: da una parte la legge vuole sottolineare come le persone non debbano essere obbligate a svolgere tale attività, dall'altra entra in campo la difficoltà giuridica nel caso di un eventuale inadempimento. La volontarietà, in parte, risolve questo ultimo aspetto, ma richiede la concreta riuscita dei principi mossi dal WG. Per quanto riguarda la concreta realizzazione si prevede l'iscrizione a registri

[10] https://www.senato.it/1025?sezione=136&articolo_numero_articolo=118
[11] Citando direttamente dalla proposta di legge

comunali dove i Soggetti possano presentare le loro proposte di ACS. Un punto centrale riguarda la misurazione del valore rigenerato, di cui l'Art. 7, compito degli Enti promotori i quali dovranno rilevare il valore sociale prodotto tramite ACS, tenendo in considerazione il valore economico generato, in rapporto con il costo dell'azione erogata. *«Ma misurare non basta: occorre che le risorse ottenute in termini economici vengano reinvestite al fine di incrementare l'impatto sociale delle ACS e promuoverne inclusione sociale nel territorio di riferimento.»* (Fondazione Emanuela Zancan 2015, p. 126)

Tale proposta è ora in mano ai legislatori perché essa venga analizzata, con la possibilità di discutere, modificare, proporre altre idee sempre nell'ottica di favorire nuove forme di cittadinanza generativa.

1.3.4. Le buone pratiche del Welfare Generativo

Alcuni rapidi esempi potranno aiutare a comprendere meglio le possibili traduzioni teoriche del welfare generativo nell'ambito dei servizi sociali. Gli ambiti in cui si sta cercando di sperimentare le nuove pratiche di fare welfare sono ormai molti e assumono diverse forme a seconda del campo. Ciò che più può aiutare nell'ideazione di percorsi alternativi di politiche sociali, è la creatività. Infatti, il lavoro dell'assistente sociale è innanzitutto un lavoro di relazioni, ma anche e non di meno importanza, un lavoro creativo.

Un progetto interessante è quello mosso dal Comune di Milano che, attraverso il bando della Fondazione Cariplo-*Welfare in Azione*, ha potuto finanziare, per il triennio 2015 – 2018, il progetto *Welfare di tutti*, attualmente chiamato *We-Mi* abbreviazione di Welfare Milano o Noi-Milano. Questa idea nasce dalla riflessione mossa sugli spazi dei servizi (Bricocoli e Sabatinelli 2017) e su come le costruzione fisica di un ambiente, dalla disposizione dei mobili, alla scelta dei colori, alla sua collocazione spaziale all'interno della città, possa creare una cornice di senso dentro la quale si possono alimentare attribuzioni di identità (Bifulco e de Leonardis 2003 in Bricocoli e Sabatinelli 2017). Basti pensare al *setting* classico di un ufficio dei servizi sociali: spesso la disposizione della scrivania alimenta un rapporto asimmetrico tra operatore e utente, dove a dividere i due ruoli ci pensa il tavolo che, in questo caso, assume una funzione di barriera. *«Utenti e operatori sono costantemente esposti a un'immagine che rimanda la marginalità della posizione*

sociale dei primi e la svalutazione sociale dell'operato dei secondi» (Bricocoli e Sabatinelli 2017). Da questi input nasce l'idea di cercare di innovare e modificare le modalità di accesso ai servizi, passando da un sistema maggiormente normativo e rigido, ad uno più accessibile (universale) e leggero. Vengono chiamati, in questo senso, spazi *We-Mi* i vari luoghi che cercano di diversificare la relazione operatore-utente e il loro vivere e accedere ai servizi del welfare. Così nasce il "servizio sociale al bar", un'idea promossa nel Municipio 5 di Milano, San Gottardo, dove una semplice caffetteria viene trasformata nel nuovo ufficio degli assistenti sociali. Il locale è stato finanziato e ripensato da associazioni del privato sociale, che ridipingendo e sistemando hanno dato nuova vita al posto. Il bar raccoglie molteplici funzioni: in quanto caffè letterario punta ad una clientela il più ampia possibile, ma allo stesso tempo, grazie alla collaborazione con l'associazione BarAcca, si predilige l'inserimento lavorativo di persone con disabilità psichiche. In questa cornice, già di per sé stimolante da un punto di vista di generatività, si potranno trovare, per alcune ore, delle operatrici sociali che svolgeranno i loro colloqui (segretariato sociale) con persone interessate ad un orientamento nell'ambito dei servizi sociali. La disposizione dei tavoli e il chiacchiericcio della gente permetterà ad assistente sociale e utente di avere la propria privacy, ma allo stesso tempo di relazionarsi e affrontare temi anche delicati, in un ambiente accogliente e privo, per quanto possibile, dell'etichette, purtroppo negative, che spesso vengono attribuite ai canonici spazi dei servizi sociali.

Un secondo esempio di generatività può essere dato dal progetto: "Non posso aiutarti senza di te", esperienza che ha preso vita a Livorno, promossa dalla Caritas diocesana locale la quale ha sperimentato una diversa presa in carico per le persone senza dimora. Le persone coinvolte sono state 23, le quali avevano ricevuto diversi tipi di appoggio da parte della Caritas (dall'ascolto, accompagnamento, vestiario, accoglienza in strutture ecc…). Queste persone furono ulteriormente accompagnate in un percorso di riscoperta delle proprie capacità per poterle poi mettere in campo a servizio di altre persone in difficoltà, a seconda anche delle loro disponibilità di tempo. L'impegno corrispose a circa 746,5 ore per 14 settimane, dove queste persone si sono impegnate ad appoggiare in diversi settori come: l'aiuto nei corsi di italiano per stranieri, tutoraggio per corsi di educazione informale per adulti, supporto all'animazione di un oratorio e così via. Di queste 23 persone, 15 hanno portato a termine il loro percorso riscontrando risvolti positivi non solo per gli altri, ma anche per se stessi. Questi aiuti hanno un valore stimato di 70.287 euro, senza contare il valore aggiunto di tutti i benefici immateriali che lo

svolgimento di tali attività ha generato sulle persone, tanto di chi dava che di chi riceveva, come l'incremento della rete relazionale, l'acquisizione di nuove competenze, l'esempio che tali cittadini possono dare ad altre persone che si trovano a vivere un situazione di fragilità.

1.4. Il ruolo dell'Assistente Sociale all'interno del Welfare Generativo

Un ruolo significativo all'interno delle politiche sociali, come abbiamo visto, lo ricoprono gli/le assistenti sociali. La relazione con l'utenza da parte di questa figura professionale è centro di numerosi dibattiti, tanto da delineare diversi approcci a seconda dei casi (Fargion 2013). Ciò che per anni è stato criticato a questa figura è il rischio dell'eccesiva burocratizzazione e spersonalizzazione dovuta a diversi fattori tra i quali la difficoltà e la incertezza del lavoro con persone in situazione di marginalità, che possono portare i professionisti a rinchiudersi nei loro ruoli come meccanismo di difesa in risposta alle numerose richieste. Di seguito si vedrà come, all'interno dell'ottica del welfare generativo, questo rapporto eserciti un cambiamento notevole ribaltando la concezione di utente – bisogno, e allargandola alla prospettiva utente – risorsa. Si sottolinea in particolar modo l'importanza del coinvolgimento degli utenti all'interno dei servizi e il cambio di visione da parte degli operatori/assistenti sociali verso di essi: dall'assistenzialismo all'*empowerment*. Tale approfondimento risulta importante per comprendere maggiormente la ricerca effettuata nel progetto Hope – *Homeless Peer* e il loro rapporto con gli operatori e assistenti sociali, argomenti che verranno ripresi con maggior enfasi nei successivi capitoli.

1.4.1. "Non posso aiutarti senza te", ripensare il rapporto con l'utente

*«L´assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti» (*Cnoas 2013).

Come si può leggere nell'art. 33 del Codice Deontologico, l'assistente sociale deve promuovere iniziative di partecipazione da parte di tutta la cittadinanza, ma in particolar

modo dovrà avere maggior cura di accompagnare soprattutto coloro che, alla costruzione condivisa del bene comune, non sono mai stati chiamati. Mirella Zambello (2016), docente di Metodi e tecniche di servizio sociale all'Università Ca' Foscari di Venezia, in un articolo scritto per la Fondazione Zancan riporta una delle più recenti definizioni internazionali del lavoro sociale: *«Il servizio sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento sociale e lo sviluppo, la coesione, l'emancipazione sociale, nonché la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono fondamentali per il servizio sociale.»* Un punto cruciale su cui vale la pena soffermarsi è l'espressione "liberazione delle persone" che si prospetta come un obiettivo molto ambizioso e astratto. In tale passaggio possiamo leggere molte delle teorie proposte dal welfare generativo che richiedono all'operatore sociale un cambio radicale di paradigma. Questo cambiamento capovolge il tavolo, come abbiamo visto nell'esempio di *We-Mi*, non più assistente da una parte come ricettore di problemi e dall'altra il cliente-consumatore (Braida 2016) di servizi sociali, ma ritroviamo due persone, con il loro personale bagaglio di esperienze, che non solo rispondono all'affermazione *"non posso aiutarti senza di te"*, ma viene aggiunta anche una prospettiva del *"non possiamo aiutarci se non scoprendo la nostra capacità di ulteriore aiuto"* (Gui 2017). Nel WG il tavolo sparisce, collocandoci in uno spazio dove potremmo immaginare assistenti sociali e utenti seduti in cerchio, cercando di confrontarsi. Il cambiamento non è semplice, perché le politiche di welfare adoperate per molti anni hanno ormai educato tanto l'utente, quanto gli operatori sociali, a gestire il rapporto relazionale in una determinata maniera: impari e di potere. Per quanto non si possa scartare come, soprattutto in situazioni di emergenza, alle volte la risposta "assistenziale" sia necessaria, come soluzione tutelante e di protezione, ma una volta superata la criticità potrebbe essere utile ripensare il contratto stipulato tra assistente sociale e beneficiario. Come già accennato, il primo passo è il mutamento di prospettiva, ovvero vedere la relazione con l'utente in maniera diversa, pensarlo e aiutarlo a pensarsi come persona competente e in grado di trovare soluzioni alle sue difficoltà. L'assistente sociale dovrà accompagnare la persona verso un percorso di ri-appropriazione del sé, delle proprie competenze e della fiducia in se stessi. Aiutare a ri-comprendersi, accettarsi e appartenersi come principali attori del proprio destino. Ma come? Un primo passo è

prepararsi ad un ascolto attivo (Sclavi 2003)[12] delle persone per far spazio alla "verità dell'altro" (Braida 2016, p.17). L'azione professionale dovrà, dunque, sollecitare la persona a manifestare le proprie capacità, senza sostituirsi ad essa, creando così una relazione d'aiuto generativa che nasca dall'incontro delle parti e dal convergere di più punti di vista.[13] La competenza professionale deve saper dare anche valore all'esperienza delle persone che vivono in presa diretta le difficoltà e che da essa possano scaturire idee e nuove modalità di intervento.

Viene proposto il modello del servizio sociale di Comunità (Allegri 2017) come ulteriore aiuto al cambiamento della relazione utente-assistente. In questa visione, non sono solo i *social workers* a prendersi cura delle persone, ma sarebbe l'intera collettività. Compito dell'assistente sociale è quello di lavorare con e per le persone per promuovere l'incontro tra esse e le istituzioni. Un ruolo di "ponte" tra i vari bisogni e di accompagnatore delle persone fragili verso l'autonomia, favorendo lo sviluppo del loro *empowerment* (Zambello 2016). Inoltre, alcuni interventi che potrebbero essere effettuati in ottica generativa, sono: *«la promozione di forme di collaborazione tra i soggetti istituzionali e informali, il lavoro per progetti su cui collegare le diverse partnership, il favorire legami sociali con obiettivi condivisi, l'attivazione della partecipazione dei cittadini senza escludere il coinvolgimento delle persone vulnerabili»* (Zambello 2016, p.24). L'assistente sociale diventa quindi, un assistente di "generatività" sociale, ovvero colui che ha le potenzialità e la professionalità per poter accompagnare le persone in un percorso di rigenerazione delle proprie capacità, verso l'obiettivo della propria autonomia.

Il progetto Hope *"Homeless Peer"* promosso dall'Area Inclusione dei Servizi Sociali di Trento, nasce dal fermento suscitato da questi nuovi modi di sperimentare le relazioni di aiuto, supportate dalle teorie della *Social Innovation* e welfare generativo. Affronterò come questo percorso sia nato e come stia crescendo sul campo fertile della Provincia di Trento. Inoltre cercherò di capire quali siano le criticità, le aspettative future e come, tali progetti, possano realmente essere parte del cambiamento oggettivo dei servizi sociali.

[12] Cfr le sette regole dell'arte di ascoltare di Sclavi (2003 p.63). La numero 3 enuncia: *"se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva."*

[13] Regole 2 dell'arte di ascoltare, Sclavi (2003): *"Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista"*

CAPITOLO 2 - Fenomeno e contesto delle persone senza dimora: Europa, Italia e Provincia di Trento

Dopo aver visto alcune delle risposte possibili per far fronte alle nuove esigenze di welfare, con questo secondo capitolo comincio ad avvicinarmi al cuore della tesi inerente il progetto Hope. Prima di entrare nel merito, però, vorrei soffermarmi sul fenomeno delle persone senza dimora, partendo dalla definizione, affrontando le linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta in Italia, con un approfondimento sulla statistica inerente il territorio nazionale ed europeo. Con un ulteriore paragrafo mi avvicino al contesto di Trento, luogo di svolgimento della mia ricerca. Per quanto riguarda la città di Trento prendo in considerazione tanto la dimensione del fenomeno quanto i servizi offerti nel campo della *homeless,* in particolar modo verrà dedicato uno sguardo più approfondito all'Area Inclusione Sociale dove ho svolto il mio tirocinio e laddove sono entrata in contatto con il movimento del Fareassieme e il progetto Hope.

2.1. Uno sguardo d'insieme sulle persone in situazione di grave marginalità

2.1.1. Le prime ricerche in Italia

«La casa è molto nella vita. È sicurezza, memoria, identità, possibilità di futuro. Essere senza dimora non è solo precarietà, vita che dura di meno, riduzione ai bisogni primari. È umiliazione e fatica di vivere, rapporto difficile con la città, paura degli altri, mentre gli altri hanno paura di una donna e un uomo senza dimora. È cambiare il rapporto con se stessi, non sapere quasi mai che aspetto si ha, perché badarci. Rischia di coincidere con la perdita del senso dell'ambiente e del rispetto di sé, anche quando diventa abitudine, un'identità che si sovrappone a quella che si ha e la copre, l'addormenta» (Zuccari 2007, p.9).

In Italia, la ricerca a favore delle persone senza dimora è cominciata relativamente tardi rispetto ad altri fenomeni. Per molto tempo l'immagine maggiormente riportata delle persone che vivono in strada era quella romantica del *clochard,* ovvero colui che per scelta personale avrebbe deciso di allontanarsi dalla vita sociale preferendo l'isolamento e l'anticonformismo. Accantonando questa immagine fuorviante rispetto al fenomeno, vale

la pena fare alcune precisazioni sul uso del termine. Nella letteratura italiana e internazionale si differenzia tra persona senza tetto e senza dimora. Utilizzando il termine "senza tetto" si fa riferimento alla mancanza di una casa nel senso fisico, mentre, utilizzando il termine "dimora" si fa riferimento all'importanza psicologica ed emozionale dell'avere un alloggio adeguato allo sviluppo delle relazioni effettive. Gli autori vogliono sottolineare il rilievo dell'esperienza dell'abitare che va oltre il lato fisico di avere un tetto sopra la testa. *«Senza dimora non vuol dire solo senza casa, ma anche senza ambiente di vita, di legami, di interessi personali»* (Zuccari 2007, p.16). Inoltre, l'espressione senza *fissa* dimora, viene utilizzata come termine burocratico-amministrativo per far riferimento a quelle persone che sono impossibilitate a poter dichiarare un domicilio abituale e possiedono, quindi, solo una residenza fittizia e non anagrafica. Viene applicata principalmente verso giostrai, nomadi, venditori ambulanti, che pur essendo senza un domicilio costante, non necessariamente vivono in una situazione di deprivazione e marginalità. La difficoltà di riuscire a dare una definizione precisa al fenomeno che coinvolge le persone senza dimora ne denota la complessità. Gli aspetti che si devono tenere in considerazione per conoscere la realtà sono molteplici: possono esserci svariati motivi che portano gli individui a vivere in strada e le conseguenze che ne derivano sono sfaccettate e complesse, spesso unite a diverse tipologie di disagio, dall'economico al psicologico (disturbi mentali, abuso di sostanze ecc.).

In Italia, le prime ricerche sociologiche effettuate a riguardo, cominciarono negli anni '80, ovvero quando il fenomeno cominciò ad intensificarsi e, soprattutto, ad emergere. Inizialmente i dati venivano rilevati dai centri della Caritas che prestavano aiuto alle persone emarginate, pochi erano coloro che ricevevano sussidi pubblici o che facevano ricorso ai servizi sociali. Merita di essere citata *Essere barboni a Roma* (LABOS 1987) come prima ricerca organica che cercò, non solo di numerare e conoscere questo aspetto della povertà, ma anche di suggerire interventi di politiche sociali che potessero far fronte al problema. Nel 1991, la Commissione d'indagine sulla povertà e l'emarginazione istituita presso la Presidenza del Consiglio, tentò una prima quantificazione del fenomeno, stimando una presenza di soggetti interessati dal problema che oscillava dai 44.000 ai 61.000 (Zuccari 2007, p.20). Un punto di svolta nell'analisi del fenomeno si ebbe con il rapporto del 1994 redato dalla *Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-abri (FEANTSA)* nel quale si sottolinea come, tra le cause della grave emarginazione, non ci siano solo scelte di tipo individuale, ma anche conseguenze

delle politiche che non sono state in grado di arginare il problema o di dare risposta in tema abitativo. Ulteriori passaggi salienti ci furono nel 1997 anno che diede l'inizio ai rapporti annuali sulla povertà realizzati dalla Caritas e nel 2000 vennero pubblicate due importanti ricerche che misero le basi per lo sviluppo di analisi sulle persone in condizione di senza dimora. La prima fu seguita dalla Fondazione Emanuela Zancan di Padova, intitolata *Indagine sulle persone senza dimora* (Zuccari 2007, p.22) che tentò di delineare le caratteristiche e le condizioni dei senza casa in Italia, mentre la seconda fu gestita da Antonella Meo per conto della Fondazione Bignaschi di Milano, dal titolo *Modelli di intervento e politiche locali per le persone senza dimora* con lo scopo di inquadrare gli approcci messi in campo dai vari comuni per arginare la situazione. La ricerca effettuata dalla Fondazione Zancan diede alla luce una serie di dati quantitativi che permisero una prima analisi del fenomeno. Innanzitutto, secondo il calcolo effettuato da questi ultimi ricercatori, basandosi sulle persone in strada in una notte e delle persone che trascorrevano la stessa notte in una struttura d'accoglienza, stimarono la presenza di circa 17.000 senza dimora. Cifra decisamente inferiore rispetto a quella rilevata dalla Commissione d'indagine sulla povertà e l'emarginazione sopra menzionata (dai 44.000 ai 61.000). Questi dati ci evidenziano ulteriormente la difficoltà di definire e quantificare questa forma di disagio. Alcune delle caratteristiche principali che individuarono furono:

- Forte prevalenza maschile (80%) piuttosto giovani (70% con età inferiore ai 48 anni)
- Parità tra stranieri e italiani
- La maggior parte non ha o non ha avuto relazioni coniugali
- Tra le persone contattate, una metà vive in strada da meno di tre anni e l'altra metà da più tempo
- Meno del 10% riceve sussidi pubblici o privati

I tratti salienti emersi che caratterizzano le persone che vivono in strada sono principalmente il peggioramento della qualità della vita e situazioni familiari molto fragili. Oltre a ciò, la maggior parte del loro tempo viene impiegato per soddisfare i bisogni primari ritenendo, comunque, che un lavoro potrebbe essere una possibilità di recupero, se non l'unica per tornare ad una vita dignitosa. La solitudine è sicuramente una delle caratteristiche drammatiche che contraddistingue la maggior parte delle persone senza dimora. Isolamento, spesso forzato, che non facilita l'avvicinamento dei servizi sociali, i quali si ritrovano in bilico tra il mandato di aiutare persone in una situazione di

marginalità e il rispettare la loro libera scelta di non cercare aiuto. Libertà che è spesso condizionata da molti fattori, fra cui la vergogna o lo stigma negativo che spesso contraddistingue il cercare aiuto presso i servizi sociali. Non è facile, per questi motivi, riuscire ad agganciare gli *homeless* ai servizi sociali, aiutandoli ad intravedere una possibilità di riscatto.

2.1.2. Le linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta

A livello nazionale, l'unica legge contenente politiche sociali a favore della grave marginalità è la già citata 328/2000, in particolare all'art. 28: I*nterventi urgenti per le situazioni di povertà estrema.* Tale disposizione, però, è unicamente orientata ad aumentare i finanziamenti verso il contrasto della povertà nel biennio successivo, ovvero 2001/2002, senza richiamare a responsabilità istituzionali a lungo raggio. Inoltre, è importante sottolineare come, con la riforma del Titolo V della Costituzione del 2001, le politiche sociali sono rientrate a far parte delle competenze residuali delle Regioni. *«Pertanto i Comuni, singoli o associati in ambiti territoriali ai sensi della legge 328/2000 (art. 8), si occupano tipicamente di progettare, gestire ed erogare servizi e interventi rivolti alla grave marginalità senza vincoli derivanti dalla normativa nazionale o regionale, in maniera non di rado lacunosa e non priva di contraddizioni»* (Ministero del lavoro e delle politiche sociali 2015, p.7). Per molto tempo, quindi, a farsi carico delle persone senza dimora e in grave marginalità, sono stati, principalmente, gli enti del Terzo Settore e il volontariato, aggravandosi di responsabilità alle volte troppo grandi per le loro risorse. La crescita del fenomeno e la sua maggior visibilità, grazie anche ad azioni di *advocacy* svolte dalle associazioni, sta portando anche gli attori politici e le istituzioni ad agire concretamente con strategie per il contrasto all'estrema povertà.

Una delle associazioni più rilevanti, nella scena italiana, che si prende cura dei così detti "invisibili" è la fio.PSD (Federazioni Italiana Organismi Persone Senza Dimora) nata nel 1990 a Brescia e che oggi consta di 120 soci su tutto il territorio nazionale. Tale associazione si è sempre impegnata al fine di interessare il livello istituzionale alle problematiche inerenti la grave marginalità adulta. Così, nel 2009, con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Istat e Caritas Italiana, hanno realizzato la loro prima ricerca nazionale sulla condizione di persone senza dimora, i cui risultati sono stati

pubblicati nel 2012. Da tale ricerca è emerso, non sorprendentemente, la necessità di incontrare una guida a livello nazionale che potesse dirigere e responsabilizzare i vari territori sugli interventi per arginare la povertà. Infatti, si deve considerare come i soggetti interessati da questo fenomeno abbiano indubbiamente gli stessi diritti e doveri di ogni altro cittadino, ma non le stesse opportunità di accesso a tali diritti. Basti pensare come, il fatto spesso ricorrente di non avere una residenza e un'iscrizione anagrafica, possa scatenare una serie di altri problemi di accesso a servizi e prestazioni pubbliche.

A queste incertezze si aggiungono anche le richieste da parte dell'Unione Europea che, con la sfida della Strategia Europa 2020, chiedeva e chiede il miglioramento della vita di due milioni di persone in Italia e il loro accompagnamento verso l'uscita dalla condizione di povertà estrema. Un tentativo di risposta arrivò nel 2015 con la stesura delle *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta* su iniziativa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in collaborazione con la fio.PSD. Il documento è così composto: una parte introduttiva sul fenomeno, una parte analitico-descrittiva sui servizi applicabili al contrasto della grave marginalità adulta e una parte funzionale-operativa sulla metodologia per poter attivare tali servizi. Lo scopo del fascicolo è quello di dotare il sistema di welfare nazionale di una "cassetta degli attrezzi" per lavorare con le persone senza dimora.

Per quanto riguarda la definizione degli *homeless*, le Linee guida fanno riferimento a quella formulata, qualche anno fa, da FEANTSA. Infatti, l'organizzazione europea per le persone senza dimora, ha cercato, negli ultimi anni, di delineare una definizione che potesse essere utilizzata come punto di partenza oggettivo per lo sviluppo di politiche di inclusione, creando, così, la classificazione ETHOS (*European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*). *«Tale classificazione si basa sull'elemento oggettivo della disponibilità o meno di un alloggio e del tipo di alloggio di cui si dispone. Attraverso l'assunzione dell'abitare come condizione imprescindibile per l'inclusione sociale, ETHOS, si pone la duplice finalità di dare una conoscenza chiara dei percorsi e dei processi che conducono all'esclusione abitativa»* (Ministero del lavoro e delle politiche sociali 2015, p. 3). Tale modello suddivide le persone in quattro macro aree, raggruppate per intensità del disagio vissuto (senza tetto, senza casa, sistemazione insicura, sistemazione inadeguata), classificando ulteriormente le quattro parti in tredici categorie operative che vanno da *«persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna»* a coloro che *«vivono in situazioni di estremo affollamento»*. L'aspetto positivo di questo sistema di divisione è

indubbiamente il tentativo di oggettività, ma la critica che viene mossa verso questa classificazione è l'impossibilità di tener conto delle differenze culturali e ambientali dei diversi contesti locali, oltre che a non riuscire a evidenziare le condizioni socio-psicologiche che caratterizzano la grave marginalità.

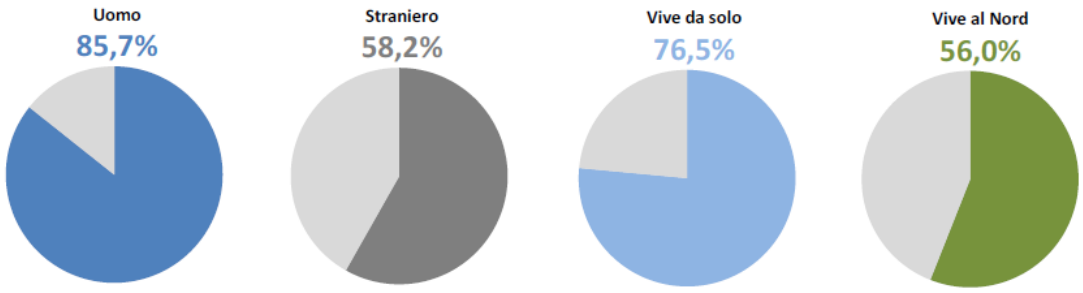
		Categorie operative		Situazione abitativa		Definizione Generica
Categorie concettuali	SENZA TETTO	1	Persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna	1.1	Strada o sistemazioni di fortuna	Vivere per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa
		2	Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1	Dormitori o strutture di accoglienza notturna	Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza
	SENZA CASA	3	Ospiti in strutture per persone senza dimora	3.1	Centri di accoglienza per persone senza dimora	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata
				3.2	Alloggi temporanei	
				3.3	Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	
		4	Ospiti in dormitori e centri di accoglienza per donne	4.1	Dormitori o centri di accoglienza per donne	Donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata
		5	Ospiti in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati	5.1	Alloggi temporanei/centri di accoglienza	Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati
				5.2	Alloggi per lavoratori immigrati	
		6	Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.1	Istituzioni penali (carceri)	Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio
				6.2	Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura	Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico
				6.3	Istituti, case famiglia e comunità per minori	Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio al compimento del 18° anno di età)
		7	Persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata in quanto senza dimora	7.1	Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane	Sistemazioni di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati
				7.2	Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)	
	SISTEMAZIONI INSICURE	8	Persone che vivono in sistemazioni non garantite	8.1	Coabitazione temporanea con famiglia o amici	La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza
				8.2	Mancanza di un contratto d'affitto	Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale
				8.3	Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno	Occupazione abusiva di suolo/terreno
		9	Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio	9.1	Sotto sfratto esecutivo	Dove gli ordini di sfratto sono operativi
				9.2	Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio
		10	Persone che vivono a rischio di violenza domestica	10.1	Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	Dove l'azione della polizia è atta ad assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica
	SISTEMAZIONI INADEGUATE	11	Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni	11.1	Roulotte	Nel caso non sia l'abituale luogo di residenza per una persona
				11.2	Edifici non corrispondenti alle norme edilizie	Ricovero di ripiego, capanna o baracca
				11.3	Strutture temporanee	Capanna con struttura semi-permanente o cabina (ad es. marina)
		12	Persone che vivono in alloggi impropri	12.1	Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolamentazioni sull'edilizia
		13	Persone che vivono in situazioni di estremo affollamento	13.1	Più alto del tasso nazionale di sovraffollamento	Definito come più alto del tasso nazionale di sovraffollamento

Fonte: http://www.feantsa.org/download/it___8942556517175588858.pdf

Nel 2011 venne effettuata la prima ricerca quantitativa Istat sulle persone che si incontrano in una situazione di grave marginalità e povertà e nel 2015 è stato pubblicato il *follow up* di tale indagine, in collaborazione con fio.PSD, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Caritas Italiana. In questo lavoro si stima che le persone che hanno usufruito di almeno un servizio mensa o accoglienza notturna nei 158 comuni italiani in

cui è stata condotta l'indagine nei mesi di novembre e dicembre 2014, siano 50.724. Si è riscontrato come la maggior parte siano uomini (85,7%), stranieri (58,2%) con meno di 54 anni (75,8%). Si concentrano principalmente nelle grandi città del Nord-ovest (probabilmente per maggior offerta di servizi) e si stima che il 41,1% sia in questa condizione da più di due anni. Il 76,5% vive da solo, il 39,6% possiede una licenza media inferiore e il 32,7% un diploma di scuola media superiore o oltre. Le cause principali a cui si riconduce la vita in strada è principalmente la perdita del lavoro stabile (56,1%) e la separazione dal coniuge (63,0%), un peso rilevante lo hanno anche le condizioni di salute (25,4%). Il 28% degli intervistati dichiara di lavorare, ma per lavoro si intende un'occupazione instabile e saltuaria (pulizie, facchino, trasportatore, addetto a raccolta rifiuti, lavavetri ecc.) e l'8,7% dichiara di non aver mai lavorato, mentre a ritrovarsi senza lavoro al momento dell'intervista è circa il 72%. Aumenta il ricorso ai vari servizi, dall'unità di strada, accoglienza notturna, mense e il 47,1% ha avuto accesso ai servizi sociali. Le donne senza dimora sono circa il 14,3%, metà straniere e metà italiane.

LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELLE PERSONE SENZA DIMORA. Anno 2014, per 100 persone senza dimora



PROSPETTO 1. PERSONE SENZA DIMORA PER ALCUNE CARATTERISTICHE.

Anni 2011-2014, valori assoluti e composizione percentuale

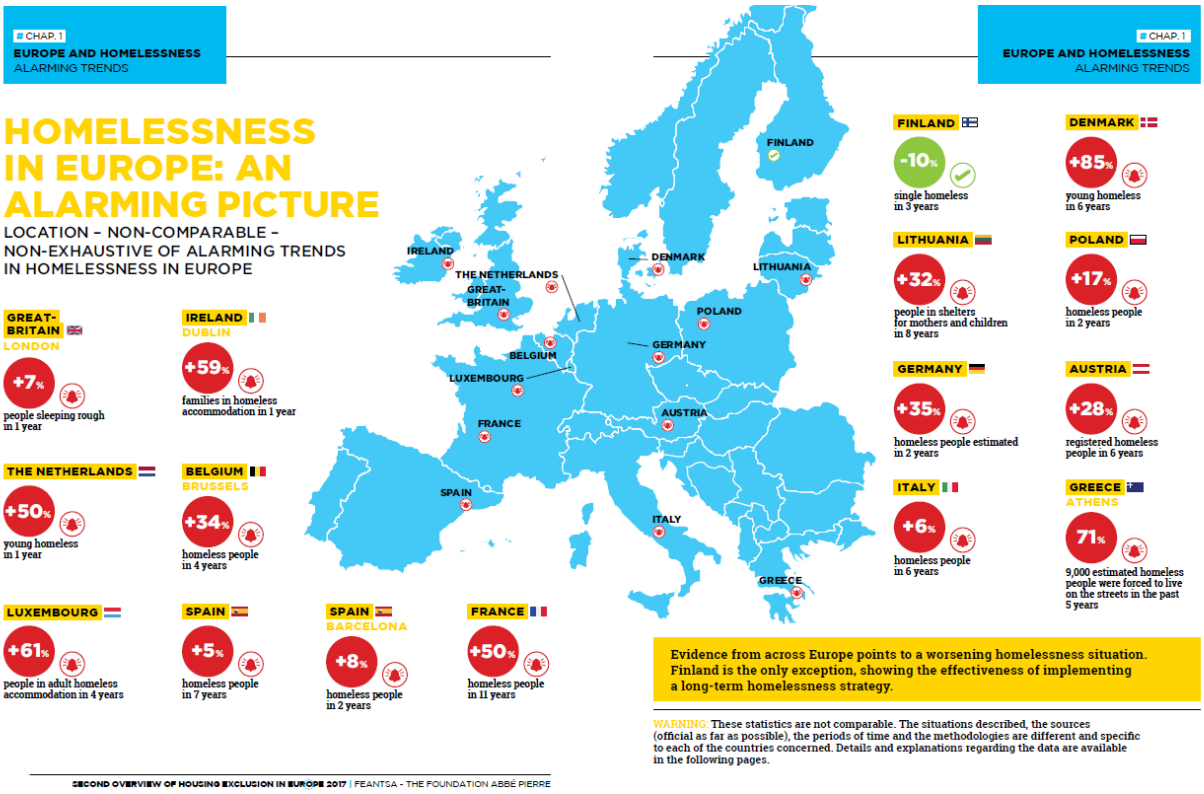
	Valori assoluti		Composizione percentuale	
	2011	2014	2011	2014
Ripartizione geografica				
Nord-ovest	18.456	19.287	38,8	38,0
Nord-est	9.362	9.149	19,7	18,0
Centro	10.878	11.998	22,8	23,7
Sud	4.133	5.629	8,7	11,1

Isole	4.819	4.661	10,1	9,2
Sesso				
Maschile	41.411	43.467	86,9	85,7
Femminile	6.238	7.257	13,1	14,3
Cittadinanza				
Straniera	28.323	29.533	59,4	58,2
Italiana	19.325	21.259	40,6	41,9
Classe di età				
18-34	15.612	13.012	32,8	25,7
35-44	11.957	12.208	25,1	24,1
45-54	10.499	13.204	22,0	26,0
55-64	7.043	9.307	14,8	18,4
65 e oltre	2.538	2.994	5,3	5,9
Titolo di studio				
Nessuno	4.120	4.789	8,7	9,4
Licenza elementare	7.837	8.305	16,5	16,4
Licenza media inferiore	18.409	20.088	38,6	39,6
Diploma di scuola media superiore e oltre	15.833	16.585	33,2	32,7
Nessuna informazione	1.449	957	3,0	1,9
Con chi vive				
Da solo	34.755	38.807	72,9	76,5
Con figli e/o coniuge/partner	3.811	3.035	8,0	6,0
Con altri familiari e/o amici	8.791	8.730	18,5	17,2
Nessuna informazione	291	152	0,6	0,3
Durata della condizione di senza dimora				
Meno di 1 mese	6.806	3.730	14,3	7,4
Tra 1 e 3 mesi	6.748	5.058	14,2	10,0
Tra 3 e 6 mesi	5.669	5.318	11,9	10,5
Tra 6 mesi e 1 anno	7.620	7.593	16,0	15,0
Tra 1 e 2 anni	6.897	7.487	14,5	14,8
Tra 2 e 4 anni	5.413	9.967	11,4	19,7
Oltre 4 anni	7.615	10.833	16,0	21,4
Nessuna informazione	881	738	1,9	1,5
Totale	**47.648**	**50.724**	**100,0**	**100,0**

Fonte: Istat, 10 dicembre 2015, *Le persone senza dimora*

Per quanto riguarda le indagini mosse da Feantsa sul grado di esclusione abitativa dei vari paesi europei, dimostrano come in Italia il 9,5% della popolazione viva in uno stato di grave deprivazione abitativa, uno dei tassi più alti in Europa (The Foundation Abbé Pierre – Feantsa 2017). Inoltre, secondo il censimento Eurostat, l'Italia nel 2011 possedeva più di 7 milioni di abitazioni convenzionali non utilizzate, ovvero il 22,7% del totale delle abitazioni convenzionali.

2.1.3. Uno sguardo all'Europa: una foto allarmante



Fonte: The Foundation Abbé Pierre – Feantsa, Second overview of housing exclusion in Europe 2017

Per concludere questo paragrafo vorrei allargare lo sguardo al campo europeo per poter avere qualche spunto di riflessione sul fenomeno dei senza dimora anche fuori dai confini nazionali. Come già evidenziato, Feantsa, è l'unica ONG a livello europeo ad occuparsi di raccolta dati e individuazione di strategie per l'eliminazione dell'*homelessness* nei vari paesi europei. Nonostante questa organizzazione abbia cercato di realizzare la classificazione ETHOS, non tutti i membri dell'Unione Europea utilizzano questo

strumento per raccogliere le loro indagini inerenti le dimensioni del fenomeno. Per questo motivo risulta difficile, se non impossibile, realizzare una comparazione tra i livelli delle persone che vivono in povertà estrema fra i diversi paesi dell'Unione. Nel 2015 e nel 2017, Feantsa, ha comunque realizzato due report che puntano a dare una panoramica nei confronti dell'esclusione abitativa in Europa. In entrambi i lavori si mostra come vi sia un preoccupante innalzamento del numero di *homeless*, per quanto ogni paese comprenda in questo termine differenti esperienze di povertà. Per esempio, alcuni paesi non tengono in considerazione le persone che dormono in istituti o alloggi non adeguati, altri ancora non contano coloro che dormono in strada (come Croazia, Austria, Bulgaria, Repubblica Ceca, Lituania e Slovenia). Un alto numero di membri non contano coloro che dormono presso amici o parenti perché non hanno nessun altro posto dove andare. La Francia è l'unico stato e tener conto, nelle sue statistiche, anche di coloro che vivono nei centri per richiedenti asilo (The Foundation Abbé Pierre - Feantsa 2015, p.61). In Inghilterra vengono contati solo coloro che ricevono assistenza dallo Stato rischiando così di avere un alto numero di *"hidden homeless"* (The Foundation Abbé Pierre - Feantsa 2015, p.61) che non rientrano nelle statistiche. In Norvegia, Germania, Grecia, Finlandia vengono considerati senza dimora tutti coloro che si ritrovano tra lo dormire in strada e in vivere presso amici o parenti, passando da situazioni di emergenza, strutture per senza tetto ecc. Nonostante tutto però, Feantsa, registra un aumento delle persone in situazione di grave marginalità, a eccezione della Finlandia la quale presenta una significativa diminuzione di senza dimora. Tra le cause riscontrate di tale aumento, l'ONG richiama la crisi economica che ha colpito tanto il mercato del lavoro quanto quello immobiliare, rendendo maggiormente difficoltoso l'accesso a case proprie. Inoltre, sottolinea l'inefficacia e debolezza delle politiche sociali nell'affrontare e prevenire il fenomeno *homeless* (The Foundation Abbé Pierre - Feantsa 2015, p.62).

Di seguito riporto una tabella estratta dal rapporto sull'esclusione abitativa del 2015 della Feantsa, la quale riporta una stima delle persone senza dimora presenti nei vari stati europei. Si deve, però, tenere in considerazione l'impossibilità di paragonare queste statistiche per i motivi riportati finora. Vengono, inoltre, rese le fonti delle ricerche per ogni paese e quanto, tale stima, si avvicini o meno alla realtà, sempre secondo l'ONG. Per quanto riguarda Cipro, Lettonia e Malta non ci sono al momento dati reperibili.

TABLE 4

'BEST ESTIMATES' LEVELS RECORDED WITH REGARD TO HOMELESSNESS

MEMBER STATE	STATISTICS	PERIOD	SOURCE	BEST ESTIMATES
Austria	16,000 people	Year 2013	Ministry for Social Affairs	Higher
Belgium (Brussels only)	1,944 people	1 night in 2010	La Strada	Higher
Bulgaria	3,486 places taken up in services	1 night in 2015	Agency for Social Assistance	Higher
Croatia	462 people	1 night in 2013	Ministry of Social Policy	Higher
Cyprus	–	–	–	Higher
Czech Republic	11,496 people	1 night in 2011	Czech Statistical Office	Higher
Denmark	5,820 people	1 week in 2013	SFI - The Danish national centre for social research	Similar
Estonia (Tallinn only)	1,371 people	2012	Tallinn Social Work Centre	Higher
Finland	7,500 single people and 417 families	1 night in 2013	Housing Finance and Development Centre of Finland (ARA)	Similar
France	141,500 people	2012	National Institute of Statistics and Economic Studies (INSEE)	Similar, but...
Germany	284,000 people	2012	BAGW	Similar, but...
Greece	7,720 people	2009	The Ministry of Health's National Centre of Social Solidarity (NCSS)	Higher
Hungary	10,549 people	1 night in 2014	Survey of 3 February by BMSZKI	Higher
Ireland	3,808 people	1 night in 2011	Central Statistics Office	Similar, but...
Italy	47,648 people	1 month in 2011	National Institute of Statistics (ISTAT)	Similar, but...
Latvia	–	–	–	Higher
Lithuania	4,957 people	1 night in 2012	Statistics Lithuania	Higher
Luxembourg	1,677 people	1 night in 2015	Ministry of Family, Integration and the Grande Région	Higher
Malta	–	–	–	Higher
The Netherlands	25,000 people	1 night in 2013	Central Bureau of Statistics	Similar
Poland	31,933 people	1 night in 2013	Ministry of Labour and Social Policy (MPiPS)	Similar, but...
Portugal	696 people	1 night in 2011	Statistics Portugal	Higher
Romania	14,000-15,000 people	2006	Research Institute for Quality of Life and National Institute of	Higher
Slovakia (Bratislava only)	2,000 to 3,000 people	–	Depaul International	Higher
Slovenia	3,829 people	1 night in 2011	Statistical Office of the Republic of Slovenia	Higher
Spain	22,939 people	From 13/02 to 25/03 2012	National Institute of Statistics (INE)	Similar, but...
Sweden	34,000 people	1 week in 2012	The National Board of Health and Welfare	Similar
United Kingdom (England only[27])	13,520 households are 'registered homeless' 2,744 people sleeping rough	From 1/01 to 31/03 2015 1 night between 30/10 and 30/11 2014	Department for Communities and Local Government	Similar, but...

Source : Various[28]

Fonte: The Foundation Abbé Pierre – Feantsa 2015 pp. 63 - 64

Vale la pena menzionare i casi di Danimarca e Finlandia che, negli ultimi anni, hanno aumentato le politiche sociali per far fronte al fenomeno, puntando ad un'ottica innovativa. In particolar modo l'orientamento politico si è mosso nell'aumentare strategie

di tipo *Housing First*, ampiamente promosso da Feantsa. Tale progetto parte dalla riflessione sul classico modello di accompagnamento, da parte dei servizi, delle persone senza dimora verso l'autonomia abitativa: ovvero caratterizzata da tappe distinte dagli alloggi temporanei fino ad una casa propria. *Housing First*, che sta prendendo piede anche in Italia, ribalta tale situazione e mette in primo piano la necessità di avere un alloggio adeguato proprio come base per poter poi risolvere altri problemi correlati. Importante in questo approccio è pur sempre l'accompagnamento da parte di persone professioniste nel raggiungimento della totale autonomia, ma partendo già da una propria abitazione. Nel caso specifico della Finlandia fu emanato un programma di diminuzione della popolazione senza dimora nel triennio dal 2008 al 2011, seguito poi da un ulteriore piano fino al 2015. Questi programmi puntarono a diminuire significativamente le strutture sull'emergenza per senza dimora, aumentando di circa 1250 gli appartamenti disponibili per le persone in situazione di marginalità. Il progetto fu finanziato per il 50% dal governo finlandese e per la restante metà dalla autorità locali. Gli effetti positivi non si sono fatti attendere visto che, secondo la raccolta dati, nel 2015 si poteva riscontrare una diminuzione del 10% delle persone in situazione di grave marginalità.

Sebbene il caso Finlandese sia un ottimo esempio da prendere in considerazione, non si può tralasciare le differenti complessità dei vari paesi europei, in particolare in Italia.
Nel seguente capitolo il focus si sposta dal nazionale al regionale, arrivando nella provincia di Trento, luogo di svolgimento del mio tirocinio con le persone senza dimora.

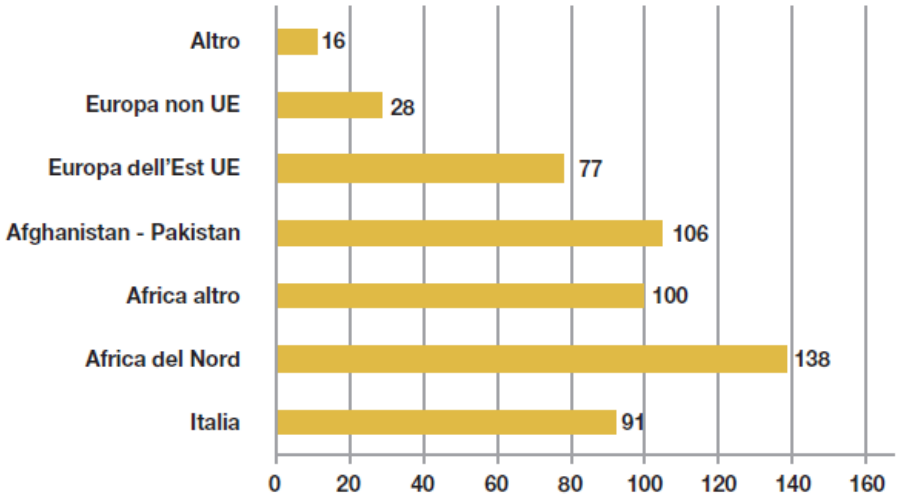
2.2. Essere senza dimora a Trento

2.2.1. Persone a rischio di grave marginalità a Trento

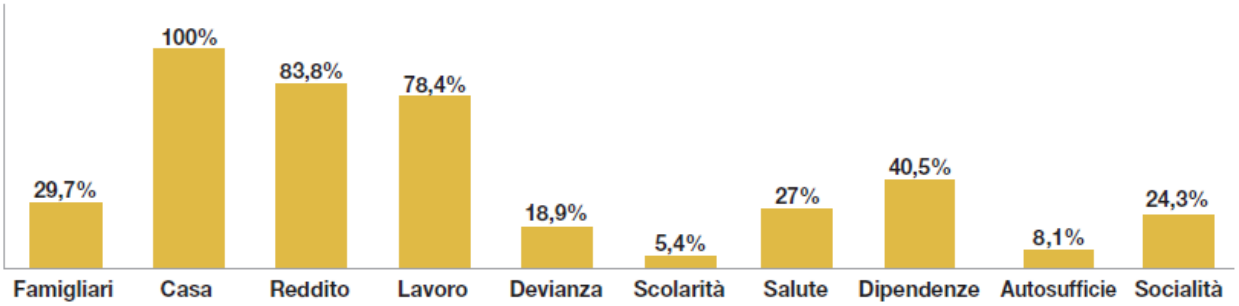
Per quanto riguarda la Provincia di Trento, sulla quale si svolge il progetto Hope, non è facile trovare dati sullo stato delle persone che si trovano in una situazione di grave marginalità. Secondo l'Istituto provinciale di statistica, sarebbero circa il 15,8% i trentini a rischio di povertà, di cui il 5,1% vive in una situazione di grave deprivazione materiale e il 5,2% in famiglie con bassa intensità lavorativa (Ufficio stampa della Provincia Autonoma di Trento). Un rapporto importante è quello che viene stilato, a cadenza biennale, dalla Caritas diocesana di Trento e dalla Fondazione Comunità Solidale (2016)

nel quale possiamo ritrovare i dati delle persone che accedono ai loro servizi. Confrontando i diversi database di Caritas e FCS, si è potuti giungere alla stima che circa 3.502 persone hanno avuto accesso ai vari servizi offerti (su Trento e Rovereto), il 45% di queste persone sono state incontrate sia da FCS che da Caritas, sintomo della complessità del problema che spesso richiede un intervento in un'ottica di rete tra i diversi servizi (Caritas e Fondazione Comunità Solidale 2016). Di questi circa 1/3 delle persone ricevute è di cittadinanza italiana, mentre i restanti sono stranieri, con una maggioranza di presenze dell'Est Europa. Per quanto riguarda il Continente Africano, troviamo una prevalenza di persone provenienti dal Marocco e Tunisia. Il 65% delle persone accolte è di sesso maschile, percentuale inferiore a quella Italiana, probabilmente perché l'indagine non è stata svolta sulle persone senza dimora nello specifico, ma a coloro che usufruiscono dei servizi di Caritas e FCS tra cui troviamo anche punti di ascolto, servizi di accoglienza famiglie, accompagnamento al lavoro e altro. La maggior parte delle persone che affluiscono ai servizi (i 2/3) ha tra i 40 e i 65 anni di età.
Di seguito riporto due tabelle inerenti alcune informazioni riguardanti due delle case di accoglienza sul territorio di Trento.

Persone accolte divise per macro aree in Casa di Accoglienza Mons. Bonomelli, anno 2015, v.a. Fonte: Camminare Insieme, IX rapporto 2016 sulla povertà incontrate nei servizi Caritas e Fondazione Comunità Solidale



Aree di problematicità delle persone accolte in Casa Briamasco nel 2015 v. %
Fonte: Camminare Insieme, IX rapporto 2016 sulla povertà incontrate nei servizi Caritas e Fondazione Comunità Solidale



2.2.2. La rete dei servizi

Con questo paragrafo vorrei delineare, in linea di massima, i principali servizi offerti per persone in situazione di grave marginalità, attraverso l'aiuto delle *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, soffermandomi, però, sul contesto di Trento, da me conosciuto anche attraverso il mio tirocinio presso i Servizi Sociali.

Per aiutare la comprensione si possono dividere tali servizi in bassa e alta soglia o in prima, seconda e terza accoglienza.

I servizi a bassa soglia sono tutte quelle prestazioni che cercano di rispondere in maniera immediata al bisogno. Inoltre non necessitano, solitamente, di una segnalazione o invio da parte di un assistente sociale: la persona può accedervi direttamente. Vengono chiamati quindi, anche di prima accoglienza. Citerò di seguito solo certi tra i principali servizi che sono a disposizione per persone sena dimora. Tra questi vi sono alcuni servizi facenti capo alla già citata Fondazione Comunità Solidale, il quale *«…è un ente di religione con riconoscimento di personalità giuridica che opera in stretta sinergia con l'Arcidiocesi di Trento e l'Ufficio Caritas Diocesana di Trento»* (comunitasolidale.org). Tra questi troviamo la Casa di Accoglienza "Mons. Bonomelli", dormitorio principale della città di Trento con 41 posti disponibili per uomini. Nel periodo invernale, tramite il progetto P.R.E.S.A. (progetto rifugio emergenze socio abitativa) vengono aggiunti 18 posti. Da ricordare come, secondo le Linee di indirizzo, i così detti "piani freddo" sono strategie che dovrebbero già essere pensate in anticipo e quindi non rientrabili in situazioni di

emergenza. Al dormitorio si può accedere direttamente, senza segnalazione dei servizi sociali, presentandosi allo Sportello unico per l'accoglienza delle persone senza dimora. Tale sistema, attivo da qualche anno sul territorio di Trento, crea un elenco di persone richiedenti un posto letto nei dormitori, sulla base di alcuni requisiti (in ordine di tempo, su segnalazione dell'assistente sociale, priorità a chi lavora ecc.).

Da non tralasciare è il lavoro svolto dall'Unità di Strada, previsto anche dalle Linee di indirizzo, che incontra le persone senza dimora direttamente nei loro luoghi di vita. L'operatore di strada può essere considerato come un "interlocutore privilegiato" che ascolta e accoglie, ma anche informa e accompagna. Alle volte il servizio di strada è uno degli unici contatti che alcune persone senza dimora hanno, per questo è molto importante il loro ruolo come orientatori verso altri servizi che possano disporre di un accompagnamento di cura e di percorso verso l'autonomia. Secondo il IX rapporto sulla povertà stilato da Caritas e FCS, l'Unità di Strada di Trento avrebbe stimato che, nel mese di dicembre 2015, le persone che si trovavano in una situazione di totale mancanza di dimora erano 65, di cui 29 accolte in servizi notturni e 36 collocabili nella tipologia più grave di ETHOS: "sopravvivenza all'aperto" anche se la stima non può essere precisa perché l'Uds non compie una rilevazione anagrafica delle persone che incontra. Il medesimo rapporto segnala anche come, nel corso del 2015, la casa di accoglienza Mons. Bonomelli avesse accolto circa 556 persone con un tempo di accoglienza in media di 30 giorni, prolungabile a 60 per residenti o ex-residenti.

Per le donne, invece, i servizi disponibili sono in minor numero, tenendo conto, però, che i problemi di difficoltà abitativa coinvolgono principalmente gli uomini.

Per quanto riguarda il soddisfacimento di altri bisogni primari e solitamente urgenti come i pasti e la possibilità di lavarsi, sul Comune di Trento è possibile utilizzare il Punto d'Incontro, luogo storico per l'accoglienza di persone senza dimora: *«Punto d'Incontro è una cooperativa sociale presente sul territorio della città di Trento dal 1979. Si rivolge a persone senza dimora o in situazione di grave disagio socio economico. Tenta di dare risposte concrete ad alcuni bisogni fondamentali (mangiare, lavarsi e vestirsi) attraverso la fornitura gratuita di pasti a mezzogiorno, la possibilità di usare le docce e, secondo disponibilità, la distribuzione di vestiario»* (puntodincontro.trento.it).

Vi sono altri tipi di servizi che vengono messi in campo una volta soddisfatti i bisogni "primari" e più urgenti. Se una persona viene presa in carico dai servizi sociali possono

essere proposti altri tipi di strutture di seconda accoglienza, ovvero cercare di passare dalla fase emergenziale alla costruzione di un percorso che possa condurre all'autonomia.

È importante citare Fondazione Villa Sant'Ignazio che, fra le altre attività che propone, è anche e soprattutto una comunità di accoglienza residenziale temporanea con anche alloggi in autonomia, oltre ad essere, insieme al Comune e Fondazione Comunità Solidale, gestore, culla e fucina del progetto Hope.

Vi sono due importanti case, che ancora non ho nominato, nelle quali si racchiudono gran parte della mia esperienza personale di tirocinio. Esse sono Casa Briamasco, che oggi è diventata Casa Giuseppe, e Casa Orlando. Queste due strutture accolgono circa una quindicina di uomini adulti a testa con una permanenza notturna prolungata all'incirca 6 mesi. Questo fa sì che gli ospiti possano avere maggior tempo per poter costruire il proprio cammino verso l'uscita dalla vita in povertà. La vera particolarità di questi dormitori, però, è che sono quasi interamente gestite da soggetti che hanno o hanno avuto problemi di autonomia abitativa. Queste persone, che insieme formano un progetto che ormai va avanti da qualche anno, vengono chiamati Hope, ovvero: *Homeless Peer*.

Come ultima fase di un cammino verso l'indipendenza abitativa troviamo la "terza accoglienza", ovvero il raggiungimento dell'autonomia abitativa che può svilupparsi attraverso la ricerca di un appartamento nel libero mercato, o la domanda presso alloggi residenziali con affitti agevolati in base all'I.C.E.F.[14], come per gli alloggi I.T.E.A.[15]

Un ultimo accenno merita essere fatto sul tema della residenza. Come già accennato, la mancanza della residenza può portare all'esclusione del godimento di alcuni diritti fondamentali, ponendo le persone senza dimora in un ulteriore situazione di svantaggio. Per questo motivo, l'ordinamento giuridico, prevede una norma specifica per la residenza anagrafica per gli *Homeless*: la legge 1228 del 24 dicembre 1954, art.2, comma 3. Questa normativa prevede che la persona senza dimora possa acquisire la residenza nel comune del domicilio o, in mancanza di questo, nel comune di nascita. In particolare, nel Comune di Trento, il Servizio Sociale e l'Ufficio Anagrafe del Comune di Trento hanno un accordo per garantire l'iscrizione anagrafica come senza dimora a quelle persone che dimostrino una presenza continuativa (da 1 a 3 anni) sul territorio. L'iscrizione avviene o presso la

[14] Indicatore della condizione economica familiare, solitamente nelle altre regioni d'Italia viene contrassegnato come I.S.E.E. (indicatore della situazione economica equivalente)
[15] Istituto trentino edilizia abitativa

Caritas di Trento o presso il Punto d'Incontro. La residenza permette così l'accesso ad alcuni diritti come: la presa in carico da parte di Servizi Sociali, la possibilità di beneficiare di interventi economici, il diritto al rilascio della tessera sanitaria e la scelta del medico di base e il diritto di presentare domanda per una casa I.T.E.A. ecc.

2.2.3. L'Area Inclusione Sociale

L'Area Inclusione Sociale è un servizio facente parte l'ufficio Servizi Sociali non decentrati, all'interno delle Attività Sociali del Comune di Trento, presso il quale ho potuto svolgere un tirocinio professionalizzate di 450 ore, oltre che ad essere la fucina del progetto su cui si basa la mia ricerca: Hope. Prima di entrare nel merito delle occupazioni dell'Area Inclusione, ritengo sia utile fare un passo indietro per spiegare, brevemente, come sono strutturati i Servizi Sociali del Comune di Trento.

Con a capo un dirigente, i Servizi Sociali di Trento sono divisi in:

- Poli Sociali, i quali si riferiscono ad un'area specifica del comune di Trento e agli abitanti che dimorano su quel territorio. Il Comune è diviso in 5 poli sociali a seconda della zona. Ogni polo sociale ha, al suo interno, uno staff di assistenti sociali (che si occupano di minori e famiglie, adulti e anziani), amministratori ed educatori. Le funzioni principali di questi uffici sono: erogare servizi, conoscere il territorio, progettare interventi a livello territoriale, informazione, orientamento e prevenzione.
- Uffici amministrativi e servizi alla persona
- Gestione e promozione sociale
- Ufficio Servizi Sociali non decentrati, di cui fa parte l'Area Inclusione Sociale. Dal sito internet riprendo la definizione che viene data di tali uffici:

«Cura, in collaborazione con gli altri Uffici e la direzione del Servizio, lo svolgimento di tutte le funzioni e compiti attinenti il servizio sociale che non hanno uno specifico collegamento con gli ambiti e le funzioni di competenza dei Poli sociali e riguardano pertanto indistintamente il territorio cittadino» (Comune di Trento 2017).

Il servizio presso il quale ho svolto il mio tirocinio fa riferimento, in particolar modo alle leggi provinciali del 27 luglio 2007, n° 13 e quella del 31 ottobre 1983, n°35. La numero

13, intitolata *Politiche sociali nella provincia di Trento*, può essere considerata come il quadro generale al quale fare riferimento nel momento in cui si ha a che fare con tutti i vari interventi di tipo sociale.

«In armonia con i principi e i valori della Costituzione e della Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea e nel rispetto dei livelli essenziali previsti dalla normativa nazionale, questa legge definisce il sistema delle politiche sociali nella provincia di Trento e disciplina l'organizzazione dei relativi servizi» (Art. 1 Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13).

Nell'art. 2 vengono enunciati i principi e le linee guida che la provincia di Trento assume nella progettazione e realizzazione delle politiche sociali. Innanzitutto riconosce *«…la centralità della persone come titolare di diritti inalienabili»,* ma fa riferimento, anche, «alle *proprie capacità, al fine di affrancarsi dallo stato di bisogno»* (Art. 2 Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13), il tutto seguendo le linee guida del Piano Sociale (art.10) il quale viene considerato come *«lo strumento di programmazione di livello provinciale delle politiche sociali ed è elaborato in coerenza con le linee di sviluppo della programmazione socio-economica provinciale».* Al Capo III, Sezione I. art. 16 si affronta il tema della presa in carico, sottolineando il diritto della persone ad avere una valutazione unitaria dello stato di bisogno, il quale viene definito all'articolo successivo, il numero 17, come *«incapacità, anche temporanea, del singolo e del nucleo familiare di appartenenza di far fronte alle esigenze vitali primarie e di socialità»* elencandone poi le condizioni che potrebbero portare a tale difficoltà come l'insufficienza della condizione economica, disabilità, difficoltà di ordine psicologico, sociale, culturale, relazionale. Molto importante, a mio avviso, è anche l'art. 18 il quale enuncia che *«i soggetti che fruiscono di prestazioni consistenti nell'erogazione di un servizio compartecipano alla spesa, in relazione alla propria condizione»*. Tale principio è importante sotto numerosi punti di vista, primo tra i quali l'obiettivo di evitare un tipo di aiuto prettamente assistenziale.

La legge provinciale del 31 ottobre 1983, n. 35, *Disciplina degli interventi volti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione*, è sicuramente più datata, ma è ancora la legge principale di riferimento per quanto riguarda la marginalità sociale:

«La presente legge disciplina gli interventi della Provincia Autonoma di Trento specificamente rivolti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione […]» (Art. 1 legge provinciale 31 ottobre 1983, n. 35).

All'articolo 5 vengono delineati i destinatari di tali provvedimenti, i quali *sono «persone che, per cause oggettive o soggettive, non sono in grado di integrarsi positivamente sotto il profilo psicologico, morale, culturale ed economico, nell'ambiente in cui vivono...» «In particolare [...] soggetti privi di fissa dimora o di mezzi normali di sostentamento.»* Negli articoli che seguono si sottolinea l'importanza della temporaneità degli interventi volti a ristabilire le condizioni per permettere alle persone di reinserirsi nel contesto della vita sociale (art. 6) e come per fare questo siano necessarie delle convenzioni con organismi privati (art. 7).

2.2.4. Finalità e attività del servizio

Dagli articoli sopra enunciati si può comprendere il mandato finale dell'Area Inclusione sociale: ri-accompagnare verso una situazione di vita autonoma tutte quelle persone che si trovano in uno stato di emarginazione sociale. In particolare, in quest'area, quando parliamo di emarginazione facciamo riferimento alle persone senza dimora e alla popolazione di origine Sinti che vivono sul territorio di Trento. Si tratta di soggetti che non avrebbero la possibilità di accedere agli interventi sociali dei poli, a causa di oggettive o soggettive difficoltà che impediscono loro di vivere stabilmente in una dimora. Come sopra scritto, la finalità principale che l'equipe dell'Area Inclusione si prefigge è quella di accompagnare gli individui lungo un loro percorso personale, aiutandoli ad attivare le loro stesse risorse per far fronte alle difficoltà, aumentare la loro resistenza e resilienza agli urti della vita e sostenerli nel ri-acquisire autonomia. Anche le scelte dei diversi interventi sono pensati su misura per quel determinato soggetto che in quel momento fa una richiesta all'Area Inclusione.

Le attività svolte dagli operatori all'interno dell'Area Inclusione spaziano dai "classici" strumenti del servizio sociale come il segretariato sociale e la presa in carico, ad attività di organizzazione e programmazione dei servizi, a creare interventi mirati di *advocacy*, di sensibilizzazione e informazione.

La persona che si reca per la prima volta all'Area Inclusione, dopo aver fissato il proprio appuntamento, riceverà principalmente dall'assistente sociale, ascolto. Infatti i primi colloqui servono ad entrambe le persone coinvolte per conoscersi, capire quali siano le

richieste, i bisogni e le risorse della persona che in quel momento viene per chiedere aiuto. Il primo colloquio è, infatti, tipicamente un intervento di segretariato sociale.

Uno dei principali rimandi che vengono dati durante il colloquio è il metodo di lavoro seguito dagli assistenti sociali per prendere decisioni in merito all'attivazione dei servizi, ovvero il riportare in equipe le varie storie. Questo permette alle persone di poter avere un'opinione più oggettiva sulle proprie esigenze, oltre che la collaborazione positiva di più punti di vista. Non solo, lavorare in equipe è anche un appoggio fondamentale per il professionista, il quale sarà supportato nelle scelte e nelle responsabilità, dai propri colleghi. Il rimando alle decisioni di gruppo, solitamente, viene messo in secondo piano solo nei casi di urgenza, nei quali è necessario agire tempestivamente (donne vittime di violenze, minori…).

Se viene valutato necessario, il passaggio successivo al primo colloquio è la presa in carico. La presa in carico con una persone avviene sulla base della costruzione di un progetto che sia condiviso, costruito e accettato da entrambi le parti (assistente sociale ed interessato) e in ogni sua parte. Sarà d'aiuto porsi degli obiettivi, anche se questi non potranno che essere flessibili e modificabili, considerando l'imprevedibilità e l'instabilità di un ambito come l'emarginazione sociale. Questo modo di lavorare richiede al professionista la capacità di gestire l'imprevedibilità e di saper operare anche e soprattutto nel campo dell'incertezza.

Un'attività che può rientrare nella programmazione ed organizzazione dei servizi e alle attività di sensibilizzazione e informazione è il Tavolo Inclusione. Esso fu costituito nel 2007 per costruire una rete che unisse tutte le realtà, sul comune di Trento, che si occupano di persone senza fissa dimora. Tra i soggetti facenti parte a questo tavolo ritroviamo la maggior parte dei servizi sopra elencati, oltre che alla presenza della Provincia Autonoma di Trento. Tra gli obiettivi principali del Tavolo ci sono quelli di essere uno strumento utile all'osservazione e analisi del problema e dei bisogni delle persone che vivono in uno stato di senza dimora, oltre che alla formulazione e promozione di linee guida e scambi con tutti i vari soggetti del territorio che si occupano di tale fenomeno. Le riunioni del Tavolo Inclusione sono un momento prezioso per confrontarsi, condividere idee ed esigenze e formulare proposte e attività in maniera coesa e concreta.

2.3. Conclusione

Al di là dei difficili confronti possibili tra Italia ed Europa, ciò che sembra contraddistinguere entrambi i contesti è una situazione di continuo aumento delle persone che si trovano in uno stato di grave marginalità. Questo fenomeno è stato affrontato in maniera molto differente a livello europeo, per quanto Feantsa stia cercando di unificare per lo meno il modo di identificare il problema attraverso la classificazione ETHOS. Colpisce, però, come non solo sia difficoltoso trovare delle linee guida a livello europeo, ma ancora di più lo è a livello nazionale. Come si è visto, in Italia, la disposizione per quanto riguarda i servizi per le persone senza dimora si incontra a livello regionale, anche se si è cercato di fare un passo in avanti con le Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta. Altro aspetto che sembra espandersi a livello europeo è la necessità di trovare nuove strategie innovative per far fronte all'estrema povertà. La letteratura mostra come i classici esempi di welfare non siano riusciti a diminuire il fenomeno, per questo motivo possiamo incontrare forme di innovazione sociale differenti nei vari Paesi (esempio positivo ne è la Finlandia). Come già accennato, l'esempio innovativo di welfare generativo che riporto in questa tesi nasce nella città di Trento con il nome di Hope, all'interno del progetto Fareassieme dell'Area Inclusione Sociale. Questa attività ha alla base il principio secondo il quale sia necessaria la partecipazione attiva dei così detti "utenti" per raggiungere risultati concreti, valorizzando, così, la loro esperienza e le loro risorse.

CAPITOLO 3 - La ricerca: analisi di un'esperienza di welfare generativo con persone senza dimora

In questo capitolo descrivo e analizzo il progetto degli Hope a partire dalle loro parole, e di chi lavora o ha lavorato con loro, raccolte attraverso le interviste, e dall'osservazione della loro vita quotidiana. Affronto inizialmente la nascita del progetto Fareassieme come filone guida di progetti generativi tra i quali possiamo annoverare l'esperienza degli Hope. Attraverso le parole di chi c'era, ricostruisco lo sviluppo del primo gruppo di *Homeless Peer* e proseguo, poi, con l'affrontare i temi che ho posto loro attraverso le mie domande, per ricostruire il *problem setting* e analizzare gli equilibri di *governance* tra gli enti partecipanti al progetto. Approfondisco, inoltre, il metodo lavorativo degli operatori e il significato del loro ruolo, soprattutto quando essi sono costretti a sconfinare (Ferrari 2015) per poter stare al passo con il progetto. Il welfare generativo richiede uno stravolgimento dei ruoli professionali per come li conosciamo e non sempre questo risulta facile per tutti gli operatori e assistenti sociali. Per concludere riporto i principali punti di forza e criticità inerenti il progetto, che sono stati individuati dai soggetti coinvolti, tanto Hope quanto operatori/assistenti sociali.

L'intento è quello di entrare nel cuore pratico di un esperimento di welfare generativo all'interno dei servizi sociali per poter vedere, e forse in parte comprendere, cosa cambia quando cerchiamo di operare in una maniera diversa e, appunto, generativa; cosa può comportare a livello professionale e personale? Come si opera all'interno di un progetto innovativo?

3.1. Note metodologiche

Nei mesi compresi da maggio a settembre 2015 ho svolto un tirocinio professionalizzante di 450 ore presso i Servizi Sociali non decentrati nell'Area Inclusione sociale di Trento. È stato durante questa esperienza che ho maturato l'idea di scrivere una tesi sul progetto Hope, comprendendo da subito, però, che non è un'innovazione che può essere spiegata solo attraverso le mie parole. Fin troppe volte ho sentito dire, all'interno delle mura dei servizi, che gli Hope non si possono raccontare: è un'esperienza che va vissuta. Io ho

deciso di provarci comunque, conscia della difficoltà, ma anche dell'importanza di comunicare e divulgare la forza innovativa e generativa che questa idea può avere nei mondi possibili di fare welfare. Ho deciso, così, di intraprendere una serie di interviste per poter raccogliere i punti di vista delle persone coinvolte in questo progetto, in maniera tale da poter utilizzare anche le loro stesse parole per aiutare chi legge a comprendere maggiormente il loro operato. Sono state raccolte 17 interviste semi-strutturate, da agosto a ottobre 2015, di cui 6 sono direttamente degli Hope, mentre le altre 11 si dividono tra assistenti sociali, operatori e responsabili dei servizi. Nello specifico, tra le persone da me intervistate, ci sono due operatori che lavorano quotidianamente con gli Hope, dalle case alle riunioni, altri operatori che sono entrati in contatto con loro attraverso altri servizi dove gli Hope presenziano, come lo Sportello unico per l'accoglienza o la Biblioteca. Un assistente sociale del Comune partecipa ad ogni incontro e collabora attivamente con il gruppo, mentre ci sono altri assistenti sociali e operatori che o hanno collaborato all'inizio del progetto con gli Hope o conoscono il loro operato lavorando all'interno dell'Area Inclusione e/o nei servizi per persone senza dimora. Per quanto riguarda coloro che, nelle interviste, segnalo come Responsabili si tratta dei coordinatori dei vari servizi, da Villa Sant'Ignazio, Fondazione Comunità Solidale e Servizi Sociali del Comune di Trento. Alcuni, tra tutti gli intervistati, c'erano fin dall'inizio, altri sono già usciti dal progetto, altri ancora sono entrati in corso d'opera. Quello che ho cercato di realizzare è stato un esercizio di fenomenologia cercando di uscire dagli schemi e adottare un altro punto di vista, come insegna Marianella Sclavi nel suo libro (manuale di istruzioni) *Arte di ascoltare e mondi possibili* (2003 p. 24), per quanto conscia della difficoltà di riuscire a raccogliere informazioni in modo oggettivo. La possibilità datami di poter presenziare agli incontri degli Hope, visitarli nelle case, passare del tempo con loro come tirocinante, mi ha permesso di avvicinarmi ad una modalità di indagine denominata osservazione partecipante (Semi 2010). Questa forma di ricerca sociale nasce tanto dall'antropologia quanto dalla sociologia e si basa *«sul più banale degli assunti conoscitivi umani, e cioè che per comprendere la realtà occorre viverla in prima persona»* (Semi 2010, p.7). Richiede al ricercatore di passare un tempo sufficientemente lungo sul campo soggetto di ricerca per comprenderne la struttura, i movimenti, i rituali, la complessità. Tutto questo lo farà annotando gli avvenimenti, le proprie impressioni, realizzando interviste, focus group ecc. Richiede a chi svolge l'indagine di compromettersi in prima persona con spirito critico e di adattamento. È un tipo di ricerca qualitativa, chiamata

anche etnografia, alle volte discussa per la possibile discriminante della soggettività del ricercatore, che può compromettere il valore empirico del lavoro, ma è tra i rischi contemplati dall'osservazione partecipante.

Per quanto non possa definirmi "etnografa", la raccolta di dati che ho realizzato all'interno del mio tirocinio prende spunto da questo approccio metodologico. Armata di quadernetti, ho annotato tutto ciò che poteva essere interessante ai fini della tesi, ho organizzato delle interviste che potessero raccogliere il vissuto non solo degli Hope, ma anche degli operatori che lavorano o hanno lavorato insieme a loro, assistenti sociali coinvolti nel progetto, i direttori dei servizio del terzo settore compromessi, operatori di altri servizi che hanno contatti con gli Hope ecc.

Quindi, come unità di analisi, scelsi di analizzare la partecipazione degli utenti all'interno dei servizi e come unità di rilevazione, gli Hope, operatori, assistenti sociali e tutti coloro che potessero essere interessati da questo progetto.

Il primo passo per poter compiere questa indagine è stato costruire la relazione per accedere al campo di analisi. Questo passaggio ha richiesto tempo e piccoli passi, farsi invitare alle riunioni, per arrivare, dopo qualche tempo, a ricevere l'invito senza doverlo ricordare agli altri operatori. Entrare a far parte del gruppo è stato, forse, difficile per me e molto facile per gli Hope. Il mio ruolo di tirocinante ha reso difficoltoso il mio posizionamento all'interno del gruppo, anche se, una volta deciso di intraprendere la tesi e spiegato loro il mio lavoro, è stato più facile motivare la mia presenza e, soprattutto, il mio continuo prendere appunti. Per loro, credo, è stato più facile, in quanto tendenzialmente molto propensi a condividere e raccontare la loro esperienza con altre persone e meno pretenziosi di definire ruoli e più interessati a conoscere. In un'intervista, un'assistente sociale mi ha raccontato: *«… una volta c'era sul corridoio A. [Hope], e commentava una cosa del tipo "ma 'sta qua (l'assistente sociale) non la conosciamo, dobbiamo farci un pranzo insieme!"».* Questa loro forma di accogliere mi ha sicuramente aiutato a raccogliere le informazioni che cercavo e ora, ciò che provo a fare, è riportarle per iscritto, non solo per crearne una tesi, ma anche aiutare loro stessi a promuovere i principi del Fareassieme, senza pretendere di poterlo fare nei migliori dei modi.

Per raccontare questa esperienza di welfare generativo, ho deciso di utilizzare principalmente le parole raccolte nelle interviste e intervenire anche con alcune note di campo personali raccolte durante il tirocinio.

3.2. *Learning by doing*: il percorso esperienziale verso il Fareassieme nel sociale

Durante una riunione del Tavolo Inclusione Sociale a Trento, uno dei partecipanti, mentre si discuteva di varie questioni inerenti i senza dimora, affermò: *"Non abbiamo un problema, abbiamo una possibilità"*. Ho appuntato questa frase nel primo dei vari quaderni prendi appunti che ho riempito durante il mio tirocinio cogliendone l'universale importanza. Affrontare le situazioni partendo da un diverso punto di vista è la linea di partenza per avvicinarsi al cambiamento ed è anche ciò che avviene all'interno del Fareassieme. Il sociale può essere visto come un immenso contenitore di problemi a cui trovare soluzioni, o un campo pieno di possibilità che aspettano di essere innaffiate e coltivate. Le piante, però, sono delicate, si ammalano, sono esposte a numerosi pericoli, per questo il prendersi cura rimane un compito importante dei contadini/operatori. Uscendo dalla metafora agricola, il percorso sociale all'interno dei principi del Fareassieme è un modo alternativo di prendersi cura.

Il percorso effettuato per arrivare a quello che oggi è il progetto nel sociale è stato caratterizzato da un approccio serendipitico, ovvero *«disponibile agli inciampi e alle scoperte»* (Ferrari 2010, p.151), dove i protagonisti di questa esperienza non si sono sottratti al fascino della scoperta e di intraprendere percorsi nuovi, seppur nell'affrontarne le difficoltà. Le organizzazioni burocratizzate tendono ad avere una risposta standard per ogni *input,* ma di fronte a nuovi fenomeni e richieste rischiano di assumere una reazione sclerotizzante che ne impedisce una risposta efficiente. Riprendendo i livelli di apprendimento individuati da Gregory Bateson (1990), quando l'organizzazione risponde in maniera abitudinaria ad uno stimolo si trova nel livello 0 dell'apprendimento, fondato principalmente sulla reazione ad uno stimolo. Vi è un poi un livello 1 che è paragonabile all'insegnamento scolastico, dove è l'insegnante a decidere e gestire cosa deve imparare l'alunno. Questo apprendimento implica maggiori processi rispetto al livello 0, rischiando però di rimanere prettamente mnemonico. Infine, quello che interessa a questo lavoro, è l'apprendimento di livello 2, una forma di comprensione continua e sistematica, chiamata dall'autore anche deutero apprendimento, ovvero *"apprendere ad apprendere"* (Bateson 1990, p. 204). In questo livello, il soggetto (in questo caso l'organizzazione) a seconda dell'esperienza, modifica le sue risposte in relazione alle esigenze del contesto. In tale situazione le varie organizzazioni coinvolte nel processo di cambiamento, si sono ritrovate a sperimentare innovazioni, apprendendo mano a mano

nuove strategie (*learning by doing*) e modificando i propri confini e abitudini. Una sfida non semplice, soprattutto per i settori pubblici, spesso imprigionati all'interno di norme inflessibili che, però, ne permettono la sopravvivenza (ma a quale prezzo?).

È attraverso l'esperienza, dunque, che nasce il progetto Fareassieme nel sociale con gli Hope. Come abbiamo visto, Hope è un termine inglese che significa speranza, ma è anche l'unione di due termini, ovvero *Homeless* (senza dimora) e *Peer* (alla pari). Nel seguente paragrafo affronto la successione di esperienze che hanno portato alla nascita del progetto, tenendo presente che le radici sulle quali si è sviluppato sono principalmente due. Innanzitutto bisogna considerare il periodo di forte fermento innovativo nel quale si trovano le politiche sociali, come analizzato nel primo capitolo. La necessità di trovare nuove strategie al welfare conducono gli attori sociali ad intraprendere percorsi differenti per coniugare in maniera produttiva risorse e bisogni. Per questo motivo è possibile che gli operatori si sentano maggiormente supportati (anche dagli enti stessi) ad "osare" progetti innovativi e rivoluzionari, essendo pronti ad affrontare anche i possibili risvolti negativi. Nello specifico, gli Hope, prendono luce grazie a due filoni: l'influenza della *Peer Education* e quella, a livello trentino, del Centro di Salute Mentale.

La metodologia di apprendimento alla pari si diffonde negli anni '70 negli Stati Uniti dove furono sperimentati dei gruppi di *Peer Education* per affrontare tematiche sanitarie, come la prevenzione dell'HIV o i rischi dati dall'abuso di sostanze di vario genere, tra gli adolescenti. Tra i giovani vengono scelti dei *Peer Educators* che vengono formati sui vari argomenti e saranno loro stessi a riportarli al gruppo dei pari. Questa metodologia, approdata anche in Europa verso la fine degli anni '90 e in Italia nel 1999 grazie ad un progetto pilota nelle scuole promosso dal Ministero della Pubblica Istruzione[16], è funzionale e positiva sotto diversi aspetti. Innanzitutto può innescare il rafforzamento del gruppo di pari che apprende e sperimenta l'autogestione di momenti formativi e d'interesse per loro stessi. Questo aspetto favorisce anche il conseguente innalzamento del livello di acquisizione dovuto al coinvolgimento sul piano personale tramite anche esperienze dei propri pari. Altri aspetti rilevanti sono: la responsabilizzazione dei ragazzi incaricati della formazione; la facilitazione del rapporto con gli adulti che diventano figure intermedie e non più di "controllo"; l'appiattimento delle relazioni asimmetriche e il favoreggiamento della partecipazione da parte di tutti ecc. Questo approccio punta a

[16] Il progetto fu proposto a 20 Provincie Italiane nell'anno accademico 1999/2000 http://www.ilcaleidoscopio.com/content/templates/articoli.asp?articleid=211&zoneid=59

coinvolgere tutti gli attori coinvolti nell'apprendimento, livellando i ruoli dei formatori e ricettori della formazione, favorendo una comunicazione non unidirezionale, ma, circolare.

L'educazione tra pari è, dunque, *«un intervento che mette in moto un processo di comunicazione globale, caratterizzato da un'esperienza profonda ed intensa e da un forte atteggiamento di ricerca di autenticità e di sintonia tra i soggetti coinvolti. Questa pratica va oltre la consueta pratica educativa e diviene una vera e propria occasione per il singolo soggetto, il gruppo dei pari o la classe scolastica, per discutere liberamente e sviluppare momenti intensi»* (Panzavolta 2004).

Nel progetto Hope, il concetto di parità viene ripreso innanzitutto tra persone che hanno trascorsi di vita in strada e che, quindi, hanno vissuto un'esperienza molto simile. Per questo motivo il rapporto viene considerato paritario tra Hope che gestiscono i dormitori e ospiti degli stessi. Ma tale metodo di lavoro si espande anche al rapporto con operatori e assistenti sociali, accorciando la distanza che solitamente sussiste nella relazione professionista/utente. Tale tema sarà approfondito nei seguenti paragrafi. Prima, per comprendere questo fenomeno, farò un salto indietro per ricercare le radici all'interno del Centro di Salute Mentale di Trento, per arrivare alla sua nascita nei servizi sociali, processi descrittimi direttamente dalle persone che hanno vissuto in prima persona l'esperienza.

3.2.1. Un terreno fertile: il Fareassieme nel Centro di Salute Mentale

«Il Fareassieme è un curare plurale, dove certo ci sono medici e infermieri, ma dove ci sono anche il sapere e le risorse del "matto" e dei suoi familiari, ci sono i cittadini e gli studenti, i vicini di casa e i compagni di lavoro. Un puzzle di relazioni paritarie che fa intravedere un welfare ricco delle prestazioni necessarie, ma soprattutto più ricco di relazioni.» (De Stefani 2012, p.9)

Nel 1978, grazie alla legge 180 chiamata anche legge Basaglia grazie al suo promotore, Franco Basaglia, chiudevano i manicomi in tutta Italia e si cominciavano a seminare le basi di nuovi cammini per le persone affette da malattie mentali. Nasce, così, la psichiatria italiana di comunità che si basava principalmente su tre principi:

1. L'inclusione sociale: ovvero che la persona con malattia mentale venisse curata e seguita il più vicino possibile al luogo della sua vita quotidiana.
2. L'integrazione di tutti gli interventi divenuto il Dipartimento di salute mentale.
3. La continuità della presa in carico: ovvero avere un costante punto di riferimento per utenti e familiari.

I manicomi spalancarono le porte e le regioni si ritrovarono nell'opportunità di poter inventare qualcosa di nuovo e innovativo per le persone con disturbi mentali, anche se non risultò facile abbattere e superare anni di stereotipi o modalità brute per arginare il problema. Fu così che un approccio innovativo chiamato Fareassieme cominciò a mettere radici a Trento, nel 1999, grazie a coloro che vennero chiamati *«un gruppetto di appassionati» (De Stefani 2012, p. 12)* nel libro di Renzo De Stefani, primario del Centro di Salute Mentale di Trento e promotore del movimento. Tale modo di operare nacque dall'idea che tutti, dagli operatori agli utenti, portano con se un bagaglio di esperienza, chi derivante dai propri studi e chi dalle proprie esperienze di vita (o anche un miscuglio delle due) e che tale sapere poteva essere messo in campo per il benessere delle persone. Così cominciarono varie sperimentazioni partendo da gruppi, idee, attività, collaborando con le associazioni di auto mutuo aiuto come AMA e La Panchina, dove cominciarono a lavorare insieme operatori, familiari e utenti. Nascono gli UFE (utenti-familiari-esperti): una rivoluzione, poter pensare che persone con disagio mentale, dopo un percorso di cura, potessero aiutare coloro che stanno seguendo lo stesso cammino, e non solo, anche i familiari vengono coinvolti. Coloro che hanno vissuto la sofferenza, sanno maggiormente avvicinarsi a coloro che stanno vivendo la crisi. Nel 2012 erano più di 1000 (in un bacino di utenza di 150.000) gli UFE che collaboravano nei servizi di salute mentale, affiancando, e non sostituendo, gli operatori. Le parole chiave del Fareassieme sono fiducia e relazione: dare fiducia a coloro che hanno sofferto, dar loro importanza, perché si possa creare, insieme, una rete di relazioni che sostenga e accompagni le vite fragili lungo il loro percorso nella società.

È in questo clima di sperimentazioni, dal quale è impossibile non farsi influenzare, che cominciano a germogliare alcuni semi anche all'interno dell'Area Inclusione Sociale per persone senza dimora e, sulla scia dei pionieri del CSM, si comincia a formare un percorso di Fareassieme con persone adulte in situazione di grave marginalità.

3.2.2. Progetti "fuori dall'ordinario" nel sociale… Fareassieme con gli Hope

Il progetto Fareassieme all'interno dei servizi sociali, comincia a prender forma all'incirca nel 2011 sulla spinta di quelli che possiamo considerare due movimenti molto influenti: il primo, quello già citato, del Fareassieme nato all'interno del Centro di Salute Mentale di Trento, e un secondo movimento era quello richiesto da operatori e assistenti sociali. Da tempo, ormai, si percepiva un senso di immobilità all'interno delle attività sociali, come se il lavoro prodotto ristagnasse tra le varie problematiche e non riuscisse ad uscirne: *«I nostri servizi non valorizzano sufficientemente le risorse delle persone, ma viceversa producono omologazione assistenziale»* aveva dichiarato Nicola Pedergnana, Capo Ufficio dei Poli Sociali, all'interno di un articolo scritto per Animazione Sociale (Andrighettoni *et al* 2014, p.52). Sempre in questo pezzo si parla di come le organizzazioni non riescano a produrre il cambiamento, fondamentalmente, perché non lo si crede possibile: *«…dovremmo credere che il cambiamento è sempre possibile e che noi non ci crediamo abbastanza. O, quantomeno, diciamo di crederci, ma in realtà, alla prova dei fatti non attiviamo le conseguenti azioni possibili e necessarie in questa direzione»* (Andrighettoni *et al* 2014, p.52).

Da tutto ciò nasce, in maniera molto spontanea, l'esigenza di coinvolgere coloro che vengono chiamati "utenti" all'interno dei servizi. Fare insieme, quindi, a tutte quelle persone, che per un motivo o per l'altro, vivono i servizi sociali. Per rendere questo processo più comprensibile e per aiutare la sua concretizzazione nelle azioni, si decise di dargli un nome (Il Fareassieme nel sociale per l'appunto) e di dotarlo di alcune linee guida o principi che potessero aiutare l'ideazione e realizzazione di progetti. Lo si potrebbe definire quasi come una filosofia da seguire, o meglio, da vivere, per progettare nuovi percorsi di welfare, dove l'incontro tra utente e professionista assume un valore di potenza generativa. Dalle slide utilizzate dal gruppo di operatori per presentare il progetto del FA, riprendo i principi guida:

- Credere che tutti posseggano un sapere
- Credere nel valore della responsabilità personale
- Credere nelle risorse di ciascuno
- Valorizzare i diversi punti di vista
- Costruire capitale sociale

Gli ambiti in cui si può sperimentare questo metodo di lavoro, sono molteplici: dal campo del *policy-making,* dalla gestione di progetti e attività all'interno del servizio, alla collaborazione in interventi specifici promossi dai servizi sociali, sia che essi siano rivolti a singole persone o alla comunità. Questo approccio punta anche a rafforzare la cittadinanza sociale costruendo capitale sociale e cercando di ridurre, così, il rischio di de-responsabilizzazione delle persone nei confronti del bene pubblico. Si tratta di esercitare forme di democrazia partecipata coinvolgendo anche coloro che vivono nei confini più nascosti della società.

La partecipazione attiva di quei stessi soggetti che richiedono il soddisfacimento di un bisogno cambia la percezione dell'utente stesso: non più una persona problematica, ma una persona con un problema, con delle risorse e capacità. Solo da questo semplice concetto, la reazione a catena avviene spontanea: il cambiamento non si può fermare e coinvolge anche il modo di lavorare di operatori e assistenti sociali. La logica di prestazione dei servizi in maniera rigida e controllata non si adegua più a questa visuale, l'assistente sociale è invitato a rivalutare il suo lavoro, a scavalcare il tavolo/barriera che li divide dagli utenti e vivere l'incontro con essi. Richiede di dare e saper ricevere fiducia, di sconfinare, anche solo di poco, dalle barriere del proprio ruolo e porsi alla pari tra operatori e utenti. Ovviamente le differenze rimangono, implicite e necessarie allo svolgimento di mansioni diverse all'interno del percorso di una persona, ma ciò che cambia è l'approccio e il modo di pensare.

Un paragone che trovo particolarmente calzante è quello utilizzato da Elisa Larcher nel suo articolo all'interno dell'inserto per Animazione Sociale (Andrighettoni *et al* 2014, p.63) con la poesia *L'inviato* di Stefano Benni (1991):

"Visitai paesi lontani
per trovare la rabbia
ma fui sempre
un ricco tra i poveri
e tornavo a parlarne
un po' abbronzato.
Fui abbastanza sincero
e mai troppo bugiardo
ma il coraggio,
quello vero

non lo trovai mai.
Ora dirigo
un prestigioso giornale
i miei amici dicono
che non ho più amici
ma ho una grande collezione
di cappelli esotici
di liquori forti
di foto di morti."

L'assistente sociale, con questa poesia, voleva sollecitare il bisogno di trovare quel coraggio che l'Inviato non trovò per smettere di essere un ricco tra i poveri. Così anche nel Fareassieme l'invito è quello di togliersi la maschera per cercare di vivere l'autenticità dell'incontro e della relazione con le persone fragili. *«Diventare abitanti di quei Paesi Lontani. E sentire che la crisi comincia a insinuarsi tra le nostre crepe. Dare spazio al cambiamento può essere una bella opportunità professionale e umana»* (Andrighettoni *et al* 2014, p.65).
Gli operatori sociali hanno cominciato a credere veramente nel cambiamento ed esso è avvenuto ed è in continuo movimento.

Fu così che da *«piccole sperimentazioni che ne generano altre»* (Andrighettoni *et al* 2014, p.39) cominciò a delinearsi l'idea di un nuovo progetto che richiedeva la partecipazione delle persone senza dimora all'interno dei vari servizi. Prende forma il cuore del Fareassieme nel sociale: il progetto Hope, come la speranza che le persone ripongono in se stessi e negli operatori sociali per uscire da condizioni di forte marginalità.

3.2.3. Idee che generano nuove idee: esperimenti di partenza

> «Secondo me l'inizio era nelle nostre teste. È stato frutto di piccole esperienze personali in cui ognuno di noi ha sperimentato e ha visto che […] non c'era differenza e che alcune persone sapevano far delle cose e ci siamo sempre fidati. Abbiamo avuto anche paura, ma ci siamo fidati […]. Per fare questo progetto c'è un requisito necessario: essere scombinati.» (Responsabile 4)

Le prime esperienze del progetto Fareassieme nascono nel 2011. Uno dei primi passi che smosse le acque fu l'idea lanciata da una tirocinante di creare un percorso di sensibilizzazione sulla persona senza dimora nelle scuole. Questa idea era stata accolta positivamente dal servizio, ma l'intuizione principale fu: come può una stagista raccontare esperienze che non ha vissuto? Da qui parte l'idea di affiancare al suo operato anche alcuni *Homeless* disponibili a voler raccontare la loro esperienza. Non solo, una volta trovati due volontari disponibili, si creò un tavolo di lavoro dove le persone senza dimora furono coinvolte a 360°, dalle decisioni, organizzazione e presenza nelle scuole. Questi primi passi di coinvolgimento degli utenti cominciarono a mostrare la possibilità di creare progetti differenti. Nel frattempo, nel febbraio 2012, una forte ondata di freddo spinse i servizi ad aprire un ulteriore dormitorio per persone senza casa. In pochi giorni si riuscì ad allestire una ex deposito bagagli presso la stazione dei treni, in una alloggio che potesse ospitare 22 persone. Questa apertura si trasformò nella possibilità di sperimentare un'altra idea. Si decise di dare in mano la gestione del dormitorio (che sarebbe rimasto aperto per un quindicina di giorni) a due persone senza dimora che avevano partecipato anche al progetto di sensibilizzazione: Orlando e Vittorio, i quali hanno gestito l'apertura, l'accoglienza delle persone e garantito la presenza notturna. Tra qualche timore e incertezza, il progetto andò molto bene: *«più che un dormitorio sembra di essere in un rifugio di montagna. Le persone si conoscono e riconoscono, accettano le regole che vengono portate con fermezza, ma soprattutto, umanità, l'umanità di chi ha provato cosa significa dormire per strada e passare lunghe giornate di freddo»* (Andrighettoni *et al* 2014, p. 41). Non furono lasciati soli, però, nella gestione, la partecipazione funziona quando condivisa e in molti passavano per dare un aiuto, dagli operatori agli assistenti sociali.

> **Assistente sociale 1**: Noi andavamo lì la sera, ma facevamo i turni perché ci piaceva! Anche la segretaria andava lì a far volontariato […] sembravamo un po' degli invasati a quel tempo!

Dopo questa esperienza il sentimento di non voler lasciare che tutto si concluda è molto forte, nasce così un periodo di sentito entusiasmo, dove operatori e senza dimora si siedono allo stesso tavolo per discutere, trovare idee, confrontarsi. Cercando di strutturare il percorso nasce il primo Coordinamento del Faressieme e viene creato il Gruppo di avvicinamento, dove partecipano persone senza dimora portando le loro richieste, punti di vista, anche lamentele. Il gruppo cominciò così a conoscersi e consolidarsi. Vennero lanciate due proposte: il Tavolo qualità dove partecipavano

operatori, persone senza dimora e coloro che cominciarono ad essere chiamati utenti esperti (che poi diverranno Hope) che avevano il compito di mediare tra le richieste e aspettative degli uni e risposte degli altri.

> **Operatore 1:** Siamo passati dal chiamarli UFE a Utenti Esperti perché Orlando ci diceva: "se avessimo i familiari, ma non ci sono".

L'altra idea fu il Questionario di valutazione: sempre con l'aiuto degli utenti esperti sottoposero coloro che frequentavano i servizi dell'Area Inclusione ad un questionario per valutare i servizi e dare suggerimenti.[17] Cominciarono anche i primi accompagnamenti sociali, dove un utente esperto affiancava altre persone senza dimora nel rapporto con l'assistente sociale, nello sbrigare alcune faccende personali come andare alla posta, fare una visita medica, impegni a cui non sempre un *social worker* riesce a seguire. Si cercarono fondi con cui poter ripagare in piccola parte il lavoro prezioso che stava svolgendo questo gruppo di persone, che impiegava il proprio tempo per supportare i servizi. Allo stesso tempo nasce l'associazione Nuovamente dall'unione di cittadini e utenti esperti, con la finalità di proseguire con il progetto di sensibilizzazione nelle scuole. Il gruppetto si allarga e solidifica e si cominciò a intravedere la possibilità di creare qualcosa di sempre più stabile e definito. Fu così che si cercò l'accompagnamento di un partner nel privato sociale ed entrò a far parte del viaggio anche Villa Sant'Ignazio. Al gruppo di utenti esperti si aggiunse un operatore dell'associazione del Terzo Settore e si cominciò a riflettere sul nome. Utenti esperti richiamava troppo il CSM e per quanto l'esperienza nasca dal loro seminare, è comunque un progetto che prende una strada indipendente. *«Viene Hope, abbreviazione di Homeless Peer ma anche speranza, speranza di cambiamento per sé, per gli altri, speranza di un modo nuovo di essere cittadini, di creare relazioni forti, relazioni di vicinanza e affetto in cui le fragilità possano stare senza paura»* (Andrighettoni *et al* 2014, p. 43). Con un piccolo finanziamento prendono il via le domeniche a Villa Sant'Ignazio, dove gli Hope offrivano un pranzo a persone senza dimora che non trovavano dove mangiare, essendo la mensa chiusa di domenica. Inoltre partì anche la prima sperimentazione in un piccolo dormitorio gestito dai Frati Cappuccini. Inizialmente il loro ruolo era solo di affiancamento, ma quando questa sperimentazione finì rimase il forte desiderio di andare avanti. Furono trovati i finanziamenti per pochi

[17] Intervistai sia uno degli Hope che somministrò il test, sia un assistente sociale presente in quel periodo, ed è curioso come il primo mi abbia riportato che i risultati furono piuttosto negativi nei confronti dei servizi, mentre il secondo ha un ricordo molto positivo.

mesi per poter continuare con la gestione della struttura e si cominciò a ragionare sulle modalità e obiettivi.

> **Operatore 1:** Facevamo gli incontri […] e dicevamo: "ok abbiamo questi soldi, questa opportunità, cosa facciamo?" Abbiamo fatto cinque, sei incontri partendo un po' dall'idea che voi [gli Hope] avete l'esperienza di aver dormito fuori, a Trento, in giro per tutta Italia, case abbandonate… […] Abbiamo deciso tutti insieme durante questi incontri, sulle regole, indicazioni… sul dare lo shampoo oppure no… regolamento non regolamento... E su chi usa alcol, come ci si comporta…
>
> **Assistente Sociale 1:** Tutti abbiamo lavorato per sistemare Casa Orlando […] le stanze non avevano porte, né armadi o comodini, le finestre erano chiuse, avevano messo tutti i lucchetti, non c'erano docce… Noi abbiamo ridotto da 25 posti a 16 e abbiamo recuperato gli armadi!
>
> **Operatore 1:** Abbiamo messo i comodini, le porte, pochi posti, abbiamo tolto la scrivania, abbiamo messo i tavolini abbiamo messo la tv, la sala e siamo passati a chiamarla Casa Orlando, anche se non è del tutto una casa, ma l'idea è quella di stare come in una casa, come in famiglia e poi Orlando perché per tutti sembrava... tutti lo hanno detto[18]

L'intera gestione della casa viene condivisa tra operatori e Hope. Emergono così i principali disagi che essi hanno provato nel vivere nei dormitori, cosa migliorerebbero, cosa andrebbe tolto o aggiunto, cresce la voglia di casa, anche se di casa vera e propria non si tratta, ma il desiderio è quello che si possa avvicinare quanto più possibile. Ecco perché si decise di ridurre i posti per migliorare la vivibilità degli spazi, aggiungere armadi e comodini in modo che ognuno possa riporre le proprie cose, dare la possibilità di avere degli spazi di condivisione e convivialità. Dai loro incontri sorse anche l'esigenza di non impostare un regolamento fisso, soprattutto nei riguardi di certi temi come l'abuso di sostanze o alcol. Si decise di togliere il regolamento e di mettere delle "indicazioni" per supportare il da farsi valutando caso per caso.

Tra alti e bassi il progetto continua, si aggiunge alla gestione di Casa Orlando anche la mediazione in biblioteca. Infatti la Biblioteca di Via Roma è spesso frequentata da persone senza dimora in cerca di un riparo durante il giorno e che spesso utilizzano i servizi della struttura per le proprie esigenze (lavarsi, tagliarsi la barba…). L'inserimento di una guardia non aveva aiutato a stemprare la situazione, soprattutto dalle continue lamentele

[18] Orlando era venuto a mancare qualche tempo prima per una malattia

dei fruitori della biblioteca, così si pensò di proporre gli Hope come mediatori. Il loro compito è quello di avvicinarsi alle persone in difficoltà cercando di indirizzarle verso strutture apposite per le loro esigenze. La sperimentazione ebbe, e continua ad avere, molto successo e gli stessi bibliotecari sottolineano l'importanza della loro presenza.

A novembre 2013 nasce un figlio (come mi dissero in un'intervista). Al progetto si aggiunge un altro partner del privato sociale: Fondazione Comunità Solidale. Con il loro supporto venne aperto un altro dormitorio/casa sullo stile di Casa Orlando: Casa Briamasco (ora Casa Giuseppe).

> **Responsabile 1:** Una cosa che ci ha spinto in questa direzione è il percorso che nelle nostre realtà si sta un po' portando avanti sul discorso della partecipazione. Quindi: quale forma di partecipazione alle persone che vengono ai nostri servizi, quale possibilità ci può essere, sotto quale forma? E tutti questi punti di domanda che c'erano ci hanno portato a dire: "bene è un'esperienza, proviamoci!" Proviamo a vedere se questa forma di partecipazione è un ambito che può contribuire al pensiero che stiamo facendo in generale sulla partecipazione

> **Responsabile 2:** E da lì poi fondamentalmente parte una slavina positiva, nel senso che è proprio la pallina di neve che rotolando diventa sempre più grande per cui si inizia a lavorare molto di più con il gruppo, con un gruppo che piano piano si identifica meglio: i senza dimora, o gli ex senza dimora, o comunque persone in situazioni di bisogno che circolano dall'Area Inclusione e che dimostrano magari più sensibilità rispetto al prendersi cura dei propri problemi ma anche del problema dei servizi in generale.

Attualmente, dunque, le attività svolte dagli Hope sono le seguenti: la gestione di Casa Orlando e Casa Briamasco (Giuseppe), l'attività di mediazione in Biblioteca, presso lo Sportello unico per l'accoglienza e ogni martedì presso l'Area Inclusione Sociale durante i momenti di recapito. In questi anni di attività il numero degli Hope si è mantenuto intorno alla decina o poco più, con entrate ed uscite di persone. Essi sono attualmente pagati da un contratto collettivo nazionale di lavoro in parte da Villa Sant'Ignazio e in parte da Fondazione Comunità Solidale, entrambi finanziati dalla Provincia di Trento secondo la legge 35/83.

3.3. Il *Problem Setting*: incorniciare e comprendere il contesto

La grande sfida è riuscire a coinvolgere in attività di cittadinanza attiva, persone che spesso vengono considerate ai margini della cittadinanza, o non – cittadini. Nel secondo capitolo di questo elaborato è già stato trattato come sia difficile riuscire a dare una definizione univoca di persona senza dimora: si passa da una visione romantica del *clochard* che rifiuta la vita in società, all'immagine di *homeless* come delinquente con problemi di alcol e/o droga. La realtà è spesso un'altra, come ci spiega Francesca Zuccari nel suo libro *Senza dimora: un popolo di invisibili* (2007 p.14) *«Dietro la definizione di persone senza dimora si possono scorgere tante diverse tipologie di disagio, tanto da dover affermare che in qualche modo questo fenomeno è la cartina di tornasole di tutte le forme di esclusione sociale: si incontrano nelle strade persone di tutte le età, di diversa condizione sociale, con problemi personali di vario tipo, spesso sovrapposti al problema comune della mancanza di alloggio e di qualsiasi forma di sostentamento».* Conoscere gli Hope mi ha permesso di comprendere come la condizione di senza dimora sia estremamente variegata e che, alle volte, può essere limitante cercare di racchiudere il vissuto di queste persone in un'unica definizione.

Scopo di questo paragrafo è cercare di configurare e definire gli attori e il loro operato all'interno del progetto Fareassieme, descrivere chi sono gli Hope e quali sono le loro azioni concrete, con chi lavorano e quali le dinamiche di *governance* degli enti che supportano tale innovazione.

3.3.1. Una storia "leggera". Chi è l'Hope?

In *Autobiografie della leggera* (1961), Danilo Montaldi, racconta storie ai margini della Leggera, termine gergale con il quale si indicava *«un mondo ai margini della legalità e della produttività, ma incapace di azioni violente e di veri crimini.»*[19] Oggi la Leggera è un ambiente molto diverso da quella dell'Italia degli anni '70, come già descritto, la metamorfosi innescatasi in questi anni nel Paese ha modificato profondamente anche le cause delle persone che oggi abitano i confini delle nostre città, coloro che comunemente vengono chiamati: senza dimora, invisibili, senza tetto, barboni, clochard. Durante gli

[19] Descrizione de La leggera raccolta in quarta di copertina del libro di Danilo Montaldi, edizione Bompiani del 2012

incontri nelle scuole superiori di Trento, l'Associazione Nuovamente pone questa domanda alle classi di giovani che partecipano agli incontri con utenti e operatori. Su una lavagna vengono poi riportate le varie risposte dei ragazzi e delle ragazze:

Dopo l'iniziale e di solito partecipata discussione su chi sia o meno la persona senza dimora, ai ragazzi viene mostrato un video che raccoglie delle testimonianze di alcune delle persone che hanno avuto, o hanno tutt'ora esperienza di vita in strada. Le storie raccontano di realtà che alle volte si avvicinano agli stereotipi comuni, ma che più spesso si allontanano, lasciando gli studenti (e la sottoscritta) senza parole. Vite di persone di aspetto curato, dignitose, con volti sorridenti o severi; persone che passano la giornata in biblioteca leggendo libri e giornali, per non dover stare in strada.

Alla fine della visione, il Presidente dell'associazione si presenta e fa conoscere il progetto Nuovamente, solo a conclusione dice ai ragazzi si essere stato lui stesso una persona senza dimora. Lo stupore e l'interesse che solitamente si crea sembra spingere i giovani ad ulteriori riflessioni sull'argomento e confermano l'efficacia delle testimonianze dirette. Così, senza la pretesa di elencare chi possa essere la persona senza dimora, ma con l'intento di far comprendere chi si celi dietro l'Hope, saranno le loro storie a parlare per me.

La prima domanda, che voleva fungere anche da rompi ghiaccio, che ponevo alle persone (in particolare agli Hope) durante le mie interviste era, infatti, sulla loro storia, sempre nel rispetto di ciò che erano desiderosi di raccontare. Dopo aver chiesto il permesso di registrare facevo qualche battuta, per cercar di far dimenticare la presenza del registratore, spesso scomoda e inibitoria. Dopodiché, in punta di piedi, chiedevo se avessero voglia di raccontarmi in breve la strada che li aveva portati fino al progetto degli Hope.

Hope 1[20]: Nel 2012 ho finito con el lavoro, dove lavoravo ha chiuso, ero con el porfido![21] El paron[22] l'era andà in Argentina e mi avevano chiesto di andare con lui, ma me lo avevano sconsigliato! Non l'era proprio en stinco de santo![23] Comunque, chiuso il rapporto di lavoro provo da n'altra parte, però è stato il settore più colpito dalla crisi per gli operai, non tanto i paroni, che i miliardi li han fatti! […] Ho provato di qua e di là ma ghe l'età de mezo! A 55 anni non è che trovi lavoro. Ho dovuto lasciare l'appartamento perché non potevo più pagar l'affitto! Praticamente mi son trovato, da en momento all'altro… se l'avese pensà prima, dopo anca ho fat sbagli, però come fetu a saverlo prima? Insomma, me son catà fuori![24]

Hope 2: Sono in Italia dal 1990… con passaporto regolare, sono rimasto tre anni poi sono andato a Cagliari in Sardegna. […] ho lavorato in alberghi e sono finito in Folgaria, così ho conosciuto Trento. Poi sono rimasto senza lavoro e sono andato alla Bonomelli, poi ho trovato lavoro nella pubblicità e sono uscito, ma poi di nuovo ho perso lavoro, sono tornato in Tunisia per 20 giorni dopo 7 anni che non tornavo!
Io sono venuto per migliorare la vita mia, dopo che è morto mio padre, però è peggiorata la vita mia non migliorata, è la verità.

Hope 3: Sono entrato [nel gruppo degli Hope] perché all'inizio ero a Casa Orlando, ero stato messo la dalla mia Assistente Sociale, mi son trovato bene! Una cosa che mi è piaciuta è che la prima sera mi hanno fatto il letto, c'era un Hope che mi ha fatto il letto e mi rimarrà impresso per tutta la vita, un po' come la mamma! E da la cominci a fare conoscenza, amicizie…

[20] Le interviste ad Hope 1 sono tutte in dialetto trentino, per mantenere l'autenticità soprattutto di alcune espressioni ho cercato di tradurlo il più fedelmente possibile, lasciando però alcune parti originali.
[21] Settore prolifero del Trentino soprattutto negli anni '70, con l'avvento della crisi fu uno dei primi settori a licenziare operai
[22] Il datore di lavoro
[23] Espressione dialettale per riferirsi a persone non del tutto raccomandabili
[24] Se l'avessi pensato prima, e poi anche sbagli fatti, però come fai a saperlo prima? Insomma, mi son ritrovato fuori (in strada)

Hope 1: Ti cade il mondo addosso! Ho sempre lavorato, abituato a lavorare, andar alla Bonomelli… […] Parlando con una persona mi ha detto di provare [ad andare al dormitorio], allora sono andato lì alle sette e son sta fortunà perchè c'era posto per 20 giorni. El terzo giorno, hanno visto loro [gli operatori] che ero perso! Tanti sono abituati, magari è la terza volta che vanno lì, io non ero malmesso, ma ero perso! Pensavo a tutti gli anni che avevo passato prima e a come che ero messo, pensavo di farcela e invece…

Hope 3: Essere sulla strada è brutto perché pian piano ti spogli di tutto quello che hai e alla fine sei una persone che è nuda e ti vergogni, non di te stesso, ma che non hai niente: vedi una persona che magari mangia il gelato e tu non lo puoi avere; una persona che va al bar e fa la sua consumazione e tu passi e non lo puoi avere… non senti niente, senti il vuoto! Ti sei spogliato di quello che avevi, anche le cose che per te sono importanti ti tocca darle perché o paghi l'affitto o ti buttano fuori di casa!

Hope 4: Sono il primo figlio di 4 fratelli e mio padre è morto presto, sono rimasto con la madre, ma la famiglia ci ha abbandonato nessuno si occupava di noi, mia madre vendeva la verdura al mercato ma ad un certo punto non ce la faceva più, dovevamo mangiare! Ho dovuto prendermi la responsabilità presto, a 15 anni ho smesso di studiare e ho cominciato a lavorare.
Mi sono fatto alcuni amici nigeriani venuti in Camerun per lavorare […] e mi hanno convinto che se fossi andato in Libia avrei guadagnato bene… c'era lavoro, si sta bene!
Uno era appena tornato e conosceva la strada e ci ha convinto e siamo andati! Partendo per la Libia era la prima volta che uscivo dal Camerun, due settimane di viaggio nel deserto su un pick-up e siamo arrivato in Libia e per fortuna ho incontrato altri amici che parlavano l'arabo, erano la da molto tempo e sapevano come muoversi allora hanno cominciato a farmi vedere come trovare lavoro, mi hanno presentato ad un signore libico e il signore mi ha dato la casa, tutto, in due tre giorni, abbiamo firmato un contratto che mi trova lavoro però prende la metà del mio stipendio, ma non avevo scelta!
Ho lavorato quasi una anno prima che i bombardamenti cominciassero ad arrivare in Libia, anche vicino a dove lavoravamo è caduta e ha fatto tremare tutto, si sono rotti anche i vetri e il datore di lavoro ha deciso di chiudere.
Ha detto: "aspettiamo che finisca", ma in agosto ancora non era finita e verso il 5 agosto ci ha preso e ci hanno portati davanti… era come un porto, era notte, e subito ha trovato una barca che partiva, ha fatto un colpo di pistola in aria e ha fatto salire sulla barca me e un amico: era piena! Tre giorni di mare, quando siamo partiti pensavo che stavo andando verso il Marocco, nessuno mi ha detto niente! Non è che sono salito sulla barca, mi hanno fatto

salire! Dopo tre giorni siamo arrivati in Italia, io pensavo di essere in Tunisia e quando ho visto la bandiera a Lampedusa ho capito. Tre giorni di mare senza mangiare e bere niente!"

Intervistatrice: Non avevi paura?

Hope 4: Tutti avevamo paura, quando siamo arrivati poi ci hanno preso le impronte e ci hanno dato delle carte: ho ancora il mio a casa! Poi ci hanno suddivisi: alcuni sono rimasti la, altri in Lombardia, io a Trento!

Io non avevo mai immaginato di andare in Italia, forse alcuni preparano il viaggio, ma io no! O è stato il destino, o non so cosa mi ha portato fino a qua!

Hope 1: La zente[25] fa presto a giudicare, non sanno cosa c'è dietro alle storie e sembra che la colpa sia solo tua! Invece rendendo pubblica la storia capiscono che alle volte succede senza nemmeno accorgersi, basta un lutto, basta davvero poco perché cada tutto

Le quattro storie da me riportate vengono da quattro angoli di mondo diversi (Il Trentino, Sud Italia, Camerun e Tunisia), trovatisi, per casi fortuiti o meno, a Trento. Storie da raccontare ce ne sarebbero molte, storie di dolore che con il tempo si trasformeranno in resilienza.

3.3.2. Chi ben comincia… si siede attorno ad un tavolo. Entrare a far parte del progetto

Nota di campo 09.09.2015, riunione Hope

Non ho visto chi, anche se credo di saperlo, ma qualcuno porta spesso delle caramelle e le lascia sul tavolo […]. Io porto una torta, fatta con pochi ingredienti e senza bilancia! Accolta... Hope 3 mi fa il pelo e contro pelo sulla ricetta! Lo sapevo, ho messo troppo zucchero. Operatore 1 decide di spostarsi per non sedersi sempre negli stessi posti. Mentre ci versiamo il tè e assaggiamo la torta, la riunione comincia. Operatore 1: "ci sono delle persone che ci fanno innervosire, come reagite? …"

All'interno dell'Area Inclusione Sociale, dietro alla sala "bar" con le macchinette del caffè, si trova la sala Hope. Una stanza abbastanza grande, ma non dispersiva, con una grande tavola in legno che ne riempie lo spazio. Le mura non sono spoglie, ma rivestite di cartelloni con varie scritte e colori, ognuno di quei cartelloni riporta in sunto pezzi di

[25] La gente

riunioni, decisioni importanti, indicazioni di comportamento, frasi significative… tutto ciò di cui, operatori ed Hope, hanno bisogno come promemoria durante i loro incontri. È così che una piccola, ma significativa parte delle attività degli Hope si svolge seduti attorno a quel tavolo, spesso con una tazza di tè o un dolce per invogliare i pensieri ad uscire fluidi, senza eccessivi imbarazzi. L'importante è comunicare, come in ogni buona relazione. Per molti, sedere attorno a quel tavolo, è l'inizio della relazione con gli Hope e con tutte le persone che fanno parte a quel progetto, come lo è stato per me, quando seduta tra loro mi presentai per la prima volta, o come quando ad alcuni di loro chiesi di raccontarmi come erano giunti fino al gruppo (e, quindi, a quel tavolo).

Hope1: [dopo aver perso il lavoro ed essersi ritrovato al dormitorio di Trento]

El primo lavoro l'è sta la vendemmia… son stati i primi soldi che ho visto! E da lì son partito, son andato a far domanda a Villa e al Sentiero e sono sta preso in entrambi! E allora son andato a Villa e son stato su due anni e mezzo... e mi son sempre dato da far! […] e da lì el primo lavoro è stato Piazza Dante e Dintorni, 3 ore a settimana per n'anno secco! Giardinier… a sistemare Piazza Dante, la Portela e così via… ci son tanti che dicono "no per 3 ore non vado!" ma capisci… l'è na prova! Ti fai conoscere e intanto te ghe qualcosa!

E poi, nel 2013, Villa aveva preso in mano Casa Orlando e da lì ho cominciato a far volontariato la...per vedere com'era, ogni tanto mi fermavo a dormire... l'ho fatto per due, tre mesi... dopo ha chiuso e riaperto con la gestione che c'è tuttora e un operatore ha proposto me! Dà la son partito e son ancor qua... ho avuto la possibilità di guadagnar qualcosa, son partito da zero e adesso no ho sti gran soldi, ma qualcosa ho messo via! Posso muovermi, ecco, me pago el me affitto e go pasión! Lo faccio anche per i soldi, ma anche perché go pasión... me piasaria[26] qualcosa nel sociale visto l'esperienza che ho fatto! Ho anche pazienza, ci vuole pazienza per sto lavoro qua perché a volte ti sfiancano, ghe n'è sempre una! [Ride]

Dall'intervista a **Hope 4**:

Intervistatrice: e tu? Sei anche accogliente[27]?

Hope 4: eh sì... è così che facciamo per integrarci! [Ride]

Intervistatrice: tu c'eri all'inizio degli Hope?

[26] Piacerebbe
[27] Riferimento ad un altro progetto di co-abitazione sempre promosso dai servizi sociali

Hope 4: no era già partito (il progetto), in quel momento pensavo di andarmene in Francia perché rimanere qui a non sapere dove rimanere, dove dormire... colpo di fortuna è arrivato questo corso organizzato dal CSM e Comune e così sono venuto a conoscenza degli Hope! Era suddiviso in due parti: teoria e pratica. Dopo la teoria avevamo la possibilità di scegliere se fare il tirocinio con il Comune o con il CSM: io avevo scelto il Comune! Perché avevo valutato che stava finendo il mio percorso e una volta finito dove dovevo andare? Sono andato a vedere come funzionavano i dormitori! In Africa non esistono, così sono finito a Casa Orlando! Aveva appena aperto ed era la mia prima volta, non sapevo cos'era, abbiamo cominciato lì, ad affiancare gli operatori che erano i frati, la Croce Rossa, gli alpini... noi eravamo lì solo per affiancare, aprire la porta... per tutto il periodo invernale. Lì abbiamo conosciuto M. (operatore) che era il nostro coordinatore.

Poi il dormitorio ha chiuso e siamo tornati al punto di partenza così abbiamo chiesto al Comune e abbiamo riaperto e prima di riaprire ci siamo ritrovati più volte attorno al tavolo per discutere su come dovevamo lavorare perché noi non abbiamo fatto scuole per fare questo: riapriamo ma non lavoriamo come operatori! Il primo nome che ci siamo dati era utenti esperti perché anche noi avevamo vissuto quell'esperienza di star fuori! Così abbiamo riaperto e mano a mano che andava avanti trovavamo il modo di risolvere i problemi: è così che siamo arrivati fino a qua! All'inizio non c'era casa Briamasco è arrivata nel novembre 2013... il 18 novembre!

Per comprendere meglio le dinamiche: non sono solo gli assistenti sociali a proporre coloro che potrebbero diventare Hope (a seconda degli utenti che hanno in cura o che arrivano per le prime volte a recapito), ma sono loro stessi che, spesso, suggeriscono persone che, secondo il loro giudizio, potrebbero sperimentare questo percorso. Le proposte vengono discusse insieme al gruppo e si sceglie se avviare un affiancamento della persona ad uno degli Hope, perché possa comprendere di cosa si tratta. Non è un progetto che necessariamente si adegua alle esigenze di tutti o, alle volte, per alcuni non è semplicemente il momento adatto. Allo stesso tempo anche le persone proposte, dagli assistenti sociali, per poter passare un periodo nelle case, devono passare prima per una commissione dove presenziano degli Hope, due operatori e un assistente sociale. All'interno dell'Area Inclusione si è deciso di coinvolgere il più possibile i vari assistenti sociali nel progetto: c'è chi rappresenta il Comune alle riunioni, chi partecipa alle commissioni, chi ha concorso alla nascita degli Hope e tutti vengono coinvolti il più possibile nel metodo di lavoro del Fareassieme.

Assistente Sociale 2: Io sono entrata a farne parte un anno e mezzo fa circa, era l'autunno del 2014 in un momento in cui, come servizio, ci siamo detti che forse serviva una figura presente con costanza, nel limite della costanza perché comunque c'è anche la parte di lavoro d'ufficio e quindi ci è stato proposto di capire chi di noi era interessato a questa cosa per portare un po' avanti... la rappresentanza del Comune che insieme agli altri enti, insomma, ha fatto nascere un po' questo progetto, che siamo un po' i portatori di questi principi del Fareassieme […] E io mi ero proposta: un po' perché sono arrivata che stava nascendo questa cosa quindi mi sembrava un processo di crescita, un po' perché le persone che frequentano e frequentavano il gruppo sono persone che io non seguo, non ho in carico, quindi mi sembrava di essere un po' fuori da questa dimensione di relazione con l'utenza, di poterci essere anche in una formula un po' diversa... e un po' perché comunque è un'esperienza interessante quella del Fareassieme dove devi un po' stravolgere il tuo pensiero professionale che acquisisci nella tua formazione e provare a calarti nei panni in maniera un pochino diversa, sempre con una giusta vicinanza con le persone, ma con uno sguardo un po' diverso e più aperto e credo che già lavorando in quest'Area devi avere un'apertura, secondo me, diversa, sempre nel rispetto delle persone e dei ruoli professionali... Allora ho detto "mi propongo e vediamo come va!"

Responsabile 3: Mi è sembrato subito molto interessante! Lo vedevo un po' come tornare al cuore del lavoro dell'assistente sociale, tu lavori non per le persone, ma con loro, valorizzi l'esperienza!

Hope 6: La prima cosa che mi hanno chiesto era... se posso partecipare ad un questionario che riguarda il servizio sociale, quindi abbiamo fatto insieme il questionario per dare un po' di valutazione… C'erano domande sulla prima accoglienza, come sei venuto, come ti sei trovato, come ti hanno risposto, come ti hanno accolto...

Intervistatrice: E le risposte come sono state?

Hope 6: Mah, un po' così e così, la maggioranza ha dato un giudizio molto negativo, perché non è così facile, anche io il primo mese che sono stato, nel questionario avrei messo tutto negativo! […] E dopo mi hanno chiamato ancora se potevamo pensare a fare, creare un'attività, diversa da quello che abbiamo fatto nel questionario, magari di dare un po' di collaborazione con le persone che vivono per la strada. Ho detto: - va bene, ci provo dai! Magari potrebbe essere un passo avanti - Mi sono trovato qua davanti a loro con Orlando che mi conosceva già da fuori, [...] Io e Orlando eravamo le persone che vivono per strada, no? E c'erano anche assistenti sociali e studentesse. Poi abbiamo cominciato a confrontarci su quali sono le cose che potrebbero essere importanti, interessanti, quali sono le cose che non va bene... per diverso tempo, una volta a settimana ci trovavamo a confrontarci un po'...

alla fine è uscito un obbiettivo un po' più comune: proviamo a fare questo! E va bene, abbiamo provato!

La prima volta abbiamo fatto un'accoglienza dell'emergenza freddo in stazione ferroviaria di Trento ed è andata bene, perché con la gente con la quale magari dormivamo fuori assieme e ci vedono là che noi accogliamo anche loro, perché sappiamo già i problemi, abbiamo gli stessi problemi, che ci aiutiamo a passare la notte assieme, a magari gestire i conflitti tra persone che ci vengono a chiedere... Per un mese è andato molto bene e poi hanno chiuso. Perché era per un tempo limitato. E poi siamo tornati di nuovo a dare l'esperienza che abbiamo avuto là, quali sono le difficoltà, quali sono le soluzioni, quali sono le cose da aggiungere, quali sono le cose da non mettere, da togliere. É uscito un po' questo: pensare di creare magari un gruppo, che adesso è diventato Hope. Perché all'inizio abbiamo detto, siamo utenti esperti, le persone che hanno vissuto l'esperienza e la mettono a disposizione degli altri, siamo, quindi, utenti che hanno vissuto, e che sono diventati esperti.

Operatore 4: …C'era l'idea di aprire una nuova casa d'accoglienza e di gestirla in collaborazione con i servizi sociali con questo progetto degli Hope e ho detto "ben volentieri!" vengo da un'esperienza forte dal CSM dove la partecipazione degli utenti già c'era e avevo molta voglia di mettermi in gioco. Se nel mondo della salute mentale la famiglia e l'utente partecipano attivamente al processo decisionale che riguarda il modo di funzionare del servizio stesso, perché non può funzionare nell'ambito dei senza dimora? Ed ero ben contento. […] Casa Briamasco non c'era: ho dei bei ricordi! Era in balia di se stessa! Era stata chiusa un anno prima e dopo un mese era stata occupata da degli abusivi e quando è stato deciso che sarebbe stata la nuova sede di questo dormitorio abbiamo cominciato a sistemarla, ma questi abusivi continuavano ad entrare! In particolare c'era un ragazzo che diceva: "io sono qui da una vita che dormo qua io non faccio casino, anzi gli altri mi tirano le parole perché io provo a tenere in ordine..." infatti ricordo che cercava di tenere pulito. Si faceva fatica però a mandarlo via, noi cercavamo di andare avanti e lui ci chiedeva un'altra settimana e noi effettivamente ci rispondevamo: "perché no, qual è il problema?" Sta qua un'altra settimana e non abbiamo mai insistito fino a che non abbiamo dovuto aprire a abbiamo dovuto chiedergli di andarsene… […]

È stato un primo passo per cercare di lavorare in modo diverso. Un'altra persona avrebbe potuto chiamare la polizia ma noi abbiamo cercato di trovare una soluzione che andasse bene a noi e a lui. All'inizio ci rompeva le porte per entrare e poi abbiamo lasciato la porta aperta così lui poteva entrare, si lavava mentre noi facevamo i lavori, ci salutava e usciva! […]

> Se la scommessa è se sia possibile che volontari, utenti e operatori si siedano allo stesso tavolo per gestire una casa di accoglienza? Si! Qual è il problema? Anzi ci sono standard qualitativi che da altre parti si sognano.

Le parole degli intervistati sono anticipatorie di alcuni argomenti principali che continuerò ad affrontare nei paragrafi successivi. Tra le loro parole vi sono alcuni punti che vorrei elencare come chiavi di lettura per i successivi argomenti, salienti per comprendere su che basi stesse emergendo il progetto:

- Quando Hope 1 sostiene che ci vuole passione, ci sta già parlando di quali caratteristiche dovrebbe avere una persona per poter diventare un Hope. Il ritorno economico è di fondamentale importanza e sarebbe ingenuo ignorarlo, ma quello che gli Hope sanno per certo è che chi lo fa solo per soldi non regge a lungo. La pressione e la forte richiesta di mettersi in gioco che questo tipo di ruolo ricerca, possono essere eccessivi per persone che cercano solo un riscontro (del tutto legittimo) economico. "Ci vuole pazienza" mi ripetono numerose volte sia durante le interviste che nel corso delle riunioni.
- Un secondo punto fondamentale sta nella frase di Hope 4 quando dice "è così che facciamo per integrarci" riferito al suo compito come accogliente per una persone in cura al CSM. Anche se ridiamo insieme della sua battuta, la frase cela una critica spesso mossa (o un rischio anticipato): l'Hope rischia di essere manovalanza a basso costo? Rischiamo di assegnare il lavoro "duro", come gestire persone in grave situazione di marginalità, a soggetti che potrebbero non avere le competenze per affrontare le diverse situazioni, ma che accettano solo perché costrette dal bisogno immediato?
- Nelle parole di Assistente Sociale 2 e Operatore 4 si può cogliere uno spunto interessante sul modo di lavorare da parte dei professionisti: cambiare lo sguardo, lavorare in maniera diversa, spogliarsi di una parte di teorie acquisite dai libri... come dice Responsabile 3, tornare al cuore dell'assistente sociale, professione che negli anni è stata sempre più accusata di "burocratizzarsi" e ora tenta di tornare autentica e capace di navigare nell'incertezza delle relazioni. Un'ottica di lavoro che vorrebbe scardinare completamente la subordinazione e l'assistenzialismo, accompagnando la persone richiedenti aiuto lungo il suo percorso verso l'autonomia e non sul percorso prefissato di obiettivi, già impacchettato, dell'operatore/assistente sociale.

- In fine un ulteriore chiave di lettura ce la consegna Hope 6 quando parla degli utenti esperti: *"persone che hanno vissuto l'esperienza e la mettono a disposizione degli altri, siamo, quindi, utenti che hanno vissuto, e che sono diventati esperti".* Un sapere professionale differente da quello degli operatori e assistenti sociali che porta le persone senza dimora ad entrare nei servizi non più come soli clienti, ma come potenziali collaboratori. Visione che può creare difficoltà e dare un significato differente al ruolo professionale, come si vedrà più avanti.

Esperienza di vita in strada che utopicamente si vorrebbe eliminare, ma che nella realtà esiste e esisterà per molto tempo. Probabilmente un servizio socio – educativo non dovrebbe porsi come obiettivo quello di eliminare i problemi nel mondo, seppur auspicabile, ma, invece, partire dal presupposto che i problemi esistono e cercare di sfruttarli a vantaggio di tutti: servizio, operatori, utenti ecc. semplicemente ribaltare la visione classica: una persona non è un problema, ma ha un problema e un mare di competenze da scoprire.

3.3.3. Chi fa da sé... non fa assieme. "Indicazioni per l'uso"

Nota di campo 18.08.2015

Casa Orlando: aperta dalle 19.00 alle 8.00 di mattina, considerato dormitorio notturno, per molti una casa. La struttura era stata pensata per essere un ambulatorio, non per essere una casa, ma hanno cercato di adattarla alla meglio! Una spaziosa sala comune con una tavola, televisione e molte sedie (mancherebbe un divano!), molte finestre che portano luce. Le camere sono al piano di sopra, è tutto piuttosto nuovo. Un balcone fa il giro della casa e permette di affacciarsi e prender aria, oltre che di tenere un canarino di nome Orlando. Non c'è la cucina ed è un peccato (a casa Briamasco invece c'è). Faccio il giro della casa accompagnata da due Hope e un ospite. Tutti (o quasi) mi salutano volentieri. C'è chi si ferma a far due chiacchiere e chi mi guarda storto: sono pur sempre una sconosciuta in casa loro! [...] Quando me ne vado incontro un altro Hope all'entrata che mi saluta e mi dice: "Allora, hai visto il nostro piccolo mondo?"

Direttamente e indirettamente, abbiamo spesso parlato, tanto nelle interviste, quanto durante gli incontri, del modo di lavorare degli Hope. Costruire un approccio comune non è stato facile, e dalle testimonianze di tutti emerge come il comunicare e il cercare di prendere decisioni insieme sia sempre stata la base di ogni passo. Come già nominato, le

attività svolte sono la gestione delle due case, l'attività di mediazione in biblioteca, allo Sportello e presso il recapito dell'Area Inclusione Sociale. Ogni mercoledì si ritrovano presso i Servizi sociali per la riunione settimanale con due operatori e un assistente sociale. Queste riunioni sono molto preziose per discutere su questioni inerenti le loro attività, ma anche per confrontarsi e creare dei momenti di crescita personale. I temi affrontati spesso riguardano qualche ospite o situazioni in casa che devono essere affrontate, qualche avvenimento che necessita di essere chiarito, o qualche progetto futuro da discutere. Per gestire le varie situazioni è stato deciso di non utilizzare delle regole, bensì delle indicazioni. Questo per togliere il valore rigidamente normativo della parola "regole" sollecitando la flessibilità e la ricerca del dialogo.

> **Hope 4**: Abbiamo trovato la parola giusta per giustificare l'assenza delle regole scritte: indicazioni di comportamento ci può stare! Normalmente ci sono anche delle regole, ma siccome non siamo rigidi su quelle cose abbiamo deciso di cercare una parola per giustificare questa cosa perché lavoriamo sulla flessibilità e ascolto! Cerchiamo di capire […] perché quello che pensiamo noi è quello che pensiamo noi! È solo la nostra idea e quello che pensa lui è diverso e si può giustificare!
>
> Una volta abbiamo avuto un signore che sapeva che in casa non si può bere ne portare vino e un giorno lo ha fatto più volte e quando siamo arrivati dal signore lui ha detto: "Mi sento come morto" e noi eravamo arrivati la per chiedergli di andarsene! Ci dice che la figlia è malata e lui è barbone e non può fare niente! Ha lavorato più di trent'anni, ma ora… non pensava avrebbe vissuto una situazione del genere allora siamo tornati sulla decisione! (Di non mandarlo via)
>
> **Hope 6:** Alle volte non troviamo quella soluzione però il giorno dopo riproviamo ancora. Se qualcuno arriva ubriaco lo facciamo andare a letto, lo aiutiamo anche noi pian pianino a salire e il giorno dopo facciamo due parole con quella persona… come si vive in una famiglia.
>
> **Hope 5:** Io per questo sono la, per fare una mediazione bene. E come puoi fare? Tu sai come scrivere un libro? No, devi avere un po' di flessibilità, non devi essere rigido! Devi dire vediamo un po', a poco a poco…

Spesso emerge la metafora della famiglia, nelle case degli Hope ci si comporta come, in linea di massima, si farebbe in una famiglia. Se uno dei membri torna a casa ubriaco non

lo lasci fuori al freddo, lo accompagni a dormire e il giorno seguente si cercherà di capire il suo comportamento e trovare insieme una soluzione. Per quanto possa sembrare in parte una visione romantica, questo loro continuo rimando alla dimensione familiare mi colpisce. La famiglia di una persona senza dimora spesso non c'è o è troppo lontana (fisicamente e/o mentalmente) per poterlo supportare e forse non c'è da stupirsi se questo bisogno di comprensione, affetto e soprattutto, accettazione, venga ricercata in un altro contesto. Tale dinamica emerge spesso anche nella gestione dei conflitti. La tensione alle volte è alta nelle case. Si tratta pur sempre di dare accoglienza a persone con trascorsi di vita difficili, i quali alle volte, abusano anche di sostanze e si possono verificare momenti di tensione. Non è facile per l'Hope riuscire a mediare in un momento di conflitto, considerando anche la peculiarità del loro ruolo: alla pari, ma pur sempre con una funzione differente all'interno della casa (che non da tutti gli ospiti viene sempre compreso, come si riprenderà più avanti). Il gruppo, accompagnato dagli operatori, ricerca spesso spazi di discussione e formazione sulla gestione dei conflitti, cercando poi di mettere in pratica quanto detto all'interno delle case.

Hope 5: Ci sono persone come *** che sono difficili, è un uomo che cambia, oggi vive con te domani succede che ti vuole male! Quando parli con lui devi pensare mille volte cosa dici perché lui è molto intelligente, ascolta tutto quello che dici, tu devi fargli capire che lui è importante, per tranquillizzarlo… devi trovare via per far capire che tu non sei contro di lui! Che tu sei vicino a lui e come lui... non è facile per uno che è come un leone!

Hope 3: L'importante è mantenere il sangue freddo e non mettersi a far casino e non dire "tu hai ragione" o "tu hai torto", evitare che le persone facciano lo scontro! Poi come va, va! Chi ha ragione o torto poco importa, si risolve… tante volte sono cavolate, antipatie o simpatie...

Hope 4: Noi affrontiamo i problemi: la persona tende a raccontarci i suoi problemi e si sfoga anche, ma noi non siamo lì a dire "hai fatto questo sei in torto", no! Gli facciamo capire che è in una casa e che se lui sta male, anche l'altro sta male e se stanno male loro due, anche gli Hope stanno male e tutta la casa sta male. Non siamo lì per cercare chi ha ragione!

Hope 2: La tua rabbia la devi fermare e io lascio perdere, cambio argomento! E il giorno dopo cerco di spiegare la cosa… Aspetto, non rispondo subito, lascio andar un po'.

Intervistatrice: di tutte le indicazioni quale preferisci?

Hope 4: la condivisione… il fare le cose insieme! Anche con gli ospiti, significa fare le cose fatte bene… non solo tra di noi, ma insieme anche agli ospiti perché se ci diciamo che siamo uguali dobbiamo proprio essere uguali, se dobbiamo prendere delle decisioni dobbiamo coinvolgere tutti. Quello che trovo giusto io, l'altro magari non la vede così... dovremmo fare riunioni più spesso tra di noi anche se non c'è niente da dire, intanto stai insieme!

Nota di campo 15.09.2015 – Riunione Hope

Operatore 1 chiede: "se un ospite fa il capo e si impone sugli altri… voi cosa fate?" Hope: "Dipende, se dice una cosa giusta… gli do ragione!"

Il progetto *Homeless Peer*, vuole essere proposto come un sistema di partecipazione alla pari tra operatori, Hope e ospiti nelle case. Il concetto di parità non vuole negare le differenze di ruolo (di cui si parlerà successivamente), ma sottolineare l'importanza dell'impegno, coinvolgimento e considerazione di tutte le persone coinvolte in questo cammino. All'interno delle due case si dividono i vari compiti, dalle pulizie alla preparazione del thè. Gli ospiti vengono coinvolti nelle attività e anche in momenti di responsabilità. Ad esempio, una richiesta mossa fu quella di tenere aperto qualche ora in più la domenica mattina, in quanto giorno di chiusura delle altre strutture dove poter stare. La richiesta fu discussa all'interno del gruppo e accolta, ma si richiese agli ospiti di impegnarsi (due alla volta) ad esser loro a supervisionare la mattina e incaricarsi di chiudere all'orario prestabilito. Altre volte, ancora, è stato concordato da parte degli Hope di lasciare una persona in casa anche durante il giorno se malata, o, ancora, le case vennero lasciate in mano agli ospiti per due giornate intere nel corso dell'Hope Day di febbraio, giornate in cui assistenti sociali, operatori e Hope seguirono una specifica formazione fuori città.

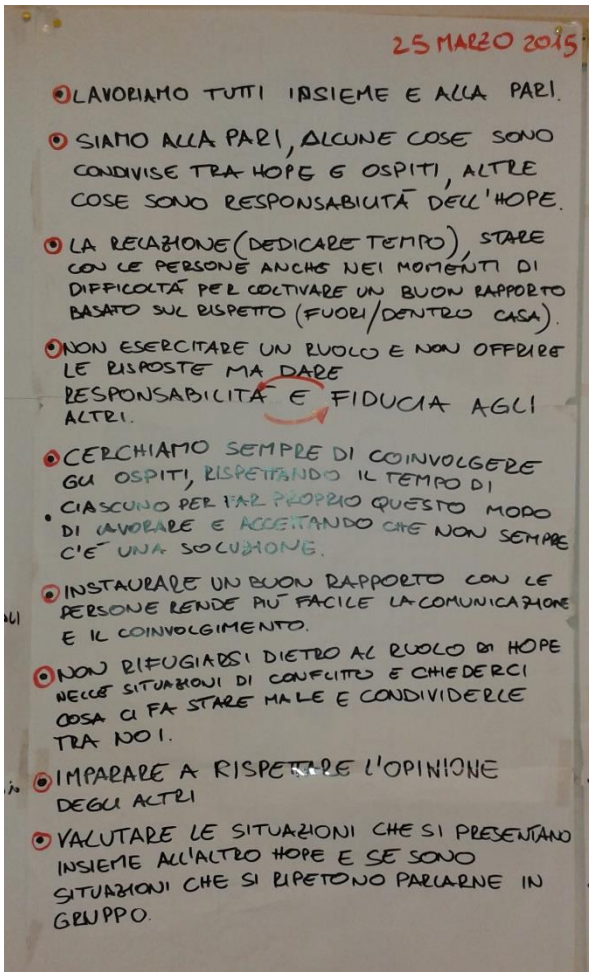
Nota di campo 19.08.2015 - Riunione Hope

Ognuno dice la sua, in maniera tranquilla. C'è molto rispetto per chi sta parlando, non ci si sovrappone. L'operatore aiuta a tirare le fila, ma non troppo. Operatore 1 riprende le indicazioni (non regole) degli Hope, lo fa con una domanda, per sollecitare le persone sulle indicazioni prese per gestire i conflitti. Non imponendo, ma sollecitando.

Fin dall'inizio rimasi molto colpita dal generale clima sereno e dal rispetto e calma all'interno delle riunioni. Ho assistito anche a momenti di difficoltà i quali sfociavano in

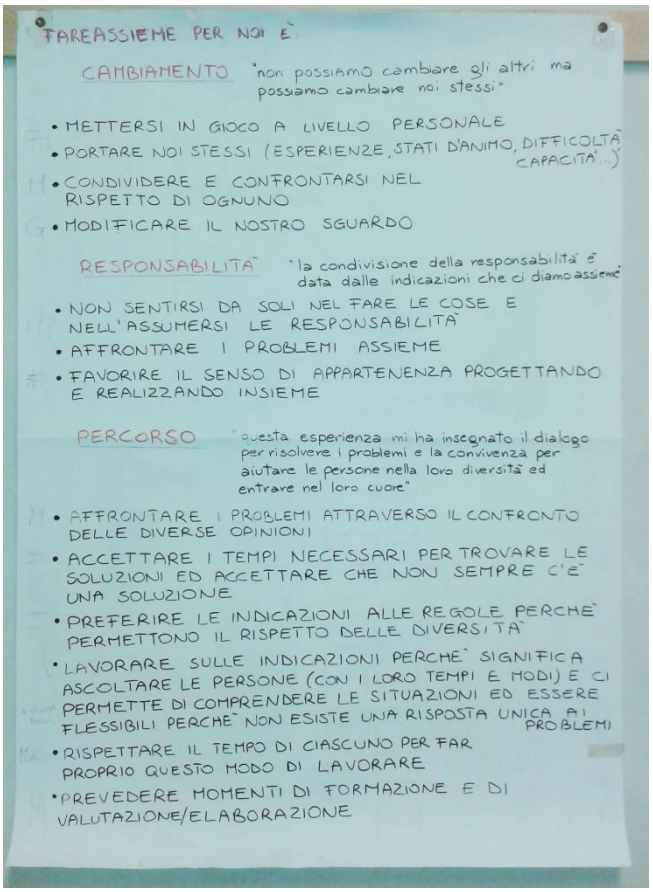
piccole discussioni, ma difficilmente gli ho visti litigare. C'è sempre stata molta attenzione nell'ascoltarsi e dare importanza ai pensieri e sentimenti degli altri. Questo è dovuto anche grazie al lavoro svolto da operatori e assistenti sociali nel preparare il campo e curare le relazioni tra gli Hope, permettendo loro di potersi concentrare sul lavoro su loro stessi e, di conseguenza, a quello nelle case.
"Non possiamo aiutare gli altri, possiamo aiutare noi stessi" è l'indicazione principale che torna sempre in auge per ricordarsi il cammino che si sta percorrendo. Tanto le indicazioni quanto gli argomenti importanti che emergono nel corso delle riunioni, vengono riportati su dei cartelloni per poterli avere sempre sott'occhio. Di seguito riporto alcune delle frasi/indicazioni pescate dai diversi cartelloni appesi in sala Hope:

- Tutti devono dividere i compiti in casa e dare il buon esempio
- Capire le difficoltà dell'altra persona
- Essere flessibili
- Essere gentili
- Dobbiamo affrontare i problemi di casa assieme
- Conoscere bene le nostre responsabilità
- Mettersi in gioco a livello personale
- Portare noi stessi (esperienze, stati d'animo, difficoltà)
- La condivisione delle responsabilità è data dalle indicazioni che ci diamo assieme
- Non sentirsi soli nel fare le cose e nell'assumersi responsabilità
- Favorire il senso di appartenenza progettando e realizzando insieme
- Affrontare i problemi attraverso il confronto delle diverse opinioni
- Accettare il tempo necessario per trovare le soluzioni e accettare che non sempre si può trovare una soluzione
- Avere una relazione alla pari con gli ospiti, non nascondersi dietro il ruolo dell'Hope
- Preferire le indicazioni alle regole perché permettono di rispettare le diversità



25 MARZO 2015

- LAVORIAMO TUTTI INSIEME E ALLA PARI.
- SIAMO ALLA PARI, ALCUNE COSE SONO CONDIVISE TRA HOPE E OSPITI, ALTRE COSE SONO RESPONSABILITÀ DELL'HOPE.
- LA RELAZIONE (DEDICARE TEMPO), STARE CON LE PERSONE ANCHE NEI MOMENTI DI DIFFICOLTÀ PER COLTIVARE UN BUON RAPPORTO BASATO SUL RISPETTO (FUORI/DENTRO CASA).
- NON ESERCITARE UN RUOLO E NON OFFRIRE LE RISPOSTE MA DARE RESPONSABILITÀ E FIDUCIA AGLI ALTRI.
- CERCHIAMO SEMPRE DI COINVOLGERE GLI OSPITI, RISPETTANDO IL TEMPO DI CIASCUNO PER FAR PROPRIO QUESTO MODO DI LAVORARE E ACCETTANDO CHE NON SEMPRE C'È UNA SOLUZIONE.
- INSTAURARE UN BUON RAPPORTO CON LE PERSONE RENDE PIÙ FACILE LA COMUNICAZIONE E IL COINVOLGIMENTO.
- NON RIFUGIARSI DIETRO AL RUOLO DI HOPE NELLE SITUAZIONI DI CONFLITTO E CHIEDERCI COSA CI FA STARE MALE E CONDIVIDERLE TRA NOI.
- IMPARARE A RISPETTARE L'OPINIONE DEGLI ALTRI
- VALUTARE LE SITUAZIONI CHE SI PRESENTANO INSIEME ALL'ALTRO HOPE E SE SONO SITUAZIONI CHE SI RIPETONO PARLARNE IN GRUPPO.



FAREASSIEME PER NOI È

CAMBIAMENTO "non possiamo cambiare gli altri ma possiamo cambiare noi stessi"

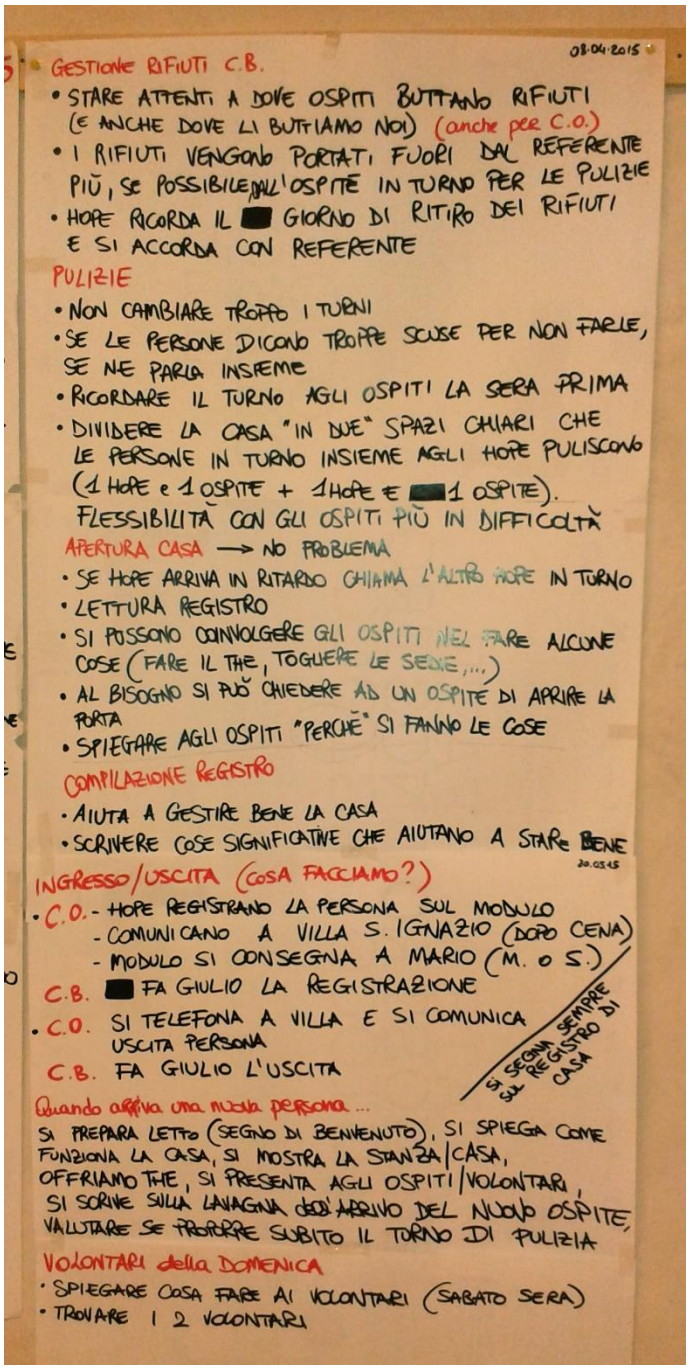
- METTERSI IN GIOCO A LIVELLO PERSONALE
- PORTARE NOI STESSI (ESPERIENZE, STATI D'ANIMO, DIFFICOLTÀ CAPACITÀ...)
- CONDIVIDERE E CONFRONTARSI NEL RISPETTO DI OGNUNO
- MODIFICARE IL NOSTRO SGUARDO

RESPONSABILITÀ "la condivisione della responsabilità è data dalle indicazioni che ci diamo assieme"

- NON SENTIRSI DA SOLI NEL FARE LE COSE E NELL'ASSUMERSI LE RESPONSABILITÀ
- AFFRONTARE I PROBLEMI ASSIEME
- FAVORIRE IL SENSO DI APPARTENENZA PROGETTANDO E REALIZZANDO INSIEME

PERCORSO "questa esperienza mi ha insegnato il dialogo per risolvere i problemi e la convivenza per aiutare le persone nella loro diversità ed entrare nel loro cuore"

- AFFRONTARE I PROBLEMI ATTRAVERSO IL CONFRONTO DELLE DIVERSE OPINIONI
- ACCETTARE I TEMPI NECESSARI PER TROVARE LE SOLUZIONI ED ACCETTARE CHE NON SEMPRE C'È UNA SOLUZIONE
- PREFERIRE LE INDICAZIONI ALLE REGOLE PERCHÈ PERMETTONO IL RISPETTO DELLE DIVERSITÀ
- LAVORARE SULLE INDICAZIONI PERCHÈ SIGNIFICA ASCOLTARE LE PERSONE (CON I LORO TEMPI E MODI) E CI PERMETTE DI COMPRENDERE LE SITUAZIONI ED ESSERE FLESSIBILI PERCHÈ NON ESISTE UNA RISPOSTA UNICA AI PROBLEMI
- RISPETTARE IL TEMPO DI CIASCUNO PER FAR PROPRIO QUESTO MODO DI LAVORARE
- PREVEDERE MOMENTI DI FORMAZIONE E DI VALUTAZIONE/ELABORAZIONE



08.04.2015

GESTIONE RIFIUTI C.B.

- STARE ATTENTI A DOVE OSPITI BUTTANO RIFIUTI (E ANCHE DOVE LI BUTTIAMO NOI) (anche per C.O.)
- I RIFIUTI VENGONO PORTATI FUORI DAL REFERENTE PIÙ, SE POSSIBILE, DALL'OSPITE IN TURNO PER LE PULIZIE
- HOPE RICORDA IL [redacted] GIORNO DI RITIRO DEI RIFIUTI E SI ACCORDA CON REFERENTE

PULIZIE

- NON CAMBIARE TROPPO I TURNI
- SE LE PERSONE DICONO TROPPE SCUSE PER NON FARLE, SE NE PARLA INSIEME
- RICORDARE IL TURNO AGLI OSPITI LA SERA PRIMA
- DIVIDERE LA CASA "IN DUE" SPAZI CHIARI CHE LE PERSONE IN TURNO INSIEME AGLI HOPE PULISCONO (1 HOPE e 1 OSPITE + 1 HOPE E [redacted] 1 OSPITE). FLESSIBILITÀ CON GLI OSPITI PIÙ IN DIFFICOLTÀ

APERTURA CASA → NO PROBLEMA

- SE HOPE ARRIVA IN RITARDO CHIAMA L'ALTRO HOPE IN TURNO
- LETTURA REGISTRO
- SI POSSONO COINVOLGERE GLI OSPITI NEL FARE ALCUNE COSE (FARE IL THE, TOGLIERE LE SEDIE, ...)
- AL BISOGNO SI PUÒ CHIEDERE AD UN OSPITE DI APRIRE LA PORTA
- SPIEGARE AGLI OSPITI "PERCHÈ" SI FANNO LE COSE

COMPILAZIONE REGISTRO

- AIUTA A GESTIRE BENE LA CASA
- SCRIVERE COSE SIGNIFICATIVE CHE AIUTANO A STARE BENE

20.05.15

INGRESSO/USCITA (COSA FACCIAMO?)

- C.O. - HOPE REGISTRANO LA PERSONA SUL MODULO
  - COMUNICANO A VILLA S. IGNAZIO (DOPO CENA)
  - MODULO SI CONSEGNA A MARIO (M. o S.)
- C.B. [redacted] FA GIULIO LA REGISTRAZIONE
- C.O. SI TELEFONA A VILLA E SI COMUNICA USCITA PERSONA
- C.B. FA GIULIO L'USCITA

SE SI SEGNA SEMPRE REGISTRO DI CASA

Quando arriva una nuova persona ...

SI PREPARA LETTO (SEGNO DI BENVENUTO), SI SPIEGA COME FUNZIONA LA CASA, SI MOSTRA LA STANZA/CASA, OFFRIAMO THE, SI PRESENTA AGLI OSPITI/VOLONTARI, SI SCRIVE SULLA LAVAGNA DELL'ARRIVO DEL NUOVO OSPITE, VALUTARE SE PROPORRE SUBITO IL TURNO DI PULIZIA

VOLONTARI della DOMENICA

- SPIEGARE COSA FARE AI VOLONTARI (SABATO SERA)
- TROVARE I 2 VOLONTARI

Immagine 1: cartelloni delle indicazioni in sala Hope

3.3.4. Questioni di *governance*: il retroscena tra pubblico e privato

Nota di campo 07.09.2015 – Supervisione Fareassieme (senza gli Hope, solo il gruppo "regia"): si discute di quali siano gli obiettivi e i principi del Fareassieme e vengono raccolte diverse opinioni: Assistente Sociale: "c'è l'operatore classico che lavora rispondendo agli obiettivi dell'organizzazione, voluti a priori ecc. Poi c'è l'operatore che si mette in gioco, che fa esperienza costruisce man mano, consapevole di se stesso e consapevole delle proprie risorse e autentico nelle relazioni. Per me non vuol dire lavorare in maniera sprovveduta, ma è un creare, credo che lavorare in maniera classica è un castello che ci creiamo noi"; Operatore 1: "gli obiettivi ci sono! Per me il punto è capire di chi sono questi obiettivi, se sono io che proietto i miei e della mia organizzazione o se è un percorso che stiamo facendo insieme." Operatore 2: "Per me c'è l'utente, c'è l'operatore e c'è anche la relazione!" Responsabile: "per me non esiste un'unica connotazione della relazione, a seconda del contesto può essere simmetrica o asimmetrica…" […] Dopo una lunga conversazione la formatrice chiede "allora siamo tutti d'accordo su quello che abbiamo detto finora?" Operatore: "Certo", Responsabile 1 "sì lo siamo sempre stati…" Responsabile 2: "no! Non siamo d'accordo… non nella pratica!"

Partecipare alla supervisione del gruppo del Fareassieme è stata per me un'occasione molto importante per comprendere qualcosa in più rispetto alla nascita del gruppo e, soprattutto, quello che avviene nel retroscena di questa esperienza. Goffman (1969) intuì come gli spazi del teatro, di ribalta e retroscena, fossero calzanti anche per le scene della nostra vita quotidiana. Così come un operaio nella sua ribalta, ovvero la fabbrica, cercherà di mantenere un ruolo di assiduo lavoratore, una volta rientrato in casa, o in uno spazio considerato per lui sicuro, potrà togliersi la maschera dell'operaio e rilassarsi, o assumere un altro ruolo che la retroscena richiede. Per Goffman la retroscena è un luogo dove poter essere se stessi, dimenticandosi per un attimo di dover rispondere alle aspettative di ruolo che la nostra professione richiede. Riportando queste immagini al progetto del Fareassieme possiamo distinguere due gruppi, quello degli Hope, che per operatori e assistenti sociali rappresenterebbe, in questo caso, la ribalta, e quello del gruppo regia, o coordinamento del Fareassieme, dove si riuniscono solo gli operatori, assistenti sociali più i responsabili dei tre enti facenti parte il progetto. La retroscena, in questo frangente, è un luogo dove assumere un ulteriore ruolo rispetto a quello con gli Hope. Per alcuni può essere totalmente diverso, per altri può rimanere pressoché invariato.

Obiettivo di questo paragrafo è entrare nella retroscena del progetto per comprendere quali siano gli equilibri di *governance* tra enti pubblici e privati che sostengono il progetto degli Hope. Il termine inglese *governace* può essere inteso sotto diversi significati, in questo lavoro si intenderà la terza accezione descritta da Renate Mayntz (1999, p .3) che la identificava come *«un nuovo stile di governo, distinto dal modello del controllo gerarchico e caratterizzato da un maggior grado di cooperazione dall'interazione tra lo stato e attori non-statuali all'interno di reti decisionali miste pubblico/private»*. Inoltre, come descritto da Franca Maino (2013) una buona *governance* tra pubblico e privato significa costruire nuovi processi di *policy-making*, coinvolgendo gli interessi e aspettative degli *stakeholders,* superare la concezione gerarchica del potere esclusivamente in mano allo Stato *«a favore di una ripartizione degli stessi fra diversi livelli istituzionali sulla base di competenze specifiche; sostenere una logica di rete piuttosto che una logica gerarchica e processi di negoziazione e compartecipazione piuttosto che di imposizione burocratica; incentivare l'inclusione della società civile nei processi decisionali e nelle fasi di programmazione»* (Maino e Ferrera 2013 p.19). Tale organizzazione non gerarchica e coinvolgente dovrebbe caratterizzare i nuovi attori di innovazione sociale all'interno di un welfare generativo, ed è ciò che stanno cercando di costruire le istituzioni coinvolte nel Fareassieme.

Inizialmente il gruppo regia era nato per essere nettamente separato dal gruppo Hope e che si dovesse occupare degli aspetti finanziari e burocratici, con il tempo il gruppo ha subito forti cambiamenti. Innanzi tutto il progetto, come si è visto, nasce tra le braccia del Comune di Trento, che si sposerà quasi subito con Villa Sant'Ignazio. Utilizzando metafore riprese dai miei intervistati, a un anno dalla nascita degli Hope nasce un "figlio" e si aggiunge a questo progetto un terzo ente del privato sociale: Fondazione Comunità Solidale. Avere un figlio porta nella coppia un forte cambiamento e richiede ai genitori di ritrovare gli equilibri. La stessa cosa (in altri termini) è avvenuta con l'entrata di questa associazione.

> **Responsabile 2:** Un conto è dire come una coppia che vivono insieme, vivono molto bene, arriva un figlio ed è la maturità della famiglia, ma da un altro punto di vista destabilizza degli equilibri che ci sono e in effetti è stato così, perché per un po' di tempo abbiamo vissuto, ma poi l'abbiamo esplicitato bene, ci ha permesso di lavorarci... abbiamo vissuto una classica dinamica da "Io che ci sono stato dall'inizio so come funziona" oppure "Io che arrivo adesso

riesco veramente a portare degli elementi, ricchezza, novità"… adesso stiamo ritrovando l'equilibrio, ci abbiamo messo un po'.

Responsabile 1: Guarda, tendenzialmente ci sono state delle difficoltà iniziali nel comprendersi, nel capire le cose, quindi nel capire cos'era questa cosa, che non era molto chiara, entriamo e vediamo! È un azzardo… noi entriamo e conosciamo per capire rispetto a quello che noi abbiamo in testa, se fa per noi! Dopo le cose si sono evolute, dall'entrare così al lasciare magari un po' perdere aspetti magari più organizzativi che magari fino all'altro giorno avevi sempre fatto in un modo… abbiamo superato anche alcune nostre resistenze per stare nel gruppo e comunque interrogarsi e apprendere anche dagli altri!

Responsabile 3: Dobbiamo, il Fareassieme, praticarlo anche fra di noi e in questi due anni abbiamo dovuto aggiustare molte cose […] tutti passaggi che forse avremmo dovuto mettere a sistema e a processo insieme invece ogni organizzazione se gli è un po' fatti e poi gli ha comunicati, che per carità… è più che legittimo, ma nell'ottica del Fareassieme… dobbiamo discuterne!

Attualmente, quindi, i tre enti collaborano insieme a questo progetto e metodo di lavoro, le tre realtà danno a disposizione il personale (gli operatori e assistenti sociali) e finanziano i contratti degli Hope. La Provincia Autonoma di Trento, sulla base della legge 35 del 1983, finanzia le due case Orlando e Briamasco/Giuseppe, il Comune mette i finanziamenti per quanto riguarda il progetto di mediazione (biblioteca, sportello, recapito) e tutti e tre gli enti si incaricano di sovvenzionare le formazioni sia per operatori che per Hope.

Si può identificare il gruppo come l'unione di tre comunità pratiche (Wenger 2006 in Ferrari 2011) dove per comunità pratiche si fa riferimento a un *«gruppo di lavoro che condivide modi, valori, scopi, risorse, artefatti (spazi, luoghi fisici, attrezzature) e soprattutto stili di lavoro, identità professionali, modalità di azione concreta: pratiche, appunto»* (Ferrari 2011, p.12). Gli operatori, quindi, agiscono in base alla propria esperienza e in base anche al mandato che hanno dalla propria organizzazione. Questo, nel momento dell'unione tra diversi enti per un progetto comune, può creare degli attriti. Inoltre, sempre l'appartenenza ad una comunità pratica, può creare rappresentazioni e aspettative nei confronti dell'altro gruppo, evidenziandone soprattutto le differenze.

Il gruppo ha passato fasi di forte cambiamento passando dall'entusiasmo inziale, fase denominata in supervisione di "innamoramento" ad una fase di leggera crisi e riequilibrio. Ciò che evidenzia questa esperienza è come l'unione tra privato e sociale sia sempre più

necessaria per la creazione di un nuovo welfare, dove le risorse sono in diminuzione e si richiede la necessità di costruire alleanze (Miglioretti *et al* 2008) sui progetti che si ritengono abbiano la priorità per efficacia e innovazione.

Responsabile 3: Siamo in un periodo in cui le risorse economiche sono sempre meno, tagliano dei soldi, non è che possiamo tagliare risorse chiedendo che venga fatto quello che facevano prima... serve che insieme ci orientiamo verso le priorità e quindi a questo rispondiamo, a quest'altro magari no, e allora io la vedo molto collegata, noi dobbiamo insieme fare questa valutazione... per me il Fareassieme è un priorità e allora condividiamo insieme che questa è una priorità.

Responsabile 1: Penso che con gli altri soggetti si è proprio costruito un feeling di crederci, fidarci, e un po' lavorare assieme al di là di tutto. Tre realtà diverse, ma tra le più grosse ed è un impatto… ora ragionare assieme diventa anche più semplice, condividere di progettare assieme, di lavorare assieme, di far in modo che anche gli operatori si confrontino assieme su alcune situazioni e quindi su questo penso si sia raggiunto un buon livello... c'è voluto un po' di tempo, ma è venuto anche molto naturale.

Responsabile 2: Da tanti anni si parla di un rinnovamento del welfare e secondo me un'effettiva collaborazione pubblico privato è uno degli elementi fondamentali di questo. Perché, la contrazione delle risorse, la progressiva complessificazione dei problemi è sì, una questione che tocca tutto il terzo settore, nel senso che mette in difficoltà rispetto alle risorse disponibili e altro, però è anche un grosso problema per il pubblico, forza il pubblico a uscire dalla dimensione del rogatore dei contributi tendenzialmente anche un po' a tutti, ma obbliga da una parte il privato ad essere più progettuale, dinamico, e aperto al cambiamento, perché ormai siamo strutturatissimi, ma dall'altra parte anche il pubblico a stare dentro a questa progettualità e non più a stare fuori in un'ottica solo di giudizio e valutazione. Per me quel tipo di collaborazione pubblico – privato è il welfare del futuro.

Responsabile 1: Si parla tanto di rete e poi si fa poca rete, la mia convinzione è che tutti, soprattutto nelle realtà non profit, parlano di far rete e pensiamo sempre che comunque noi siamo detentori di una parte di questa rete, dobbiamo avere le redini di una parte di questa rete, come fossimo ai quattro angoli e ognuno tirasse dalla sua parte... forse non è tanto essere ai quattro angoli per tirare, ma essere e favorire che nessuno tiri questa rete ed esserci in questo contesto. È una visione un po' diversa, nessuno tira, ma siamo uno snodo in questa rete che lavora assieme…

Il gruppo di coordinamento lavora in maniera separata rispetto al gruppo degli Hope per occuparsi di dinamiche inerenti i finanziamenti e altri dettagli organizzativo/burocratici

che necessitano di differenti competenze, ma ci si è chiesti in alcuni momenti, quanto rispecchiasse l'ottica del Fareassieme, mantenere questi due gruppi totalmente separati. È vero che si è creato, però, un sottogruppo che unisce quello del coordinamento agli Hope, che è l'insieme degli operatori, che, fungono da trasmettitori tra i due gruppi, ma forse si potrebbe pensare a ulteriori avvicinamenti, soprattutto perché anche l'Hope si possa render conto del lavoro che sta alla base del suo operato.

Hope 3: Loro non ci sono mai, li conosci per nome, ma il rapporto con loro non c'è mai stato! Ci vorrebbe qualcosa più spesso per poter migliorare i rapporti… gli operatori sono i portavoce tra noi e loro.

Responsabile 1: Non andrebbero uniti (i due gruppi) anche perché penso che gli Hope abbiano bisogno di riferimenti, alcuni li sentono necessari e anche un minimo di aspetto organizzativo credo sia importante. Gli Hope hanno un ruolo importante nella gestione della case e anche in un momento di confronto con loro… se a loro do anche da organizzare determinate cose diventa difficile, qualcosa si perde, è comunque importante ascoltare e recepire le istanze degli Hope perché permettono di avere delle letture più attinenti alla realtà e frutto già di un qualcosa che è stato elaborato…

Intervistatrice: E invece come coordinamento del FareAssieme, come lo vedi? Penso all'Hope Day, è stato molto bello, questa cosa, mescolanza tra Hope, gli operatori, ma la vedi come una cosa staccata dai vari progetti, o pensi che ci possa essere più contatto? A volte lo vedo un po' come due sfere: gli Hope e il coordinamento del Fareassieme.

Responsabile 2: Allora, hai toccato uno dei miei nodi potenzialmente critici in questo momento. Io vivo molto nel mio ruolo professionale… non riesco a metterci più tutto l'impegno, la carica di una volta. Nel corso del tempo io ho visto cambiare il mio ruolo, quindi in realtà non è che ho una risposta alla tua domanda, perché da un certo punto di vista non poteva nascere senza un mescolamento dei ruoli che andava dentro la stessa organizzazione. Però poi strutturandosi è inevitabile che ci siano delle funzioni di coordinamento... Devo anche dire che mentre all'inizio per esempio pensavamo al gruppo regia, in cui c'erano solo i coordinatori, ecc. in realtà adesso il coordinamento è fatto insieme da i coordinatori dell'organizzazione e dagli operatori. Quindi, si è vero, c'è meno contatto con gli Hope, però in realtà il gruppo di coordinamento si è ampliato, cioè non c'è più una regia che è una più istituzionale che è quella dei direttori, dei responsabili, ma il gruppo di coordinamento sono sei, sette persone che lavorano insieme, e lì dentro di nuovo si spogliano molto del loro ruolo. In questo momento è così, e devo dire che funziona.

Potendo intervistare tanto operatori, quanto Hope e i responsabili delle differenti enti, ho notato come un punto di forza del progetto sia l'ampio sostegno che gli Hope hanno da parte del gruppo di coordinamento. Come sostenuto in una delle interviste a un responsabile, il Fareassieme è un progetto che ha la priorità rispetto ad altre cose, su cui vale la pena spendersi. Il tentativo, non certamente facile, è quello di riuscire a fare il passaggio dall'entusiasmo dell'innamoramento alla stabilità dell'amore maturo, cercando di fuggire dal rischio di perdere autenticità e diventare un gruppo atomizzato e irrigidito. Tentativo che richiede un continuo rimettersi in gioco, interrogarsi e rinnovarsi, ma, soprattutto, la capacità dei tre enti di mantenere un equilibrio costante tra loro, nonostante possano avere differenti mandati; uno scambio fluido di informazioni e relazioni; un obiettivo e dei principi il più possibile condivisi e comuni.

Riprendendo una metafora emersa durante la supervisione, se inizialmente il progetto era come una barca senza remi in un mare pieno di possibilità, ora si cerca di dotare quella barca di una vela, alcuni remi e dei giubbotti di salvataggio, per poter continuare a navigare nel mare delle possibilità, con qualche sicurezza in più.

3.3.5. Incorniciare: definire è limitare

La fretta di cercare risultati immediati ad una soluzione può portare le organizzazioni a ripetere sistematicamente sempre le stesse azioni, per questo è fondamentale il tempo per poter analizzare e conoscere tanto il contesto quanto le persone con cui ci si accinge a lavorare. Si tratta di costruire il *problem setting*, ovvero "configurazione dei problemi" (Ferrari 2010, p. 37) anche se in questo lavoro, più che un'analisi dei problemi si è avanzato con un'indagine sulle opportunità (*Opportunity setting*?) a disposizione per la ricerca delle soluzioni. "Non abbiamo un problema, abbiamo una possibilità" riprendendo le parole di uno dei miei intervistati, sopra citati, ma come si "chiamano" queste possibilità? Definire è un compito arduo, richiede capacità di sintassi, di lessico e una comprensione chiara del fenomeno, ma nonostante questo alle volte le parole non bastano. Ho provato a chiedere ai miei intervistati di aiutarmi a dare una cornice ai termini quali Fareassieme e Hope: "Mi sapresti definire l'Hope?" "Sapresti dare una definizione del Fareassieme?".

All'inizio del mio tirocinio, quando mi fu spiegato che avrei potuto partecipare anche agli incontri degli Hope, chiesi, come da prassi, di cosa si trattasse. La mia tutor però ritenne più saggio lanciarmi allo sbaraglio senza molte spiegazioni. Mi disse di appuntarmi le domande che le avrei fatto dopo qualche tempo. In principio mi sembrò confusionario inoltrarmi in questa strada senza sapere la direzione, ma in realtà mi aiutò molto a sviluppare un'idea personale del progetto e a non lasciarmi influenzare da versioni altrui. Per queste ragioni decisi di lasciare questa domanda alla fine e non all'inizio, come la logica potrebbe suggerire. Per alcune persone la risposta era già emersa tra le righe di altri discorsi e non per tutti è stato facile rispondere! Altri sostenevano che non si possa spiegare, per comprenderlo deve essere vissuto.

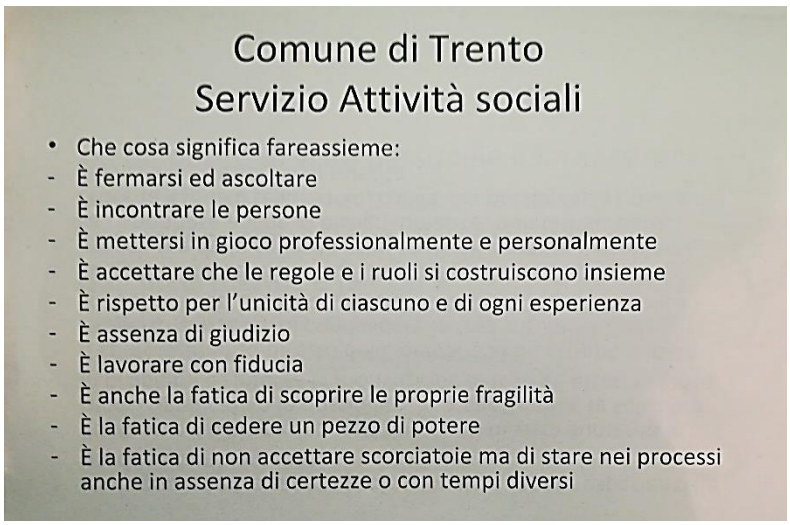
Responsabile 1: Io non lo definisco, preferisco che siano gli Hope a definire… quando mi chiedono una definizione ho capito che ha più valore il racconto diretto delle persone! Il momento in cui lasciamo un po' perdere le parole e ognuno ci mette dei fatti concreti del stare con loro, ragionare con loro, parlare con loro e sapere che comunque le loro istanze vengono ascoltate. Mi piace pensare che sia qualcosa che prima di trovare la definizione deve essere condiviso... fidarsi di questo momento: quando ti dicono: "per me trovarmi in questo gruppo è stato riassaporare il gusto del vivere", allora abbiamo raggiunto il nostro obiettivo! Come è uscito dall'ultimo Hope Day. Permettere a qualcuno di riassaporare il gusto di vivere, sono le parole che mi hanno colpito di più che qualcuno ha detto… questo va sopra qualsiasi definizione! È un'opportunità per ridarsi una speranza.

Assistente Sociale 2: Direi che è un modo di mettersi in gioco insieme alle persone dove ognuno deve portare il proprio sapere, che sia quello dei libri o dell'esperienza, per dare linfa nuova a dei progetti, risposte ai bisogni così… non è facile!

Responsabile 2: Per me è il tentativo di prendersi cura reciprocamente di sé stessi come persona e di trasformare questo in uno strumento di lavoro per migliorare i servizi che si danno, da una parte, il modo di lavorare, di tutti, dall'altra, e infine anche il modo in cui le organizzazioni guardano a come svilupparsi nel prossimo futuro. Cioè, è una cosa molto ambiziosa. É come se il metodo fosse anche il fine. Cioè, Macchiavelli si incavolerebbe, però ci sono ulteriori fini. Infatti il gioco è sempre anche comprendere quali di questi fini puoi portare in primo piano.

Operatore 4: Io penso che il Fareassieme è proprio l'idea di allargare la partecipazione e la gestione del servizio, ma nemmeno la gestione, ma il pensiero: non penso io, non pensi tu… pensiamo assieme!

Un operatore mi consegna delle slide su cui, tempo addietro, aveva cercato di riassumere il significato del Fareassieme, da presentare ad un incontro:



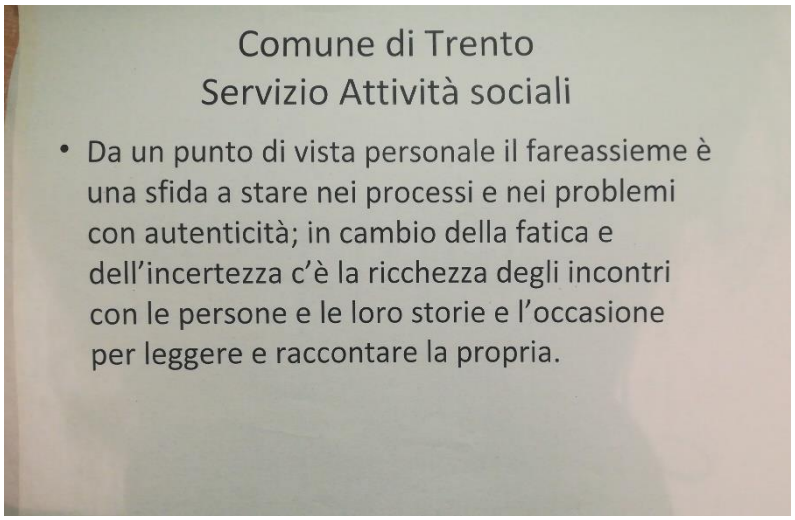


Immagine 2: slide sulla definizione del Fareassieme

Hope 6: Hope significa una persona che ha vissuto [il problema] quindi deve capire, deve sapere anche la vita delle persone che hanno sulle spalle... devi ricordare dal primo giorno che hai cominciato a vivere per strada fino all'ultimo in cui sei uscito... devi sempre, appena vedi una persona, devi ricordarti di questa vita... quindi devi aspettarti che una persona ti insulta, questo è fondamentale, una persona ti viene e ti dice le parolacce, devi aspettarti che una persona ce l'ha sempre con te... quindi questa è pazienza, perché qualche volta crea un problema, anche magari a me che, come ho detto, ho avuto massima pazienza, qualche volta mi sono trovato in difficoltà.

Hope 3: L'Hope è quella persona che cerca di incoraggiare quelle persone che hanno perso le speranze che c'è ancora vita... perché tante persone hanno perso la speranza, ci sono delle persone che si attaccano alla bottiglia, che sono troppo fragili e la loro fragilità l'hanno versata nel attaccarsi alla bottiglia… non tutti hanno il coraggio di reagire, se non reagisci subito a questa cosa… ci vai dentro, senza volerlo, ma ci vai dento. l'Hope cerca di prendere una scatola vuota e cerca di riempirla, ma dando il buon esempio!

Anche dare il buon esempio è un tema ricorrente tra gli Hope. Inoltre, durante una riunione, chiesi a tutti gli Hope di definirsi in una o due parola e il risultato è stato: lavoro di squadra, capire la gente, servizio alla persona, cuore, aiuto, speranza, vivere insieme.

È difficile definire, soprattutto quando il progetto o il ruolo da descrivere ha molteplici sfaccettature, come mi è stato suggerito, il modo migliore per comprenderlo è provare l'esperienza. Definire è limitare, alle volte, come riportato nel libro di Oscar Wilde *Il ritratto di Dorian Grey* del 1890 (ed 2013) è rischiare di bloccare le molteplici forme che un progetto come questo potrebbe assumere. Dei punti chiave, fermi, sono necessari in ogni progetto se lo si vuole far crescere, ma il fatto di non averne mai cercato una definizione precisa mi ha sempre stupito. Sarebbe il modo più semplice per esportarlo e diffonderlo, ma anche quello più facile, forse, per impedirgli di crescere.

3.4. Giochi di ruolo, sconfinamenti e ri-conoscimenti

Proseguendo con l'analisi, un aspetto rilevante da affrontare riguarda le relazioni all'interno del progetto. Il lavoro dell'assistente sociale viene riconosciuto anche come lavoro relazione (Donati e Folgheraiter 2009), o lavoro emotivo (Hochschild 2013) il cui oggetto di lavoro è prettamente la relazione e dove le emozioni possono diventare preziose alleate per costruirla. Nel contesto di servizio sociale, la relazione ha sempre assunto una dimensione asimmetrica e impari, giustificati da necessità di distacco professionale. La critica mossa è che non sempre il distacco cammina di pari passo con l'efficacia di una relazione di aiuto. In questo paragrafo riporto alcune dinamiche che si innescano nella relazione tra i vari soggetti del progetto (Hope, operatori, ospiti, responsabili) partendo dal presupposto che questo progetto punta inequivocabilmente a scardinare il classico concetto di relazione subordinata promuovendo un tipo di rapporto più paritario e autentico. Ne consegue una riflessione sul ruolo dei diversi soggetti all'interno dell'innovazione, la visione classica dell'assistente

sociale messa in crisi dallo scardinamento dei ruoli da parte degli Hope, la confusione generata negli ospiti nel trovarsi di fronte un proprio pari invece che un operatore e, infine, il tentativo di nuotare anche in questo mare di incertezze e ruoli scombinati.

Nota di campo, 26.08.2015 – Riunione Hope
È difficile differenziare i ruoli, soprattutto per me come tirocinante che mi sento così fuori e, quindi, così vicina. Cos'è giusto? Ruoli, non ruoli… riusciamo davvero a toglierci dai nostri ruoli?
Nota di campo 07.09.2015 – Supervisione Fareassieme
Si discute sugli obiettivi che il Faressieme dovrebbe porsi, dopo una lunga discussione un operatore esclama: "Uno degli obiettivi è rompere ruoli ben definiti, ma non per diventare tutti amici, ma per diventare più autentici!"

Un tema molto discusso e che sta particolarmente a cuore alla Sociologia è indubbiamente la posizione e l'influenza che hanno i ruoli nella nostra vita, dalla sfera privata a quella lavorativa, che non di rado si mescolano, soprattutto per chi lavora nel sociale. Nella vita possiamo assumere differenti ruoli, possiamo essere elastici e cambiare spesso senza difficoltà o possiamo irrigidirci e non essere in grado di accantonarli se serve. Alle volte siamo noi stessi a ricercare e ottenere un ruolo, altre volte questo ci viene in qualche modo imposto. Un elemento caratterizzante la relazione tra assistente sociale/operatore e utente è la divisione scaturita dal ruolo professionale dei primi e quello di bisognosi dei secondi. Tale separazione ha innescato e alimentato per anni una relazione di tipo *up down*, inserendo gli operatori nella sfera di coloro che hanno conoscenze, risorse, limiti di tempo e un salario, e gli utenti in quella di coloro che vengono esclusivamente assistiti, che non necessariamente conoscono le regole del gioco (servizi sociali) e che spesso portano con sé un bagaglio di resistenze e fragilità (Ferrari 2015). La relazione è quindi asimmetrica già dall'accesso ai servizi e sta all'operatore/organizzazione adoperarsi per mantenere questa disparita, aumentarla o ridurla (Bruni, Gherardi 2007 in Ferrari 2015). Il progetto del Fareassieme ha preso e scombinato i ruoli di tutti coloro i quali stanno partecipando, creando confusione e opportunità. Richiede, tanto ad operatori quanto a Hope/utenti, di sconfinare oltre il proprio ruolo e ricercare nuovi modi di fare. Per sconfinamento si prende in esame il concetto delineato da Mauro Ferrari nei suoi lavori (2010, 2013, 2015) il quale richiama quell'insieme di pratiche che gli operatori svolgono per rispondere alle richieste del proprio lavoro, ma che fuoriescono dalle linee del proprio

mandato (Ferrari 2013). Il cambiamento proposto da questo progetto prevede uno sconfinamento di gruppo (Ferrari 2015) da quello che si denota come il mandato istituzionale classico dei servizi sociali. Continuando a riprendere le categorie descritte da Mauro Ferrari nell'articolo *Vorrei ma posso* (2015), questo tipo di sconfinamento è stato effettuato in maniera consapevole e con disponibilità da parte soprattutto degli operatori con i quali è nato il progetto. Ma non solo gli assistenti sociali e operatori escono dai confini delle proprie organizzazioni e mandati per andare incontro all'utente, ma sono gli stessi utenti a sconfinare dal proprio margine assistenziale ed a entrare nelle organizzazioni con un ruolo diverso. Superamento dei limiti, però, che non a tutti risulta immediato, spontaneo… o giusto. C'è chi non riconosce il ruolo dell'Hope (tanto operatori quanto ospiti delle case), chi fatica nello scambiare e attraversare i ruoli, chi si lascia troppo entusiasmare. Di seguito riporto qualche esempio.

3.4.1. Dal punto di vista dell'Hope

Dalle varie interviste realizzate agli Hope emerge la costruzione di una forte identità, che sempre più ne definisce un ruolo, ma non ancora totalmente riconosciuto. Il lavoro fatto su chi è e cosa fa l'Hope è stato ed è tutt'ora molto ampio, ma alcune affermazione lasciano emergere un'incomprensione del ruolo dell'operatore, che, alle volte, viene identificato come colui che solamente risponde alle regole.

> **Hope 6:** Lavoriamo alla pari… e un operatore non accetta questo. […] Nel dormitorio di Casa Orlando o Casa Briamasco non è che un operatore viene e dice "comando io" e voi fate questo e quello, mette turni di pulizie, regole… e se non le rispetti allora…fuori! Io penso che la gestione non può diventare così.

Questa visione è sicuramente interessante, dal mio punto di vista potrei spezzare una lancia in favore verso gli operatori sostenendo che non ricoprono un ruolo prettamente normativo, ma il mio punto di vista è nettamente influenzato dal fatto di essere io stessa un'operatrice. È importante, invece, riconoscere che la visione spesso è questa e quindi, interrogarci su come si voglia agire di fronte a questa percezione. La differenza dal lavoro degli operatori è chiara, ma non necessariamente solo in ottica negativa.

Hope 1: Una cosa importante: sono tre anni che sono in questo gruppo e ho fatto grandi passi avanti e quello che posso dire è che quello che mi ha aiutato a impegnarmi tanto è la grande stima che ho per gli operatori e tutti… tutti quelli che stanno dietro!

Il riconoscimento e la stima che gli Hope hanno nei confronti degli operatori che lavorano con e per loro è probabilmente il collante che aiuta il gruppo a mantenersi unito.

Hope 3: Non possiamo cambiare gli altri, ma possiamo cambiare noi stessi. Lavoriamo più su noi stessi, cerchiamo di rendere la casa il più semplice possibile… non siamo studiati! Abbiamo avuto delle difficoltà come gli altri… sei un povero cristo come loro, non il padre eterno!

Hope 4: operatori e Hope si completano. Il ruolo dell'operatore ci aiuta perché ha l'esperienza della scuola e delle cose che ha visto sul campo lavorando e mettendo insieme le varie cose ci aiuta come su discutiamo qui… e cerchiamo il punto di vista giusto! Alla fine riusciamo a trovare il punto di vista giusto unendo tutti i punti di vista.

Un ulteriore, fondamentale, punto di vista, che gli Hope cercano è quello degli ospiti. Come sottolineato dal nome stesso, *Homeless Peer* riprende i principi delineati dalla P*eer Education* nell'ambito dell'adolescenza e li riporta al campo dei senza dimora. Essi si ricordano spesso fra di loro "da dove vengono", l'importanza di non nascondersi dietro al ruolo dell'Hope e ricordarsi di essere ancora, in parte, persone senza dimora, seppur all'interno di un percorso fruttuoso. Per questo motivo all'interno delle case viene ricercato il più possibile il coinvolgimento degli ospiti per poter sollecitare la nascita e la riscoperta del prendersi cura della propria casa, come in una famiglia, dove ci si possono dividere i compiti, ma dove l'opinione di ognuno è importante. Non sempre è facile, però, far passare questo messaggio. Come si vedrà più avanti, il progetto Fareassieme non è per tutti, o almeno, forse esiste un momento della propria vita in cui si è maggiormente propensi a lasciarsi coinvolgere da questo modo di fare. Non è facile far capire a chi magari ha condiviso un pezzo di vita di strada insieme all'Hope, che ora può aiutare nella gestione della casa insieme a lui. È un approccio totalmente nuovo per la persona che si trova in grave marginalità, la quale, alle volte, si ritrova a passare di dormitorio in dormitorio e quindi, anche, di regolamento in regolamento. Improvvisamente non solo gli viene chiesto di collaborare al mantenimento della casa, ma la persona che glielo propone è una persona vista alla pari.

Hope 6: Ma qualcuno subito lo capisce, qualcuno non lo capisce, perché qualcuno appena entra e vede che abbiamo vissuto assieme per strada e adesso magari ti vede come un

operatore... […] e magari dice tu non puoi essere operatore, non hai l'esperienza, non puoi comandarmi! Quindi qualcuno non si avvicina perché ti vede un po' strano… la gelosia, ti invidia […] qualcuno appena ti vede ti dice "voi non potete essere operatori, non potete fare questo, non potete comandarci" "come avete fatto ad avere questo lavoro, come mai siete qua?"

Operatore 2: Fanno fatica di fronte al pari [gli ospiti] che non è pari perché viene retribuito [l'Hope] per fare una cosa in casa insieme a te... questo genera fatica nelle persone senza dimora! Anche perché siamo noi all'interno del gruppo che scegliamo le persone al di là che esse siano interessate o meno, prima ancora di chiederglielo! Quindi questa è un'altra criticità… sull'entrata delle persone in gruppo, perché una cosa è dire "chi è interessato venga", magari non in gruppo, ma come c'era il tavolo qualità… e intanto li si vede chi c'è e chi è più interessato ed è aperto a tutti e un'altra cosa è dire "tu, Luca, sei interessato a venire? Non ti garantisco niente, ma intanto…" poi hanno un lavoro! Noi non li diciamo che gli stiamo offrendo anche un lavoro, ma in realtà poi è anche quello che avranno e gli ospiti alle volte questo mal sopportano... e vivono una difficoltà e una competizione con gli Hope. Una volta che sei diventano Hope non solo sono seguiti da noi, ma sono anche più seguiti dagli assistenti sociali! Sono qua tutti i giorni, si prendono il caffè con l'assistente sociale…

Hope 1: Se ci metti impegno è una soddisfazione! Ce ne sono tanti che mi incontrano, anche ospiti, che si fermano, mi danno la mano, mi fanno i complimenti… Quello che posso, lo faccio!

Hope 3: Ma la cosa che mi piace più di tutte è che quando escono dal dormitorio e mi incontrano mi salutano sempre volentieri! Tu non hai fatto niente per loro, non li hai mica regalato 100 euro però… alle volte solo ascoltare aiuta! Prima perché non è che ti confidi con tutti, ma quando uno lo fa non lo devi interrompere, lo devi ascoltare e non giudicare... e così lo hai già aiutato! Prima giudica te stesso... l'Hope è un povero cristo che cerca di sollevarsi cercando di dare il suo meglio.

[Parlando del rapporto con gli ospiti] Se ti senti diverso dagli altri solo perché hai 10 euro in tasca non sei ben visto! Se puoi fare qualcosa per qualcuno, piccole cose, apprezzano... anche fare un piatto di pasta!

3.4.2. Dal punto di vista dell'operatore

La questione del ruolo è maggiormente complicata per assistenti sociali e operatori, abituati a difendersi all'interno della propria professionalità. Il sapere professionale è indispensabile per i *social workers* i quali hanno pur sempre il mandato di rispondere in maniera efficiente ed efficacie a delle richieste, ma si è già ampiamento discusso su come non si possa racchiudere la relazione sociale solo all'interno della dinamica domanda e risposta. La complessità, alle volte confusionaria, dei servizi sociali richiede una elastica capacità, da parte degli operatori, di stare e vivere i confini. Spesso la loro posizione è quella di rimanere (alle volte) incastrati tra le richieste e aspettative dell'organizzazione, da una parte, e degli utenti, dall'altra. La loro professionalità dovrebbe essere soprattutto quella di saper cambiar velocemente d'abito, pur mantenendo la propria autenticità. Il rischio è, però, quello di venire strattonati (maltrattati?) da una parte e dell'altra. Il Fareassieme propone una visione innovativa, ma non facile da cogliere all'istante. Per chi è cresciuto insieme al progetto sembra quasi "di aver scoperto l'acqua calda" (intervista assistente sociale 1), ma per chi subentra in un secondo momento necessita di avere il tempo per analizzare i confini, capire come "mettersi" e soprattutto, come cambia il proprio ruolo e quanto ci si sente comodi in esso.

> **Operatore 2:** è una lavoro che mescola troppe cose, è una delle criticità secondo me, perché noi siamo responsabili o coordinatori della casa, facilitatori all'interno del gruppo, supervisori rispetto alle dinamiche di gruppo e rispetto alle difficoltà che gli Hope hanno all'interno del gruppo e solo questi sono quattro ruoli diversi e questa sovrapposizione o ce l'abbiamo molto chiara e stiamo molto attenti o il rischio è che diventi una mania di grandezza… […] Ovvio che la complessità non è un fattore negativo, ma positivo… in questa complessità c'è molta potenzialità!

> **Assistente Sociale 2:** Se all'inizio questo mi creava un po' di disagio poi ho capito che abbiamo tutti dei ruoli diversi: c'è chi è più attivo, c'è chi meno, c'è chi ha la possibilità di essere più presente perché quello è il suo compito, il suo lavoro e chi invece magari ha delle altre priorità nel lavoro professionale, non sempre sono quelle del gruppo pur credendoci molto in questo progetto.

Altra discrepanza del ruolo avviene soprattutto nell'assistente sociale nel momento in cui si trova a lavorare insieme ad una persona che allo stesso tempo è anche, o può essere, un suo utente. Il mandato richiede di misurare una certa distanza tra assistente e utente,

questo per poter garantire professionalità e allo stesso tempo impedisce al lavoratore un coinvolgimento emotivo che potrebbe essere controproducente ai fini della riposta. Dall'altra parte le critiche mosse sono di irrigidimento, spersonalizzazione e di promuovere una relazione impari e di potere con cui non tutti i filoni di pensiero concordano. Anche in questo caso l'operatore si trova in bilico su un confine, cercando, come un funambolo, di non cadere né da una parte né dall'altra.

> **Assistente Sociale 1:** Si creava una discrepanza tra il vedere la persona come utente e vederla come possibile collaboratore… però è la classica difesa dell'operatore! Per cui io sono l'operatore quindi sono quello che sa, che gestisce, che non ha problemi e indirizzo te… ora estremizzo, ma la dinamica è quella: up down! È vedere lo stesso tuo utente che viene da te a colloquio e che va alle riunioni con il capo ufficio per il tavolo qualità… questo scombina! Poi noi eravamo entusiasti, i colleghi guardavano con sospetto! Poi qualcuno ha cominciato a fidarsi, altri a tirarsi indietro... c'è voluto del tempo, un paio di anni perché la cosa diventasse normale.

> **Parlando del rapporto tra assistente sociale e utente che partecipa nei servizi, Assistente Sociale 2:** mi immaginerei una difficoltà nel senso che sicuramente c'è la positività di vederlo all'interno di un gruppo esprimersi in una dimensione nuova, ma dall'altra è sempre una persona con la quale io ho una relazione personalizzata rispetto ad un proprio bisogno. Forse mi sentieri un po' a disagio, poi non so se nella realtà sia così... a volte una lieve fatica di quelle persone che in passato ho seguito, che quindi conosco non solo per come sono nel gruppo, ma le conosco anche più nel personale perché le ho seguite, non so se è così giusto che io abbia già questa conoscenza.

Come mi suggerì un assistente sociale durante il mio tirocinio, forse un trucco sta nel cambiare punto di vista e cercare la giusta vicinanza con l'utente, piuttosto che la giusta distanza. Il ruolo che gli operatori e assistenti sociali ricoprono all'interno dei servizi crea, che si voglia o no, delle aspettative anche molto alte, alle quali alle volte non è semplice rispondere, o riuscire a far installare un cambiamento.

> **Operatore 6:** Mi sentivo questa responsabilità di dire, anche rispondere, concretizzare, erano persone che non avevano niente, neanche tutti usufruivano dei servizi, perché Orlando per esempio dormiva per strada, noi gli chiedevamo ore e ore di volontariato e non potevamo neanche riconoscere niente, quindi avevo un po' questo sentore. Da questo punto di vista *** mi ha aiutato tanto dicendo "il nostro compito è quello di condividere il rischio". Siamo insieme che proviamo, siamo insieme sia che vinciamo sia che falliamo nelle cose.

Sempre nell'intervista di Operatore 6 ci mostra come sconfinare abbia i suoi rischi. L'entusiasmo di un progetto innovativo spinge e mettere anima e corpo nel cambiamento, ma alle volte questo rischia di esondare, oltre che sconfinare, e può creare dei danni, se non arginato. Portarsi il caso a casa (Ferrari 2015) senza avere però sufficiente capitale sociale o beni strumentali propri per poter assolvere alle richieste delle persone.

> **Operatore 6:** All'inizio la difficoltà più grande era quella di fare da contenitore per tutta una serie di storie da una parte e richieste dall'altra. Storie di grandi difficoltà, delusioni, disastri, fallimenti, dolori di vario genere… le richieste mi mettevano in una situazione di dover rispondere…
>
> Ad un certo punto è scattato qualcosa che mi ha fatto dire "io non posso farci niente, per tutte le richieste" che dire…non posso farci niente! Anche perché concretamente era vero, io non posso parlare con i colleghi per velocizzare, facilitare qualcosa… […] E quando ho avuto questa chiarezza, questa serenità mia, è stato facile trasmetterla ed è stato facile, positivo per loro accettarla. Si è come pulito il campo, no? Da pensieri… Secondo me è proprio questo dire: "mi dispiace tantissimo, mi rincresce, però io non posso proprio fare niente, se non offrirti il caffè" hai capito? Fare due chiacchiere... però al di là delle parole, è proprio il modo in cui tu ti poni. Se tu sei lì che pensi a come poter fare, se c'è una strada e lì l'altro lo avverte, e l'altro l'avverte non dico come illusione ma come dire è possibile… se tu invece sei serena… lo trasmetti, non generi false aspettative.

Parlando di ruoli con i miei intervistati emerge, solitamente in maniera spontanea, il tema della parità. Al momento della mia intervista, non c'era ancora, a mio parere, una condivisione piena di cosa si intendesse per lavoro alla pari. All'interno del progetto ci sono diversi filoni di pensiero, c'è per chi la parità avviene principalmente tra Hope ospiti, c'è chi non crede sia possibile, chi la sostiene tra tutti i partecipanti al progetto… Inoltre il fatto di provenire da tre dimensioni differenti del privato e pubblico sociale, non aiuta a mantenere una metodologia comune, perché a livello di mission, Fondazione Comunità Solidale può essere diversa da Villa Sant'Ignazio e così per il Comune (si confronti il paragrafo 3.3.4. sul retroscena).

Di seguito riporto spezzoni di intervista che trattano della parità di ruolo, vista da diversi punti e opinioni differenti di operatori, assistenti sociali e responsabili di servizio, anticipando come, solitamente, chi lavora quotidianamente con gli Hope abbia un'idea più aperta e flessibile sui ruoli, mentre chi si ritrova a lavorare con loro occasionalmente tenda ad avere un'opinione più rigida.

Operatore 4: Ci sono ruoli nel senso che ci sono responsabilità differenti come è giusto che sia, ma poi la gestione è di tutti! In una struttura classica chi lo fa il regolamento? O è una cosa che si porta avanti da anni o lo fanno gli operatori... noi invece ne abbiamo discusso assieme!

Credo che comunque il potere lo abbiamo noi purtroppo. Noi abbiamo la scelta di come gestire questo potere… possiamo decidere di dare delle linee guida e chiedere all'utenza di starci dentro o possiamo sederci attorno ad un tavolo e vedere cosa possiamo fare insieme! Ci vuole una mentalità che abbia voglia di mettersi in gioco!

Operatore 2: è chiaro che i ruoli sono diversi tra noi e gli Hope e gli ospiti… c'è un livello di parità che è il livello del dire quello che si pensa e del prendere le decisioni insieme quindi è raro che si prendano delle decisioni in opposizioni a quelle del gruppo! La forza del gruppo è più forte della forza dei singoli!

Operatore 3: Non hanno un atteggiamento di *up and down* (Gli Hope), non si creano situazioni di dinamiche di potere, l'Hope si pone alla pari, all'aiuto delle persone che vengono qui ma anche degli operatori… mi sembra che il lavoro che questo gruppo sta facendo si possa dire efficacie proprio perché non si sono create queste dinamiche che sarebbero contro producenti.

Operatore 1: Perché quando diciamo "siamo alla pari", non è che gli Hope sono alla pari, tutti noi siamo alla pari, come gli Hope. L'attenzione non è centrata sull'utente… cerchiamo di non centrare l'attenzione su di noi, diciamo di essere centrati sugli altri, ma invece siamo autocentrati su noi stessi e questo è il grande inganno. […] La speranza è che la consapevolezza di esserlo ti aiuti meglio a fare il tuo lavoro ed esistere come persona. […] Per me il focus non è l'utente, il focus è me insieme a te, o me insieme all'utente. Quindi è noi due e quindi nel focus ci sono anche io.

Per me (bisogna) spostare questo maledetto centro dall'utente che è un falso centro. Siamo noi il centro, la relazione, le due persone che sono in relazione e quindi nessuno… il professionista non può avere l'arroganza di dire "ti dico dove andare" è il presupposto che tu sappia dove l'altro deve andare, ma non sai neanche tu dove andare nella tua vita… cioè io so dove devo andare nella mia vita?

Assistente Sociale 2: Comunque è un rapporto legato ad un ruolo professionale mio e un ruolo professionale loro, perché sono professionisti da un altro punto di vista. Non sposo in pieno il concetto di relazione alla pari tra me e loro, è una cosa che ci può somigliare, perché siamo lì con lo stesso obiettivo, con uno stesso interesse, ma sempre tenendo in considerazione che io ho un ruolo professionale. Sono un assistente sociale prima di tutto e

loro sono persone che hanno vissuto una situazione di difficoltà e magari hanno dovuto chiedere aiuto a me quindi insomma io cerco sempre di mantenere un po' questa differenza. Non troppo come con un utente dove oltre che alla giusta vicinanza c'è anche la giusta distanza, mentre la giusta distanza viene un po' meno all'interno di un gruppo come questo di partecipazione attiva però, ecco, penso che anche loro riconoscano questa differenza di ruoli, anche se poi è molto bello che non ci sia di mezzo una scrivania, condividere anche delle cose un po' più della quotidianità, come la gita, come il pranzo o anche un saluto un po' più formale che puoi fare con loro rispetto all'utente, però sempre nel rispetto, non solo verso di me, ma anche verso di loro.

Operatore 5: Sicuramente il coinvolgimento va benissimo… l'importante è che siano chiari i ruoli e sia chiaro quello che la persona può fare o non può fare. Alla pari con l'operatore io dico: no... assolutamente. Anche perché c'è una professionalità dietro.

L'Hope è una risorsa non da poco. Che non è il volontario, non è l'operatore, ma è questa figura che sta di mezzo, dà il valore esperienziale. Potrebbe benissimo essere una risorsa per noi e per lui... a doppio senso. Certamente, mi colpisce a volte l'entusiasmo di queste persone... disponibili anche a fare quello che non avrebbero da fare, che non è chiesto loro […] Veramente dico, esemplare e bello, sarebbe un peccato se dopo si spegnesse questo entusiasmo. E comunque secondo me anche gli entusiasmi vanno un po' gestiti, contenuti, guidati, perché altrimenti uno preso sull'onda dell'entusiasmo rischia di bruciarsi…

Responsabile 1: L'importante è sentirsi bene nelle cose, come avviene… non vuol dire che io non possa fare delle cose con gli Hope o operatori, ma che ho un ruolo. Parto dalla consapevolezza che è figlia di un'identità, e non vuol dire che questo ruolo debba essere arcigno e non modificabile, fermo sulle proprie posizioni, ma deve sapere che è un punto di riferimento. Nella rete è uno snodo, non sto tirando. Uno in uno snodo sa leggere e vestirsi in una determinato modo, avere responsabilità e saperne lasciare…

È proprio parlando di snodi delle reti che mi torna alle mente il concetto di relè ripreso da Mauro Ferrari (2010, 2013) nei suoi articoli, ma introdotto da Crozier e Friedberg i quali sostengono che: *«coloro che in un'organizzazione svolgono attività sul confine, ovvero sono a contatto con l'utenza, godono di un posizionamento potenzialmente straordinario. Essi cioè possono cogliere, proprio grazie al contatto continuo con un pubblico esterno all'organizzazione, sollecitazioni, stimoli, proteste che possono raccogliere, elaborare, risolvere, individuando traiettorie e risposte; e, intanto che svolgono il loro compito, o mandato organizzativo, possono contemporaneamente agire come "sensori" (da qui il termine di relè) nei confronti della propria organizzazione, trasmettendo segnali,*

proponendo modifiche a procedure inadeguate». (Ferrari, Paini 2013, p.35). Un ruolo fondamentale all'interno delle organizzazioni, ma spesso non riconosciuto. Stare sulle snodo e non tirare, ma stare sul confine, vedere (e vivere) cosa succede dall'altra parte e riportare. Un mediatore come sentinella, che sa cambiarsi d'abito senza tradire le varie parti. Non è poco ciò che viene richiesto agli operatori e assistenti sociali nei servizi di welfare.

> **Operatore 1:** Io il ruolo lo vedo come facilitatore nel processo di *empowerment* e quindi lasciare gli spazi, le parole, o cogliere quello che non viene detto, o sollecitare uno piuttosto che non farlo. È un facilitatore e chi fa sintesi alla fine. […] Il mio ruolo è quello di stare attento al processo, facilitare e dare, stare attento e essere molto bravo a capire le cose, a dare voce alle persone, o alle volte non darla… hai capito?

> **Responsabile 4:** Abbiamo bisogno di ristrutturarci... ed è una ristrutturazione molto dolorosa. Ognuno si costruisce l'identità, ha molto a che fare con l'identità individuale, una visione in cui l'identità che ti sei costruito ad un certo punto la smonti e noi siamo in una società in cui le identità, i ruoli professionali nelle relazioni di aiuto che esistono sono comunque *up-down*. Però io mi guardo in giro e guardo, noi compresi, tutti professionisti, ma tutti noi abbiamo delle voragini, delle difficoltà, delle incongruenze, dei bisogni anche affettivi molto infantili, elementari, dei bisogni di conferma, di riconoscimento, che sono le stesse cose anche di chi arranca e che non ce la fa a stare in un sistema in cui vengono richieste diverse robe. Poi certo che ci sono persone che hanno nuclei di sofferenza e si sono inchiodate, non sono più... non sono più fluidi. E lì vedi che si inchioda qualcosa. Però questa esperienza qua ci ha dimostrato che anche le persone inchiodate, anziché l'operatore fluido, alla fin dei conti incontrano i loro bisogni. Hanno bisogno entrambi di quell'incontro lì tra l'altro.

Per concludere, quindi, quello che ci viene richiesto dal Fareassieme, come in molti altri progetti, è quello di ri-costruirci e cercare di entrare in un ruolo fluido, non gerarchico, dove la professionalità non viene sminuita, ma riconosciuta come parte di una persona (l'assistente sociale) che ha bisogni e necessità, così come l'Hope. Parità non significa fare le stesse cose, ma prendersi in considerazione in egual maniera a seconda dell'esperienza acquisita nel nostro vivere.

3.5. La scommessa e su noi stessi. Perché puntare sul Fareassieme?

Su chi stiamo scommettendo quando adottiamo, nel nostro lavoro, l'ottica del Fareassieme? Su tutti. Non c'è persona che non rischi (per fortuna) di essere coinvolta, o travolta, da questo modo di vivere le relazioni. *Metti in gioco te stesso*, mi sento continuamente dire. La prima persona ad essere coinvolta è proprio la nostra, se decidiamo di immergerci in questa realtà. "Non possiamo cambiare gli altri, ma possiamo cambiare noi stessi" si legge a chiare lettere su uno dei cartelli che circondano il tavolo degli Hope. Come già descritto, è una delle indicazioni che loro stessi si sono dati, quella che maggiormente sento ripetere quando spiegano chi sono.

Nota di campo 3.09.2015: gruppo di avvicinamento, ovvero le riunioni in cui nuovi "aspiranti" Hope vengono alla riunione del mercoledì per comprendere di cosa si tratti. In questo frangente sono gli Hope stessi a parlare del progetto, di chi siano e cosa stiano facendo. Un Hope parla ai nuovi arrivati: *"tutti i mercoledì siamo qua, alterniamo le riunioni: in una parliamo dei problemi della casa, nell'altra lavoriamo su noi stessi. Non possiamo cambiare gli altri, ma possiamo cambiare noi stessi. Lavoriamo più su noi stessi, cerchiamo di rendere le cose più semplici possibili, noi non siamo studiati! Abbiamo avuto la difficoltà come gli altri... sono un povero cristo come loro..."* [...] Un operatore riprende i punti scritti sui cartelloni e legge: *"... mettersi in gioco a livello personale, portare noi stessi. Non possiamo aiutare le persone nelle case se prima non affrontiamo le nostre difficoltà e questo succede anche a noi, non solo agli ospiti."*

Riprendendo le parole di Fabio Folgheraiter (2012), stiamo parlando di energia che viene delle persone e dai problemi che esse portano con loro. Come non possiamo cambiare gli altri, ma possiamo cambiare noi stessi, allo stesso modo non possiamo risolvere i problemi degli altri (se non accompagnare le persone sul loro percorso), ma possiamo risolvere i nostri, se ne siamo consapevoli.

«Io risolvo i problemi degli altri solo se curo i miei. Tuttavia, se faccio diventare i problemi degli altri problemi miei, e mi impegno a risolverli in quanto miei, non pretendendo cioè che gli altri facciano quello che voglio io, trasformo in meglio il mondo cambiando un poco l'unico essere su cui ho potere: me stesso» (Folgheraiter 2012, p. 37).

Nel corso delle mie interviste la questione del mettersi in gioco in prima persona esce spontaneamente a molte delle mie domande. Il tema viene percepito come uno delle

motivazioni per le quali valga la pena immergersi nel Fareassieme, oltre che uno dei suoi punti di forza, anche se nessuno nasconde le difficoltà che esso porta con sé (come si esplicherà nel seguente paragrafo e come già accennato nel caso del ruolo). Con questi ultimi due paragrafi cerco di definire quali sono i punti di forza e quali quelli di debolezza del progetto, sempre secondo le impressioni emerse dalla ricerca. Di seguito, rispondendo alla domanda del titolo del paragrafo, cerco di sottolineare quali siano i motivi trainanti che spingono le persone a lavorare secondo l'ottica del Fareassieme.

Perché puntare sull'ottica del Fareassieme?

> **Hope 3**: Aiuta perché migliori te stesso più che altro… riacquisti la tua fiducia, quella che hai perso. Anche solo venire qua e dire qualcosa, dire una parola che sia giusta o sbagliata ma che venga presa in considerazione...

> **Operatore 3**: L'ottica partecipativa: è un bel filone di pensiero a cui non siamo abituati! Io lavoro da tre anni, però i sevizi sono molto frontali e poco partecipativi, anche perché il modello partecipativo implica mettersi in gioco e per l'operatore non è così semplice. Alle volte è molto più facile stare dietro ad un proprio ruolo con un proprio significato che non mettersi in discussione con quella che è la così detta utenza e rimescolare quello che è il sistema dei significati. Il fatto che queste persone vengano coinvolte nel sistema decisionale io, immagino, possa servire in modo positivo perché son persone che hanno vissuto in un contesto di forte emarginazione. […] Il fatto che vengano prese in considerazione con queste forme di inclusione anche nei processi e nelle decisioni, credo possa, in qualche modo, aiutarli a essere re- inseriti in un tessuto sociale.

Dopo essersi "disintossicati" dai propri preconcetti e anche convinzioni sul proprio ruolo, non resta che lasciarsi coinvolgere e tuffarsi in quel bagno di realtà di cui parlava Responsabile 3. Stare nel Fareassieme significa costruire ogni giorno un castello di carta ed essere pronti a distruggerlo e rifarlo ogni volta se ne presenti l'occasione. Destrutturarsi e imparare di nuovo, senza rimanere arroccati sulle proprie decisioni o sull'immagine che si ha di sé, che sia un operatore o una persona senza dimora. Essere pronti a rivalutarsi e ricostruirsi, senza la paura di perdere il proprio ruolo o la propria professionalità. Una volta permesso al cambiamento di far breccia nelle nostre strutture di pensiero, sarà facile cominciare a notare anche il cambiamento verso l'esterno. Ecco che il Fareassieme, dunque, non è utile solo per noi stessi, ma, banalmente, anche per

coloro che vivono direttamente o indirettamente questa situazione: colleghi, ospiti, tirocinanti…

Responsabile 3: Ridai competenza alle persone: ti metti lì e discuti con loro, non c'è un punto di vista giusto o sbagliato, uno più forte, uno più debole, ma dai la possibilità alle persone di esprimere il loro punto di vista su questioni che li riguardano direttamente, dove noi, secondo me, abbiamo un ruolo secondario. Noi siamo lì per facilitare, per aiutare a crescere, a migliorare dove è possibile, ma poi sono questioni su cui si devono occupare loro, è la loro vita... Creare la condizione perché le persone possano esprimersi, gli ridà dignità, lo vedi che hanno una luce diversa, il fatto che contano qualcosa, che si possono rendere utile, che servono a qualcosa...

Hope 4: L'Hope porta l'esperienza della sua vita che rimette in campo e capisce tante cose perché le ha vissute e quando parla una persona senza dimora lui la percepisce meglio perché l'ha vissuta mentre l'operatore ha imparato delle cose nei libri ma non l'ha mai vissuta! Sa che ci sono persone che dormono fuori, ma non ha mai dormito fuori e non sanno cosa voglia dire… ora con questo freddo c'è gente che dorme in piazza Dante sotto un albero, ma credi che sia dormire quello? Non sta dormendo. […] L'Hope è una persona diversa.

Assistente Sociale 1: Io comunque li vedo gli effetti positivi, anche se non partecipo alle attività. Le vedo sul lavoro della Area Inclusione perché di fatto siamo, viviamo in questo clima, lo respiriamo e ci siamo proprio immersi nel Fareassieme. […] Dopo le prime resistenze, in questo ultimo anno, ha cambiato tanto il modo di lavorare, quindi ho la fortuna di respirarlo comunque... questo modo di lavorare. E si è... è diventato parte integrante!

Assistente Sociale 2: Lo vedo come un metodo molto funzionale, sia perché amministrativamente parlando ha dei costi molto diversi di un servizio ordinario e quindi anche questo, in un periodo in cui ci sono sempre tagli delle risorse, bisogna ripensarsi. Sia perché credo che cedere un po' di questo potere alle persone, considerarle protagoniste anche dei servizi che loro frequentano e occupano, […] sia molto importante. Credo aiuti anche a trovare idee diverse! Per questa esperienza hanno dato degli spunti interessanti rispetto alla gestione dei dormitori. Noi che siamo fuori, che il dormitorio al massimo lo abbiamo visto fisicamente, ma non lo abbiamo mai vissuto, ci manca tutta questa parte esperienziale, che non ci fa leggere in maniera globale un problema o la limitatezza di una risorsa.

Operatore 4: Casa Briamasco era distrutta: chiamare una ditta perché venisse a ristrutturala mi richiedeva 30 secondi; trovare due persone da ridare speranza, andare con

loro, andare a comprare il materiale, portare il pranzo, invece... o ancora: le lenzuola in Casa Orlando le lavava Villa... ho detto "mi piace!" Ci avrei messo un attimo a chiamare una ditta, ma a me piaceva questo modo di lavorare, io e M. (Hope) prendevamo le lenzuola e andavamo su a Villa insieme... bevevamo il caffè insieme...

Come anticipato, i benefici non si restringono solo alla sfera sociale dell'aiuto a se stessi e agli altri, ma si allarga anche alle esigenze di tipo economico.

"La crisi ci pone di fronte a due notizie: una brutta (i soldi che ci servirebbero per soddisfare i bisogni di base della nostra sopravvivenza sono in calo); l'altra bella, e forse di più: il welfare più nobile è a buon mercato, anzi, è fuori mercato" (Folgheraiter 2012, p. 35).

Con queste parole non intendo negare l'utilità che i soldi hanno nell'immediato soprattutto in ambito sociale, ma sarebbe fuorviante credere che la mancanza di questi ultimi sia l'unico problema che una persona porta al servizio sociale e, che una volta colmato questo, il resto verrà da sé. In sede di tirocinio ho potuto apprendere personalmente come i problemi di carenza di soldi siano il veicolo attraverso il quale le persone poi giungono a parlare, con l'assistente sociale, di altri problemi legati maggiormente alla sfera personale/emotiva/familiare ecc. La crisi, però, non è solo un'opportunità per ripensare a modi di vivere e fare welfare a beneficio delle persone, ma è un'occasione anche per ottimizzare le risorse. Da un punto di vista prettamente economico, il progetto degli Hope, oltre ad essere utile per le persone, è anche concorrenziale.

Operatore 3: Secondo me l'ottica dei servizi è molto prestazionale e il fatto di coinvolgere l'utenza… ok noi ti diamo qualcosa, ma tu cosa ci puoi dare? Quello che si chiama welfare generativo: cioè io ti do qualcosa, ti do un servizio però tu a noi devi contraccambiare in qualche modo, in modo da generare qualcosa, altrimenti siamo noi per primi che creiamo assistenzialismo a volte perché diamo noi risposte che le persone, poi, si aspettano... quindi il fatto che ci sia un coinvolgimento e che la persona restituisca è un concetto che sempre più dovrà inserirsi all'interno dei servizi sociali e non profit!

Operatore 2: Con il tempo mi sono chiarito anch'io sulle potenzialità e possibilità che ha il ruolo degli Hope. Quello di cui vengono accusati, spesso, i servizi è di prendere i soldi pubblici, gestirli, e darli agli operatori in servizi abbastanza scadenti. Ci sono state anche interrogazioni perché molti gruppi [politici] non capiscono i soldi che vengono dati alle

persone senza dimora. Si chiedono quanti soldi vengano dati ai servizi e dicono: "se li dividete per le persone senza dimora sul territorio, tranquilli… che ci tiriamo tutti fuori dalle peste senza bisogno di operatori". Il fatto, però, di coinvolgere le persone senza dimora fino a fare loro dei contratti di lavoro e fino a che non riacquistino la fiducia in se stessi e negli altri […], mi sembra che funzioni! Inoltre costano meno questi servizi! Noi abbiamo 13 persone in Casa Briamasco di cui: 11 ospiti, 2 referenti notte e 5 utenti esperti che ci lavorano quindi in totale le persone senza dimora coinvolte nel progetto sono 18 di cui 5 hanno una busta paga! Il referente notte è totalmente volontario, in cambio di un posto letto e di una progettualità lunga! […] Ecco ci sono 18 persone senza dimora che o hanno un progetto o hanno un lavoro con un finanziamento. Per esempio: […] con i soldi che prendono loro (altri dormitori normali) ne apri 12 di Case Briamasco! Quindi 18 per 12 vuol dire: più di 200 persone durante l'anno contro le in media 60 a cui danno accoglienza loro! Capisci anche tu che è un altro mondo anche a livello economico! Gli Hope convengono anche a livello economico e questo può essere anche una criticità: che non rischino di diventare un lavoro a basso costo?

Responsabile 2: Perché quello che facciamo, lo facciamo sì per risolvere i problemi di qualcuno e quel qualcuno ha un nome, un cognome, tutta la sua storia, però lo stiamo provando a fare anche perché diventi un modo in cui si può pensare di risolvere anche altri problemi, altre questioni. Quindi ha un carattere di servizio, ma ha anche un carattere, non so come definirlo, profondamente culturale.

I motivi sono molteplici, dal risparmio economico all'innovazione nel campo del welfare. Ci si sente coinvolti in qualcosa di nuovo, di cambiamento profondo, se ne percepisce l'importanza alle volte senza saper quantificarla.

Ogni progetto, però, porta con se anche elementi di criticità, i quali, se ben analizzati e compresi, possono costituire una fonte di enorme crescita per il progetto stesso.

3.6. Ostacoli e criticità emerse sul Fareassieme

Sperimentare un progetto comporta anche superare determinati ostacoli e riconoscerne criticità e punti deboli. Possono essere di natura esogena e provenire dal contesto in cui è inserito il progetto (fattori esterni come i finanziamenti, la crisi, la *governance* dei vari

enti) o endogena ed essere insiti al gruppo (fattori interni come le relazioni tra i componenti). Certi rischi possono essere previsti, mentre altri emergono nel corso del progetto, ciò che è fondamentale è cercare di affrontarli e non lasciare che minino la possibilità dell'esperienza di crescere. Dalle varie interviste emergono diverse percezioni riguardo alle criticità del progetto, alcune si ripetono e sono condivise dalla maggior parte delle persone, altre sono percepite in un'ottica più personale. Inoltre alcuni problemi sono sentiti principalmente dalle organizzazioni che gestiscono il progetto, mentre, altri riguardano la sfera delle attività degli Hope. La difficoltà in contesti innovativi è saper gestire la complessità e la mancanza di regole ben definite. Portare avanti un esperimento nuovo significa non avere precisi punti di riferimento, in quanto in pochi hanno già intrapreso lo stesso percorso e difficilmente potranno già rispondere a interrogativi inerenti le difficoltà e aiutare a prendere la direzione giusta quando ci si trova di fronte ad un bivio. Si sperimenta nella consapevolezza di poter sbagliare e dover riprovare nuovamente.

> **Responsabile 2:** Io credo che crei confusione (riferito al progetto Fareassieme), ma la confusione è una delle robe più belle del mondo perché è quella cosa che toglie sicurezza rispetto a delle dinamiche che delle volte replichiamo perché siamo abituati a replicare. Sì, crea confusione, l'importante però è il non permanere nella confusione ma lavorarci e credo che sia importante. […] La confusione c'è, non bisogna spaventarsi, va abitata, non bisogna pensare che tutto sarà chiaro. Perché nel momento in cui tutto è chiaro vuol dire che c'è qualcosa che non va. Perché noi stiamo dentro a problemi così complicati, perché c'entrano con la vita delle persone, i loro sentimenti, a volte la loro salute, a volte con la loro salute mentale, figurati… che se fosse tutto chiaro sarebbe un pasticcio.

Una delle questioni dibattute come criticità è quella del ruolo, infatti, alle volte, si genera confusione tra quello professionale dell'operatore e assistente sociale e quello dell'Hope. Nel precedente paragrafo, inerente gli sconfinamenti, ho già riportato alcune delle difficoltà affrontate dai vari soggetti nella relazione paritaria con gli Hope, tema che verrà ripreso anche nell'ultimo capitolo. Oltre alla confusione generata dallo sconfinamento dei ruoli nei servizi, di seguito affronto, sempre attraverso le parole dei miei intervistati, alcune delle criticità maggiormente dibattute all'interno del Faressieme, attenendomi, per ora, al loro punto di vista. Nel prossimo capitolo cercherò di riprendere alcune di queste criticità per suggerirne delle chiavi di lettura teorica.

3.6.1. Hope come manovale a basso costo

Tra le preoccupazioni, principalmente degli operatori, emerge la questione del lavoro dell'Hope. L'imprecisata posizione del suo ruolo ne determina una confusione sulle sue mansioni. Non è un volontario, ma non è nemmeno un operatore professionale, è una persona che sta facendo un percorso fragile il quale richiede manutenzione e attenzione. Non si tratta solamente di reinserimento lavorativo, ma di un lavoro più personale che scava tra le difficoltà del soggetto cercando di superarle o, quanto meno, di accettarle. Per queste ragioni la critica alle volte segnalata (anche da chi vive il progetto dall'esterno) è il rischio che l'Hope possa diventare un lavoratore a basso costo, che fa quello che, teoricamente, dovrebbe fare l'operatore, senza averne le qualifiche. Così facendo, inoltre, si corre il pericolo di sovraccaricare l'Hope di responsabilità alle quali, forse, non è ancora in grado di affrontare.

> **Operatore 5:** Un affiancarsi (con l'operatore), non per manovalanza. Non è che io dico "mi piacerebbe avere qua l'utente esperto perché mi fa il manovale" assolutamente no, può far relazione, può fare insomma tante cose che magari non arriva a farle l'operatore... quindi c'è un po' di attenzione sicuramente da spenderci. […] Non vorrei che fosse fatto (il progetto) solo per risparmiare qualche soldo!
>
> **Responsabile 1:** Sento che si parla ancora di Hope come bassa manovalanza, e penso che non sia una bassa manovalanza, ma un approccio diverso da quello che è il lavoro... non è lavoratore a basso costo, ma è permettere a queste persone di, e lo abbiamo visto anche nell'ultimo Hope Day, quello di dire diamo un riscatto a queste persone, riscoprono il gusto di sentirsi parte di una comunità, di sentire che a qualcuno preme della loro vita. Prima loro stessi che riscoprono il gusto della loro vita e dopo avere qualcun altro che ha delle attenzione nei loro confronti.
>
> **Operatore 2:** Perché uno dei rischi degli Hope è che gestiscano un ruolo. E chi lo fa da più tempo corre questo rischio. Ma come anche io lo corro. Il rischio è che diventi più routinario e cominci a non essere più attento su certe cose, o tirare indietro su altre. Questo vale per me e vale per gli Hope, con il passare del tempo.

È piuttosto semplice smentire questa critica considerando l'alto valore aggiunto che, il progetto degli Hope, porta alla persona coinvolta in tale percorso, ma ciò avviene grazie alla cura continua delle relazioni che viene fatta all'interno del gruppo. Se si perde questa dimensione, il rischio è quello di operare solo sulle attività e non sulle persone e, come

sostiene Operatore 2, diventerebbe un lavoro routinario perdendo il valore fondante degli Hope.

3.6.2. Fare il "salto di qualità": il rischio della burocratizzazione

La routine sopra citata porta con sé un ulteriore rischio, identificato dai soggetti della ricerca: l'irrigidirsi del gruppo, con conseguente burocratizzazione e eccessiva istituzionalizzazione. Come sostiene Ferrari le organizzazioni sono *«luoghi di riparo dal disordine e di produzione di significati»* (Ferrari 2010, p. 29), che necessitano, quindi, di una programmazione più o meno complessa, ma l'eccessiva organizzazione attraverso l'imposizione di rigide norme e strutture può trasformare un progetto innovativo in un'organizzazione rigidamente strutturata. I servizi pubblici sono spesso criticati di eccessiva burocratizzazione, di essere un *«apparato lento, pesante, inutilmente complicato e poco efficiente [...] la burocrazia può essere definita come un'organizzazione incapace di correggere i propri errori»* (Bonazzi 2007 p. 94)[28] e negli anni, tali servizi, hanno investito molto per cercare di rendere il loro operato sempre più flessibile, attraverso, anche, l'ideazione di progetti innovativi. Gli esperimenti di innovazione sociale nascono, spesso, sull'onda dell'entusiasmo (fase dell'innamoramento) che portano gli operatori ad essere "scombinati" quanto basta per dedicarsi con passione al progetto, ma quando questo entusiasmo cala e si comincia a far fronte alle varie difficoltà che un'organizzazione incontra è difficile mantenere lo spirito trascinante dei primi passi. Ciò che può preservare l'anima iniziale di un progetto è riuscire a fare quel "salto di qualità" che permette di non rinchiudersi nelle rigide regole di una istituzione troppo burocratizzata, mantenendo i propri principi originali. Una certa struttura è necessaria, ogni qual modo, per poter organizzarsi, ma cercando di mantenere l'aspetto generativo del Fareassieme.

> **Responsabile 2:** Dopo gli anni pioneristici in cui sono nati i servizi sociali, dentro il terzo settore progressivamente c'è stata una professionalizzazione, una strutturazione sacrosanta che però sulla dinamica creativa e su quella motivazionale ha inciso moltissimo. Nel senso che adesso siamo in un altro mondo, di cui non bisogna avere nostalgia, però

[28] Questa è la critica nei confronti della burocrazia mossa da Michel Crozier, rispondendo all'idea di Max Weber che considerava la burocrazia come *«modello tipico ideale di amministrazione razionale»* (Bonazzi 2007 p. 94). Per un approfondimento sulla questione burocratica si confronti Bonazzi, G. (2007) *La questione burocratica,* Milano, Franco Angeli

insomma, farsi qualche domanda su dove sta l'elemento creativo e generativo! E senza fatica non si crea niente...

Responsabile 3: Un rischio che vedo è la cura di mantener vivo il ricambio! Cercare sempre nuovi Hope... cercare di vedere le persone che arrivano tutti i giorni con la potenzialità di diventare risorsa anche per gli altri! Io proverei anche ad allargarlo… (il gruppo deli Hope).

Assistente Sociale 1: Più che altro il rischio che vedo io è che si trasformi tutto in una gestione di servizi [...] non è facile mantenere in piedi questo tipo di lavoro. Per chi arriva nuovo men che meno, forse per chi lo sta sperimentando e per chi l'ha fatto sì, ormai diventa un modo di essere... che sia nel lavoro, che sia nei rapporti interpersonali, uno cerca di ritrovare quella autenticità... la cerca di sperimentare sempre. Però se uno entra nuovo e si trova lì a dover gestire una casa, con grosse difficoltà, conflitti, è più facile rimettere su quelle barriere, le difese, fare un po' l'operatore che detta le regole. Se non c'è qualcuno che aiuta, facilita a lavorare sui processi, a lavorare sulle difficoltà… perché è molto più difficile lavorare così che non nel sistema classico. Quindi ci vuole dietro un gruppo, sentire che le persone ti sostengono, che c'è voglia di andare avanti in quella direzione lì.

Operatore 6: è normale che l'innamoramento cali, l'importante è che tutta la parte emotiva venga compensata da un amore più maturo. […] Si mantiene (l'amore maturo) facendo una grande attenzione a quelli che sono i principi e non perdendo di vista quali sono le cose centrali! Per me le cose centrali al di là dei principi sono le persone... al di là di tutto, la persona come persona alla pari! Con tutto il rischio…

3.6.3. Diffusione e dimensione della partecipazione

La questione della partecipazione dei cittadini ai processi politici e sociali è stata ampiamente dibattuta[29] e non mi soffermerò su un approfondimento di tale termine. È importante, però, sottolineare come, spesso, quando si parla di partecipazione alle attività politiche ci si riferisce ad una cerchia ristretta di cittadini, ovvero coloro che vengono considerati "attivi", definiti come persone consapevoli e organizzate che possono concorrere e impegnarsi al bene comune (Magnaghi 2006, in Bobbio e Pomatto 2007), o ancora la così detta "cittadinanza competente" (Biocca 2005, in Bobbio e Pomatto 2007), ovvero coloro che

[29] Un approfondimento interessante può essere fatto con la scala della partecipazione descritta da Sherry Arnstein nel 1969, che proponeva 8 livelli di partecipazione: dalla manipolazione (definita non partecipazione) al controllo dei cittadini (partecipazione attiva).

hanno raggiunto un livello di istruzione elevato, si informano, leggono i giornali e hanno un'inclinazione ad occuparsi e interessarsi dei problemi inerenti la propria comunità. Allo stesso tempo, però, una posizione contraria sostiene come il coinvolgimento dovrebbe sostenere l'obiettivo di arrivare ai soggetti più deboli ed emarginati (Bobbio e Pomatto 2007), sebbene questo risulti più complicato. L'obiettivo del progetto Fareassieme è stato immediatamente quest'ultimo, abbandonare la visione per cui i professionisti o cittadini attivi debbano rappresentare i soggetti definiti più deboli, e cercare di coinvolgere quest'ultimi nel concorrere al bene comune. Anche all'interno di questa visione, però, emergono alcune criticità e punti di domanda su quali siano i soggetti da coinvolgere. Se è vero che la partecipazione dovrebbe puntare all'abbassamento della disuguaglianza dell'accesso ai servizi e alla promozione delle pari opportunità, una delle domande/criticità che è emersa dalla ricerca è stata: *"è reale partecipazione?"* (Dall'intervista a Responsabile 1). Altre due domande che ho posto agli intervistati (che sapevo già essere delle critiche che spesso erano mossa loro dall'esterno) sono state sulla dimensione del progetto, quindi: può il Fareassieme rivolgersi a tutti? E, inoltre, come si diffonde questo modello di partecipazione?

La risposte mi sono state date principalmente da operatori e responsabili, mentre gli Hope hanno identificato il problema all'interno del gruppo. Molti hanno riconosciuto come non sempre le persone senza dimora possano accettare il loro modo di operare, alcuni, abituati probabilmente anche dall'assistenza classica, si sentono a disagio e ricercano la gestione canonica dei servizi, con la presenza degli operatori, ai quali ripongono maggior fiducia.

> **Hope 4:** Non tutti possono abituarsi perché ci sono delle persone che a loro piacciono le regole, sono abituatati alle regole perché hanno sempre frequentano le strutture e venire da noi e capire che non ci sono regole... all'inizio è difficile, ma poi si abituano! Il problema è che noi continuiamo a cambiare le persone... quando arrivano persone nuove noi ci dimentichiamo che loro non sono la da due anni, da quando abbiamo cominciato, quindi dobbiamo rispiegare e ri-educare su come funziona la casa e questo non riusciamo a farlo perché pensiamo che sanno già tutto, come funziona! È uno sbaglio... sarebbe una cosa da migliorare! […] All'inizio ci sono delle persone che non ci accettano… c'erano delle persone, soprattutto italiane, non ci volevano... dicevano: "voi extracomunitari venite qua volete comandare", abbiamo sentito di tutto!
>
> **Operatore 6:** Uno di loro (degli Hope) mi ha detto: "io non vado bene per questo lavoro perché io non riuscirei a non essere rivendicativo e gli studenti non sono le persone che si

meritano questo... io non riesco a venire a parlare di me! Io verrei a rivendicare i servizi, non riuscirei a parlare solo di me!"

Quello che spesso emerge è che non è giusto coinvolgere una persona che non vuole essere coinvolta. Per questo motivo la partecipazione ai servizi viene vista come un processo, al quale si accede principalmente lavorando su se stessi, per non rischiare, come l'Hope descritto dall'operatore 6, di essere rivendicativo o di partecipare al progetto cercando solo un proprio tornaconto.

Assistente Sociale 2: Non è che tutti in questa condizione (di senza dimora) ce li immaginiamo nel gruppo degli Hope. Io credo che le caratteristiche sono: il rispetto, ovvero se nel tempo hanno mantenuto una relazione rispettosa verso se stessi e gli altri e verso di noi che magari li abbiamo accompagnati per un pezzettino del loro percorso… anche vederli semplicemente nella relazione con gli altri, non solo in termini di rispetto, ma anche osservarli in situazioni e dinamiche diverse... sul corridoio piuttosto che al recapito, ti dà l'idea se questa persona ha le caratteristiche per potersi avvicinare, al di là delle proprie fatiche personali, con positività ad un'altra persona… la motivazione, se sono motivati a cambiare prima se stessi e il proprio percorso di vita e dopo anche gli altri, ma soprattutto partono da loro stessi e anche la disponibilità di mettersi in gioco anche gratuitamente perché non tutti hanno questa pazienza di mettersi in gioco con dei tempi che alle volte sono anche lunghi, dove ti metti in gioco non solo in termini di tempo libero, ma anche in termini di persone, di storia di vita tua, di caratteristiche personali…

Operatore 2: Ma l'idea del Fareassieme può essere un riversarsi a cascata! Le modalità che abbiamo sono modalità di coinvolgimento, è chiaro che innanzitutto è un progetto che c'è da poco e quindi in qualche modo questo tipo di partecipazione ancora deve crescere e in questo senso non è per pochi perché comunque qualche livello di partecipazione, anche se non è lo stesso degli Hope, c'è (parla di altri servizi)… chiaro che il progetto degli Hope è per pochi, se tu consideri il numero dei senza dimora a Trento saranno un migliaio... ecco, su tutto questo le 12 persone che ora abbiamo in gruppo sono sicuramente poche, ma rispetto al gestire gli stessi servizi con operatori a dei costi superiori mi vien da dire meglio poco che niente! Proprio perché c'è un livello di partecipazione a ricaduta e costringe i servizi ad interrogarsi sul come coinvolgere gli ospiti all'interno dei proprio servizi!

Responsabile 1: E se non lo facessimo neanche per questi dieci? Io penso che tutti possono criticare, ma che sia uno, dieci, cento... noi stiamo facendo qualcosa. Madre Teresa diceva che ogni goccia ha il suo valore, il poco alle volte è figlio che porterà avanti un risultato grande. Io non mi preoccupo... è vero, stiamo lavorando per dieci persone, ma dobbiamo

vedere se il rapporto investimento e risorse a disposizione è tale che… se metto troppi soldi non è sostenibile, ma questi progetti costano meno di molti altri, quindi una goccia dopo l'atra, un Hope dopo l'altro, una situazione dopo l'altra... è sempre meglio che niente!

Ciò che riprenderò nel successivo capitolo e che qui anticipo, è che, indipendentemente dal numero di persone che il progetto sta attualmente coinvolgendo, ciò che potrebbe risultare saliente per la sua diffusione è cercare di riconoscerne l'impatto sociale, che in questo caso, come spiegato, si riscontra nell'effetto a cascata che può avere sulle altre persone coinvolte nei dormitori, sulla spinta all'interrogarsi sui propri modelli di *governance* delle organizzazioni, sul risparmio di risorse economiche, sulla reale emancipazione anche se solo di poche persone (siamo solo all'inizio).

L'ultima criticità presa in esame, mi riguardava personalmente. Uno dei motivi per cui ho deciso di intraprendere questa tesi è far conoscere come sia possibile la creazione di un progetto generativo con persone senza dimora. Volevo dare testimonianza di questa esperienza. Spesso, però, mi sentivo rispondere che è troppo difficile da spiegare, che la si può capire solo vivendola. Per quanto mi possa ritrovare d'accordo, sono altrettanto convinta che sia necessario puntare anche sulla divulgazione e comunicazione di un progetto (come sottolineato dal quinto punto delle sei fasi dell'innovazione sociale, capitolo 1), soprattutto quando esso funziona.

Responsabile 2: Per capirlo dovresti… viverla! (L'esperienza) Devi vivere il problema. È inevitabile, certe cose devi viverle: è come diventare mamma, diventare papà, te la possono raccontare quanto ti pare, dopo lo devi vivere. Ma questo non vuol dire che tu non possa trovare il modo migliore per raccontarlo o per farlo vivere. Per continuare la metafora: raccontare a qualcuno cosa vuol dire essere mamma o papà, tu lo puoi fare facendo la cronistoria della gravidanza e del parto minuto per minuto... oppure lo puoi fare facendo un racconto che trasmette delle emozioni, lo puoi fare attraverso un'esperienza teatrale piuttosto che musicale... allora bisogna trovare il modo migliore possibile per far passare quello che tu vivi.

Responsabile 3: Dovrebbe essere la bussola! Insomma cercare sempre un coinvolgimenti, sia sul singolo caso, sia nei momenti di gruppo... la vedo come una cosa assolutamente centrale… Noi sicuramente abbiamo avuto l'influenza del CSM, ma la critica che un po' faccio è di come questa cosa appartenga ancora un po' ad una nicchia! Al nostro interno alcuni colleghi sono propensi e la capiscono, altri quasi la criticano!

> **Operatore 6:** Io la vedo espandersi, perché è una cosa di buon senso! Non necessita di grandi strutture o cosa... Ecco, non nasce sulla carta, ma nasce da qualcuno... se qualcuno rimane contagiato! Ci vuole questa cosa qui, questo essere contagiati e avviene quando lo sperimenti.

Per un operatore o un assistente sociale, o ancora, maggiormente, per un responsabile di servizio, è più immediato notare certi tipi di complessità, come il rischio dell'irrigidimento dei confini o la difficoltà del dover rispondere alle critiche provenienti dall'esterno, mentre per un Hope sono più immediati i rischi inerenti la salvaguardia e benessere del gruppo stesso. Ciò che, personalmente, ho maggiormente percepito come una difficoltà (durante il periodo del mio tirocinio) è stata la paura di perdere quel entusiasmo e dinamicità iniziale, correndo il rischio di concentrarsi solo sulle cose da fare e non più sul vero cuore del Fareassieme: la relazione e il percorso/incontro con le persone. Tornado dopo quasi due anni a far visita agli Hope, ho percepito che, in parte, questo problema sembrava superato o, quanto meno, lo stavano affrontando. Il gruppo sembra aver trovato un proprio equilibrio e c'è una continua attenzione e cura per quelli che sono i valori e principi del Fareassieme. È un lavoro continuo, ridefinire continuamente i confini, cercare nuova linfa, allargare il gruppo con il rischio, anche, di perdere per un istante l'equilibrio trovato, crescere insieme. E per quanto alle volte gli stessi operatori si chiedano "per quanto durerà?" credo che, una volta che il cambiamento avviene, sia difficile tornare indietro, soprattutto avendo vissuto la possibilità concreta di poter fare welfare in un modo diverso, efficace e più dignitoso per tutti i coinvolti.

3.7. Conclusione

Riprendendo le domande di apertura di questo capitolo: cosa può comportare a livello professionale e personale? Come si opera all'interno di un progetto innovativo? La prima risposta può essere introdotta con l'affermazione che in questo progetto, spesso, il livello professionale e personale si mescolano tra loro e, con la giusta attenzione, può essere considerato come elemento positivo, invece che come criticità, come spesso si sostiene nei servizi sociali. Questa esperienza comporta un forte cambiamento tanto a livello professionale, nella relazione con gli utenti, quanto a livello personale, nel valorizzare la giusta vicinanza con le persone, invece che la giusta distanza. Riprendendo le parole

dell'Operatore 1: *«Per me il focus non è l'utente, il focus è me insieme a te, o me insieme all'utente. Quindi è noi due e quindi nel focus ci sono anche io. Per me (bisogna) spostare questo maledetto centro dall'utente che è un falso centro. Siamo noi il centro, la relazione, le due persone che sono in relazione...».* In queste parole possiamo ritrovare il forte mutamento che può portare questo tipo di lavoro a livello professionale, ma anche personale, dove l'operatore sociale o l'assistente sociale, l'educatore, il responsabile… si concepisce in una relazione di cui anche lui ha bisogno e dove non può chiudersi dietro il ruolo professionale, ma deve (se sceglie questo percorso) provare a mettersi in gioco considerando l'utente una persona da cui apprendere e innescare uno scambio. Per quanto riguarda l'Hope, l'impatto che può avere nella sua vita il far parte di questo progetto è difficilmente misurabile, ma il riscatto sociale, la crescita personale, cominciare a raggiungere un'autonomia propria, sono tutti traguardi che si auspicano per le persone in situazione di grave marginalità, ma che spesso fanno fatica a raggiungere. Come sostiene Hope 3: *«Per me diventare Hope mi ha dato la possibilità di non raccattare più le cose per terra e piano piano riscattarmi un po' della dignità che avevo perduto… risalire è dura […] ma intanto in tre anni hai fatto qualcosa e ti sei tirato fuori da… se in questi tre anni (di attività come Hope) ti sei fatto valere… forse Dio esiste anche per te!»*.

Come si opera all'interno di un progetto innovativo? Anche in questo caso le interviste riportano molte risposte: «*La confusione c'è, non bisogna spaventarsi, va abitata, non bisogna pensare che tutto sarà chiaro»* (Responsabile 2), ci si assume le responsabilità delle proprie scelte correndo dei rischi, cercando di mantenere un ruolo fluido e il più possibile elastico, disintossicandosi dalla visione assistenzialistica dell'utente/cliente e ricercando una relazione autentica dove ci si possa aiutare per far fronte alle richieste delle nostra società.

CAPITOLO 4 – Il welfare generativo per la grave marginalità: lezioni dal caso Hope

Questo ultimo capitolo persegue l'obiettivo di collegare alcuni elementi salienti emersi dalla ricerca sul campo con gli Hope alla teoria e letteratura, in parte raccolta nel primo capitolo di questa tesi. In particolar modo si cerca di ricollegare il caso analizzato degli Hope alla teoria del welfare generativo. Alcuni elementi che vengono analizzati, sono:

- La domanda posta dalla Fondazione Emanuela Zancan, ovvero: come si può passare da un welfare redistributivo a generativo? Suggerendo alcune chiavi di lettura e prendendo il caso Hope come esempio calzante di possibilità di rigenerazione di servizi e risorse
- Dal passaggio al welfare di tipo generativo emergono anche le difficoltà date dallo sconfinamento dei ruoli e il cambio di professionalità richiesto all'interno dei progetti generativi. Si propone, dunque, come possibile cambiamento, l'adozione della terminologia di professionalità riflessiva considerata inizialmente da Donald Schön (Fargion 2013)
- Inoltre si cerca di sciogliere il dubbio inerente il rischio di ridurre il progetto degli Hope a un lavoro di bassa manovalanza, prendendo in considerazione il valore aggiunto che tali progetti generano

Questi tre elementi sembrano essere quelli maggiormente emersi tanto dalle interviste effettuate sul campo, quanto dalla letteratura. Per questo motivo ho deciso di approfondirne queste tematiche per concludere il lavoro, anche perché risultano essere necessariamente connesse l'una con l'altra. Il welfare generativo propone e richiede il coinvolgimenti degli stessi utenti ai servizi per produrre il cambiamento e passare così da welfare assistenziale a welfare moltiplicativo, ma questo coinvolgimento destabilizza e ristruttura i ruoli all'interno del sociale. Nella gestione classica dei servizi troviamo, come è già stato analizzato, ruoli ben precisi con norme di comportamento strutturate e, alle volte, irrigidite, mentre con l'intervento di progetti generativi si richiede ai soggetti coinvolti di ripensarsi. Questa ristrutturazione, però, non ha regole chiare: "semplicemente" viene richiesto di essere maggiormente flessibili e di sapersi mettere in gioco, cambiando il proprio ruolo a seconda delle necessità e concedendo spazio agli altri

quando necessario. Ma nella pratica dei servizi non sempre questo risulta facilmente realizzabile. Inoltre, come testimoniato dalle interviste nel capitolo terzo, il coinvolgimento degli utenti nei servizi pone l'accento sulla necessità di dover riconoscere una nuova figura professionale, che non è esattamente un operatore, ma non è nemmeno un volontario. Da qui emerge il rischio di considerare l'Hope come un lavoratore a basso costo, ma vedremo che questo pericolo può essere evitato.

Il mondo dei servizi sociali sta cambiando molto e con sé sta portando diverse domande e incertezze alle quali non sempre è possibile rispondere. Oggi giorno l'incertezza deve essere considerata come base del lavoro nelle politiche sociali, per questo motivo le risposte a tali quesiti possono essere molteplici e diverse tra loro. In questo lavoro si cerca di proporre un'interpretazione che sia il più possibile coerente con il progetto analizzato, tenendo presente che per ogni progetto generativo le considerazioni saranno diverse, ma le basi da cui partire possono essere le stesse. Per questa ragione risulta importante far riferimento ad altri esempi di matrice simile che possano testimoniare come il coinvolgimento degli utenti nei servizi stia diventando, ormai già dagli anni '90, priorità per molti servizi con evidenti segnali positivi. I progetti di stampo generativo, inoltre, si stanno ampliando sempre più in diversi campi e sembrano poter essere una valida alternativa all'uso e alla gestione dei servizi portati avanti finora.

Per concludere un progetto risulta spontaneo guardare verso il futuro dello stesso per poterne ipotizzare la continuità e prevederne i cambiamenti. Alla fine del capitolo si prendono, quindi, in analisi alcune considerazioni tanto sul futuro del progetto degli Hope, quanto sullo sviluppo del welfare generativo nel contesto italiano, partendo dal presupposto che la strada da fare è ancora molta e il dibattito sulla gestione di tali progetti ancora aperto e, soprattutto, nel campo della grave marginalità, ancora poco analizzato.

4.1. Progetti che generano domande (e ricercano risposte)

Nella precedente parte è stato analizzato, nella quotidianità, come può nascere e svilupparsi un progetto generativo. Alla fine del capitolo sono state prese in considerazione anche le principali criticità emerse da parte delle persone intervistate. Vale la pena riprendere alcuni di questi punti cercando di dar loro un'inquadratura teorica

che possa suggerire una chiave di lettura. Una questione centrale per questa tesi riguarda il cuore del welfare generativo (come delucidato nel primo capitolo, paragrafo 1.3.2. La proposta della Fondazione Zancan), che si prefigge di rispondere alla domanda "Come passare da welfare redistributivo a welfare moltiplicativo?" ovvero, come passare da costo a investimento? (Fondazione Zancan 2012, 2015). Tale domanda raccoglie in sé altri due aspetti salienti che in parte rispondono al quesito e in parte creano un altro punto interrogativo: misurare l'impatto sociale come verifica e valutazione dei reali benefici positivi di progetti innovativi/generativi e la possibilità e necessità di diffondere questi progetti per promuovere il cambiamento. Altra questione fondamentale e molto dibattuta nella letteratura del servizio sociale riguarda il cambiamento (o non) del ruolo del professionista all'interno di un progetto sperimentale (come testimoniato nel paragrafo 3.4. Giochi di ruolo, sconfinamenti e ri-conoscimenti). Infine, una delle preoccupazioni mosse dagli intervistati è stata l'identificazione degli Hope come lavoro a basso costo, ma si vedrà come la misurazione e presa in considerazione del valore aggiunto di questi progetti possa dimostrare il contrario di questa affermazione. Per poter dare un supporto teorico a tali domande e criticità, cercherò di riprendere la letteratura inerente l'innovazione sociale e il welfare generativo, avanzata nel primo capitolo di questo lavoro, ricordando come il welfare generativo possa essere visto come una declinazione dell'innovazione sociale, ovvero una sua traduzione in un'ottica riguardante principalmente i servizi e le politiche sociali, nata all'interno del contesto italiano (per quanto riguarda la proposta della Fondazione Emanuela Zancan da me presa in considerazione).

4.1.1. Come passare da un welfare redistributivo a un welfare moltiplicativo?

Nel primo capitolo, paragrafo 1.3., viene esplicata la proposta della Fondazione Zancan nel tentativo di rispondere alla domanda posta come titolo di questo paragrafo. La soluzione che essi trovano si chiama Welfare Generativo ed è racchiusa all'interno di 5 fasi: raccogliere, redistribuire, rendere, rigenerare e responsabilizzare. R1 e R2 caratterizzano i *welfare state* che si adoperavano a raccogliere le risorse necessarie e ripartirle secondo una scala di valori e diritti individuali, ma è stato ampiamento

dimostrato (Fondazione Zancan 2012, 2014, 2015, 2017) come questo modello, innovativo nel 1800 ai tempi di Otto Von Bismarck, attualmente sia *«vecchio, costoso e statico [...] incapace di attivare capacità, è rendita passiva, privatizzata, basata su diritti individuali e senza rendimento sociale»* (Fondazione Zancan 2014, p. 140). A questa critica la Fonazione aggiunge come sia necessario puntare ad un nuovo welfare dove vengano coinvolti in prima persona gli "aiutati", valorizzando le loro capacità di azione verso il bene comune. Non è possibile, sia da un punto di vista tecnico che etico, aiutare le persone senza di loro (Fonazione Zancan 2014, p,149), distribuendo soldi senza tener conto del corrispettivo sociale *«mortificando l'azione professionale e riducendola a pratica erogativa»* (Fondazione Zancan 2014, p.150). L'azione professionale, invece, deve puntare a generare aiuto, stimolare le persone a ri-capacitarsi della propria autonomia per diventare cittadini attivi per la comunità. La sfida, quindi, per passare da costo investimento è: rigenerare, rendere e responsabilizzare le risorse per dare di più, creare un'eccedenza (Vecchiato 2016a) che verrà rimessa in circolo per aiutare altre persone. Come abbiamo già visto, si tratta di passare da un welfare a dominanza istituzionale che raccoglie e redistribuisce nella forma di [Wr=f (r1, r2)] a una soluzione che valorizza le persone e le loro risorse nella forma [Wf=f (r1, r2, r3, r4, r5)] si tratterebbe, quindi di misurare l'esito leggendolo come un risultato dell'azione professionale e di *«rigenerare le risorse (r3), facendole rendere (r4), responsabilizzando le persone (r5), mettendo a dividendo solidale il corrispettivo sociale conseguito e destinabile a ulteriori investimenti»* (Fondazione Zancan 2014, p.162).

Il progetto degli Hope può essere incorniciato all'interno di questa chiave di lettura, passando per le 5R identificate dalla Fondazione Zancan per poter essere "generativi". Attraverso la partecipazione degli utenti ai stessi servizi si è cercato di raccogliere le risorse, redistribuirle, ma, allo stesso tempo, rigenerarle (r3) chiedendo loro (sulla base del progetto delucidato nel capitolo 3) di restituire parte dell'aiuto ricevuto in azioni verso gli altri, gestendo due dormitori per persone senza dimora, oltre che alle attività di mediazione. Grazie a questo progetto le risorse hanno cominciato anche a rendere (r4) sia all'Hope in termini di soddisfazione personale, realizzazione del sé, emancipazione e riscatto sociale, sia verso le persone che hanno lavorato con loro (dagli ospiti delle strutture agli assistenti sociali) che ne hanno beneficiato in termini di apprendimento e capacità relazionali. Infine, la rendita avviene anche da un punto di vista economico. Infatti in questo caso, i soldi non vengono semplicemente distribuiti, ma tornano indietro

sotto forma di valore aggiunto, di aiuto concreto per i servizi stessi che possono contare su un'altra figura, ormai diventata importante, oltre che all'operatore e assistente sociale: la figura dell'Hope. Questo progetto porta, come conseguenza, alla responsabilizzazione (r5) degli utenti verso gli altri, distaccandosi dalla prigione di utente=bisognoso, ma cominciando a vedersi (e ad essere considerato) come utente=risorsa, risorse non da sfruttare, ma da valorizzare.

Un aspetto importante, che rischia di diventare un punto di criticità per modelli di progetti generativi, è la possibilità di valutarne gli effetti. Gli esiti ti tali sperimentazioni sono difficilmente racchiudibili in criteri quantitativi di verifica, considerando che, spesso, i risultati più salienti si rispecchiano a lungo termine e in termini qualitativi. Si tratta di riuscire a misurare, oltre che il valore economico, anche quello sociale, o meglio l'impatto sociale che un determinato progetto ha sulla comunità. Infatti, quando parliamo di esiti si fa riferimento ai benefici diretti verso i destinatari, in cambio l'impatto sociale è beneficio che raggiunge la comunità, oltre che gli stessi destinatari (Vecchiato 2016b). *«L'impatto sociale è beneficio per la comunità conseguito con investimenti capaci di trasformare le azioni professionali, imprenditoriali ed economiche in una filiera generativa di valore sociale»* (Vecchiato 2016b, p.8). Un gruppo di ricerca della Fondazione Zancan (2013) cerca continuamente di affinare le tecniche di valutazione, così da poter testimoniare i benefici sociali diretti e indiretti del WG. Ha proposto, così, delle metriche che cercano di rappresentare gli esiti e l'impatto sociale nel modo più affidabile possibile. Uno strumento che si basa su tre fasi a generatività crescente: α, β, γ. La fase di tipo alfa misura l'esito diretto sui destinatari attraverso le buone prassi di erogazione, definito anche "l'esito del curare". Si tratta di benefici di tipo prestazionale erogati sulla base di pratiche raccomandate da procedure approvate dalla comunità professionale, ovvero si tratta anche di assistenza standardizzata (Fondazione Emanuela Zancan 2014). La seconda fase di tipo beta riconosce e ottimizza l'esito aggiuntivo dato dalla personalizzazione dell'azione, evitando così la standardizzazione degli aiuti. Gli interventi vengono misurati sulla condizione della persona e sulle sue potenzialità. Infine, la fase gamma, rileva il valore aggiunto conseguito con il concorso al risultato dei vari soggetti coinvolti, avviene quando l'incontro delle responsabilità (tra operatori, aiutati e familiari) permette di fare la differenza, di rafforzare gli esiti, *«di generare valore personale e sociale»* (Vecchiato 2016b, welfaregenerativo.it). Questa fase è possibile grazie al coinvolgimento delle persone nel loro stesso percorso di aiuto, ovvero tramite la gestione innovativa del

potenziale delle persone ed è chiamata anche esito generativo (Fondazione Emanuela Zancan 2014). In questo modo sarà possibile valutare gli esiti sia a livello personale che della comunità, associando le misure di esito a quelle di impatto sociale rapportandole con il costo sorretto.

Sia il WG che l'innovazione sociale, vanno analizzate per la loro capacità di creare impatto sociale, ma il rischio è che ci si soffermi solo sui dati quantitativi che non potrebbero misurare, invece, il valore aggiunto dato dalle relazioni sociali all'interno di un progetto innovativo. A livello europeo, le sfide per la misurazione dell'impatto sociale sono state definite dal GECES nel 2014, chiamate CESE nel 2013 (Venturi, Zandonai 2016), ovvero le Linee guida per la misurazione dell'impatto sociale, rivolto principalmente alle imprese sociali. Tali linee dovrebbero trovare un equilibrio tra dati quantitativi e qualitativi *«nella consapevolezza che la narrazione è centrale per misurare il successo»* (Venturi, Zandonai 2016, p.30). Le linee guida possono essere utilizzate, dalle organizzazioni che vogliono intraprendere un percorso di tipo innovativo, come un vademecum per misurare l'impatto sociale del proprio progetto. Perché è importante valutare? Per vari motivi, tra cui: giustificare e testimoniare come l'utilizzo di risorse generi ulteriore aiuto e che, quindi, valga la pena investire in quel determinato piano di lavoro, ma, fondamentale, per poterlo diffondere. Dar una dimostrazione di come un progetto stia riuscendo a creare valore aggiunto, moltiplicando le risorse e riscattando persone emarginate socialmente, può scaturire la nascita di progetti simili e, quindi, il cambiamento. Dalla sua nascita, il progetto Hope, cerca di dedicare dei momenti di ritrovo dove "ricapitolare" ciò che si ha vissuto e fatto fino a quel momento. Sono stati organizzati quattro Hope Day dove partecipano tanto gli Hope, quanto operatori, assistenti sociali e responsabili, ed è stata affrontata anche una supervisione in un momento di cambiamento/difficoltà per il gruppo di regia. Tali momenti possono aiutare a fare il punto della situazione e comprendere come andare avanti, ma forse manca (mancava al momento della raccolta delle interviste) una vera e propria valutazione attenta degli effetti che sta avendo il progetto su tutti i coinvolti. Per quanto le valutazioni siano difficili e rischino di essere fuorvianti, il tentativo di capire quale sia la misura del valore aggiunto di questo progetto traducendolo in termini accademici potrebbe aiutarne la diffusione, oltre che consolidare il progetto permettendogli di crescere.

Nelle sei fasi dell'Innovazione Sociale (Murray *et al* 2010), descritte nel capitolo 1 paragrafo 1.2.2. si è analizzato come un progetto nasca da delle "scintille" che fanno

scaturire l'idea innovativa sulla quale potrà nascere un progetto. Ma queste ispirazioni nascono dal contagio scaturito da altri progetti, che sono diventati *"seduttivi"* (Andrighettoni *et al* 2014 p. 54), dove per seduzione intendiamo la sua etimologia latina, ovvero *seductio – onis*: condurre via, ma dove? Non in un'accezione negativa, ma condurre verso una nuova strada, come motore del processo di cambiamento (cambiamento inteso, come ci insegna Bateson (1990), al livello 2, ovvero deutero apprendimento). Si è visto nel capitolo 3 paragrafo 3.6.3. come i partecipanti al progetto Hope siano scettici nel pensare di poter diffondere questo tipo di esperienza, perché essa è compresa solo tramite l'esperienza diretta.

> **Responsabile 2:** Per capirlo dovresti… viverla! (L'esperienza) Devi vivere il problema. È inevitabile, certe cose devi viverle: è come diventare mamma, diventare papà, te la possono raccontare quanto ti pare, dopo lo devi vivere. Ma questo non vuol dire che tu non possa trovare il modo migliore per raccontarlo o per farlo vivere.

Il libro di Murray e colleghi, ci mostra, però come tale diffusione possa avvenire, simile a come avviene la diffusione di un reagente chimico liquido, attraverso una fissione, quindi, un contagio (Murray *et al* 2010). *«Noi ci riferiamo ad esso come "diffusione generativa", "generativa" perché l'adozione di una innovazione prenderà diverse forme invece di replicare un modello dato, "diffusione", perché si espande, a volte in modo caotico, lungo molteplici sentieri»* (Murray *et al* 2010, p. 81). Non si tratta di ricopiare l'idea, ma bensì di emularla, prendere spunto, ma soprattutto, trarne l'entusiasmo che generano le innovazioni. Per questo motivo credo sia importante che vi sia almeno il tentativo di diffondere il progetto Hope, perché possa avvenire quel contagio che possa dar vita ad ulteriori sperimentazioni innovative.

4.1.2. Sugli sconfinamenti di ruolo: una professionalità riflessiva

Entrando nello specifico delle relazioni e interazioni che avvengono all'interno del progetto, è stata già affrontata la necessità che spesso hanno gli operatori e assistenti sociali di sconfinare oltre il proprio mandato istituzionale per poter adempiere al proprio compito relazionale (Ferrari, Galimberti 2012; Ferrari 2010, 2015). Molte delle interviste raccolte durante la ricerca testimoniano le difficoltà che possono portare con sé tali

sconfinamenti, in particolare quando a superare la soglia dei servizi (Vitale 2003) sono gli utenti. Questi spostamenti richiedono al professionista flessibilità e la capacità di abbassare le barriere costruite, alle volte, dal ruolo. Tornare al cuore dell'assistente sociale, come enunciato da Responsabile 3 in una intervista. Infatti, il servizio sociale, fin dalla sua nascita dopo la seconda guerra mondiale, ha sempre cercato di definirsi con criteri professionali, rispettando allo stesso tempo la propria identità come assistente sociale (Fargion 2013) *«Il servizio sociale, proprio perché si muove su terreni nuovi e di confine, può essere definito come la professione dell'incertezza»* (Fargion 2013, p.30). Nel dibattito internazionale si discute sull'esigenza di porre l'attenzione sulla professionalizzazione degli operatori (van Berkel e van der Aa, 2012, Nothdurfter 2016, in Nothdurfter 2017). In particolar modo si sottolinea come vi sia ancora poca chiarezza rispetto ai profili professionali che dovrebbero operare nel campo della marginalità, caratterizzato da una complessità di situazioni che richiedono, spesso, una risposta multidimensionale (Nothdurfter 2017). All'assistente sociale viene richiesto di saper districarsi in situazioni molto variegate e difficili, che spesso non vengono affrontate (o solo accennate) nel percorso di studi. Per questo motivo il loro operato richiederà un'alta dose di creatività e capacità di sconfinare.

Mauro Ferrari, nei suoi lavori, raccoglie alcuni esempi di "sconfinamento" da parte di assistenti sociali che dimostrano tale professionalità multidimensionale (2010, 2015; Ferrari, Galimberti 2012; Ferrari, Paini 2013). Nel suo lavoro *La frontiera Interna* (2010), attraverso una ricerca empirica effettuata su quattro distretti, due in Emilia Romagna e due in Lombardia, analizza i processi di costruzione di politiche sociali locali e affronta i vari temi di welfare, dalle politiche migratorie alle dinamiche organizzative. Nelle varie interviste ci mostra come sconfinare sia necessario e, spesso, positivo per l'efficacia degli interventi, ma allo stesso tempo richiede grandi sforzi ed energie personali, che non sempre un operatore sociale è in grado di dare. Gli esempi riportano principalmente dinamiche di relazione con l'utente il quale viene presentato come bisognoso all'interno dei servizi sociali, mentre, se visto in altri contesti, possono emergere anche le capacità e risorse che porta con sé. *«Nella scena dell'incontro, nella cornice dei servizi sociali, all'operatore viene presentata solo la facciata bisognosa, ed invece le risorse personali vengono lasciate fuori. L'operatore le scopre solo uscendo dal servizio»* (Ferrari 2012, p. 97), per questo motivo uscire dall'ambiente istituzionale e vedere le persone in un contesto diverso, aiuta a ripensare il rapporto non più solo in chiave di bisogno, ma di scambio di

esperienze e risorse. Come avviene nel progetto Hope, nei momenti di condivisione dall'Hope Day alle uscite (sono stati a Venezia o al Lago di Resia), ma anche nelle occasioni di lavoro insieme come ai tavoli, riunioni ecc. dove emergono le varie risorse e capacità delle persone. Anche Ferrari racconta, invece, di un'assistente sociale che aveva in carico un signore bengalese e lo riteneva *"abbastanza assistenziale"* finché non vide una foto del soggetto in questione per strada, in un phone center, come candidato rappresentante della comunità bengalese. *«Ho rivisto A. e scherzando gli ho detto "come vanno le elezioni?"; e a lui gli si sono illuminati gli occhi, ha iniziato "come fai a saperlo?" E addirittura mi ha passato i volantini. […] praticamente il presidente è un po' un social worker come noi; perché noi ci si riunisce in una commissione e si valuta come aiutare quella vedova, come quella famiglia. E quindi è anche bello ridare il ruolo di persone a chi ci viene a trovare"»* (Ferrari, 2010, p. 176). Avvenimenti come questi, possono attivare la relazione e la fiducia tra operatore e utente, aprirsi un po', senza raccontare necessariamente la propria vita privata, ma condividendo piccoli interessi, momenti di vita quotidiana. *«Ecco il meccanismo che può attivare la relazione: quando tra operatore ed utente scatta la fiducia, l'utente diventa persona, le pareti diventano porose, l'ascolto può diventare attivo (Sclavi: 2003), le storie diventano risorse generative, non solo impedimenti»* (Ferrari, Galimberti 2012, p. 97). Allo stesso tempo non ci si può dimenticare dei rischi che, lo sconfinamento, può portare con se. Come è avvenuto con l'Operatore 6 e la pressione del dare risposte ai vari utenti che le si avvicinavano (riprendo le parole dal capitolo 3, paragrafo 3.4.2.):

> **Operatore 6:** All'inizio la difficoltà più grande era quella di fare da contenitore per tutta una serie di storie da una parte e richieste dall'altra. Storie di grandi difficoltà, delusioni, disastri, fallimenti, dolori di vario genere… le richieste mi mettevano in una situazione di dover rispondere…

Tipo di sconfinamento definito anche emotivo, il quale è il più delicato da affrontare e che maggiormente può provocare stress nell'operatore che rischia di portarsi "il caso a casa" (Ferrari, Paini 2013). Cercare di adottare un ruolo fluido, flessibile e portato al cambiamento, non significa dover perdere la propria professionalità. Tale concetto deve essere tenuto presente prendendo in considerazione il contesto e il lavoro di cui stiamo parlando, ovvero quello dell'assistente sociale che, come abbiamo visto, opera in un vasto campo di complessità e, spesso, confusione. Come sostenuto da Responsabile 2:

> […] ma la confusione è una delle robe più belle del mondo perché è quella cosa che toglie sicurezza rispetto a delle dinamiche che delle volte replichiamo perché siamo abituati a

> replicare. Sì, crea confusione, l'importante però è il non permanere nella confusione ma lavorarci e credo che sia importante. […] La confusione c'è, non bisogna spaventarsi, va abitata.

Per poter avere delle linea guida, Donald Schön (1999), anticipando questi dibattiti, ha enunciato, nel 1983, delle alternative ai modelli tradizionali di professionalità, quella che potremmo chiamare come professionalità riflessiva. L'idea dell'autore è che, molti lavori, tra cui gli operatori nel sociale, non hanno la possibilità di operare in condizioni ben definite, con situazioni normate e prevedibili. Per far fronte alle complessità che si creano in questi contesti, i professionisti dovrebbero cercare di classificare il problema, rapportarlo a categorie teoriche e cercare di identificare diversi scenari possibili (Fargion 2013). L'operatore riflessivo, in questi casi, si avvale della capacità di deutero apprendimento, ovvero "dell'apprendere ad apprendere" (Bateson 1990, Colangelo 2009), termine che è già stato analizzato nel capitolo 3.2. *Learning by doing*. Schön paragona gli operatori a dei musicisti jazz, i quali improvvisano sulla base di strutture acquisite, rispondendo in tempo reale ai cambiamenti lanciati dagli altri musicisti e creando, così, qualcosa di nuovo e inaspettato (Colangelo 2009).

Prendendo in considerazione il progetto Hope si può notare come la dimensione riflessiva sia fondamentale da parte degli operatori, anche se sembra essere (attraverso le interviste raccolte) più cosciente nei responsabili di servizio. Molto spesso, questi ultimi, mi parlano con consapevolezza dalla confusione generata da questi tipi di progetti e di come tale debba essere vissuta. Questa consapevolezza viene riflessa anche negli operatori, i quali sembrano viverla, alle volte, con maggior difficoltà. Il che può risultare comprensibile considerando la criticità di operare in situazioni di quotidiana incertezza. Riprendendo le parole di Operatore 2 nel paragrafo 3.4.2.

> **Operatore 2:** è una lavoro che mescola troppe cose, è una delle criticità secondo me, perché noi siamo responsabili o coordinatori della casa, facilitatori all'interno del gruppo, supervisori rispetto alle dinamiche di gruppo e rispetto alle difficoltà che gli Hope hanno all'interno del gruppo e solo questi sono quattro ruoli diversi e questa sovrapposizione o ce l'abbiamo molto chiara e stiamo molto attenti o il rischio è che diventi una mania di grandezza… […] Ovvio che la complessità non è un fattore negativo, ma positivo… in questa complessità c'è molta potenzialità!

La potenzialità sta nell'essere riflessivo di fronte alle varie persone: ogni Hope o ospite ha la propria storia, le proprie esigenze, risorse ed è fondamentale cercare di riconoscerle

dando ad ognuna di esse la giusta importanza. Richiede di saper fare scelte differenti e di assumersene le responsabilità. Spesso, insieme agli intervistati, si è riflettuto su come sia ormai impossibile far corrispondere risposte standardizzate alle esigenze delle persone, ma allo stesso tempo differenziare le riposte può voler dire rischiare di sconfinare e essere fraintesi (per esempio di favorire una persona piuttosto che un'altra). Personalmente ho notato come, nonostante la difficoltà vissuta, sembra che gli operatori che lavorano a stretto contatto con gli Hope riescano ad assumere questo ruolo intercambiabile e flessibile, che permette la relazione di fiducia all'interno del gruppo. Ciò che, tra le altre cose, aiuta l'operatore a mantenere un ruolo fluido è la differenza con il ruolo dell'assistente sociale, che, seppur all'interno dell'Area Inclusione sociale stia assumendo sempre di più un professionalità riflessiva, non vive comunque la quotidianità nelle case insieme agli Hope. Progetti come questo suscitano cambiamenti molto forti che necessitano tempo. A lungo il ruolo dell'assistente sociale è rimasto rinchiuso all'interno dei confini del ruolo burocratico e sembra essere parere comune come questi muri dovrebbero essere smantellati, ma non si può non considerare come vi sia un bacino di utenza "educato" ormai a questo sistema e di come un cambiamento repentino potrebbe suscitare forti attriti verso di esso. Oggi il ruolo dell'Hope come senza dimora alla pari, o il ruolo dell'assistente sociale che entra nel dormitorio, è maggiormente accettato e compreso, ma c'è ancora chi richiede le vecchie certezze, i vecchi operatori più "normativi". È un cammino che va percorso insieme: ospiti, Hope, assistenti sociali e operatori. Gli ospiti cominciano sempre più a riconoscere il ruolo degli Hope, facendo innescare un rapporto di fiducia che dalle parole degli Hope traspare molto, come quando mi sottolineano come spesso le persone li ringrazino e li fermino per strada a scambiar due chiacchiere anche dopo tempo, questo per loro è un grande riconoscimento. La fiducia è il perno sul quale ruota la relazione, come succede anche tra Hope e operatori, dove quest'ultimi imparano a fare un passo indietro e lasciare che siano gli Hope a gestire, proporre, fare. Fa tutto parte di quella "ristrutturazione dolorosa" di cui parla Responsabile 4 nel paragrafo 3.4.2. dove tutti, dai professionisti agli ospiti, cercano e hanno bisogno di quella relazione, di quell'incontro che li spinge a diventare fluidi e a tornare ad apprendere.

Anche Elisabetta Neve affronta il tema della professionalità in un articolo per Studi Zancan (2016), ribadendo come l'assistente sociale dovrebbe essere quella professione che accompagna il soggetto nel suo percorso di emancipazione, o di "concorso al risultato" in

termini generativi. *«L'azione professionale è accompagnamento a produrre benefici per la comunità da parte di chi sa cosa significa sofferenza, povertà, calore della solidarietà»* (Neve 2016, p. 14). Sottolinea, inoltre, l'esigenza di cercare un professionista rinnovato, che sappia ascoltare, dare valore e potenziare il capitale umano degli aiutati (Neve 2016). Un professionista che sappia ricercare le risorse manifeste e/o latenti della persona che sta chiedendo aiuto, tra le quali vanno comprese anche *«l'avere un'intenzione, dei desideri, la voglia di fare, la non rinuncia»* (Braida 2017). Nello specifico del progetto (ma si potrebbe allargare il discorso a qualsiasi altro progetto simile), anche se l'assistente sociale non può partecipare ad ogni momento della quotidianità degli Hope, il suo modo di vedere l'utente cambia molto perché la visione non è più solo come beneficiario portatore di bisogni, ma una persona con un problema e potenzialità. L'aria che si respira nel Fareassieme, di cui parla Assistente Sociale 1 nel paragrafo 3.5., non si ferma solo al progetto Hope, ma si diffonde in tutto il servizio.

> **Assistente Sociale 1**: Io comunque li vedo gli effetti positivi, anche se non partecipo alle attività. Le vedo sul lavoro della Area Inclusione perché di fatto siamo, viviamo in questo clima, lo respiriamo e ci siamo proprio immersi nel Fareassieme. […] Dopo le prime resistenze, in questo ultimo anno, ha cambiato tanto il modo di lavorare, quindi ho la fortuna di respirarlo comunque... questo modo di lavorare. E si è... è diventato parte integrante!

Per concludere questo punto, all'interno del welfare generativo, il ruolo dell'operatore e dell'assistente sociale dovrebbe fungere, come analizzato nel capitolo 1 paragrafo 1.4., da ponte (Zambello 2016) tra le istituzioni e le persone, essere un canale comunicativo aperto, che si presta ad adattarsi alle situazioni e a lasciarsi anche coinvolgere, quanto basta, per innescare quel meccanismo di fiducia che può dar valore alle relazione, rendendola generativa (proficua). Dovrebbe essere colui che accompagna la persona così definita utente, in questo lavoro la persona senza dimora, lungo il proprio percorso verso l'autonomia. Richiede, necessariamente, di cambiare il focus della relazione, non più solo "tu" come bisognoso, ma io e te, all'interno di una relazione dove si cerca l'incontro. Riprendendo le parole di Operatore 1 sul ruolo:

> Io il ruolo lo vedo come facilitatore nel processo di *empowerment* e quindi lasciare gli spazi, le parole, o cogliere quello che non viene detto, o sollecitare uno piuttosto che non farlo. È un facilitatore e chi fa sintesi alla fine. […] Il mio ruolo è quello di stare attento al processo,

facilitare e dare, stare attento e essere molto bravo a capire le cose, a dare voce alle persone, o alle volte non darla… hai capito?

L'assistente sociale diventa quindi un "assistente di generatività sociale" che aiuta le persone a rimettersi in "campo", riappropriandosi delle proprie risorse e lavorando insieme (azioni collettive) per il bene comune (Pirone 2012).

4.1.3. Il valore aggiunto (l'Hope non è un lavoro a basso costo)

Dalle interviste effettuate, parlando di coinvolgimento degli utenti nei servizi, è emerso il timore sull'identificazione della figura dell'Hope. Esso non è un operatore in quanto non ha avuto le esperienze ne seguito il corso di studi necessario per poterlo diventare, ma non è nemmeno un semplice volontario in quanto inizialmente, ai servizi, è arrivato per necessità, più che per volere personale. Il percorso realizzato lo hanno poi portato a cominciare a far parte del progetto Hope e a mettersi in gioco per gli altri, ricoprendo un ruolo fondamentale, riconosciuto anche economicamente. Alcune persone si sono, dunque, chieste, se l'Hope non rischi di diventare un lavoro a basso costo, una sorta di operatore non qualificato e sotto pagato. La risposta ci arriva tanto dalle stesse testimonianze del progetto, quanto dalla teoria del WG.

Nel primo capitolo si è analizzata la proposta di legge della Fondazione Zancan inerente il Welfare Generativo. In tale legge, all'art.2, vengono delineate le definizioni del WG, tra cui le azioni a corrispettivo sociale, che riprendo: *«Per azioni a corrispettivo sociale (ACS) si intendono quelle attività che comportano il coinvolgimento attivo e responsabilizzante del soggetto destinatario di interventi di sostegno, definito Attore di ACS, finalizzato a rafforzare i legami sociali; a favorire le persone deboli e svantaggiate nella partecipazione alla vita sociale; a promuovere a vantaggio di tutti il patrimonio culturale e ambientale delle comunità; in generale, ad accrescere il capitale sociale locale e nazionale»* (Fondazione Emanuela Zancan 2015, p. 132). Possiamo, dunque, identificare gli Hope come attori di Azioni a Corrispettivo Sociale in quanto sono soggetti attivi e responsabili nel progetto in questione, il quale si rivolge ad altre persone in situazione di grave marginalità, come sono o sono stati loro, generando capitale sociale per loro e per la comunità locale. Le ACS, però, hanno anche un punto di debolezza, nelle teorie del welfare generativo, descritto da Emanuele Rossi (2016, Fondazione Emanuela Zancan 2012, pp. 107 – 110). L'autore si

riferisce alla natura volontaria di tali azioni, in quanto la riflessione teorica esclude che l'ACS sia una sorta di corrispettivo della prestazione erogata dal servizio all'utente, come fosse un "pagamento" per l'aiuto ricevuto. Oltre ad essere un inghippo dal punto di vista etico, lo è anche sotto un profilo giuridico in quanto, se fosse considerata l'obbligatorietà di tali azioni, si dovrebbe far rispondere, a un loro mancato adempimento, con una sanzione. Allo stesso tempo queste attività non possono essere considerate solo come volontariato (disciplinato dalla legge 266/1991). Si ricerca, così, una strada intermedia dove la persona non è costretta ad adempiere ad azioni di corrispettivo sociale, ma è nella loro volontarietà che viene riposta la buona riuscita di un progetto generativo. Emanuele Rossi conclude il suo articolo per Studi Zancan sostenendo che ancora non è stata trovata una risposta univoca a tale domanda, ma riporta una riflessione dove si enuncia che il potenziale successo del welfare generativo è riposto nella "ricompensa sociale" che tali lavori a corrispettivo sociale possono generare. *«In altri termini, se chi "restituisce" avverte che la propria attività è positiva perché produce benessere e migliore qualità della vita in altre persone, non vi sarà bisogno di incentivarlo ulteriormente in tale impegno di restituzione: la motivazione sarà costituita infatti dalla soddisfazione personale, tale da superare ogni possibile altra valutazione»* (Rossi 2016, p.11).

In parte, questo punto interrogativo, viene ripreso anche all'interno del progetto Hope, quando alcuni operatori e/o responsabili si chiedono "è lavoro a basso costo?". L'Hope non è semplicemente un volontario e non è un operatore, è una strada intermedia, alternativa e, come sostenuto da Hope 4:

> Operatori e Hope si completano. Il ruolo dell'operatore ci aiuta perché ha l'esperienza della scuola e delle cose che ha visto sul campo lavorando e mettendo insieme le varie cose ci aiuta come discutiamo qui… e cerchiamo il punto di vista giusto! Alla fine riusciamo a trovare il punto di vista giusto unendo tutti i punti di vista.

È un lavoro che mentre agisce crea valore personale e comunitario (Scaratti, Vecchiato 2016) rappresentando una nuova maniera di fare socialità, i cui potenziali ancora devono essere compresi e esplorati fino in fondo. Infatti, nonostante la tanta strada già percorsa, possiamo definire il progetto degli Hope ancora "giovane". L'Hope non è considerabile semplice manovalanza in quanto, come scrive Gerolamo Spreafico in un suo articolo per Studi Zancan (2016): *«rigenerare la persona che ha perso il lavoro è un risultato umano di valore forse superiore alla resa economica»* (Spreafico 2016, p. 45). Inoltre, come sostenuto dall'autore, il welfare generativo, identificato in questo lavoro nel progetto del

Fareassieme, punta a generare lavoro ex novo trasformando i sussidi erogati in cultura del "bene comune". Sarà, indubbiamente, compito anche degli operatori che li affiancano, assicurarsi che il progetto non rischi di concentrarsi solo sulle attività (rischio, per altro, spesso identificato dagli intervistati) e quindi sul lavoro pratico dell'Hope, ma che vi sia sempre la parte di percorso di crescita personale e di gruppo che essi fanno mentre lavorano per gli altri. Preservare, cioè, il valore aggiunto generato dal loro percorso.

L'Hope è un lavoro ad alto impatto sociale. Impatto che parte dalla vita personale del soggetto e si espande a coloro che collaborano insieme a loro. È un lavorare diverso, lavorare insieme a chi, solitamente, viene considerato solo utente. È un capovolgimento molto forte, seppur nella teoria, o per chi scrive, possa sembrare quasi banale, nella pratica non lo è: richiede tempo, piccoli passi, capacità di mettersi in gioco e assumersi dei rischi. È un lavoro (tanto quello degli Hope, che operatori/assistenti sociali) che a livello economico è difficilmente quantificabile (indubbiamente sottopagato, ma non è questo il contesto per aprire tale dibattito) perché le ore non sono mai quelle stabilite, ma si allungano, i compiti non possono rispecchiare i progetti scritti e gli imprevisti sono all'ordine del giorno. È parere di chi scrive che il lavoro sociale è, in generale, poco riconosciuto e valorizzato e come tale visione ne limiti le potenzialità di cambiamento che potrebbe avere sull'intera società. Riprendendo il paragrafo precedente, anche per questo motivo è importante diffondere il progetto, perché la cittadinanza possa conoscere cosa realmente si potrebbe fare come comunità, invece che basare il rapporto di aiuto solo sul sussidio, far comprendere come l'aiuto passi dalle relazioni e dal coinvolgimento di tutti nel perseguimento del bene comune.

4.2. Oltre i confini: dal coinvolgimento degli utenti di Piazza Grande ad altri esempi di WG

I progetti innovativi si stanno sempre più espandendo, piccole idee che partono dal basso e cercano di creare nuove realtà del fare insieme comunità. Le persone hanno voglia di riappropriarsi dei propri spazi, del tempo, delle relazioni. Sembrano germogliare spiragli di comunità che vanno in controtendenza con la società liquida descritta da Bauman (2006) che contraddistingue la nostra generazione, caratterizzata da spersonalizzazione e individualismo. Ed è di questi piccoli germogli, tanto nelle politiche sociali, quanto nella vita quotidiana, che ci dobbiamo prender cura per ridare vita a una comunità i cui

componenti sappiano aiutarsi e sostenersi. Di seguito riporto due esempi che possano sostenere come le idee di stampo generativo siano una buona alternativa al modo assistenziale di fare welfare. Il primo esempio riguarda nello specifico i senza dimora, il secondo riguarda pratiche di welfare in generale.

Come concordato, all'ora di pranzo, ho chiamato un'operatrice del servizio mobile di sostegno di strada, che fa attualmente parte della Cooperativa Piazza Grande di Bologna. Venti minuti di chiamata mi sono bastati per capire come generare welfare partendo dalle persone in situazione di grave marginalità non sia un approccio, poi così innovativo, nel senso di attualità. Dal 1994, anno in cui nasce Piazza Grande, l'idea fondante è sempre stata quella di fare insieme a coloro che avrebbero beneficiato di tali servizi. Sembra così ovvio che i servizi non siano per noi e per questo venga scontato pensare che l'organizzazione e elaborazione dei servizi, soprattutto quelli a bassa soglia, dovrebbero avvenire con la partecipazione di coloro che ne beneficiano. Eppure, in molti casi, questo concetto è ancora lontano, o si comincia a sperimentarlo da poco. Piazza Grande Società Cooperativa Sociale nasce formalmente nel 1997[30] gestendo i dormitori per persone senza dimora, allargandosi poi anche ad alloggi per stranieri e a laboratori per sviluppare le competenze delle persone in situazione di disagio sociale. In tutte le loro attività, mi ha spiegato l'operatrice, si cerca di coinvolgere le persone beneficiarie. In particolar modo, nel servizio presso il quale opera, lavorano insieme ai *Peer Operator* i quali sono persone "raccolte" direttamente dalla strada alle quali si propone di collaborare con il servizio di strada per un tempo di circa tre mesi, ricevendo in cambio un contributo spese. L'obiettivo è cercare di raggiungere persone che, non solo non sono in carico ai servizi, ma tendenzialmente rifiutano anche il loro intervento. È un passaggio ancora precedente, al progetto degli Hope: cercare di coinvolgere coloro che si trovano sul margine più lontano. L'operatrice, inoltre, mi ha spiegato come, tale progetto, funga da trampolino di lancio per la persona, la quale seguirà, poi, un corso di formazione per poter fare un tirocinio presso altri servizi e, nel frattempo, con l'aiuto degli operatori e la volontà della persona, avviene la presa in carico con l'assistente sociale. Ciò che viene chiesto al *Peer Operator* lungo il suo percorso con il Servizio di Strada è, innanzitutto, di non dormire in strada (e gli viene proposta un'alternativa), e poi l'impegno, la puntualità, la sobrietà durante il servizio. Si cerca, quindi, di riavvicinare la persona a ritmi e norme lavorative, che spesso sono andate

[30] Dal sito http://www.piazzagrande.it/ e http://www.legacoop.bologna.it/cooperative/la_strada__di_piazza_grande_coop_sociale_104/

perdute dopo anni di vita in strada. Mi viene raccontato, inoltre, come la maggior parte di questi progetti vadano a buon fine e la persona riesca a seguire un proprio percorso verso l'autonomia, alcuni di loro sono stati assunti anche dalla cooperativa e ora sono colleghi, operatori alla pari.

Personalmente, quando ascolto queste storie, mi sembra che la maggior parte dei servizi italiani sia in ritardo su tutta la linea per quanto riguarda la partecipazione degli utenti nei servizi, la quale, sempre di più, ci mostra essere efficacie soprattutto nelle situazioni e servizi di maggior prossimità. La sfida che il progetto degli Hope sta cercando di fare è anche quella di avvicinarsi al mondo del servizio sociale. Da un certo punto di vista, sembra essere più "semplice" (anche se semplice non è la parola adatta) il coinvolgimento delle persone nei servizi a bassa soglia, mentre può risultare più faticoso nei servizi sociali per la forte differenza dei ruoli, come si è visto. La sfida degli Hope è cercare di avvicinarsi anche a questo mondo, permettendo che il coinvolgimento e la partecipazione raggiunga diversi strati dei servizi sociali.

Uscendo dall'ambito delle persone senza dimora, si è già mostrato alcuni esempi di welfare generativo e innovazione sociale all'interno del primo capitolo, ma vale la pena sottolineare anche il lavoro avviato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano che, insieme all'Istituto Luigi Sturzo di Roma, hanno creato una piattaforma online chiamata Archivio della Generatività Sociale (www.generativita.it) la quale raccoglie e valorizza esperienze, pratiche e politiche generative sviluppate in diversi settori: dall'impresa alla società civile. Raccoglie attualmente oltre 100 attività raccontate attraverso storie e video. Tali testimonianze puntano a far emergere come sia possibile lo sviluppo di un nuovo modo di fare welfare, di cui l'Italia ha bisogno.

«Obiettivo primo dell'iniziativa è recuperare e mettere a sistema le radici profonde e i riferimenti di valore, i talenti e i saperi, la capacità di custodire e di innovare, e di offrirsi come spazio di ricerca a partire dall'esistente, in vista dell'elaborazione e disseminazione di pratiche organizzative, soluzioni istituzionali, policy "generative" a favore, soprattutto, delle nuove generazioni»[31].

Le storie di generatività raccolte vanno dalla cittadinanza attiva attraverso il riutilizzo di spazi abbandonati, alla conoscenza e valorizzazione del proprio quartiere, progetti per

[31] Dal sito: http://www.generativita.it/it/about-us/

aiutare le donne nel conciliare famiglia e lavoro, progetti umanitari nel Sud del Mondo ecc. Tutte le storie sono raccontate attraverso dei brevi video che danno un'immediata idea di cosa si sta realizzando, ma, soprattutto, infondono un forte entusiasmo e scintille nuove. Sorge quasi spontaneo il desiderio di voler replicare alcune di queste idee nel proprio territorio. Anche per il progetto Fareassieme potrebbe essere un'iniziativa utile quella di raccontarsi in questa maniera.

Esempi positivi in Italia ce ne sono già molti ed è importante conoscerli per lasciarsi contagiare e creare qualcosa di nuovo. Sembra che il cambiamento possa nascere da questo, dal contagio delle idee, dal creare delle reti di scambio di esperienze generative che sappiano modificare, poco a poco, l'intero sistema delle nostre politiche sociali.

4.3. Uno sguardo al futuro

Uno dei punti di debolezza di progetti generativi che partono dal basso può essere la loro longevità. Spesso minacce come la ricerca di finanziamenti, imprevisti o semplicemente la non riuscita del progetto stesso possono portare alla sua scomparsa in giro di poco tempo. Per questo, riprendendo ciò che abbiamo detto finora, sono importanti i momenti di valutazione e diffusione del progetto, così da renderlo visibile e aiutare il suo sostentamento per il futuro. Arrivati alla fine di questo lavoro, sembra spontaneo chiedersi quale sarà il futuro del progetto degli Hope e il destino del welfare generativo… è questa la strada da percorrere per cambiare i sistemi di welfare finora risultati inefficaci? È difficile dare una risposta univoca a tale domande, la quale risulta ancora aperta e discutibile, ma proverò ad avanzare un'analisi. Per quanto riguarda il progetto Hope, a rispondere a tale domanda mi hanno aiutato gli stessi intervistati, mentre per comprendere quale potrebbero essere i risvolti del welfare generativo riprenderò in esame alcuni dati sulla povertà che possano far comprendere qual è la strada che stanno percorrendo le politiche sociali e quale, forse, quella che dovrebbero percorrere.

4.3.1. Quale futuro per gli Hope?

Progetti di questa portata innovativa possono essere inizialmente fragili, seppur supportati dall'entusiasmo. Come evidenziato nel punto quattro delle sei fasi dell'Innovazione Sociale (Murray *et al* 2010), è importante, una volta che il progetto è avviato, trovare il modo di sostenerlo sia da un punto di vista finanziario che organizzativo. Per questa ragione, lungo il percorso, ci si può imbattere in momenti di incertezza verso il futuro dovuti alla precarietà dei finanziamenti, a cambiamenti interni nell'organizzazione del progetto ecc. Un tema ricorrente che emergeva con le persone intervistate era, per l'appunto, sul futuro: Il Fareassieme continuerà? E come? Per ovvi motivi non è concesso dare una risposta esaustiva, non potendo prevedere quello che succederà, ma sembra emergere sia dalle interviste, che dalla letteratura, come l'ottica del welfare generativo e della partecipazione degli utenti nei servizi si stia ampiamente diffondendo e sembra ormai essere la strada da percorre per un nuovo modello di welfare inclusivo, partecipativo di e per tutti.

> **Operatore 2:** Sicuramente andrà avanti e sicuramente si svilupperà perché, innanzitutto, il concetto di partecipazione è chiave ma non solo per noi, Area Inclusione, ma sono uscite un paio di mesi fa le Linee guida sulla marginalità della Fio.psd in cui la partecipazione c'è dentro tanto! Le modalità di una Casa Briamasco o di Casa Orlando sono le modalità in cui loro indicano di andare per migliorare la qualità dei servizi… e noi siamo già lì! Quindi non mi stupisce un Punto d'Incontro che chieda ad un Hope di fare l'operatore o che chiedano all'altro Hope di spiegare cos'è il Fareassieme perché son interessati... persone dall'università che ci chiedono, dai carceri...

Come ci spiega Operatore 2, la metodologia del Fareassieme sta prendendo piede nelle varie aree dei servizi, non solo di Trento, che vogliono informarsi, capire come funziona il progetto per valutare un eventuale emulazione. O ancora, fondamentale per comprendere il reale impatto sociale di questo progetto, vedere alcuni Hope essere assunti come operatori in certi servizi per senza dimora, come traguardo della tanto auspicata autonomia.

> **Hope 4:** Io sono cresciuto molto, all'inizio mi arrabbiavo spesso […] e questo progetto mi ha aiutato a gestire questa parte negativa, mi ha fatto crescere e mi ha fatto imparare e capire

molte cose. Prima ascoltavo per rispondere, per dire la mia… ora aspetto, ascolto e alle volte non rispondo, perché è meglio non rispondere in quel momento.

Hope 6: Personalmente mi ha aiutato, nel senso… mi ha aiutato anche con il lavoro che sto facendo adesso. Quindi aiuta molto, perché magari aiuta a superare le difficoltà, aiuta a vedere le cose, magari di non tenere le cose dentro, di confrontarti con le persone, di confrontarti con i colleghi… questa qua è la vita.

Nota di campo 19.08.2015

L'operatore riporta la storia di Y. La storia di una persona che dalla strada è riuscita a trovare un lavoro, a rinnovarlo, e ora ha un contratto indeterminato, uscirà da Casa Briamasco (dove era ospite) e entrerà in una struttura diversa, più autonoma. Lo dice quasi tra le righe, racconta questa storia anche per sottolineare come questo progetto, il lavoro degli Hope, stiano aiutando molto. Nel gruppo sono tutti contenti nell'ascoltare questa notizia, nessuno si prende merito: "è stato bravo" dicono.

Queste sono solo alcune delle testimonianze di percorsi positivi, che dalla marginalità sono riusciti a tornare ad una propria autonomia, sono storie tanto di Hope quanto di ospiti delle case. Sono storie che meriterebbero di essere raccontate dall'inizio alla fine per rafforzare il valore generativo che questo progetto sta avendo e mi sembrano, da un punto di vista personale, anche ottime testimonianze di come il futuro di questo progetto sia, oltre che possibile, necessario. Riprendendo le parole di Responsabile 3, dal Capitolo 3, paragrafo 3.3.4.

Siamo in un periodo in cui le risorse economiche sono sempre meno, tagliano dei soldi, non è che possiamo tagliare risorse chiedendo che venga fatto quello che facevano prima... serve che insieme ci orientiamo verso le priorità e quindi […] per me il Fareassieme è un priorità.

Inoltre a queste parole aggiungo:

Responsabile 3: sono fiduciosa... ci mostrano (gli Hope) come sia possibile lavorar in maniera diversa con le persone ottenendo risultati non indifferenti perché se pensiamo che gli Hope sono comunque tutti utenti dei servizi, cioè persone che sei anni fa sarebbero venute ai servizi solo per chiedere assistenza economica, casa aiuto... e invece ora? Sono come dire... reinventate! Restituiscono quello che è stato dato.

Il futuro è nelle mani di chi crede in questo progetto e cerca di sostenerlo, ricercandone i finanziamenti e stabilità organizzative, in maniera che possa continuare il percorso di crescita delle persone all'interno del gruppo e come dice Hope 3, riprendendo anche dalle conclusioni del capitolo terzo:

> Questa è una goccia nello stagno, siamo dieci persone, però è giusto che anche altre persone abbiano la possibilità di fare questa esperienza! Non guadagni molto eh… ma intanto in tre anni hai fatto qualcosa e ti sei tirato fuori da… se in questi tre anni (di attività come Hope) ti sei fatto valere… forse Dio esiste anche per te!

Sembra che per il momento gli stessi enti siano più che interessati a voler portare avanti questo progetto, ma è doveroso ampliare lo sguardo per capire verso che direzione si stiano indirizzando le politiche sociali e come, i vari attori responsabili, vogliano affrontare il tema. Abbiamo già visto come i progetti innovativi di welfare generativo non siano solo piccoli esperimenti di nicchia, ma si stiano sempre più diffondendo: è quindi questa la strada da percorrere?

4.3.2. Quale futuro per il Welfare Generativo?

Nel primo capitolo si è accennato alla Strategia Europa 2020 i cui obiettivi sono:

6. Garantire che il 75% delle persone comprese tra i 20 e i 64 anni abbia un lavoro
7. Sostenere, con il 3% del PIL dell'UE, la ricerca e sviluppo
8. Ridurre del 20% o 30% le emissioni di gas e aumentare del 20% le energie di fonti rinnovabili
9. Ridurre i tassi di abbandono scolastico
10. Sottrarre 20 milioni di persone dalla condizione di povertà

A seconda del paese, poi, i livelli vengono modificati. Ad esempio, considerando le caratteristiche dello Stato Italiano, gli obiettivi preposti sono di raggiungere un tasso di occupazione che sia tra il 67 e 69% e un spesa in ricerca e sviluppo pari al 1.53% del Pil entro il 2020. Sembra che, al giorno d'oggi, l'Italia sia riuscita a raggiungere l'obiettivo inerente l'utilizzo delle energie rinnovabili e il tasso di abbandono scolastico, mentre sia ancora lontano il raggiungimento degli obiettivi sul tasso di occupazione e la diminuzione delle persone in condizione di povertà. Per quanto riguarda il tasso di occupazione, il nostro Paese dovrebbe raggiungere almeno il 67% e, stando agli ultimi dati Istat, attualmente il tasso di occupazione sarebbe circa del 60%.[32] Per quanto riguarda la

[32] Dati presi dal sito http://www.tgcom24.mediaset.it/economia/strategia-europa-2020-a-che-punto-e-l-italia_3070615-201702a.shtml

diminuzione delle persone in situazione di povertà, l'Italia sta andando nel versante opposto. Secondo dati Istat, nel 2016, le persone a rischio povertà erano più di 18 milioni, ovvero il 30%, mentre nel 2015 erano il 28,7%. Per la precisione sono 18.136.663 gli individui segnalati e superano di 5.255.000 unità il target previsto dalla Strategia Europea.[33]

Ci sono anche, però, segnali positivi, a partire dalla stessa Europa. L'Unione, infatti, per far fronte alla Strategia per il 2020 ha stanziato, per quanto riguarda il programma dell'occupazione e dell'innovazione sociale, 919 469 000 euro per gli anni che intercorrono tra il 2014 e il 2020. Questo programma, chiamato EaSI, ovvero *Programme for Employment and Social Innovation,* unisce tre diversi programmi che l'Unione Europea ha gestito separatamente dal 2007 fino al 2013. Questi tre interventi sono:

- *Progress* (programma per l'occupazione e la solidarietà sociale), che riguarda lo sviluppo e il coordinamento dell'occupazione, l'inclusione sociale, la protezione sociale, le condizioni di lavoro, la lotta contro la discriminazione e l'uguaglianza di genere.
- EURES (servizi europei per l'impiego), che sostiene la mobilità dei lavoratori creando una rete cooperante tra la Commissione europea e i servizi pubblici per l'impiego degli Stati membri.
- *Progress Microfinance* (strumento europeo Progress di micro finanza), il cui obiettivo consiste nell'aumentare la disponibilità di micro credito per appoggiare coloro che intendono aprire un'impresa di piccole dimensioni.

EaSI non è l'unica proposta dell'Unione Europea, ma anche il Fondo sociale europeo (FSE) e il Fondo europeo per la globalizzazione (FEG) fanno parte del gruppo di programmi UE diretti a promuovere l'occupazione, la protezione sociale, l'inclusione e le condizioni di lavoro nel periodo 2014/2020 (Commissione Europea 2014). Inoltre, EaSI è gestito direttamente dalla Commissione Europa e tra i suoi obiettivi troviamo: *«aumentare la disponibilità e l'accessibilità della microfinanza per i gruppi vulnerabili e per le microimprese, oltre ad agevolare l'accesso ai finanziamenti per le imprese sociali»* (Commissione Europea 2013, p.8) e potenziare la modernizzazione dell'occupazione e delle politiche sociali. Lo scopo finale dell'Unione Europea non è quello di dare fondi

[33] http://www.ansa.it/sito/notizie/economia/2017/12/06/istat-18-mln-persone-a-rischio-poverta_d3112233-7fbb-49d5-9f7a-531d873cada6.html

prestazionistici che alimentino l'assistenzialismo, ma aumentare le persone lavoratrici, rimettere in circolo potenzialità e risorse, puntare sulle imprese innovative per rimettersi in marcia come Unione di Paesi che sappiano creare continuamente forze e idee nuove.

Anche a livello Italiano si riscontrano flebili segnali postivi: il governo destinerà alle amministrazioni locali 487 milioni di euro per rafforzare i servizi per il prossimo quadriennio (Fondazione Emanuela Zancan 2017). I servizi dovranno puntare a realizzare quello che non sempre sono riusciti a fare: gestire l'incontro tra domanda e offerta, lavorare insieme a coloro che chiedono aiuto con azioni, come abbiamo visto, a corrispettivo sociale, cercando di coinvolgere l'intera comunità. Gli interventi effettuati finora sono stati per lo più sanciti come prestazione[34] e, come evidenziato dalla Fonazione Zancan (2017), tali azioni non hanno attualmente rispecchiato le aspettative previste. Inoltre, il problema non sembra essere in chiave di finanziamenti, ovvero quanto si spende, ma come si spende. *«Per intraprendere percorsi duraturi di miglioramento dell'efficacia della spesa pubblica di welfare, appare quindi necessario rivedere le modalità di erogazione delle risorse (come) nonché prevedere per ciascun intervento, adeguate azioni di verifica e valutazione, centrate non soltanto sulle risorse impiegate, ma anche (e soprattutto) sugli esiti che il loro impego ha prodotto per i benefici diretti e sugli impatti più ampi nelle comunità di riferimento»* (Fondazione Emanuela Zancan 2017, p. 102).

Ciò che dovrebbe succedere, quindi, è quello che è stato elencato nel punto 6 delle fasi dell'Innovazione Sociale (Murray *et al* 2010), ovvero il cambiamento del sistema di riferimento. Tale cambiamento, per essere incisivo dovrebbe partire dal basso (*bottom up*) e con l'aiuto e la partecipazione di tutti i cittadini. Si è parlato, nel primo capitolo paragrafo 1.2.2., dell'esempio dei rifiuti per lungo tempo considerati un problema di salute pubblica e ora come potenziale risorsa! Ciò è avvenuto grazie alle nuove scoperte e al cambiamento di prospettiva, ovvero: la plastica si può riciclare e creare, così, nuova materia. Lo stesso paragone può essere fatto con le persone senza dimora, per lungo tempo considerate persone "irrecuperabili" e ora, grazie a questi nuovi progetti, si riscopre in loro una moltitudine di capacità per troppo tempo sopite. Il cambiamento che sta avvenendo e che potrà portare il welfare generativo ad essere quanto mai incisivo nelle scelte future inerenti le politiche sociali, è questo: le risorse (sociali, materiali ecc.)

[34] Per un'analisi approfondita sulla spesa conseguita dal governo Italiano in tema di prestazioni sociali si confronti: Fondazione Emanuela Zancan (2017) – Poveri e così non sia, la lotta alla povertà, rapporto 2017, Bologna, il Mulino pp. 91 - 102

devono essere rigenerate, in un circolo che crei continuamente valore aggiunto da rimettere in campo, e questo mutamento viene richiesto, come abbiamo visto, tanto a livello locale quanto a livello europeo. Il cambiamento, in questo caso, verrà identificato come deutero-apprendimento (Bateson 1990), ovvero imparare ad apprendere continuamente. Ma ciò che realmente potrà fare la differenze saranno le scelte intraprese tanto da chi governa, quanto da ogni operatore singolo, che alla luce della propria esperienza potrà scegliere di puntare verso un'ottica generativa, a partire dalla relazione con le persone, arrivando a cercare di modificare il modello di lavoro del proprio contesto.

Come analizzato, tanto i segnali economici quanto sociali e politici sembrano spingere verso soluzioni innovative e generative. In Italia il dibattito è sempre più affrontato all'interno delle aule universitarie e nei convegni e le politiche pubbliche spingono sempre più verso un welfare comunitario e partecipato. Un rischio, però, potrebbe essere quello di dimenticarsi di coinvolgere anche le persone che si trovano in situazione di grave marginalità, come le persone senza dimora. Per questo motivo, ritengo che ulteriori passi debbono essere fatti per analizzare casi positivi di inclusione sociale, soprattutto con le persone ai margini. Esempi pratici ce ne sono già, come si è visto nel corso di questa tesi, ma manca una letteratura più approfondita sui casi specifici, che ne delucidi i passaggi, le strategie adottate, gli interrogativi e le risposte, affinché i progetti possano essere diffusi ed emulati.

Si è visto, dunque, come nel Fareassieme, le scelte quotidiane degli assistenti sociali e operatori spingono verso relazioni e azioni che generano risorse per tutti. Scelte coraggiose e rischiose, ma che stanno apportando i loro benefici e che vengono riconosciute. Degli Hope se ne parla nei giornali e tv locali[35], ai convegni, vengono invitati a parlare nelle università, vengono richiesti molti tirocini da parte di futuri assistenti sociali e, recentemente, è stato aperto anche un bando di Servizio Civile Nazionale specifico per questo progetto.

Come ci insegna Tiziano Vecchiato *«per innovare bisogna seminare e coltivare la speranza, con tenacia e pazienza, consapevoli che l'impegno per realizzarla non basta mai»* (Fondazione Emanuela Zancan 2017, p. 29).

[35] http://www.giornaletrentino.it/cronaca/trento/io-senza-dimora-gestir%C3%B2-il-dormitorio-e-ne-far%C3%B2-una-casa-1.1141207; http://www.ildolomiti.it/cronaca/2017/oggi-apre-casa-giuseppe-la-nuova-struttura-per-l%E2%80%99accoglienza-dei-senza-dimora-con-il

CONCLUSIONI

L'obiettivo generale di questa tesi, come suggerisce il titolo, è testimoniare come sia possibile generare nuove forme di welfare insieme ai beneficiari dei servizi. Per argomentare quali forme di welfare generativo siano già implementate, è stata presa in analisi l'esperienza realizzata nel Comune di Trento (Area Inclusione Sociale): le persone senza dimora sono state coinvolte e "attivate" all'interno degli stessi servizi di cui usufruiscono. Tale progetto viene chiamato *Hope*, parola inglese che significa speranza, ma che è anche l'unione di altri due termini: *Homeless* (senza dimora) e *Peer* (alla pari). Esso nasce sulla spinta di diversi filoni di pensiero e progetti innovativi che stanno prendendo piede negli ultimi anni tanto in Europa quanto in Italia. In generale tale metodologia riprende il *modus operandi* della *Peer Education*, che prevede la formazione e lo scambio di esperienze tra gruppi di pari. Un esempio molto diffuso sono i progetti all'interno delle scuole dove un gruppo di adolescenti, formati su differenti temi (tra cui, per esempio, il problema delle dipendenze o l'area della sessualità), condividono le proprie conoscenze con i compagni di classe. Tale metodo di apprendimento si è diffuso inizialmente negli anni '70 principalmente negli Stati Uniti, dove furono realizzati dei laboratori di educazione sanitaria che prevedevano la prevenzione dall'HIV, i rischi provocati dall'abuso di sostanze ecc. In Europa, tale metodologia di educazione tra pari, si formalizzò nel 1996, anno in cui si realizzarono le prime linee guida da seguire per operare con tale metodologia.[36] In Italia, dove il progetto arrivò con leggero ritardo, Il Ministero della Pubblica Istruzione attivò un progetto pilota per l'anno scolastico 1999/2000 in 20 Provincie, dove la metodologia centrale di lavoro era, per l'appunto, l'educazione alla pari. I vantaggi della *Peer Education* possono essere molti, tra i quali: il rafforzamento del gruppo di pari che impara ad autogestire momenti formativi e d'interesse per loro stessi; il conseguente innalzamento del livello di apprendimento dovuto al coinvolgimento sul piano personale tramite anche esperienze dei propri pari; la responsabilizzazione dei ragazzi incaricati della formazione; la facilitazione del rapporto con gli adulti che diventano figure intermedie e non più di "controllo" ecc. Questo approccio punta a coinvolgere tutti gli attori coinvolti nell'apprendimento, appiattendo i ruoli dei formatori e ricettori della formazione,

[36] http://www.ilcaleidoscopio.com/content/templates/articoli.asp?articleid=211&zoneid=59

favorendo una comunicazione non unidirezionale, ma, circolare.[37] L'altra spinta innovativa dalla quale è nato il progetto Hope la si ritrova a livello locale, ovvero nel territorio trentino: Fareassieme nel Centro di Salute Mentale è un movimento nato negli anni '90 che prevede il coinvolgimento di utenti e famigliari esperti (così detti UFE) nel percorso di cura dei pazienti presi in carico dal CSM. Per utenti e famigliari esperti si intendono persone che hanno vissuto la malattia, o personalmente o attraverso un familiare malato, e che rimettono in campo la propria esperienza personale per aiutare altre persone ad affrontare il percorso di cura. Da questo progetto, gli operatori e responsabili dei servizi sociali che operano con i senza dimora, si sono chiesti se sia possibile realizzare un'esperienza simile all'interno dei propri progetti e, dopo qualche iniziale tentativo, è nato il Fareassieme nel Sociale.

Prima di affrontare il progetto nel dettaglio, nella tesi sono state affrontate le tematiche che hanno portato le politiche sociali ad interrogarsi sul proprio operato e, quindi, ad adoperare nuove strategie per risolvere "vecchi" problemi. Nel primo capitolo è stata brevemente affrontata la nascita e l'evoluzione del *welfare state* e si è mostrato come l'avvento della crisi abbia svelato l'instabile struttura sulla quale poggiavano le politiche sociali. Il nodo cruciale da tenere in considerazione è che per anni le politiche di welfare hanno puntato su una logica distributiva poco lungimirante e poco orientata all'attivazione di servizi alla persona. L'arrivo della crisi economica ha ribaltato tale sistema, costringendo, inizialmente, i governi a dover adoperare ingenti tagli per poter stare all'interno dei propri bilanci, creando situazioni di malessere e crescente povertà tra i cittadini. È stato analizzato, però, come la crisi possa essere colta come un'opportunità e vari movimenti hanno cominciato a proporre alternative valide che potessero generare un nuovo modello di welfare. La domanda principale alla quale rispondere era: come dare soluzioni efficienti ai bisogni dei cittadini, seppur con la mancanza di risorse? La chiave di lettura descritta per cercare di inquadrare una risposta a questa domanda è il concetto di *Social Innovation*, ampiamente descritto nelle sue sfaccettature da autori come Frank Mouleart (2014), Robin Murray (2010), Geoff Mulgan (2010, 2013) ecc. Inoltre tale termine è diventato un concetto centrale per l'Unione Europea (Ferrera e Maino 2013) attraverso la Strategia Europa 2020 (2010), che spinge i paesi membri a incanalarsi verso questa direzione per le prospettive future. È stato descritto come l'innovazione sociale

[37] http://nuovadidattica.lascuolaconvoi.it/agire-educativo/4-il-lavoro-educativo-nei-contesti-formali-informali-e-diffusi-non-formali/peer-education/

comprenda tutte quelle idee e movimenti che nascono principalmente dal basso (*bottom up*), che coinvolgono un ampio numero di persone interessate e che si prefiggono come obiettivo il benessere comune. Il concetto chiave sul quale si sofferma maggiormente l'analisi del progetto Hope, è l'idea innovativa di welfare generativo, proposto dalla Fondazione Emanuela Zancan di Padova. *«Welfare generativo significa equità e giustizia che, dopo aver raccolto le risorse e mentre le redistribuisce, diventa anche capace di rigenerarle e farle rendere, grazie a una sistematica responsabilizzazione sugli esiti, resa possibile da un diverso incontro tra diritti e doveri»* (Fondazione Emanuela Zancan 2012, p. 99). In altre parole il welfare generativo cerca di passare da un sistema di tipo assistenziale e prestazionistico a un sistema che sappia rigenerare le risorse rimettendole in campo attraverso il coinvolgimento dei stessi beneficiari dei servizi. È un'ottica che sembra rientrare perfettamente all'interno delle porte dei servizi sociali, il cui obiettivo dovrebbe essere l'autodeterminazione delle persone, scrollandosi di dosso l'immagine di servizi/bancomat. L'utente che entra per fare una richiesta in un servizio è visto principalmente come portatore di richieste. Nel welfare generativo questa persona è vista principalmente come portatrice di risorse, le quali vanno sollecitate e rimesse in campo perché essa stessa possa, sia ricevere aiuto, che darlo ad altre persone, in una sorta di circolo del prendersi cura. Le risorse vengono quindi raccolte, redistribuite, rigenerate in maniera che possano rendere ad altre persone responsabilizzando allo stesso tempo coloro che agiscono: le così dette 5R del WG (Fondazione Zancan 2015). Tale metodologia di lavoro sembra rispecchiare ampiamente il modello di lavoro degli Hope, infatti sono utenti che sono stati coinvolti all'interno dei servizi stessi in maniera che possano aiutare altre persone in situazione di marginalità. Allo stesso tempo anche l'Hope riceve l'aiuto di cui ha bisogno: un percorso personalizzato a seconda delle proprie esigenze, oltre che, naturalmente, di un compenso per il lavoro svolto.

La situazione delle persone senza dimora in Europa, Italia e nella Provincia di Trento è stata analizzata nel secondo capitolo, mostrando come lavorare con persone in situazione di grave marginalità possa risultare complesso a causa delle numerose sfaccettature di questa situazione. Innanzitutto la non univoca definizione delle persone senza dimora non aiuta la presa di interventi specifici per il loro benessere, per quanto in Italia attualmente si stia lavorando sulle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta (2015) promosse dal Ministero del Lavoro e dalle Politiche Sociali in collaborazione con fio.PSD (Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora). Risulta sempre più

importante riuscire a prendere linee di indirizzo comuni per far fronte al problema, che, come mostrano i dati nel secondo capitolo, sono in aumento.

Nel terzo capitolo si è descritto il progetto Hope raccontandolo attraverso le loro stesse parole, oltre che degli operatori, assistenti sociali e responsabili che ruotano attorno a questa innovazione. L'intero capitolo alterna commenti estrapolati dalle interviste e commenti di chi scrive per aiutare la comprensione di chi legge, oltre che l'introduzione di alcune note di campo raccolte durante il tirocinio svolto insieme a loro. Gli argomenti salienti trattati sono stati divisi in quattro macro argomenti per aiutare la lettura e comprensione: *learning by doing* dove vengono descritti la nascita del progetto e tutte le esperienze che hanno portato al suo compimento; il *problem setting* che analizza il contesto e i suoi attori partendo da chi sono gli Hope, il loro *modus operandi* e le dinamiche di g*overnance* che stanno alla base di questo progetto; gli sconfinamenti di ruolo, dove vengono descritte le relazioni e le loro simmetrie/asimmetrie tra Hope, ospiti, assistenti sociali e operatori e, infine, un'ultima parte dedicata alle criticità emerse da tale progetto.

Nell'ultimo capitolo si è cercato di riprendere alcuni punti chiave, emersi soprattutto fra le criticità del progetto, per provare ad analizzarli. Attualmente è difficile trovare rielaborazioni teoriche di progetti innovativi con persone in situazione di grave marginalità, per questo motivo non è risultato semplice analizzare questa esperienza. La letteratura sul welfare generativo è molto ampia, ma è ancora difficile trovare riscontri nella pratica, perché possano fungere da linee guida. Con questo capitolo si è cercato di ricollegare la teoria all'esperienza pratica degli Hope per poterne facilitare la comprensione e suggerire delle interpretazioni. I nodi centrali affiorati da questa tesi possono essere così descritti:

- Gli sconfinamenti di ruolo (Ferrari 2010, 2015; Ferrari, Galimberti 2012; Ferrari, Paini 2013): il progetto degli Hope, come i progetti generativi in generale, obbligano le persone a scombinarsi e cambiare la visione del proprio ruolo. L'assistente sociale, che spesso viene descritto come un ruolo freddo e burocratizzato, tra queste mura diventa un ruolo fluido, capace di fare un passo indietro rispetto al proprio ruolo professionale, concedendo spazio anche ad altri tipi di professionalità, come quella esperienziale. Mentre gli utenti, in questo caso, sconfinano entrando nei servizi non più solo per chiedere qualcosa, ma come collaboratori. La partecipazione degli utenti può creare, quindi, una sorta di iniziale

confusione. Il nodo dibattuto della parità tra Hope, ospiti e operatori sembra sciogliersi cercando di concepire ogni persona come bisognosa di qualcosa e, allo stesso tempo, portatrice di determinate risorse. Quando nel progetto degli Hope si parla di rapporti alla pari, non si intende avere lo stesso ruolo, ma ricercare una relazione meno asimmetrica e più autentica, dove la fiducia verso l'altro è il perno sopra il quale costruire un rapporto. *«Ecco il meccanismo che può attivare la relazione: quando tra operatore ed utente scatta la fiducia, l'utente diventa persona, le pareti diventano porose, l'ascolto può diventare attivo (Sclavi: 2003), le storie diventano risorse generative, non solo impedimenti»* (Ferrari, Galimberti 2012, p. 97). Non si tratta, per l'operatore o l'assistente sociale, di perdere la propria professionalità, ma di renderla, usando la terminologia di Donald Schön (1999), riflessiva, ovvero capace di modificarsi e di affrontare campi incerti, rimanendo flessibile e aperto dinnanzi al cambiamento.

- È stato analizzato come sia possibile passare da un welfare redistributivo a un welfare moltiplicativo puntando sulle risorse e il coinvolgimento delle persone all'interno dei servizi (Fondazione Zancan 2012, 2013, 2014, 2015). La chiave sta nel creare dinamiche che aiutino a responsabilizzare le persone in modo che possano raggiungere la propria realizzazione personale (*empowerment*) e rimettere a disposizione le proprie capacità per aiutare altre persone. Questo aiuterà non solo ad abbassare i costi delle politiche sociali, ma soprattutto a diminuire le situazioni di disagio e grave marginalità, attraverso la creazione di una comunità che sappia prendersi cura di se stessa. L'Hope nel suo percorso aiuta se stesso e viene aiutato a rialzarsi, a riappropriarsi delle proprie capacità e viene accompagnato affinché possa rimettere tali conoscenze a disposizione di coloro che stanno vivendo la stessa situazione. L'apporto fondamentale che essi danno è l'esperienza che operatori e assistenti sociali, tendenzialmente, non hanno provato: la vita in strada.
- Infine ciò che sembra emergere dall'analisi come fondamentale è la rielaborazione e successiva diffusione (quinto punto delle sei fasi dell'innovazione sociale, Murray *et al* 2010) di tali progetti perché possano contagiare altre realtà a intraprendere percorsi simili. È vero, come sostenuto dagli attori intervistati, che per comprendere in pieno queste realtà bisognerebbe viverle in prima persona, ma si può trovare anche il giusto modo per "passare parola" e mostrare, testimoniare,

come un altro welfare, più giusto e dignitoso, sia possibile. Tra i vari modi di diffusione è stato preso come esempio il sito internet sulla generatività sociale[38], il quale raccoglie numerose storie di progetti partiti dal basso che puntano a migliorare la propria comunità.

Il progetto Hope e il Fareassieme in generale, mostrano come sia possibile lavorare in una maniera diversa, scavalcando le mura irrigidite del ruolo professionale, ricercando l'autenticità dell'incontro con l'altro. L'assistente sociale si fa "umano", si mostra anch'esso fragile e bisognoso. Non bisogna fraintendere, però: i punti di partenza devono rimanere chiari, la consapevolezza di ciò che porta una persona ad essere un assistente sociale non deve essere confusa con la storia di vita di chi finisce in situazione di grave marginalità. È importante, però, tenere in considerazione che la distanza tra professionisti e utenti può essere accorciata attraverso la fiducia e la consapevolezza che se si vuole intraprendere la strada verso la lotta alla povertà, alcune cose devono cambiare: la marginalità si combatte con gli emarginati, la povertà con i poveri, la discriminazione con i discriminati. Finché saremo noi a scegliere per loro non avranno consapevolezza delle loro capacità e soprattutto, coscienza del fatto che tutti possiamo contribuire al benessere della nostra comunità. È un percorso più lungo e che richiede maggiori sforzi personali, ma i risultati possono essere significativi e, soprattutto duraturi nel tempo. Spesso nei progetti con persone senza dimora il rischio di ricaduta e di ritornare a vivere in strada è molto alto, però, il loro coinvolgimento nei servizi sta dimostrando come, la responsabilizzazione verso gli altri li aiuta ad essere maggiormente responsabili verso se stessi. Ce lo dimostrano le diverse storie: Hope che trovano un lavoro stabile, che riescono ad ottenere e mantenere un appartamento in affitto, che si rendono disponibili per attività di volontariato, ma anche in coloro che comprendono che quel percorso non è per loro e decidono, coscientemente, di cambiare strada.

Rispondendo alla domanda iniziale, se sia possibile generare welfare insieme ai beneficiari dei servizi, la risposta che emerge da questo lavoro è positiva, anzi, sembra che non solo sia possibile, ma si cerca di dimostrare come sia allo stesso tempo necessario. Il passo che ancora manca al progetto Hope, a mio avviso, è un coinvolgimento ampliato alla cittadinanza tutta, perché non rimanga solo un progetto di nicchia, ma faccia in modo che la comunità si possa render conto del prezioso aiuto che tutti possono dare e degli

[38] http://www.generativita.it/it/

incredibili benefici che le relazioni restituiscono. Per uscire dalla marginalità bisogna cominciare a mostrarla non più come una minaccia, ma come un'opportunità. L'odio, l'indifferenza, le discriminazioni e le disuguaglianze che vengono alimentate in questo periodo di fermento e forti cambiamenti, non è necessariamente destinato ad aumentare, se coltiviamo le relazioni e le piccole idee generative che nascono tra le nostre città. Gli esempi sono già molti, ma manca ancora un'ampia rielaborazione teorica che ne consolidi le basi e aiuti la diffusione. Le esperienze, attualmente, sono piccole realtà di cambiamento che però rimangono nella loro nicchia, perdendo il potenziale di metamorfosi che la diffusione potrebbe favorire. Anche se non è facile teorizzare esperienze, alle volte così personali, vale la pena provarci per aiutare il welfare generativo ad espandersi anche e soprattutto tra coloro che si ritrovano più lontani dalla possibilità di partecipare concretamente alla vita di comunità: i senza dimora. Le persone che si trovano ai margini della società sono sicuramente le più difficili da coinvolgere nella vita di comunità, ma sono anche coloro alle quali, tale accoglienza, potrebbe incidere in maniera più significativa. Anche per questo motivo, il progetto Hope coinvolge "poche" persone. Avviare un percorso di crescita così profondo è una questione molto complessa, alle volte si chiede loro un livello di coinvolgimento e di capacità di mettersi in gioco, che non risulterebbe semplice nemmeno per operatori e assistenti sociali. Ma questo piccolo gruppo di persone ha, ormai, mostrato come si possa lavorare e collaborare insieme, ridefinendo ruoli, norme e aspettative sociali. I cambiamenti, quelli costanti e solidi, avvengono con il tempo e la pazienza, ma se sono bastati pochi mesi per appassionare e far cambiare idee ad una semplice tirocinante, forse il modo di diffondere questa innovazione c'è e vale la pena di provarci, per un Sociale che venga valorizzato e incentivato.

Sono le nostre scelte a produrre il cambiamento, stando vigili e ricordandoci, in ogni ambito, la natura sociale di cui siamo fatti, respingendo l'individualismo negativo che ci attanaglia e ci isola, e accogliendo l'incontro e la sua generatività. Per concludere, quindi, vorrei riprendere le parole, del 1600, di John Donne, che mi aiutano ad esprimere un concetto che non è per nulla nuovo:

«Nessun uomo è un'isola,
completo in se stesso;
ogni uomo è un pezzo del continente,
una parte del tutto.

Se anche solo una zolla
venisse levata via dal mare,
l'Europa ne sarebbe diminuita,
come se le mancasse un promontorio,
come se venisse a mancare
una dimora di amici tuoi,
o la tua stessa casa.
La morte di qualsiasi uomo mi sminuisce,
perché io sono parte dell'umanità.
E dunque non chiedere mai
per chi suona la campana:
essa suona per te»
(John Donne- 1572/1631).[39]

[39] http://www.psicologo-milano.it/newblog/relazioni/

BIBLIOGRAFIA

Allegri, E., (2017) - *Il servizio sociale di comunità*, Roma, Carocci Editore

Andrighettoni, P., Stolf, M., Pedergnana, N., Larcher, E., Folgheraiter F., (2014) - *Da dove passa la possibilità di cambiamento delle vite fragili?* In Animazione Sociale, Torino, inserto Febbraio, Anno 44 nr. 280 seconda serie

Baccelliere Mancilla, G. S., (2014) – *L'innovazione sociale come ricomposizione dei legami sociali e la sua possibile governance*. *Esperienze di un caso veneziano*, Tesi di laurea magistrale "Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità" presso l'Università Ca'Foscari di Venezia, anno accademico 2013/2014

Bateson, G., (1990) – *Verso un'ecologia della mente*, ed. Milano, Adelphi

Battistella A., De Ambrogio, U., Ranci Ortigosa, E., (2004) – *Il piano di zona. Costruzione, gestione, valutazione,* Roma, Carocci Faber

Bauman, Z., (2006) – *Modernità liquida*, Bari, Laterza

Bobbio, L., Pomatto G., (2007) – *Modelli di coinvolgimento dei cittadini nelle scelte pubbliche.* Rapporto elaborato nell'ottobre 2007 per conto della Provincia Autonoma di Trento, per una ricerca sulla qualità della democrazia coordinata da Sergio Fabbrini

Bonoli G., e Natali D., (2012) - *The Politics of the New Welfare State*, Oxford, Oxford University Press

Bonazzi, G., (2007) – *Storia del pensiero organizzativo – vol. 2. La questione burocratica*, Milano, Franco Angeli

Braida, C., (2016) - *Servizio Sociale e pratiche generative*, in *Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone*, nov/dic n. 6, pp. 16 – 21

Braida, C., (2017) – *Bisogni, risorse, persona. Il servizio sociale di fronte alla sfida della generatività*, Tesi di dottorato in Fondamenti e Metodi delle Scienze Sociali e del Servizio Sociale, Università degli studi di Sassari, anno accademico 2016/2017

Campomori F., Della Puppa, F., (2014) - *Innovazione Sociale ed empowerment dei cittadini: il caso dell'Etam di Venezia*, La Rivista di Servizio Sociale, Vol. 54, N°2

Caritas e Fondazione Comunità Solidale (2016) - *Camminare insieme agli impoveriti, alla Chiesa e alle comunità.* IX rapporto sulle povertà incontrate nei servizi Caritas e Fondazione Comunità Solidale

Clarke, J., (2004) - *Access for All? The Promise and Problems of Universalism*, in Social Work & Society

Colangelo, L., (2009) – *L'apprendimento riflessivo di Donald Schön*, in formazione-esperienziale.it, gennaio 2009

Commissione europea (2014) - *EaSI. Nuovo programma ombrello comunitario per l'occupazione e la politica sociale*, Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione, Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea

Cottam, H., et al. (2002) - Learning works: The 21° Century Prison. London: Do Tank Ltd, in Murray, R., Grice J., C., Geoff, M., (2010) - *The Open Book of Social Innovation*, The Young Fondation, London. Edizione Italiana a cura di Giordano, A., Arvidsson A., Il libro bianco sulla innovazione sociale

De Stefani, R. (2012) - *Psichiatria mia bella. Alla ricerca delle cure che Basaglia sognava,* Trento, Erickson

Donati, P., Folgheraiter F., (2009) – *La qualità del welfare. Voci di studiosi, operatori, utenti e familiari esperti*, Trento, Erickson

Fargion, S., (2013) - *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche*, Roma, Carocci Editore

Ferrari M., (2010) – *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali.* Milano, Academia Universa Press

Ferrari, M., (2011) - *Interazioni inevitabili. Operatori-attori sociali nel welfare locale: fra nuovi ruoli e antiche contrapposizioni*, paper presentato alla Conferenza annuale ESPAnet Italia 2011, Sessione 15. Professioni sociali e mutamenti del Welfare: tensioni e possibilità Milano, 29 settembre – 1 ottobre 2011.

Ferrari, M., Galimberti, S., (2012) - "*Gli utenti mi chiedono pere, ma io distribuisco fragole". Operatori sociali e pratiche di sconfinamento,* Paper for the Espanet Conference "Risposte alla crisi. Esperienze, proposte e politiche di welfare in Italia e in Europa" Roma, 20 - 22 Settembre 2012

Ferrari, M., Paini F., (2013) - *Trasgredire le regole per un welfare migliore,* Rivista Welfare Oggi, Maggioli Editore n3

Ferrari, M., (2015) – *"Vorrei ma posso". Una proposta analitica per l'utilizzo della categoria delle "pratiche di sconfinamento" nel lavoro sociale con utenza migrante*

Ferrera, M., (2006) - *Le politiche sociali. L'Italia in prospettiva comparata*, Bologna, Il Mulino

Ferrera, M., e Maino F., (2013) - *Primo rapporto sul secondo welfare state in Italia,* Torino, Centro di Ricerca e Documentazione Luigi Einaudi

Friedmann J., (1992) - *Empowerment: The Politics of Alternative Development,* New Jersey, Blackwell Pub

Folgheratier, F., (2012) - *Sorella Crisi. La ricchezza di un welfare povero*, Trento, Erickson

Fondazione Emanuela Zancan (2012) - *Vincere la povertà con un welfare generativo.* La lotta alla povertà, rapporto 2012, Bologna, Il Mulino

Fondazione Emanuela Zancan (2013) – *Rigenerare capacità e risorse*, La lotta alla povertà, Rapporto 2013, Bologna, Il Mulino

Fondazione Emanuela Zancan (2014) – *Welfare generativo. Responsabilizzare, rendere, rigenerare*, La lotta alla povertà, Rapporto 2014, Bologna, Il Mulino

Fondazione Emanuela Zancan (2015) - *Cittadinanza Generativa,* La lotta alla povertà, Rapporto 2015, Bologna, Il Mulino

Fondazione Emanuela Zancan (2017), *POVERI e COSì non SIA*, La lotta alla povertà, rapporto 2017, Bologna, Il Mulino

Galimberti, U., (2007) - *L' ospite inquietante. Il nichilismo e i giovani,* Milano, Feltrinelli

Goffman, E., (1969) – *La vita quotidiana come rappresentazione*, Bologna, Il Mulino

Goleman, D., (2011) - *Intelligenza emotiva. Che cos'è e perché può renderci felici,* Milano, Bur Rizzoli

Gui, L., (2004) – *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Roma, Carocci Faber

Haddock, V. S., Moulaert, F (2009) - *Rigenerare le città: pratiche di innovazione sociale nelle città europee,* Bologna, Il Mulino

Hochschild, A. R., (2013) - *Lavoro emozionale e struttura sociale*. A cura di Cerulo, M. Roma, Armando Editore

LABOS (1987) - *Essere barboni a Roma*, Ricerca promossa dalla Caritas Diocesana di Roma con il contributo dell'Assessorato ai Servizi sociali della Provincia di Roma, Edizione TER

Le politiche dell'Unione Europea. Europa 2020: la strategia europea per la crescita, Commissione Europea, Direzione generale della comunicazione, Pubblicazioni 1049, Bruxelles, (2013)

Mayntz, R., (1999) – *La teoria della governance. Teorie e aspettative* in Rivista Italiana di Scienza Politica a. XXIX, n. 1, aprile 1999

Ministero del lavoro e delle politiche sociali (2015) - *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*

Miglioretti, M., Ercole, M., Sabbione, A., Zucca, F., (2008) – *Operare ai confini tra organizzazioni.* In Animazione Sociale, Milano, maggio n°65

Montaldi, D., (1961) - *Autobiografie della leggera*, Milano, Bompiani edizione 2012

Moulaert, F., MacCallum, D., Mehmood, A., Hamdouch, A., (2014) - *The international handbook on social innovation,* Edward Elgar Publishing Limited

Mulgan, G., (2013) - *Social Innovation.* A cura di Mattei, M. G., Milano, EGEA

Murray, R., Grice J., C., Geoff, M., (2010) - *The Open Book of Social Innovation*, The Young Foundation, London. Edizione Italiana a cura di Giordano, A., Arvidsson A., *Il libro bianco sulla innovazione sociale*

Neve, E., (2008) - *Il servizio sociale, fondamenti e culture di una professione*, Roma, Carocci Editore

Neve, E., (2016) - *Generatività e ruolo strategico delle professioni* in Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone, nov/dic n. 6, pp. 12 – 15

Nothdurfter, U., (2017) - *Politiche di attivazione e ruolo delle professioni sociali in Italia,* in la Rivista delle Politiche Sociali / Italian Journal of Social Policy, 1/2017

Oscar Wilde (2013) – *Il ritratto di Dorian Grey*, ed Milano, Feltrinelli

Perocco, F., (2012) - *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze. Il caso Italiano*, Milano, Franco Angeli

Pierson, P., (1999) - *Lo stato sociale nell'era dell'austerità permanente*, RIVISTA ITALIANA DI SCIENZA POLITICA, a. XXXIX. n.3, dicembre

Pirone, F., (2012) - *Innovazione Sociale: l'estensione semantica di un concetto in ascesa politica,* Roma, la Rivista delle Politiche Sociali, n°4

Rossi, E., (2016) – *Azioni a corrispettivo sociale* in Studi Zancan, Politiche e servizi alle persone, nov/dic n. 6, pp. 9 - 11

Schön, D., (1983) - *The reflective Practitioner: how Professionals Think in Action*, basic Books, New York

Schön, D., (1999) - Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale. Traduzione a cura di Barbanente A., Bari, Nuova Biblioteca Dedalo

Sclavi, M., (2003) - *Arte di ascoltare e altri mondo possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Milano, Mondadori Bruno

Scaratti G., Vecchiato T., (2016) – *Il corrispettivo sociale: problemi e potenzialità,* in Studi Zancan, Politiche e servizi alle persone nov/dic n.6 pp. 5 - 8

Semi, G., (2010) - *L'osservazione partecipante. Una guida pratica,* Bologna, Il Mulino

Sen, A*.,* (2007) - *La libertà individuale come impegno sociale*, Bari, GLF Editori Laterza

Spreafico, G., (2016) – *Welfare e non lavoro*, in Studi Zancan, Politiche e servizi alle persone nov/dic n.6 pp. 44 – 48

The Foundation Abbé Pierre - Feantsa (2015) – *An overview of housing exclusion in Europa 2015*

Venturi P., Zandonai, F., (2016) – *Imprese Ibride. Modelli d'innovazione sociale per rigenerare valore*, Milano, Egea

Vitale, T., (2003) – *Abbassare la soglia: confini ed apprendimenti*, in L. Bifulco (a cura di), *Il genius loci del welfare, Strutture e processi della qualità sociale*, Roma, Officina, pp. 139 – 149

Vecchiato, T., (2016a) – GIA cioè valutazione di impatto generativo in Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone, 2/2016 pp. 5 - 19

Vecchiato, T., (2016b) – Valutazione di impatto sociale e lotta alla povertà, in Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone 5/2016 pp. 5 – 14

Zambello, M. (2016) - *Servizio sociale e interventi generativi di comunità* in Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone nov/dic n.6 pp. 22-27

Zuccari, F. (2007) - *Senza dimora: un popolo di invisibili. Una sfida per il servizio sociale*, Roma, Carrocci Editore

SITOGRAFIA

Associazione il Caleidoscopio http://www.ilcaleidoscopio.com/content/templates/articoli.asp?articleid=211&zoneid=59 Ultimo accesso: 09 febbraio 2018

Bricocoli, M., Sabatinelli, S., (2017) - *Luoghi del welfare, belli e di tutti* in Welforum.it, Associazione per la Ricerca Sociale, in https://welforum.it/luoghi-del-welfare-belli-tutti/ ultimo accesso: 9 dicembre 2017

Cnoas (2013) – Codice Deontologico dell'Assistente Sociale in http://www.cnoas.it/ ultimo accesso: 9 dicembre 2017

Commissione Europea (2010) - *Europa 2020: una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusive*. Documento contenuto in: http://europa.formez.it/content/europa-2020-strategia-crescita-intelligente-sostenibile-e-inclusiva ultimo accesso: 9 dicembre 2017

Commissione Europea (2014) - *EaSI. Nuovo programma ombrello comunitario per l'occupazione e la politica sociale*, Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione, Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea

Comune di Trento http://www.comune.trento.it/Comune/Organizzazione-comunale/Organigramma/Articolazioni-interne/Area-inclusione-sociale-via-Alfieri Ultimo accesso 12 dicembre 2017

Fondazione Comunità Solidale http://www.comunitasolidale.org/chi-siamo/ ultimo accesso: 12 dicembre 2017

Fondazione Emanuela Zancan Onlus in https://www.fondazionezancan.it/ ultimo accesso: 19 gennaio 2018

Governo Italiano Presidenza del Consiglio dei Ministri in *http://www.governo.it/costituzione-italiana/principi-fondamentali/2839* ultimo accesso: 12 dicembre 2017

http://www.assistentisociali.org (2006) Ultimo accesso 12 dicembre 2017

Istat – *La povertà in Italia*, Report Anno 2016, documento scaricabile in http://www.istat.it/it/files/2017/07/Report_Povert%C3%A0_2016.pdf ultimo accesso 19 gennaio 2018

Istat: 18 mln persone a rischio povertà (6 dicembre 2017) in http://www.ansa.it/sito/notizie/economia/2017/12/06/istat-18-mln-persone-a-rischio-poverta_d3112233-7fbb-49d5-9f7a-531d873cada6.html ultimo accesso: 19 gennaio 2018

John Done – *Nessun uomo è un'isola* *http://www.psicologo-milano.it/newblog/relazioni/* ultimo accesso: 12 febbraio 2018

Magatti, M., (2017) – *Il circolo virtuoso che fa bene alla società* in http://www.generativita.it/it/workshop/2017/12/12/il-circolo-virtuoso-che-fa-bene-alla-societa/316/ ultimo accesso: 25 gennaio 2018

Nuova didattica http://nuovadidattica.lascuolaconvoi.it/agire-educativo/4-il-lavoro-educativo-nei-contesti-formali-informali-e-diffusi-non-formali/peer-education/ Ultimo accesso: 09 febbraio 2018

Principi fondamentali della Costituzione Italiana in http://www.governo.it/costituzione-italiana/principi-fondamentali/2839 ultimo accesso: 19 gennaio 2018

Panzavolta S., (2004) - *Peer education: l'educazione tra pari che passa conoscenze. L'educazione fra pari per sviluppare il sapere, modi di fare, credenze e abilita e per far crescere la responsabilità*. http://www.bdp.it/content/index.php?action=read&id=1133. Ultimo accesso: 09 febbraio 2018

Punto d'incontro: http://www.puntodincontro.trento.it/index.php?option=com_joomdoc&view=docman&gid=33&task=cat_view&Itemid=121 ultimo accesso: 19 gennaio 2018

Repowering the World Bank for the 21st Century. Report of the High-Level Commission on Modernization of World Bank Group Governance (2009) in http://siteresources.worldbank.org/NEWS/Resources/WBGovernanceCOMMISSIONREPORT.pdf ultimo accesso: 19 gennaio 2018

Senato della Repubblica *https://www.senato.it/1025?sezione=136&articolo_numero_articolo=118* Ultimo accesso: 12 febbraio 2018

Strategia Europa 2020: a che punto è l'Italia (9 maggio 2017) in http://www.tgcom24.mediaset.it/economia/strategia-europa-2020-a-che-punto-e-l-italia_3070615-201702a.shtml ultimo accesso: 19 gennaio 2018

Ufficio Stampa della Provincia Autonoma di Trento https://www.ufficiostampa.provincia.tn.it/Comunicati/I-dati-reali-sul-rischio-poverta-sono-il-15-8-i-trentini-interessati Ultimo accesso: 12 dicembre 2017

Welfare generativo in http://www.welfaregenerativo.it/ ultimo accesso: 19 gennaio 2018

Ringrazio tutti coloro che mi hanno aiutato e supportato nella realizzazione di questo lavoro.

Un grazie sincero alla mia relatrice, Dott.ssa Francesca Campomori, che ha saputo guidarmi e consigliarmi, aiutandomi a strutturare con razionalità le molte idee. La sua disponibilità è sempre stata impeccabile.

I ringraziamenti più "grandi", però, vanno agli Hope, che vorrei citare tutti per nome, ma per questione di privacy non farò, ma loro sono sempre nella mia mente e lo sono stati per tutto il percorso di questa tesi. Sono profondamente grata per gli insegnamenti che mi hanno dato, per l'amicizia e l'accoglienza.

Grazie di cuore anche a tutti gli operatori, assistenti sociali e responsabili con i quali ho svolto la mia esperienza professionalizzante, grazie alla loro disponibilità, per le interviste e per i consigli.

Spero di non aver tradito le loro parole.