

**SUPSI**

*L'educatore sociale nella relazione di  
aiuto con persone in situazione di povertà  
abitativa*

*Analisi delle teorie, sfide e luoghi di accoglienza*

---

Studente/essa

Anamaria Propadalo

---

Corso di laurea

DEASS – Lavoro sociale

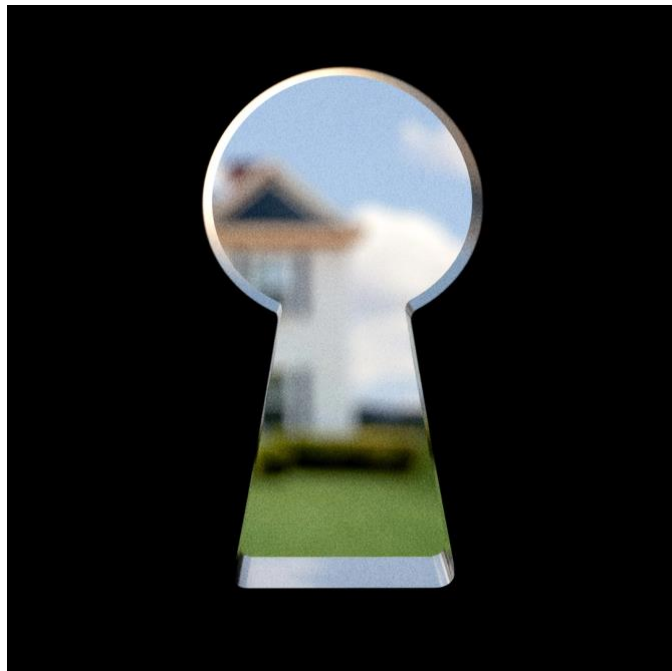
Opzione

Educazione sociale

---

Progetto

Tesi di laurea



Ai miei genitori, che mi hanno sempre sostenuta e supportata, senza i quali tutto questo non sarebbe mai stato possibile.

A te, che hai affrontato questo percorso insieme a me, insegnandomi il valore del sostegno e della complicità; mi hai permesso di crescere al tuo fianco.

A ogni professionista, che durante questo percorso ha creduto in me, che mi ha sostenuta e aiutata a maturare in maniera costruttiva, professionalmente e umanamente.

A nonno, che ne era tanto orgoglioso;  
so quanto avresti voluto vederlo.

*L'autrice è l'unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro.*

## Abstract

La povertà abitativa è un tema poco approfondito nel contesto svizzero. L'ambiguità della definizione del termine, la difficoltà a reperire dei dati quantitativi e l'incertezza del metodo di misurazione adeguato del fenomeno, sono tutti elementi che contribuiscono a mantenere uno sguardo vago sulla problematica e, in qualche modo, a lasciarla sommersa. È, infatti, un argomento di scarsa considerazione in diversi ambiti, tra cui quello sociale.

Nel contesto ticinese, tuttavia, vi sono delle strutture sociali di prima accoglienza che operano con l'obiettivo di gestire questo tipo di vulnerabilità e, in aggiunta, ne stanno aprendo di nuove. Questo elemento crea delle nuove sfide per l'operato sociale, che si ritrova, sempre di più, a doversi muovere in contesti sconosciuti sia dal punto di vista teorico che in termini empirici e operativi. Come fa, dunque, l'operatore sociale ad accompagnare le persone in situazione di povertà abitativa, se non vi sono delle fondamenta e delle conoscenze relative al fenomeno, delle teorie educative efficaci e orientate all'emancipazione degli individui e, possibilmente, delle considerazioni del punto di vista anche di chi vi diventa utente? Questa ricerca ha lo scopo di iniziare a colmare tali lacune e di aprire a una visione maggiormente ampia della tematica, nonché di definire delle linee teoriche utili a questa tipologia di operato. Tramite l'analisi di alcuni concetti base e attraverso a delle interviste qualitative svolte in tre strutture di prima accoglienza, nonché a due utenti di una di queste – con la conseguente comparazione di punti di vista e aspettative reciproche e/o discordanti – emergono non solo alcuni elementi efficaci alla relazione educativa, ma anche dei suggerimenti in merito a contesti utili a questo tipo di accompagnamento. Ci si sofferma inoltre su possibili sguardi in relazione alle situazioni accolte (possibilmente facilitanti per l'emancipazione delle persone interessate). Il seguente lavoro introduce dunque al tema della povertà in termini generali e ad alcune teorie utili da considerare quando si tratta di declinare il tema sulla questione abitativa. La proposta che viene elaborata tenta di rendere note le vulnerabilità coinvolte, di fornire una visione di alcuni concetti e di aprire a possibili nuove ricerche future. Nonostante al momento il problema abitativo non possa essere considerato come un'emergenza – a differenza di altri contesti anche vicini al Ticino – l'ottica complessiva è quella di promuovere la possibilità di prendere in considerazione la problematica, studiandola da molteplici prospettive, in modo da rendere l'educazione sociale una risorsa a livello socio-politico al fine di misurarsi con il fenomeno e di anticipare l'eventuale aggravarsi del problema.

# Sommario

<b>Introduzione</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Revisione della letteratura</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1 La povertà</b> .....	<b>2</b>
1.1.1 Definizioni e misurazioni della povertà .....	2
1.1.2 Povertà e diritti umani .....	3
1.1.3 Alcune cause della povertà e la popolazione a rischio .....	4
<b>1.2 La povertà abitativa: il fenomeno delle persone senza una fissa dimora</b> .....	<b>5</b>
1.2.1 Quadro svizzero .....	6
<b>2 Metodologia, domanda di ricerca e strumento utilizzato</b> .....	<b>8</b>
<b>3 Dissertazione</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 Analisi riassuntiva delle interviste svolte</b> .....	<b>10</b>
<b>3.2 Due visioni della povertà: il paradigma strutturale e il paradigma conservatore</b> .....	<b>12</b>
3.2.1 Agency: l'individuo come agente attivo .....	13
3.2.2 L'impotenza appresa e la teoria ecologica dello sviluppo umano .....	16
<b>3.3 I contesti di accoglienza</b> .....	<b>18</b>
3.3.1 La prima accoglienza .....	18
3.3.2 La bassa soglia .....	20
3.3.3 Il lavoro in rete .....	21
<b>3.4 L'osservazione e gli effetti di distorsione</b> .....	<b>22</b>
<b>3.5 Le risorse del lavoro educativo tra il pubblico e il privato</b> .....	<b>25</b>
<b>Conclusioni</b> .....	<b>27</b>
<b>Allegati</b> .....	<b>32</b>
<b>Allegato 1: approfondimento in relazione ad alcune forme di povertà e alle nuove povertà caratteristiche dell'epoca moderna</b> .....	<b>32</b>
<b>Allegato 2: parafrasi di alcuni Diritti delle Nazioni Unite (2012) relativi al tema della povertà</b> ...	<b>35</b>
<b>Allegato 3: classificazione ETHOS</b> .....	<b>37</b>
<b>Allegato 4: modello del documento "Consenso informato"</b> .....	<b>38</b>
<b>Allegato 5: traccia delle interviste sottoposte agli operatori</b> .....	<b>40</b>
<b>Allegato 6: traccia delle interviste sottoposte agli utenti</b> .....	<b>41</b>
<b>Allegato 7: interviste qualitative semi – strutturate</b> .....	<b>42</b>
<b>Bibliografia</b> .....	<b>69</b>

## Introduzione

La seguente ricerca ha lo scopo di indagare il fenomeno della povertà abitativa in relazione alle strutture di prima accoglienza ticinesi nel contesto svizzero. La sensazione è che la povertà abitativa, così come la povertà in generale, appaiono essere ancora un argomento scarsamente esplorato, con limitate possibilità di reperire delle fonti attendibili e dei dati statistici a riguardo. Nonostante questo, sembrerebbe manifestarsi l'emergere di alcuni bisogni in merito, concernenti proprio il suolo svizzero: *“La pressione sulle persone colpite dalla povertà è in aumento, afferma il ricercatore sociale Jörg Dittman dell'Università di Scienze Applicate della Svizzera nord-occidentale. “I costi della vita quotidiana aumentano, il mercato immobiliare è in tensione da anni”* (Pressmann, 2023)<sup>1</sup>. Nel 2019 il Cantone ha concesso un credito di novecentomila franchi per finanziare alloggi per persone momentaneamente senza una fissa dimora e nel Messaggio cantonale relativo allo stesso è stato specificato che *“pur non essendo confrontati con una vera e propria emergenza sociale (paragonabile a quella di paesi a noi vicini), il tema è di attualità e di interesse pubblico”* (Dipartimento Sanità e Socialità, 2019, pp.1). Attualmente sul suolo ticinese vi sono due strutture di prima accoglienza operative e altre due in procinto di aprire; questo prevede un nuovo impegno da parte del lavoro sociale, il quale appare confrontarsi con nuovi contesti operativi, come quello della stessa prima accoglienza, nonché della bassa soglia. Krumer-Nevo (2021) afferma, tuttavia, che quando si tratta il tema della povertà *“non abbiamo bisogno di fondi, sussidi economici, percorsi di inserimento lavorativo, tirocini o percorsi di avviamento professionale. Abbiamo bisogno di qualcosa di più”* (pp.13). L'autrice, infatti, introduce alcune necessità come quella del bisogno di imparare a guardare le situazioni, di tempi e di contesti adatti potenzialmente funzionali al lavoro con le persone in situazione di povertà, nonché delle guide, dei punti di riferimento a cui fare capo nei momenti di crisi, così come di principi su cui poter impostare il proprio operato educativo. Ciò di cui vi è necessità, dal suo punto di vista, è di *“uno sguardo più ampio e profondo assieme, un modo di accostarci alle situazioni che ci permetta di dare un senso teorico ed etico alle nostre azioni o quanto meno di interrogarci su ciò che facciamo”* (Krumer-Nevo, 2021, pp.14). Il tentativo di questa ricerca è proprio quello di cogliere alcuni aspetti del quadro generale relativo al fenomeno della povertà e delle sue attuali trasformazioni, in modo da focalizzarsi su alcuni aspetti della povertà abitativa nello specifico, nonché di indagare quali possano essere i contesti, le teorie e gli approcci educativi utili all'accompagnamento delle persone coinvolte. Tenta, attraverso alcune interviste, di comprendere i punti di vista di operatori e di utenti in merito ai contesti della prima accoglienza e analizza quali possono essere gli ostacoli nell'osservazione di alcune situazioni nel momento dell'instaurarsi di una relazione professionale (come, ad esempio, in rapporto alla concezione della tipologia delle persone che accedono al servizio o all'idea dell'efficacia educativa messa in atto); l'auspicio è di riuscire a fornire uno sguardo sul fenomeno, nonché delle basi operative funzionali all'emancipazione delle persone in situazione di povertà abitativa.

---

<sup>1</sup> Visionato l'ultima volta il martedì 11 luglio 2023

# 1 Revisione della letteratura

## 1.1 La povertà

### 1.1.1 Definizioni e misurazioni della povertà

Per tentare di analizzare al meglio il concetto di povertà occorre fare riferimento, in prima istanza, ad alcune definizioni, in modo da contestualizzare al meglio le differenti sfaccettature che lo caratterizzano durante questa analisi. Nel corso della storia le diverse istituzioni hanno subito mutamenti nell'approccio alla cura e all'assistenza della persona definita povera in relazione alla concezione stessa della "povertà" nel periodo storico in cui vi era collocata; qualora vi sia stata un'ideologia tendenzialmente negativa del concetto e/o nell'idea collettiva di "povertà" o di "malattia", allora anche l'assistenza, in questo senso, risultava avere delle tendenze negative e di tipo oppressivo (Pieroni & D.P. Ponticelli, 2005). Per comprenderne le pratiche di aiuto sociale odierne, quindi, occorre comprendere anche in che tipo di società si colloca l'attuale concezione di "povero" (vedi Allegato 1 per un approfondimento relativo ad alcune forme di povertà e alle nuove povertà caratteristiche dell'epoca moderna). Secondo il "Comitato delle Nazioni Unite per i diritti sociali, economici e culturali" (2012), la povertà può essere definita come *"una condizione umana caratterizzata da privazione continua e cronica delle risorse, capacità, scelte, sicurezza e potere necessari per poter godere di uno standard di vita adeguato ed altri diritti civili, culturali, economici, politici e sociali"* (pp. 4). L'Ufficio federale di statistica (d'ora in poi "UST") della Confederazione svizzera, invece, definisce la povertà come *"un'insufficienza di risorse (materiali, culturali e sociali) che preclude alle persone il tenore di vita minimo considerato accettabile nel Paese in cui vivono"* (pp. 1) <sup>2</sup>. È possibile notare come entrambe le definizioni non facciano riferimento esclusivamente al lato finanziario della povertà, ma che includano anche altri aspetti. Risulta evidente, in particolare modo, che si estendano a fattori personali (come le capacità), a fattori legati all'autonomia e alle relazioni (come alla possibilità di fare delle scelte) e a elementi concernenti il sistema in cui si colloca l'individuo (come la sicurezza, lo *standard* di vita atteso e i diritti), nonché alla cultura e alla socialità legata al paese in cui si sviluppa. È possibile dedurre, quindi, che per comprendere lo stato di povertà di un individuo, è necessario considerare una multifattorialità di elementi concernenti l'individuo stesso, nonché i suoi micro e macrosistemi di appartenenza; questo fattore sarà approfondito successivamente (nel capitolo 3.2.1 quando si parlerà del concetto di *agency* e nel capitolo 3.2.2 quando verrà trattato il tema dell'impotenza appresa e della teoria ecologica proposta da Bronfenbrenner). La misurazione della povertà, generalmente, avviene attraverso il limite della "soglia di povertà" (OECD, 2013) e si sviluppa a partire da due principali approcci: l'approccio assoluto e l'approccio relativo (UST, 2012). L'approccio assoluto concerne l'aspetto effettivo della povertà e, di conseguenza, considera la fetta di popolazione del paese esaminato che si trova al di sotto di una soglia minima prestabilita; in Svizzera quest'ultima si basa sul minimo vitale predefinito dalle "raccomandazioni della Confederazione delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali" (CDOS) (UST, 2020). In sintesi, questo tipo di approccio applica una misurazione in

---

<sup>2</sup> admin.ch, « Povertà e deprivazione materiale », visionato l'ultima volta il 12 luglio 2023

relazione alle risorse finanziarie necessarie per accedere a quelli che sono i beni e i servizi indispensabili per uno stile di vita socialmente integrato (UST, 2020). L'approccio assoluto è comune nei paesi in via di sviluppo, nonché negli Stati Uniti (OECD, 2013). L'approccio relativo, invece, concerne il rischio di povertà e si sviluppa a partire dall'analisi di situazioni legate a economie domestiche in cui le risorse di carattere finanziario (sia in relazione alla situazione economica individuale che al tenore di vita generale della popolazione in questione) si dimostrano inferiori alla media del Paese coinvolto (UST, 2020). In questo caso, la povertà viene presa in considerazione come una forma di disuguaglianza (*ibidem*). Si sviluppa, quindi, a partire dalla definizione di uno *standard* di vita dignitoso e dalla conseguente applicazione di una percentuale minima affinché sia raggiunto (solitamente il 50% o il 60% relativo al reddito medio della popolazione coinvolta); questo tipo di approccio, infatti, viene applicato soprattutto nei paesi sviluppati (OECD, 2013). Bisogna prendere in analisi che i principali metodi utilizzati, secondo la "Commissione Economica per l'Europa" (OECD, 2013), presentano diversi limiti, tra i quali il fatto che la soglia di povertà assoluta potrebbe essere fissata troppo in basso nei paesi in via di sviluppo e troppo in alto nei paesi sviluppati, mentre la soglia di povertà relativa viene fissata in relazione alle preferenze sociali. In entrambi i casi, inoltre, non avviene una considerazione della dinamicità, per cui, le stesse soglie, risultano statiche in una società in continua trasformazione: la prima delle definizioni proposte fa riferimento a concetti quali la "continuità" e la "cronicità"; elementi che difficilmente possono essere tenuti in conto dal metodo statistico.

### **1.1.2 Povertà e diritti umani**

Quando si fa riferimento al tema della povertà, così come afferma la "Commissione straordinaria per la tutela e la promozione dei diritti umani" nei "principi guida delle Nazioni Unite su povertà estrema e diritti umani" (2012), è inevitabile fare riferimento al tema dei diritti umani e questo poiché *"un impostazione basata sui diritti umani fornisce un quadro per sradicare la povertà estrema nel lungo periodo partendo dal riconoscimento delle persone che vivono in tale condizione come titolari di diritti e agenti di cambiamento"* (Commissione straordinaria per la tutela e la promozione dei diritti umani, 2012, *prefazione* art. 6). Infatti, risulta che non solo la povertà sia la causa della privazione di alcuni diritti fondamentali, ma la mancanza degli stessi, talvolta, può portare a uno stato di povertà; causando, così, un circolo vizioso che si auto-alimenta. Il Consiglio dei Diritti Umani delle Nazioni Unite (2012), a tal proposito, ha esposto i principali diritti da considerare quando viene affrontato il tema della povertà (vedi Allegato 2). I diritti umani e la povertà, quindi, risultano strettamente interconnessi dal momento in cui si influenzano e, talvolta, si alimentano a vicenda. Infatti, vivere in una condizione di povertà può comportare fattori come: *"la violazione del diritto alla salute, all'istruzione, a un lavoro dignitoso, a un'alimentazione adeguata, a un alloggio adeguato, alla sicurezza personale e alla parità di accesso alla giustizia"* (Brander et al., 2020, pp. 451). È evidente, quindi, che le stesse conseguenze della povertà possono diventarne la causa.

La povertà, secondo Krumer-Nevo (2021), viene – generalmente – ridotta a due principali paradigmi; quello "conservatore" (dove la persona in una situazione di povertà è percepita

come l'artefice della propria condizione, oltre che un individuo deviante dalle norme sociali e morali) e quello "strutturale" (per cui la povertà è unicamente un problema derivante dalle disuguaglianze sociali; quindi, la conseguenza di alcune disfunzionalità a livello sociale e del sistema in cui si colloca); questi concetti verranno approfonditi meglio in seguito (nel capitolo 3.2). L'autrice fa riferimento a un terzo paradigma, proposto da lei stessa, ossia il "Paradigma del lavoro sociale capace di comprendere la povertà", in inglese *Poverty-Aware Social Work Paradigm* (PA-P); quest'ultimo vede la stessa come una violazione dei diritti umani, per cui le persone che ne sono vittima "versano in condizioni di grave mancanza di capitale economico e simbolico" (Krumer-Nevo, 2021, pp. 40). Aggiunge, quindi, l'elemento delle relazioni interpersonali, sottolineando l'importanza di attribuire alla persona in situazione di povertà lo statuto di agente sociale attivo (sempre legato anche al concetto di *agency*, che verrà approfondito in seguito), in quanto la tendenza appare essere, in termini relazionali, di uno scarso riconoscimento e/o rispetto della stessa (Krumer-Nevo, 2021).

### **1.1.3 Alcune cause della povertà e la popolazione a rischio**

Per analizzare alcuni elementi influenti sulla possibilità di sviluppare una condizione di povertà risulta importante considerare i "tre canali di inclusione sociale", ossia "il circuito di socialità" (come la famiglia), "i circuiti economici" (come il lavoro) e i "circuiti politici" (come il *welfare*); poiché qualora l'individuo si ritrovasse in una difficoltà a rispettare i requisiti richiesti da almeno uno dei tre circuiti sopracitati, è possibile che emerga un rischio di povertà per lo stesso (Colleoni et al., 2021). Quando viene fatto riferimento alla povertà relativa in Europa nell'epoca moderna, infatti, risulta imprescindibile considerare le nuove forme familiari che la caratterizzano, così come i recenti e gli attuali cambiamenti a livello demografico. Entrambi questi elementi hanno portato a nuove forme di incertezza (Bozzon et al., 2015). Gli elementi di cambiamento e di rischio concernono in particolare: la diminuzione dei matrimoni e delle nascite, l'aumento di separazione e di persone che scelgono di convivere, la sempre più diffusa presenza di famiglie monogenitoriali in situazione di vulnerabilità e l'entrata del genere femminile nel mondo del lavoro (*ibidem*). I tre aspetti sopracitati (la demografia, la famiglia e il lavoro) e l'aspetto dei cambiamenti comportamentali che ne conseguono, sono costantemente interconnessi e, di conseguenza, vanno tenuti in considerazione nel loro insieme (*ibidem*), ma, per lo stesso motivo, mostrano una difficoltà di misurazione (McCall & Percheski, 2010 in Bozzon et al., 2015). Le stesse trasformazioni, però, si traducono in un paradosso: nonostante la presenza delle donne nel mercato del lavoro abbia favorito uno sviluppo di famiglie a doppio reddito, la povertà relativa non ha mostrato alcuna riduzione (Bozzon et. al., 2015). Questo può essere spiegato attraverso due principali fattori: da un lato l'accesso al doppio reddito familiare è stato principalmente possibile alle coppie che disponevano già di alcuni tipi di risorse (come quelle culturali ed economiche), dall'altro lato si è sviluppata la cosiddetta "flessibilizzazione dei mercati del lavoro", per cui, alcune occupazioni hanno subito un'instabilità lavorativa (*ibidem*). Questo ha portato a un "processo di polarizzazione delle risorse economiche" (*ibidem*, pp.1), per cui coloro che hanno l'accesso a un doppio reddito sono generalmente gruppi di persone con uno *status* sociale alto, mentre i gruppi di persone maggiormente vulnerabili si ritrovano a vivere un'intensificazione della precarietà occupazionale; questo porta a un aumento della



soglia di povertà relativa (Bozzon et al., 2015). Considerando, quindi, il primo dei tre “circuiti” sopracitati, Minigione (1991 in Colleoni et al., 2021) fa riferimento al “passaggio da una società fordista a quella frammentata” e in particolare modo, attualmente, la società mostra forti mutamenti a livello di strutture familiari (non necessariamente incentrate sul modello nucleare), una sempre maggiore riduzione della distinzione dei ruoli tra l’uomo e la donna, la nascita di alcune nuove tipologie e/o forme di lavoro (come esempio quello *part-time*) e uno stato sociale non obbligatoriamente focalizzato sulle assicurazioni sociali e prestazioni generiche, come per l’istruzione e la sanità (Colleoni et al., 2021). Nello specifico del “circuito di socialità”, è possibile assistere a una sempre maggiore instabilità familiare, così come alla formazione di famiglie culturalmente di carattere “non tradizionale”.

Per quanto concerne il secondo aspetto, ossia il “circuito economico”, è fondamentale considerare le trasformazioni del mercato del lavoro, come, ad esempio, la crescente instabilità lavorativa e i salari bassi. Questi aspetti coinvolgono in particolare modo i giovani; fattore che porta a una prolungata permanenza dei figli nell’economia domestica, nonché il sempre più presente rischio di disoccupazione. Questi elementi causano quello che può essere definito come un “*sovraccarico per le famiglie*” (Colleoni et al., 2021, pp. 5). Infine, preso in esame il terzo “circuito”, ossia quello “politico”, risulta fondamentale considerare lo Stato sociale. Nello specifico, il *welfare* pubblico ha manifestato sempre di più una minore capacità di intervento e questo poiché non ha dimostrato in maniera costante delle capacità adattative in relazione ai nuovi bisogni di protezione. Infatti, oggi “*il rischio di povertà è più frammentato e colpisce in modo trasversale tutte le categorie*” (*ibidem*, pp. 7). Sebbene, quindi, il rischio di povertà concerna sempre le categorie “tipicamente” vulnerabili come quelle di coloro che non hanno una fissa dimora, degli anziani, degli immigrati, di coloro che fanno parte di una minoranza discriminata, dalle persone malate e/o con una disabilità o da coloro che hanno una tossicodipendenza (Colleoni et al., 2021), oggi è possibile rilevare nuove categorie a rischio, quali le famiglie monoparentali, le persone con un basso livello di formazione, le famiglie numerose con figli minorenni, le persone professionalmente attive ma che vivono da sole e la popolazione lavorativamente attiva straniera (Guggisberg et al., 2012).

## **1.2 La povertà abitativa: il fenomeno delle persone senza una fissa dimora**

FEANTSA (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) ha proposto una categorizzazione concernente il fenomeno delle persone senza fissa dimora nella “Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora” (d’ora in poi, ETHOS) riconoscendo, in primo luogo, quattro principali condizioni abitative che coinvolgono le persone senza una fissa dimora: persone “senza tetto” (individui che si trovano in assenza di un qualsiasi tipo di riparo); persone “senza casa” (coloro che hanno un luogo in cui poter dormire ma che si trovano, temporaneamente, in rifugi o in istituzioni); persone che vivono in “sistemazioni insicure” (che si trovano in uno stato di minaccia di grave esclusione a causa di fattori come sfratti o violenza domestica); persone che vivono in “sistemazioni inadeguate” (coloro che alloggiano in luoghi inadeguati, in condizione di sovrappollamento o, ad esempio, in campeggi o in *roulotte*). Questo tipo di classificazione nasce in seguito alla consapevolezza del fatto che esistono tre domini concernenti “l’abitare”

e il concetto di casa; soltanto con l'esclusione di tutte e tre le aree richieste, è possibile definire uno stato di "senza tetto" (Busch-Geertsema, 2010). Questo significa che, in primo luogo, è fondamentale circoscrivere una condizione di "piena abitabilità" attraverso la soddisfazione di alcuni elementi: *l'area fisica* (avere un luogo di abitazione adeguato in cui il soggetto ha un diritto di esclusività), *l'area sociale* (poter mantenere delle relazioni all'interno di quello spazio) e *l'area giuridica* (avere un titolo di tipo legale che permetta al soggetto di poter godere pienamente di quello spazio). Qualora venissero a cadere queste condizioni, la persona può essere inserita all'interno di una delle quattro categorie di esclusione abitativa sopracitate (persone "senza tetto", "senza casa", che vivono in "sistemazioni insicure" e persone che vivono in "sistemazioni inadeguate"), con conseguenti sottocategorie relative alla specifica casistica (vedi allegato 3). È necessario fare attenzione, poiché la definizione di "senza tetto" rappresenta solo la punta dell'*iceberg* e, nella realtà dei fatti, coinvolge molte più situazioni di quella che considera il concetto dell'avere "un tetto sopra la testa" (Busch-Geertsema, 2010).

### **1.2.1 Quadro svizzero**

Per quanto concerne il suolo svizzero, un primo rapporto nazionale integrato nel quadro delle Nazioni Unite e dell'Europa (Drilling et al., 2021) ha fornito delle ricerche e delle politiche in merito al tema della povertà abitativa; questo capitolo ha lo scopo di riassumerne e di analizzarne i principali aspetti. Nonostante vi sia una crescita costante del numero di persone senza una fissa dimora, risulta complesso reperire degli studi accurati sul fenomeno; infatti, non vi sono delle fonti in grado di quantificare, in maniera precisa, le persone coinvolte e questo perché, principalmente, le stime che vengono fatte derivano da alcune analisi svolte nel mercato immobiliare. Inoltre, nonostante l'abitazione sia considerata come un bisogno primario, non vi sono diritti legali nella Costituzione in merito; la Confederazione ne definisce una struttura legale, ma di fatto la responsabilità concerne i singoli Cantoni e Comuni coinvolti. Ne consegue che in Svizzera – a livello nazionale – non esistano misure in grado di combattere il problema, soprattutto perché la maggior parte dei dibattiti si focalizza sull'inadeguatezza delle abitazioni anziché sul fenomeno delle persone senza una fissa dimora. Quello che si tenta di fare, essendo definita come una situazione da prevenire, è di combatterla tramite quelle che sono le Convenzioni internazionali e alcune Legislazioni in merito (Drilling et al., 2021)<sup>3</sup>, ma per quanto riguarda le iniziative inerenti alla lotta contro il fenomeno delle persone senza una fissa dimora, la Svizzera non sembra partecipare né sotto forma di dichiarazioni, né attraverso a dei contributi attivi alle iniziative; appare, infatti, che la tendenza sia quella di rimandare il problema a un livello istituzionale. Firmando il "Patto Internazionale relativo ai Diritti Economici, Sociali e Culturali (ICESCR, 1968) – che non garantisce un diritto alla casa in quanto tale e il diritto di alloggio è piuttosto riconosciuto dal diritto Costituzionale dei singoli Cantoni – la Svizzera si è assunta l'obbligo di redigere regolarmente dei rapporti relativi alla

---

<sup>3</sup> "La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (1948)" a cui la Svizzera ha aderito; il "Patto Internazionale relativo ai Diritti Economici, Sociali e Culturali" (1968) a cui ha aderito; la "Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea" a cui non ha aderito; il "Pacchetto di Investimenti Sociali" (documento programmatico); il "Piano d'azione sul pilastro europeo dei diritti umani" (documento programmatico) e l'"Agenda 2030" (documento programmatico) (Drilling et al., 2021).

tematica, tuttavia, questi non hanno mostrato delle stime accurate in merito alla quantificazione del fenomeno e di conseguenza non vi sono state delle disposizioni concrete in merito, quanto più dei programmi e degli obiettivi sociali. Inoltre, la Svizzera è uno dei pochi membri del Consiglio d'Europa che non ha ratificato la "Carta Sociale europea"; entrambi i tentativi di ratifica sono falliti, nonostante l'abbia firmata nel 1976 e nonostante la Svizzera si impegna a contribuire in maniera importante alle comunità scientifica internazionale (anche se con dei limiti per quanto concerne questioni di carattere sanitario, psicologico o psichiatrico). La complessità del fenomeno, inoltre, è caratterizzata da alcuni fattori: i prezzi degli alloggi sono aumentati e gravano soprattutto sulle famiglie che hanno già un basso reddito, inizia a svilupparsi la consapevolezza che il gruppo che si dimostra essere sempre più escluso dal mercato abitativo è quello della popolazione giovane e il fenomeno viene percepito più come una patologia individuale che come un problema di carattere strutturale. Uno studio (Lauber et al., 2006) ha mostrato come il ricovero in psichiatria possa essere una causa della condizione di persona senza una fissa dimora. Le persone senza tetto, infatti, sembrano usare maggiormente strutture di carattere ospedaliero ed emergenziale. Sempre secondo gli autori, bisognerebbe fare affidamento alla politica sociale per sopperire a questo tipo di bisogni, fornendo alloggi protetti e sicuri; al momento appare esserci un'incapacità da parte del sistema di trovare delle sistemazioni adeguate alle persone che ne necessitano. In particolar modo, per contrastare l'emergenza del fenomeno, sembrerebbe efficace un metodo multidimensionale ed integrato, che comprenda l'assistenza medica, psichiatrica e sociale, nonché periodi di intervento ospedaliero. Gli studi svolti negli ultimi anni in Svizzera hanno mostrato, inoltre, alcune conseguenze dello stile di vita delle persone senza una fissa dimora e le principali concernono lo sviluppo di alcuni disagi nel tempo, in particolare modo vi è il rischio di sviluppare una tossicodipendenza, possono insorgere delle conseguenze sulla salute psico-fisica, nonché a livello sociale (dati, ad esempio, dalla scarsità di igiene). Quindi, è possibile affermare che le principali conseguenze riscontrate siano associate a una vulnerabilità mentale, sanitaria e di esclusione sociale. Nonostante questo, nell'Unione Europea, la Svizzera è percepita come un paese in cui le persone senza una fissa dimora non risultano rilevanti in campo economico, politico e sociale; vi è un'assenza di politiche in materia poiché appare non esserci una panoramica completa del fenomeno. Infatti, i Comuni ricevono in delega la responsabilità dai Cantoni (che a loro volta l'hanno ricevuta dalla Confederazione) e si occupano della problematica tramite l'assistenza sociale, la quale, tuttavia, è rivolta agli individui più che alla comunità colpita; questo causa delle valutazioni diverse e sconnesse tra di loro, che si traducono in gravi conseguenze sulle persone coinvolte. In questo modo il tentativo è di trovare una soluzione al fenomeno tramite le organizzazioni sociali, che hanno le loro difficoltà; come la mancanza di continuità (a causa del ricorrente ricorso al volontariato), la mancanza di una coerenza di tipo concettuale, l'assenza di una professionalità dei servizi e la dipendenza da donazioni e/o da sussidi. Inoltre, la mancanza di studi scientifici sul tema porta a un'assenza di *standard* professionali nel lavoro con persone senza una fissa dimora, ostacolando, così, la possibilità di creare una visione uniforme e comune della problematica.

## 2 Metodologia, domanda di ricerca e strumento utilizzato

Il seguente lavoro di tesi intende indagare la relazione educativa in rapporto alla povertà abitativa, in contesti come quelli delle strutture di prima accoglienza. In particolare modo, la domanda di ricerca ha voluto comprendere “in che modo l’educazione sociale può promuovere l’emancipazione individuale di persone adulte in condizione di povertà abitativa nel contesto svizzero?” e la prima ipotesi di ricerca è stata che “specifiche teorie e approcci educativi possono promuovere l’emancipazione individuale di persone adulte in condizione di povertà abitativa nel contesto svizzero, riducendo i rischi che comporta tale condizione e aiutando gli individui a sviluppare delle consapevolezza in merito alle proprie risorse e opportunità”. Attraverso una ricerca empirica “che prevede interviste con gli operatori [...] e utilizza una metodologia basata sulla teoria critica” (Carey, 2013, pp. 40), con orientamento all’analisi teorica – focalizzata su “un’ampia revisione della letteratura” (*ibidem*, pp. 43) – si è tentato di indagare l’argomento e verificarne l’ipotesi; a tal proposito è stata utilizzata una metodologia di ricerca e di analisi focalizzata sull’approccio sistemico<sup>4</sup>, nonché basata sull’approccio interpretativo<sup>5</sup>, oltre che sul ragionamento induttivo<sup>6</sup>. Il focus è stato quello dello studio di caso di un gruppo specifico (in quest’occasione di operatori e di utenti nel contesto della prima accoglienza), anche tramite un’analisi comparativa di diversi punti di vista (operatore sociale-utente e struttura-struttura) e l’obiettivo è stato quello di indagare una questione sociale specifica (ossia la povertà abitativa); sono emerse, talvolta, anche delle questioni di politica sociale. La metodologia di ricerca scelta ha avuto, inoltre, lo scopo di comprendere quali potrebbero essere le possibili strategie e tecniche professionali future da considerare e/o da mettere in atto, tenendo presente che, questo tipo di studio, cerca di “esaminare il fenomeno in profondità per analizzare con chiarezza i dettagli che potrebbero essere dimenticati in altri tipi di ricerca” (Humpheries, 2008, pp. 87 in Carey, 2013, p.m 116). Il fattore comparativo, inoltre, è stato il mezzo di una ricerca di tipo valutativo<sup>7</sup> che ha voluto comprendere sia il contesto operativo che i diversi punti di vista che lo abitano; dando vita, nella fattispecie, a un pluralismo metodologico (Carey, 2013). È stata svolta una revisione della letteratura che ha tentato di restringere il campo di ricerca (partendo dall’ampio quadro della povertà e definendo, in seguito, i confini della povertà abitativa nello specifico), conseguentemente è stata fatta una descrizione del caso specifico indagato e sono stati definiti gli strumenti per la raccolta dei dati. Il metodo principale di revisione della letteratura è stato quello narrativo: le iniziali fonti di riferimento hanno preso in esame un ampio quadro connesso al tema della povertà, per restringersi progressivamente con lo sviluppo della ricerca. Le principali fonti di indagine sono state: manuali e libri di testo; capitoli di libro; documenti istituzionali; articoli di legge; ricerche svolte da fonti indipendenti; articoli di riviste specializzate (soprattutto nel lavoro sociale) e

---

<sup>4</sup> Approccio che si basa sull’analisi dei sistemi complessi e dello studio delle interazioni tra le loro parti, con lo scopo di comprendere le caratteristiche del sistema nel suo insieme (Nuzzo, 2020).

<sup>5</sup> Tale approccio tenta di mettere “in evidenza l’importanza dei significati, dell’identità e dell’esperienza personale dei partecipanti a esplorare l’esperienza personale in modo approfondito” (Carey, 2013, pp. 116)

<sup>6</sup> L’approccio in questione formula un’ipotesi provvisoria conseguente alla raccolta dati e sulla base della stessa tenterà di formulare una teoria (Carey, 2013).

<sup>7</sup> Questo approccio, infatti, ha lo scopo di capire il contesto in cui avvengono gli interventi, considerando i punti di vista delle persone coinvolte (*ibidem*).

riferimenti bibliografici di autori significativi. Lo strumento d'indagine principale, invece, è stata l'intervista: sono state svolte cinque interviste qualitative semi-strutturate; tre a tre strutture differenti (a due coppie di educatori e a un'assistente sociale) e due interviste all'utenza che frequenta la terza struttura intervistata. Lo scopo della scelta di questo strumento è stata quella di avere dei punti di vista e dei racconti in merito a sentimenti e alle esperienze legate al contesto della prima accoglienza, considerato anche che risulta difficile reperire delle fonti in merito. Le interviste svolte hanno permesso, inoltre, di fare dei confronti tra i punti di vista emersi e di rilevare sia gli aspetti in comune che le opinioni e/o i vissuti discordanti; con la possibilità, così, di sviluppare una riflessione a partire da un'analisi comparativa, ma integrandone anche alcuni aspetti dell'analisi tematica, per cui i temi affrontati si sono sviluppati a partire dai dati raccolti.

## 3 Dissertazione

### 3.1 *Analisi riassuntiva delle interviste svolte*

Le interviste svolte hanno mostrato diversi punti di vista, differenti rappresentazioni degli intervistati, nonché potenziali aspettative reciproche di quelli che sono gli attori coinvolti in una relazione educativa. Sono emerse varie tematiche; alcune di carattere comune e condiviso, altre che mostrano dei vissuti e delle percezioni discordanti. La prima domanda (in riferimento a quali sono le caratteristiche e gli obiettivi della struttura) ha tentato di analizzare le due visioni di operatore e di utente in merito alle caratteristiche della struttura, nonché agli obiettivi della stessa e ha mostrato che le strutture rivedono nel proprio operato la prima accoglienza come fattore chiave. Lo scopo appare essere quello di reinserire le persone in un contesto sociale e/o di permettergli un momento di stallo in un periodo di crisi; infatti, tutte e tre le strutture parlano del loro contesto come di un luogo transitorio. Gli utenti descrivono una delle tre strutture intervistate come utile e come luogo di ritrovo in cui poter soddisfare alcuni bisogni di prima necessità. L'obiettivo, dal loro punto di vista, sembra essere da un lato quello di "far sentire meno emarginate le persone" (Intervista 5) e dall'altro di "rimetterle in carreggiata" (Intervista 4). Il concetto della prima accoglienza, dunque, sembra trasparire bene; le strutture ci tengono a trasmetterla, gli utenti la percepiscono come utile e rappresenta il motivo per cui vi accedono. Tuttavia, gli utenti parlano anche del fattore inclusivo, di luogo di ritrovo e di scambio relazionale; non rientra necessariamente nella prima accoglienza ma appare essere una conseguenza della stessa che essi valorizzano e che le strutture non sempre vedono come obiettivo principale. La seconda domanda (che ha domandato quali potessero essere, dal punto di vista degli attori coinvolti, le necessità che hanno portato all'apertura di una struttura di questo tipo proprio in una zona specifica), invece, ha tentato di analizzare se vi potessero essere dei fattori demografici che hanno portato all'apertura di questi servizi in un determinato luogo e ha mostrato che l'apertura di questa tipologia di strutture non sembra essere una conseguenza di fattori prettamente territoriali, quanto più di sensibilità personali e di cause sociali, oltre che di necessità rilevate nel momento in cui sono state aperte. Da un lato, infatti, appare esserci una sensibilità individuale ad alcuni fenomeni (Intervista 1), dall'altro lato un'emergenza scaturita dal fenomeno migratorio in atto in un preciso periodo storico (Intervista 2). Gli utenti ipotizzano delle motivazioni, sembrano percepirsi come dei casi isolati e parlano di "comodità" (Intervista 5) e di aspetti di carattere maggiormente politico (Intervista 4), ma di fatto non esprimono delle necessità in particolare o dei fattori demografici per loro evidenti. La terza domanda (che ha chiesto agli attori coinvolti di descrivere, generalmente, le persone che accedono alla struttura e le loro modalità di accesso) ha avuto lo scopo di comprendere che visione hanno, sia gli operatori che gli utenti, delle persone che si rivolgono a questo tipo di servizi. Le tre strutture hanno mostrato un approccio differente alla risposta a questa domanda: c'è chi si è focalizzato maggiormente su dati statistici rilevati negli anni (Intervista 2), chi sulle modalità di accesso (Intervista 3) e chi sulle vulnerabilità collegate a questo tipo di situazione (Intervista 1). In tutti i casi, tuttavia, non appare esserci una standardizzazione: non vi sono delle caratteristiche che accomunano le persone che accedono alle strutture di prima accoglienza. Anche gli utenti, infatti, parlano di "persone

momentaneamente in difficoltà” (Intervista 4) o di persone che “hanno dei problemi” (Intervista 5), ma in nessun caso appare esserci uno stereotipo di individuo che vi accede. Questo denota un’eterogeneità e un approccio di bassa soglia, ossia di tentativo di accogliere quanti più individui possibile (escluso il criterio della maggiore età), senza delle specificità o delle metodologie *standard* di intervento. La quarta domanda (che ha chiesto agli attori coinvolti quali fossero, dal loro punto di vista, le necessità e i bisogni di chi accede alla struttura e se quest’ultimi, dal punto di vista degli utenti vengono soddisfatti) ha avuto lo scopo di individuare le diverse aspettative in merito ai bisogni di chi si rivolge alle strutture di prima accoglienza; ne risulta che anche in questo caso non vi sono delle aspettative o uno *standard* di richiesta; piuttosto si tratta di bisogni individualizzati. In questo senso, le strutture tentano di focalizzare i propri interventi sulla richiesta mirata (esplicita o implicita) dell’utente; un metodo, quindi, sistemico che vede l’individuo al centro del progetto educativo. Gli utenti affermano che le loro aspettative sono soddisfatte e che non si aspettano più di quanto la struttura non gli offra già; questo elemento può derivare o da una chiarezza in merito a ciò che offre la struttura (e di conseguenza l’utente è consapevole per quale tipo di bisogno rivolgersi ad essa), o perché l’utente conosce altre strutture a cui poter fare capo per altri tipi di bisogni (questo elemento emerge nell’ultima intervista: “[...] ci sono qui a [nome di paese] altre strutture che fanno queste attività [...]”), o perché effettivamente vi è un approccio basato sull’accoglienza del singolo individuo, che tenta di comprendere quali sono i suoi bisogni ed eventualmente reindirizzarlo verso altri enti competenti. Questo elemento apparirà nell’analisi della sesta domanda, che concernerà il lavoro in rete. Per quanto riguarda la quinta domanda (che ha domandato agli operatori quali fossero i modelli teorici e le metodologie educative messe in atto e ha chiesto agli utenti come vivessero le relazioni interne alla struttura) invece, lo scopo è stato quello di comprendere quali fossero i modelli teorici e le metodologie educative messe in atto dagli operatori, mentre, dal punto di vista degli utenti, l’obiettivo è stato quello di comprendere se l’aspetto relazionale (quindi i metodi educativi messi in atto) fossero accoglienti e/o funzionali. Ne risulta che due strutture basano il loro operato ampiamente sull’approccio sistemico (la terza struttura, non essendo ancora aperta, è in fase di definizione dello stesso), tentando di riconoscere la centralità della persona e di valorizzare l’individuo come soggetto portante, all’interno del progetto educativo (che può essere basato sulla presa a carico o meno) un proprio vissuto, i propri costrutti e i propri punti vista. Gli utenti, aldilà di qualche fraintendimento e/o di difficoltà a comprendere le motivazioni dell’insistenza verso alcune regole da parte degli operatori, appaiono vivere bene le relazioni nel contesto frequentato, sia con l’équipe educativa che con gli utenti. Viene rimarcata, nuovamente, la varietà di persone che vi accedono e di conseguenza emerge il fattore della diffidenza e di un contesto in cui risulta fondamentale – come viene definito nell’intervista numero cinque – “fare una selezione”; ossia decidere bene con chi instaurare una relazione di fiducia e da qui emerge il tema delle reti informali che vengono a instaurarsi. La domanda sei (che ha domandato agli operatori se collaborassero con altre strutture e agli utenti come mai facessero riferimento a quella specifica struttura e non ad altre), come accennato brevemente in precedenza, ha tentato di comprendere se le strutture intervistate lavorassero in rete e se questo tipo di operato potesse essere considerato una risorsa o meno. Per quanto riguarda gli utenti, invece, l’obiettivo è

stato quello di analizzare se comprendessero lo scopo della struttura, se ne conoscessero altre ed eventualmente se la motivazione di rivolgersi a un servizio di questo tipo dipendesse dall'inconsapevolezza di altre strutture maggiormente idonee alla loro richiesta o dalla comunicazione tra struttura – utente – altre strutture presenti sul territorio. Quello che ne è risultato è che gli operatori intervistati non solo lavorassero quotidianamente in rete, ma che nel lavoro di rete ci vedessero una risorsa fondamentale per l'accompagnamento degli individui. Appare, infatti, un forte aggancio con le strutture territoriali, nonché una costante comunicazione, anche qualora non vi fosse un operato di presa a carico dell'utenza. Gli utenti sembrano vedere la struttura frequentata come la più idonea per il momento che stanno affrontando (seppur ne conoscano altre simili presenti sul territorio), ma fanno emergere anche il tema della comodità e del benessere generale nello stare al suo interno. La settimana domanda (che ha domandato quali fossero, secondo gli attori coinvolti, i vincoli di accesso e i limiti della struttura), infine, ha tentato di individuare eventuali vincoli e criteri (soggettivi o legali) di accesso alla prima accoglienza. Risultano, effettivamente, dei vincoli legali per quanto concerne l'alloggio, legati al permesso di soggiorno<sup>8</sup> e non vi sono particolari criteri per accedervi, se non quello della maggiore età. Queste strutture, come accennato in precedenza, adottano uno stile focalizzato sul concetto della bassa soglia e di conseguenza tentano di accogliere ogni individuo, purché sappia sostare all'interno delle regole di convivenza proposte dai singoli servizi. Gli utenti non sembrano rilevare particolari limiti; riconoscono che le persone residenti hanno maggiori diritti e più possibilità di usufruire delle assicurazioni sociali e qualcuno manifesta un piacere all'eventualità di introdurre delle attività di carattere comunitario, mentre qualcun altro si esprime in merito all'assenza di corsi di specializzazione o/e giornate di formazione pertinenti e soddisfacenti, che, dal suo punto di vista, potrebbero essere proposte da contesti di questo tipo (intervista 5).

### **3.2 Due visioni della povertà: il paradigma strutturale e il paradigma conservatore**

Come introdotto brevemente nei capitoli precedenti, Krumer-Nevo (2021) rileva due principali tipi di paradigma emergenti nella concezione generale del tema della povertà: il paradigma strutturale e il paradigma conservatore. Analizza, successivamente, le due teorie a partire da tre principali aspetti, rappresentativi di tre questioni fondamentali: l'ontologia (che cerca di comprendere qual è la natura della povertà), l'epistemologia (che si domanda quali tipi di conoscenze occorrono per lavorare con persone in situazione di povertà) e l'assiologia (che tenta di comprendere qual è la finalità etica in relazione al lavoro con la povertà). Considerato che il paradigma conservatore vede l'individuo come causa della propria povertà e, di conseguenza, l'unico artefice della stessa, mentre il paradigma strutturale ritiene la struttura sociale come responsabile delle condizioni di povertà degli individui, i tre aspetti di analisi possono essere riassunti nei seguenti modi: l'ontologia nel paradigma conservatore ritiene che la natura della povertà sia un aspetto culturale intrinseco nella psicologia, nella famiglia e nella comunità delle persone considerate povere, mentre nel paradigma strutturale essa viene

---

<sup>8</sup> Ordinanza sull'ammissione, il soggiorno e l'attività lucrativa (OASA) del 24 ottobre 2007



considerata come un problema di disuguaglianza sociale. L'epistemologia del paradigma conservatore, invece, si basa sulla conoscenza delle patologie e dei così definiti "deficit" degli individui, contrariamente al paradigma strutturale, in cui viene considerata l'importanza della conoscenza dei "deficit" della struttura sociale. L'assiologia nel paradigma conservatore, infine, considera "i poveri" come coloro che mostrano una devianza in merito alle regole e alle norme sociali e/o morali, mentre nel paradigma strutturale viene considerata l'incompatibilità tra la povertà e un'eventuale società di carattere equo, per cui, fundamentalmente, viene affermato che una società equa favorirebbe l'eliminazione del fenomeno della povertà. Anche Simmel (2001) ha fatto riferimento a due principali concezioni di persone in situazione di povertà, le quali possono essere ricollegate a quanto appena esposto; da un lato, infatti, gli individui in una situazione di marginalità sociale vengono visti come pericolosi e, di conseguenza, da reprimere, mentre dall'altro lato quest'ultimi vengono considerati come vittime di un destino sfortunato, per cui la percezione è quella della necessità etica e morale di una rieducazione (con lo scopo di aiutarli).

Se presa in esame la concezione circolare dell'approccio sistemico, che esclude una visione causale degli eventi, è possibile considerare entrambi i paradigmi come parte integrante della concezione generale. Infatti, se da un lato la società e i sistemi di appartenenza dell'individuo presentano delle diseguaglianze strutturali e non permettono agli individui di partire da uno stesso grado di opportunità (*"[...] perché poi io venendo qua ho capito poi che, giustamente, le persone che sono svizzere, loro hanno più diritti in Svizzera, [...]"*, Intervista 4), dall'altro lato il soggetto resta un agente attivo, in grado di prendere autonomamente delle scelte e di influenzare gli avvenimenti della propria vita (*"[...] perché ho fatto la scelta di lasciare ogni cosa, [...]"*, Intervista 4). È possibile dedurre, quindi, che entrambi i paradigmi possano essere fondamentali e in grado di influenzarsi reciprocamente e che entrambi siano rilevanti nella co-costruzione di una situazione quale quella della povertà abitativa: *"[...] allora lasciando ogni cosa, non potendo trovare lavoro subito facilmente, mi è servito [...] per delle cose base che per fortuna qua potevo fare e grazie a quello, stando bene io ho potuto fare cose migliori per me."*, (Intervista 4). Questa frase mostra come la persona intervistata, sebbene abbia fatto una scelta consapevole di lasciare tutto per ricercare un lavoro in Svizzera, non abbia subito unicamente le conseguenze della sua scelta, ma si è ritrovata a vivere all'interno di un determinato contesto e in particolare modo, ha potuto fare capo a un servizio che ha influenzato il suo percorso di ricerca (sfruttando la possibilità di adempiere ad alcuni bisogni primari e permettendo, di fatto, una focalizzazione sull'obiettivo della ricerca di lavoro).

### **3.2.1 Agency: l'individuo come agente attivo**

Oltre all'influenza del contesto sociale, quindi, un fattore decisivo della situazione individuale è rappresentato dalle scelte personali; la persona può assumere lo statuto di agente attivo all'interno dei suoi contesti di vita. Quando si parla di "individuo come agente attivo" è possibile fare riferimento al concetto di *agency* (in italiano si parla di "agentività"); un concetto protagonista di un dibattito nelle scienze sociali che si divide in due principali visioni: da un lato viene preso in considerazione lo stesso concetto di *agency* come "l'agire" e, dall'altro lato, viene preso in esame l'aspetto della struttura (Giddens, 1979). Se da un lato, quindi, esso

rappresenti la capacità dell'individuo di agire influenzando gli avvenimenti della propria vita, non essendone un semplice spettatore, dall'altro lato la struttura comprende tutti gli elementi (come la cultura, la religione, lo *status* sociale, ...) che influenzano e/o determinano le influenze sulla propria vita, che, di conseguenza, possono limitare alcune decisioni individuali (*ibidem*). Ma per quale motivo è necessario trattare il tema dell'*agency* in relazione alla povertà abitativa? Considerando che questo concetto fa riferimento alla capacità dell'individuo di influenzare la propria esistenza nonostante vi possano essere delle condizioni avverse e ostacolanti, è possibile notare quanto sia importante promuovere l'*empowerment* del singolo, nonché la sua capacità di autodeterminazione, in maniera da accrescere la competenza individuale di prendere delle decisioni funzionali al fine di un possibile cambiamento di alcuni aspetti della propria condizione di vita. Questo significa impegnarsi anche nel garantire alle persone la possibilità di un accesso alle informazioni in modo più trasparente possibile, uno sguardo sulle opportunità offerte dal contesto e una comunicazione sulle risorse che possono sfruttare al fine di migliorare la propria condizione abitativa (“[...] quello che io ho riscontrato in questi tre anni è proprio che le persone si muovono per il sentito dire [...] e quindi è sempre un po' a rischio la persona perché non sa come muoversi o nel caso si muove sulla base di altri... su esperienze di altri. Secondo me può essere interessante trovare uno spazio di informazione generica, [...]”, Intervista 3). Promuovere l'*agency* nel contesto della povertà abitativa, dunque, può significare anche permette agli individui di influenzare attivamente la loro situazione abitativa, sviluppando, di seguito, maggiore autostima e inclusione interna al contesto sociale. Lister (2015) sostiene, infatti, che risulti imprescindibile considerare l'individuo e la sua *agency* come elementi inseriti all'interno di una struttura sociale; in questo modo viene sottolineato che vanno considerati entrambi gli elementi, i quali hanno un'influenza determinante l'uno sull'altro. Analogamente a quanto esposto nel capitolo precedente, l'individuo viene influenzato dalla struttura sociale (per cui non avrà sempre la possibilità di prendere determinate decisioni) e, allo stesso tempo, la struttura sociale subisce un'influenza da parte dell'individuo (che agendo attivamente risulta determinante per la formazione degli elementi strutturali stessi). Lister (2015) ha elaborato una classificazione dei tipi di *agency* in relazione alle situazioni di povertà (vedi Figura 1):



Figura 1: forme di Agency esercitate da persone in situazione di povertà.  
 Fig.1 Journal of the British Academy, 2015.  
 Basato sulla fig. 6.1, Lister (2004).

- L'**agency dell'uscita** (*"Getting out"*) rappresenta il risultato del coinvolgimento dell'area personale e di quella strategica e concerne gli atteggiamenti messi in atto per raggiungere l'obiettivo (appunto, strategico) per uscire da una situazione di povertà (come, ad esempio, finire un percorso di studi, ...).
- L'**agency dell'organizzazione** (*"Getting organised"*) ha a che fare con l'area della strategia e quella della politica, portando ad azioni – sia individuali che collettive – per ridurre il problema della povertà (tramite, ad esempio, l'attivismo, l'impegno di carattere civile, ...).
- L'**agency delle soluzioni immediate** (*"Getting by"*) comprende l'area personale e quella quotidiana e riguarda le azioni che l'individuo fa, quotidianamente, per affrontare la propria condizione di povertà (risparmiando denaro, rinunciando ad alcune spese, ...).
- L'**agency della ritorsione** (*"Getting [back] at"*) coinvolge la sfera quotidiana e quella politica e, in questo caso, l'individuo in una situazione di povertà tenta di lottare contro la disuguaglianza rappresentata da un lato da uno squilibrio nelle posizioni di potere, e dall'altro dalla rappresentazione della propria condizione da parte di persone che si trovano in una posizione di potere maggiore alla sua (ad esempio, tramite il lavoro in nero, nel raggio del sistema di *welfare*, ...).

Se analizzata nel contesto della povertà abitativa, la tassonomia di *agency* proposta da Lister (2004) mostra diverse azioni messe in atto dalle persone per uscire da una situazione di questo tipo. L'*agency* dell'uscita, ad esempio, rappresenta tutti quei tentativi, da parte di persone migranti (ad esempio), di entrare nel mondo del lavoro svizzero, con lo scopo di stabilizzarsi e di assicurarsi una vita più agiata rispetto a quella lasciata nel paese d'origine (*"[...] soprattutto quelle persone di passaggio che sono qui a cercare lavoro e che sono finiti in strada perché sono finiti i pochi soldi che avevano [...] almeno quelli che sono qua a cercare lavoro, spiegargli che non è così evidente [...]*, Intervista 2); qualora non vi siano i presupposti per rimanere sul suolo, tuttavia, la persona si ritrova in una situazione di povertà abitativa, che tenta di sopperire con strategie quali la ricerca di un lavoro (spesso precario) come investimento futuro o tramite alcuni *escamotage* per rimanere sul territorio in maniera quanto più legale possibile (*"[...] loro rientrano in Svizzera e fanno un permesso turistico per tre mesi, dopo magari escono per rientrare di nuovo, [...]"*, Intervista 1). L'*agency* dell'organizzazione, invece, può essere rappresentata dalle organizzazioni e dalle Fondazioni (talvolta private) che decidono di lavorare per la riduzione delle problematiche, offrendo, ad esempio, beni di prima necessità o servizi che vadano a sopperire al fenomeno (*"[...] trovare uno spazio dove la persona entra, viene vista, viene accolta, viene ascoltata e dove all'interno di quest'accoglienza può beneficiare... sfruttare la struttura per tutti quelli che sono i bisogni primari [...]*, Intervista 2). L'*agency* delle soluzioni immediate riguarda quel tipo di agire, quotidiano ma poco riconosciuto (Krumer-Nevo, 2020) che concerne la resistenza dell'individuo nella situazione di povertà, come ad esempio l'accesso a strutture specifiche che offrono la possibilità di usufruire dei pasti senza una spesa economica importante o la capacità di rivolgersi ai servizi (come l'assistenza

sociale) in grado di fornire un aiuto in termini di accompagnamento individuale (“[...] quindi decidono di usufruire di [nome della struttura]... gli permette magari di risparmiare qualcosa oppure di accedere a servizi [...] per i quali non potrebbero accedere fuori, [...]”, Intervista 3). L’*agency* della ritorsione, infine, può riguardare tutte quelle situazioni di persone che si rifiutano di vivere secondo gli *standard* o le regole sociali proposte dal contesto e che, ad esempio, decidono consapevolmente di vivere illegalmente in strada su suolo svizzero, evitando il contatto con i servizi (“Se una persona è qui illegalmente, raramente si affiderà a un servizio che potrebbe mettere a rischio la sua permanenza qui.”, Intervista 3).

### **3.2.2 L’impotenza appresa e la teoria ecologica dello sviluppo umano**

Parlare di *agency*, tuttavia, non significa considerare l’individuo come la sola causa della propria condizione. Analogamente a quanto esposto precedentemente, se da un lato l’*agency* può rappresentare un tassello della visione del paradigma conservatore della povertà, il concetto di impotenza appresa, così come quello della teoria bioecologica dello sviluppo umano, ne può illustrare alcuni aspetti del paradigma strutturale. Il concetto di “impotenza appresa” consiste nel fenomeno per cui un individuo, reduce di svariati fallimenti dati da condizioni in cui non ha potuto agire, tende a sviluppare un senso di impotenza, talvolta estendibile anche a fattori non strettamente connessi alla situazione specifica vissuta (Seligman, 1975 in Faretta, 2012). Seligman ha dimostrato che coesistono tre fattori chiave legati a coloro che sviluppano questo sentimento (in Faretta, 2012):

1. Tendenza ad attribuire a sé stessi la colpa di avvenimenti negativi
2. Considerare gli avvenimenti negativi come fattori persistenti nel tempo
3. Il pensiero che i comportamenti inadeguati porteranno ad ulteriori fallimenti futuri

Il soggetto, così, apprende di non avere alcun controllo su ciò che gli accade ed entra in una spirale per cui: potrebbe vivere un insuccesso; sviluppare una scarsa motivazione, ridurre il suo impegno; sviluppare basse aspettative di riuscita futura; sviluppare una bassa autostima; avere scarsa persistenza nelle prove; vivere un’altra prestazione negativa (Seligman, 1975 citato da Ripamonti, 2022). Nel caso specifico della povertà abitativa, avere la consapevolezza che un individuo possa sentirsi impotente rispetto alla propria situazione, potrebbe aiutare l’operatore a considerare anche un altro punto di vista e a lavorare su fattori come l’autodeterminazione, l’autoefficacia e l’autonomia, anziché rassegnarsi alla visione dell’altro come colui che non ha voglia e/o intenzione di attivarsi per migliorare la propria situazione. Considerare anche questo aspetto, dunque, può significare integrare la visione dei contesti circostanti all’individuo come fattori di influenza, aldilà delle scelte personali dell’individuo stesso. Questo può essere spiegato anche dal modello bioecologico multidimensionale dello sviluppo di Bronfenbrenner (1979), che tenta di analizzare sia i contesti di crescita degli individui e i suoi sistemi relazionali, che i legami che vi sono tra contesti e cultura. Nel contesto della povertà abitativa le quattro strutture concentriche proposte dall’autore potrebbero avere differenti tipi di influenza sull’individuo: il microsistema (che riguarda i contesti che gli individui sperimentano soggettivamente, come il proprio sistema familiare o amicale) può concernere non solo le relazioni nella sfera privata della persona aldilà del contesto educativo (“[...] vuoi anche per i rapporti magari degradati con la famiglia, separazioni e quant’altro.”, Intervista 2),

ma anche all'interno della struttura. Le relazioni che vengono a svilupparsi dentro un contesto di prima accoglienza possono rappresentare una risorsa o un ostacolo per il percorso individuale (*"E c'erano più persone, appunto, che io pensavo che magari erano tra virgolette diciamo sane [...] purtroppo una persona ne approfittava anche."*, Intervista 4).

Il mesosistema (che concerne l'interconnessione tra due ambienti ecologici, ossia un insieme di microsistemi, come l'interazione tra la famiglia e gli amici di un individuo) può essere un elemento poco presente per la struttura qualora vi fossero persone in transito o la stessa non adottasse un metodo educativo di presa in carico dell'utenza, ma può fare riferimento, ad esempio, alla comunicazione che intercorre tra i famigliari e la struttura, gli amici e i famigliari, e via dicendo. È importante considerare che le persone in transito non sempre hanno la possibilità di attivare una rete che comprenda anche i rapporti di carattere informale; ad esempio l'assenza di una rete familiare riguarda soprattutto le persone migranti (Colleoni et al., 2021) poiché si trovano in un altro Stato e di conseguenza hanno necessità di affidarsi in maniera esclusiva ai servizi e alle istituzioni (*"[...] di riuscire ad avere dei sost... dei punti di riferimento sul territorio che permettano poi di non, diciamo, ricadere in situazioni di estrema difficoltà."*, Intervista 2).

L'esosistema (che fa riferimento agli ambienti con cui l'individuo non ha interazioni dirette ma che, tuttavia, conosce e che hanno un'influenza su di esso; come il luogo di lavoro di un familiare, ad esempio), legata all'aspetto della povertà abitativa e nel contesto della prima accoglienza, potrebbe riguardare aspetti quali i contesti genitoriali e/o amicali per cui si ritrovano a vivere una determinata situazione sociale (ad esempio luoghi di lavoro precari dei genitori o ambienti legati alla criminalità delle relazioni informali) o fattori connessi al servizio che frequentano, come ad esempio il sistema familiare degli educatori (per cui si potrebbero assentare dal lavoro). È pertinente dire che, essendo situazioni spesso marginali o in transito ed essendo che non tutte le strutture hanno una modalità di presa in carico dell'utente, risulta difficile risalire ai microsistemi degli individui; altre volte potrebbe concernere proprio un'assenza, per cui la persona non riesce ad accedere, ad esempio, a una rete più vasta che potrebbe fornirle determinate risorse, come ad esempio, al concetto della forza dei legami deboli<sup>9</sup>.

Il macrosistema (che fa riferimento al sistema comprendente fattori come le norme, le idee, le rappresentazioni sociali, le aspettative di una cultura, e via dicendo), potrebbe avere un'influenza sulle persone in situazione di povertà abitativa che frequentano strutture di prima accoglienza in quanto potrebbero comprometterne proprio la qualità dell'operato, come ad esempio i finanziamenti da parte dello Stato (*"[...] questo è un altro problema da risolvere... a queste pensioni [...] vengono dati ottanta franchi al giorno, a noi ne danno sessantasette... c'è qualcuno che li segue, li guarda... c'è qualcuno che è formato, professionista nel settore dell'assistenza e dell'aiuto e ci danno meno..."*, Intervista 1) oppure elementi legislativi che precludono la possibilità, ad alcune categorie sociali, di accedere a certi tipi di aiuto (*"[...] si*

---

<sup>9</sup> Riguardano quei legami che hanno la funzione di ponte tra le diverse reti; questo elemento fa in modo che la persona abbia accesso a informazioni e risorse tra i diversi legami e ai rispettivi soggetti (Ripamonti, E., 2023).

*cerca quelle che sono le possibili soluzioni offerte da... dal sistema sociale svizzero”,* Intervista 3).

Un’ultima struttura concentrica proposta da Bronfenbrenner e che potrebbe avere un’influenza sulla situazione della povertà abitativa concerne il cronosistema, ossia il sistema legato al periodo storico in cui si trova l’individuo; il momento storico in cui si sviluppa la situazione avrà delle influenze, ad esempio, a livello culturale, sociale, politico, legislativo, e via dicendo (“[...] una parte di ex richiedenti asilo che hanno ricevuto una risposta negativa ai tempi, all’inizio anni duemila non c’erano ancora gli accordi di Dublino e quindi una parte di questi richiedenti d’asilo rimanevano sul territorio...”, Intervista 2) e quindi appare importante ricordarsi che questo fattore, come gli altri sopracitati, sono elementi che possono avere un ruolo importante all’interno delle scelte di vita individuali e che è importante considerarli e, talvolta, attivarne dei cambiamenti all’interno.

### **3.3 I contesti di accoglienza**

#### **3.3.1 La prima accoglienza**

Da tutte le interviste svolte traspare, in qualche modo, la centralità della prima accoglienza. Tutte le strutture, infatti, sembrano riconoscere questo elemento come principale obiettivo:

- *“Le persone arrivano, sì... diciamo così... si presentano e noi come prima cosa è l’accoglienza”* (Intervista 1).
- *“Noi offriamo prima, e... seconda accoglienza. La prima accoglienza è chiaramente nella fase d’urgenza, [...]”* (Intervista 2).
- *“La struttura è un centro di prima accoglienza, [...] il focus della persona che arriva a [nome della struttura] o dell’operatore che accoglie chi arriva è l’accoglienza, [...]”* (Intervista 3).

Nella letteratura questo concetto fa spesso riferimento al fenomeno della migrazione<sup>10</sup>; sebbene quest’ultima rappresenti, effettivamente, una categoria di affluenza nelle strutture di questo tipo, non è la sola e nemmeno quella prevalente, come emerge da una delle strutture intervistate: *“Il 70% sono residenti, quindi persone che hanno un permesso o che sono svizzere, [...]”* (Intervista 2). Nonostante questo, il concetto in questione fa riferimento, appunto, a un’accoglienza che vada a sopperire ai bisogni di prima necessità, che, secondo la piramide di Maslow (1954 in Maida, 2020) includono quelli fisiologici e quelli di sicurezza. I bisogni fisiologici che può tentare di contrastare la prima accoglienza con lo scopo di mantenere l’omeostasi dell’individuo (ossia il suo stato di sopravvivenza) sono l’alimentazione, l’idratazione, il sonno e il bisogno di mantenere la temperatura corporea, mentre, per quanto riguarda i bisogni di sicurezza, può cercare di fare fronte ai bisogni di sicurezza fisica, di alloggio e in alcuni casi di salute (anche tramite, ad esempio, la cura dell’igiene personale).

---

<sup>10</sup> Risulta complesso, infatti, reperire delle fonti che trattino la prima accoglienza in senso lato (come concetto); questo aspetto potrebbe rappresentare una lacuna nel settore della ricerca scientifica e/o nel settore del lavoro sociale in generale.

Quello che emerge dalle interviste svolte è che, questo tipo di approccio, possa essere fondamentale per soddisfare anche altri bisogni non citati in precedenza (come ad esempio la sicurezza nel contesto lavorativo), ma che rappresentano una conseguenza diretta di un servizio teso a soddisfare un altro tipo di bisogno (come ad esempio quello dell'igiene): “[...] venendo qua ho visto che comunque mi hanno offerto dei servizi che comunque mi sono stati molto utili... senza i quali la ricerca del lavoro – che era il mio obiettivo – non avrei potuto portarla avanti, [...]” (Intervista 4). La soddisfazione dei bisogni primari, quindi, come esposto da Maslow (1954, in Maida, 2020) è la base della possibilità di fare fronte anche a quelli successivi rappresentati dalla piramide, anch’essi fondamentali per l’individuo, come ad esempio il bisogno di appartenenza (tramite la creazione di legami sociali) e di accettazione a livello sociale o i bisogni di riconoscimento; dati, ad esempio, dall’inclusione sociale (“[...] così si sentono meno esclusi, [...] meno strapazzati e in un contesto amichevole e si sentono di trovare un punto di ritrovo [...]”, Intervista 5). Sebbene la prima accoglienza abbia, quindi, lo scopo di fare fronte ai bisogni di prima necessità, dando la possibilità all’individuo di usufruire di alcuni servizi di base, questo concetto si estende alla possibilità di permettere alle persone di soddisfare alcuni bisogni altri, di carattere secondario, ma che, talvolta, risultano il motivo stesso per cui l’utente si rivolge alla struttura (“[...] così che si possa avere un punto di ritrovo con altre persone, scambiare idee, parlare con qualcuno, fare anche amicizia se possibile [...]”, Intervista 5).

### **La prima accoglienza e i diritti umani**

Presi in esame i Diritti proposti dalle Nazioni Unite (2012) sul tema della povertà e citati in precedenza, è possibile notare come le strutture di prima accoglienza possano rappresentare un luogo di contrasto per i rischi che corrono le persone in una situazione di povertà abitativa. In primo luogo, infatti, la possibilità di accedere ad alcuni servizi di prima necessità permette agli individui di preservare la propria integrità fisica, nonché la propria sopravvivenza (“Quindi mi è servito sia per prendermi cura di me stesso, perché è molto importante e poi anche per il fatto di mangiare, perché poi comunque offre il servizio di poter mangiare...”, Intervista 4). Inoltre, l’accesso a questo tipo di strutture, soprattutto quando esteso a tutta la popolazione e non solo a coloro che vi alloggiano, permette di creare un luogo di inclusione sociale, dove l’individuo ha l’opportunità di sentirsi valorizzato (“[...] mi hanno chiesto se stavo bene o non stavo bene... quindi, anche questo, diciamo, questo lato è molto positivo, perché ogni persona viene... diciamo... valorizzata anche...”, Intervista 4). Inoltre, favorendone l’accesso, viene promossa la sicurezza e valorizza la libertà di movimento individuale (che spesso viene limitata nei luoghi pubblici) di coloro che, ad esempio, non hanno una fissa dimora. Qualora questo tipo di servizio avesse un accompagnamento di orientamento sociale, è possibile promuovere la consapevolezza dei diritti individuali, favorendo, in questo modo, un accesso alla giustizia, nonché alla tutela di fronte alla Legge, ma anche delle condizioni di lavoro meno precarie, il diritto alla sicurezza sociale e all’istruzione (“[...] può essere che arriva la persona che non sapeva [...] ad avere diritto all’accesso ai servizi cantonali e quindi si fa accedere a dipendenza della propria situazione personale, così come persone che per x motivazioni non sanno il sistema, non sanno di essere agganciati e quindi in quel caso il lavoro è andare a riprendere

*un po' i pezzettini del puzzle e capire chi può fare che cosa insieme alla persona, [...]”,* Intervista 3). Inoltre, la possibilità di accedere a pasti, all'elettricità e all'acqua potabile, permette alle persone in una situazione di povertà di mantenere un tenore di vita adeguato, oltre che un'alimentazione adeguata, il diritto all'acqua e ai servizi igienico-sanitari (*“[...] un posto letto, tre pasti, servizi doccia... possibilità di cambio biancheria... tutto quello che è prodotti per l'igiene personale, cure mediche d'urgenza... [...]”,* Intervista 2). Le strutture che offrono una possibilità di alloggio permettono alle persone di dormire in situazioni adeguate, contrastando condizioni poco salutari di sovraffollamento (*“[...] e quindi ti racconta quello che pensa che possa essere il racconto migliore per arrivare ai suoi obiettivi che possono essere anche semplicemente avere un posto letto e un pasto assicurato per qualche notte [...]”,* Intervista 2). La possibilità di mantenersi in salute, dal punto di vista fisico e psichico, permette agli individui di sviluppare maggiori possibilità di trovare, successivamente, un impiego stabile (*“[...] mi hanno offerto dei servizi che comunque mi sono stati molto utili... senza i quali la ricerca del lavoro – che era il mio obiettivo – non avrei potuto portarla avanti, perché se uno, diciamo, non si presenta bene per un lav... un colloquio di lavoro, il datore di lavoro penso che valuta comunque la persona che ha di fronte.”,* Intervista 4). Infine, l'ambiente relazionale che viene a svilupparsi in seguito, permette di partecipare alla vita culturale, favorendone l'inclusione sociale (*“[...] così che io possa avere un punto di ritrovo con altre persone, scambiare idee, parlare con qualcuno, fare anche amicizia se possibile... quando è possibile [...]”,* Intervista 5).

### **3.3.2 La bassa soglia**

Una delle strutture intervistate, oltre ad essere un servizio di prima accoglienza, ha la peculiarità di presentare anche una parte diurna di bassa soglia, aperta a chiunque (Intervista 3). Così come per il concetto di prima accoglienza, anche per quello della bassa soglia risulta difficile trovare delle fonti che si distanzino da un tema specifico; in questo caso quello della tossicodipendenza. La particolarità dei servizi di bassa soglia, tuttavia, è che *“non c'è una rigida predefinitone del target e delle regole di accesso”* (Vitale, 2014, pp.1). Di fatto, essi non hanno un approccio *standard*, ma operano in base alla condizione di marginalità o/e disagio che viene a presentarsi (*“[...] quello che muove tanto è la scelta della persona, ovvero [...] l'attore principale è sempre l'ospite [...] e dunque lei, con le sue scelte e con i suoi obiettivi [...]”,* Intervista 3). Oltretutto, concerne un concetto recente, di conseguenza i luoghi della bassa soglia risultano spesso di carattere sperimentale e senza una strutturazione predefinita (Vitale, 2014). La peculiarità, quindi, riguarda proprio il fattore dell'“abbassamento della soglia” di accesso, per cui, questo tipo di struttura, tenta di essere accessibile a quante più persone possibili, non presentando particolari criteri di accesso (se non quello della maggiore età) e dando, così, la possibilità agli individui di usufruire volontariamente dei servizi offerti, senza necessariamente adottare un metodo di presa a carico e, di conseguenza, una progettazione a medio-lungo termine (*“[...] il concetto di [nome struttura] così come il concetto di bassa soglia nella realtà dei fatti è relativamente nuovo, quindi, allora... [nome della struttura] non fa presa a carico e non fa progetti [...]”,* Intervista 3). Questo particolare elemento risalta l'impegno allo scopo di permettere agli individui un accesso ai bisogni di prima necessità, senza l'obbligo di



conoscere le motivazioni personali che li spingono a rivolgersi alla struttura e, in questo modo, permettendo a chiunque di poter soddisfare alcuni bisogni senza dover necessariamente fornire delle spiegazioni (“[...] *mi piace sempre pensare che può sempre presentarsi a [nome della struttura] con la storia che più sente sua e non è per forza quella che gli hanno affibbiato o che gli ha affidato la società.*”, Intervista 3). L’integrazione della bassa soglia con quello della prima accoglienza risulta estremamente connessa, poiché qualora una persona non potesse accedere a un alloggio per svariate motivazioni di carattere legale e/o di requisiti della struttura, allora avrà comunque la possibilità di fare fronte alla maggior parte dei bisogni primari, come l’alimentazione, la cura dell’igiene e il mantenimento della temperatura corporea (“[...] *venendo qua facevo le mie cose, la situazione è stata che volevo partir da zero che è abbastanza complicato... però, un trampolino di lancio si può dire... [...]*”, Intervista 4). In questo caso, anche qualora una persona in una situazione di povertà abitativa non potesse accedere alla possibilità di avere un alloggio, potrebbe fare capo alla bassa soglia, che le permetterebbe – quantomeno – di soddisfare alcuni bisogni, di prendersi del tempo, di riassetare la situazione e di ripartire in maniera, auspicabilmente, maggiormente lucida (“[...] *non di favorire l’illegalità ma di dire “ok, questa è la tua situazione, questo è quello che possiamo offrirti, questo è quello che il Cantone ti può offrire” e dunque, sai, magari, dare una mano anche a tamponare un po’ la situazione e dire “okay, fatti una notte qua, fatti una doccia, mangia un pasto caldo, domani fai colazione e poi riparti.*”, Intervista 3).

### **3.3.3 Il lavoro in rete**

Il lavoro in rete risulta essere un’altra componente importante presente in tutti e tre gli operati delle strutture intervistate; infatti, al quesito se lavorassero con altri servizi ed eventualmente quali fossero quest’ultimi, hanno risposto come esposto qui di seguito:

- “[...] *noi dobbiamo diventare come è la [nome di una struttura], con tutte le strutture attorno, un punto di riferimento... [...]* fra le prime cose che ha segnato [nome di persona] è quella di prendere contatti con la Polizia, con il Comune, con i Comuni vicini, [...]”, Intervista 1.
- “*Tutti quelli che sono... praticamente tutti i servizi sul territorio... [...]*”, Intervista 2.
- “[...] *a dipendenza della situazione della persona, si collabora con la rete, o meglio, si dà una mano alla persona a collaborare con la rete che è già esistente, quindi può essere che la persona è già seguita da alcuni servizi oppure si aiuta e si favorisce una nuova relazione con le reti, [...]*”, Intervista 3.

Per rete si intende: «L’insieme dei contatti interpersonali per effetto dei quali un individuo mantiene la sua propria identità sociale, riceve sostegno emotivo, aiuti materiali, servizi, informazioni, oltre a rendere possibile lo sviluppo di ulteriori relazioni sociali» (Walcher, 1977, citato da Ripamonti, 2022). All’interno della propria rete sociale gli individui ricercano e trasmettono il sostegno sociale<sup>11</sup>, che crea dei benefici a diversi livelli (Ripamonti, 2022):

---

<sup>11</sup> Si tratta di una serie di risorse sulle quali la persona sente di poter fare affidamento dentro alla propria rete sociale. (Ripamonti, 2022).

- A livello emozionale (per accedere ad alcuni bisogni come quello d'amore o di comprensione): *"[...] di stare in compagnia con le persone, perché hanno bisogno di qualcuno che li ascolti."*, Intervista 4.
- A livello strumentale (per soddisfare i bisogni di carattere materiale): *"[...] hanno avuto modo di entrare in struttura, magari prima solo per un caffè o magari solo per mangiare [...]"*, Intervista 3.
- A livello valutativo (per ricevere aiuto nel momento della presa delle decisioni): *"E poi si può anche trovare qualcosa di buono già cucinato, ti leva tutti i problemi dei rifornimenti, del frigorifero, della cucina..."*, Intervista 5.
- A livello informativo (per avere la possibilità di accedere ad alcune informazioni): *"[...] quindi può essere che arriva la persona che non sapeva che aveva diritto a queste cose... ad avere diritto all'accesso ai servizi cantonali [...]"*, Intervista 3.

Le reti sociali possono essere, principalmente, di tre tipologie: reti primarie (che concernono la famiglia e le relazioni di carattere amicale), reti secondarie formali (riguardano le istituzioni che hanno lo scopo di fornire determinati servizi agli utenti) e reti secondarie informali (possono essere costituite da gruppi di volontariato, organizzazioni, associazioni, ...) (Ripamonti, 2022). Quello che emerge dalle persone che frequentano questo tipo di struttura è che non abbiano la possibilità di rivolgersi a una rete di tipo informale, per cui fanno capo a delle reti sociali formali (*"[...] io col braccio rotto da due mesi meno male che posso venire qua... se no che facevo?"*, Intervista 5). Questo elemento può rappresentare una delle due motivazioni principali per cui le persone si rivolgono a questo tipo di servizio, secondo quanto esposto nell'intervista numero 3: *"E quindi mi viene da dividerla in due, nel senso che, sono persone che o hanno difficoltà e quindi hanno una povertà economica o hanno quella che viene chiamata povertà sociale [...]"*. La presenza di una povertà di questo tipo, ossia immateriale e di carattere maggiormente relazionale, può richiedere l'attivazione di quelle che sono le reti sociali secondarie formali (*"Quindi che può essere l'attivazione di delle... della disoccupazione, dell'assistenza o dell'assicurazione invalidità [...] mentre invece, per coloro che arrivano dall'estero è più un indirizzamento o verso altre strutture in Svizzera o un rientro al paese d'origine [...]"*, Intervista 2). In questo senso, subentrano servizi con una specifica funzione, con l'obiettivo di sostenere la persona, ma è fondamentale prendere in considerazione che gli stetti possono anche rappresentare una risorsa alla possibilità di creare delle nuove reti primarie informali e, di seguito, valorizzarne anche il potenziale comunitario (*"[...] perché tante persone che magari vengono qua è per la compagnia tante volte, soltanto no... per poter parlare con qualcuno, ho notato. Quindi anche a quel livello sai, di stare in compagnia con le persone, perché hanno bisogno di qualcuno che li ascolti."*, Intervista 4).

### **3.4 L'osservazione e gli effetti di distorsione**

Quando si affronta un tema non ancora ampiamente esplorato come quello della povertà e, in particolare, quello della povertà abitativa in un contesto sociale come la Svizzera, dove lo stato sociale risulta essere presente (*"[...] nel senso che in Svizzera rispetto alle altre parti del*

*mondo abbiamo una povertà relativa, nel senso che sì, si parla di povertà ma bisogna comunque contestualizzarla in un contesto che è relativamente ricco rispetto ad altre parti del mondo, che ha un sistema sociale che ti dà una mano, [...]”,* Intervista 3), è imprescindibile trattare temi come quelli del pregiudizio, dello stereotipo e dell’immaginario collettivo che ne deriva. Nello specifico, quando un professionista del lavoro sociale si trova a lavorare in contesti come quello della prima accoglienza e/o della bassa soglia, entra in contatto con delle realtà che spesso appaiono sconosciute ai servizi “tradizionali” (*“Quindi diciamo che [nome della struttura] insieme alle persone si occupa delle situazioni delle quali non si occupa nessuno, no, un po’ quella realtà che c’è, non c’è... non si capisce bene...”*, Intervista 3) in quanto possono concernere situazioni precarie che, da un lato, sfuggono ai servizi e dall’altro lato, non sono resi noti agli stessi (Ripamonti, 2022). Questo può avvenire per svariati motivi, quali l’impossibilità di accedere a determinati tipi di aiuto o la consapevole scelta di non farlo (*“Quindi magari non hanno accesso a tutti gli aiuti, o magari potrebbero avere accesso agli aiuti ma poi se chiedi un aiuto ti salta il permesso quindi preferisci evitare, [...]”,* Intervista 3). I servizi che accolgono le vulnerabilità delle persone in una situazione di povertà, di conseguenza, si trovano ad accompagnare degli individui di cui, in prima istanza, devono *“[...] cogliere il significato delle diverse esperienze di vita”,* nonché *“[...] dei diversi valori e prospettive individuali, all’interno di un contesto culturale che va comunque costantemente ridefinito per poter comprendere che cosa significhi per ciascuno la “qualità di vita”.*” (Bartoletti et al., 2011, pp. 10). In questo senso, risulta imprescindibile considerare il fatto che *“l’operatore altera il campo osservato e contemporaneamente ne è da esso influenzato, con la conseguenza che l’osservazione non può risultare obiettiva e neutra, ma è costantemente esposta al rischio della soggettività, in quanto la percezione e la registrazione delle informazioni sono sempre filtrate da chi le effettua, risultando più o meno parziali se non addirittura distorte.”* (Maida et al., 2009, pp. 57-58). Ma che cosa si intende con “osservazione distorta”?

Quando si osserva una determinata situazione è inevitabile, come appena esposto, venire influenzati e influenzare l’oggetto e/o il contesto osservato. Questo elemento porta l’educatore sociale a mettere in atto e a subire una serie di effetti che, inconsapevolmente, possono rimodulare o pregiudicare il suo punto di vista, creando degli stereotipi su cui conseguentemente plasmerà i propri interventi educativi. Vi possono essere quattro principali effetti di distorsione: la “generalizzazione”; la “cancellazione”, la “regressione verso la media” e gli “effetti delle aspettative” (Maida et al., 2009).

“La generalizzazione” fa riferimento al fenomeno che scaturisce quando colui che osserva isola alcuni elementi di quanto osservato e li rende rappresentativi di tutta la situazione coinvolta (*ibidem*). Nel caso della povertà abitativa questo potrebbe avvenire, ad esempio, nella concezione dello stesso “povero”, ignorando che oltre la situazione vissuta, gli individui hanno delle risorse, vivono in un dato contesto e arrivano dalle situazioni più disparate (*“[...] senz’altro... pensavo che il senz’altro fosse o queste persone o il barbone... e invece no, ci sono tredici categorie e a [nome di una struttura] il 70-75% sono persone residenti...”*, Intervista 1). Questo tipo di effetto potrebbe suscitare nell’osservatore delle aspettative in merito alla persona accompagnata, a partire dalla stessa definizione che gli attribuisce in

relazione agli stereotipi ad essa connessi (ad esempio fare l'associazione "povero-bassa istruzione" potrebbe sottovalutare le capacità intellettuali dell'individuo e rendere l'intervento superficiale e inadeguato per la persona). Essere consapevoli in merito al fatto che vi può essere una distorsione come questa, porta l'educatore sociale a riflettere in relazione alla sua visione e, quantomeno, ad esserne consapevole nel momento in cui sta avvenendo (*"[...] e poi ci sono le persone che magari hanno più difficoltà, tante quante le risorse [...]"*, Intervista 3).

"La cancellazione", d'altro canto, concerne l'effetto per cui colui che osserva presta attenzione solo ad alcuni elementi, che per lui stesso concernono fattori sensati e logici, ma che lo portano ad escludere, conseguentemente, altri elementi potenzialmente rilevanti (Maida et al., 2009). Questo può avvenire quando, ad esempio, la persona in una situazione di povertà abitativa, in seguito a uno sfratto, manifesta una difficoltà a rispettare le regole sociali e il contesto normativo e l'intera osservazione viene focalizzata sulla sua difficoltà a collaborare con i servizi sociali o sulla sua assenza di responsabilità nel momento in cui sarebbe auspicabile un'attivazione. Focalizzare un'intera osservazione su elementi come questi può essere pericoloso e a lungo andare deleterio; la visione che ne potrebbe scaturire è di una persona "non in grado", "irrecuperabile" oppure "non autonoma". In questo caso l'intervento potrebbe andare nella direzione della sostituzione dell'utente o in un accompagnamento forzato, senza la speranza di un cambiamento da parte dei professionisti. In questo senso, riconoscere una distorsione come questa può essere utile all'impegno di una visione più complessa e completa, includendo fattori come lo stato emotivo che la persona può vivere in una situazione come quella appena descritta o le ragioni che portano l'individuo a mostrare una determinata difficoltà nella collaborazione con i servizi, focalizzandosi, inoltre, su elementi come la comprensione dei bisogni dell'individuo, delle sue risorse e della ricerca di strategie efficaci affinché possa nascere una collaborazione e una co-costruzione del progetto educativo, anziché sui fattori di difficoltà che possono ostacolare il perseguimento (*"Quindi abbiamo un approccio proprio di tipo sistemico, eh.. che tiene in considerazione chiaramente il fatto che l'altro... la persona che abbiamo di fronte... arriva col suo sistema di regole e di abitudini e quant'altro e che, come tali, influenzano sia le sue azioni che le sue reazioni a quelle che possono essere gli impulsi dati dall'operatore."*, Intervista 2).

Il terzo effetto di distorsione, ossia "la regressione verso la media" concerne il fenomeno per cui la persona che osserva una determinata situazione prende in riferimento solo i dati tendenti alla media e trascurando elementi di carattere più estremo (Maida et al., 2020). Un esempio per questo tipo di distorsione può essere il fatto che spesso si associano, al termine della povertà abitativa, una serie di situazioni quali la mancanza di un permesso di soggiorno, la difficoltà a fare fronte alle spese economiche necessarie per il mantenimento di un alloggio o situazioni di vulnerabilità personali (come la tossicodipendenza) che portano gli individui a subire l'assenza di una fissa dimora. Un elemento di carattere estremo da prendere in considerazione potrebbe essere, invece, quello degli individui che scelgono consapevolmente di vivere questo stile di vita per un determinato periodo di tempo o in via definitiva (*"[...] perché ho fatto la scelta di lasciare ogni cosa [...]"*, Intervista 4). Considerare anche questo tipo di aspetto potrebbe aiutare l'educatore sociale a fermarsi, ad ascoltare i reali bisogni dell'utenza e a non cercare

necessariamente di, involontariamente, imporre uno *standard* di vita ritenuto idoneo per il mantenimento di una determinata qualità di vita. Infatti, uno degli obiettivi dell'educazione sociale è sicuramente quello di mantenere o migliorare la qualità di vita degli individui, la cui tra i suoi domini presenta proprio quello del benessere materiale (Shalock & Verdugo-Alonso 2002 in Cottini et al., 2016). È fondamentale considerare, infatti, che non tutti gli individui ricercano gli stessi bisogni e che non tutti gli individui hanno la stessa percezione di benessere; non considerare unicamente i dati che rientrano in una media, quindi, potrebbe favorire l'accompagnamento anche di persone in uno stato di forte marginalizzazione sociale.

L'ultimo effetto di distorsione è quello concernente "gli effetti delle aspettative" e fa riferimento al fenomeno per cui l'osservatore di una determinata situazione ritrova esattamente qualcosa che si aspetta di ritrovare in essa (Maida et al., 2009). Questo effetto di distorsione può rappresentare sicuramente un ostacolo nella relazione educativa, poiché potrebbe far scaturire fenomeni come "l'effetto pigmalione", teorizzato da Rosenthal e Jacobson (1968). Questo concetto, definito anche come "la profezia che si autoavvera", dimostra come l'aspettativa dell'educatore nei confronti dell'educando diventi la realtà, poiché la persona sarà convinta delle aspettative che vengono riposte in lei al punto che le renderà sue. Questo elemento può dipendere sia dalla fiducia riposta nella persona che dalle modalità comunicative messe in atto (Maida et al., 2009). La teoria in questione spiega che qualora il professionista mostrasse una convinzione del fallimento della persona in situazione di povertà in rapporto alla sua possibilità di stabilizzarsi economicamente, ad esempio, o se mettesse in atto un pensiero che si convinca della "ricaduta" della persona nello stesso stato di povertà una volta uscite fuori, la probabilità che l'individuo fallisca o ricada nella situazione di povertà assume una maggiore probabilità. Non solo risulta importante conoscere questa teoria per prevenire pensieri negativi e ostacolanti, ma è importante anche scoprirne le potenzialità; infatti, qualora il professionista dovesse riporre fiducia o avere uno sguardo propositivo, la persona potrebbe acquisire maggiore sicurezza e convincersi del pensiero positivo trasmessogli dall'educatore, favorendone anche una maggiore acquisizione di autostima.

### **3.5 Le risorse del lavoro educativo tra il pubblico e il privato**

Una tematica emersa, seppure in maniera differente, in quasi tutte le interviste svolte è il ruolo del sistema politico svizzero, così come del rapporto tra il settore pubblico e quello privato. Da un lato, infatti, emergono i vincoli e l'assenza di sufficienti risorse economiche delle strutture pubbliche ("*... questo è un altro problema che dobbiamo risolvere... a queste pensioni danno... quando c'è vitto e alloggio... vengono dati ottanta franchi al giorno, a noi ne danno sessantasette... c'è qualcuno che li segue, li guarda... c'è qualcuno che è formato, professionista nel settore dell'assistenza e dell'aiuto e ci danno meno...*", Intervista 1), dall'altro lato ne risultano i doveri a livello di mandato ("*... nel senso che giustamente una struttura pubblica risponde a dei fondi che sono statali o cantonali, che vengono presi dai contribuenti e dunque i vincoli sono maggiori, ma perché giustamente ci sono dei soldi che sono pensati e stabiliti [...]*", Intervista 3). Questo fenomeno può essere spiegato attraverso il processo di privatizzazione dello stato sociale (Gardini & Ferraro, 2015) dato anche da una delle trasformazioni caratteristiche della società moderna, ossia quella del rapporto pubblico-

privato-mercato (Ripamonti, 2022). Infatti, sempre più frequentemente avvengono dei fenomeni per cui il settore pubblico viene privatizzato e viceversa, così come dell'emergere di nuove forme di mutualismo (*ibidem*). Privatizzare una struttura sociale, quindi, può significare avere maggiore possibilità di definire e perseguire autonomamente i propri obiettivi ("*...* ed è il privato che favorisce perché tu come privato – sempre rispettando le leggi e non andando in contrapposizione con quello che è il Cantone e la Confederazione – hai più margine... [*...*]", Intervista 3), ma significa anche operare, materialmente ed economicamente e spesso in Fondazioni senza scopo di lucro, con fondi propri ("*...* che qui viene amministrato tutto dalla cucina e la cucina è anche bello che funziona con queste donazioni che fanno i negozi [*...*]", Intervista 5). Appare un argomento controverso e a tratti paradossale, se associato al lavoro sociale e se considerato che una struttura preferisca scegliere volontariamente di autofinanziarsi e di non richiedere fondi allo Stato. Quello che emerge è una difficoltà a operare con un mandato pubblico, in quanto "*il lavoro sociale e di cura si trasforma improvvisamente in lavoro produttivo sempre più visibile e standardizzabile*" (Codeluppi, 2008 & Fumagalli, 2007 in Gardini, & Ferraro, 2015, pp. 118), fattore che potrebbe portare gli individui che vi si rivolgono a sviluppare delle percezioni negative delle strutture sociali: "*Se no, non è che un'utente usufruisce per avere dei vantaggi... no, è la struttura che usufruisce dell'utente per prendere soldi...*" (Intervista 5). Operare tramite mandato sociale, infatti, significa anche avere il dovere di raggiungere determinati obiettivi e operare perseguendo specifici metodi e criteri; la privatizzazione permette un'auto-gestione e definizione in tal senso, tuttavia, rischia di ricevere e di fornire minori sicurezze operative ("*Però non è che se il servizio sociale ci chiama o il Comune ci chiama, o la clinica ci chiama, noi per x accordi dobbiamo dirgli di sì... assolutamente no, anche perché come struttura privata, detto brutalmente, non siamo tenuti a farlo, ecco.*", Intervista 3); questo rimane un discorso emergente, ma controverso. Per quale motivo vi sono strutture che preferiscono autofinanziarsi? Come mai le strutture che ricevono dei sussidi li valutano come insufficienti? L'argomento delle persone che vivono una situazione di povertà abitativa, è un argomento marginale, irrilevante o sottovalutato? Sono tutti temi che inevitabilmente sorgono, ma ai quali risulta ancora difficile fornire una risposta, in quanto non presentano una vastità sufficiente di fonti o dibattiti pubblici in merito; potrebbe, tuttavia, diventare oggetto di attenzione e di ricerca del settore sociale, favorendo la conoscenza relativa al tema e, possibilmente, un cambiamento positivo.

## Conclusioni

La ricerca svolta ha permesso di introdurre uno sguardo generale relativo al tema della povertà e della povertà abitativa, nonché di alcune sfaccettature della stessa, nella specificità del contesto ticinese. Sebbene non sia risultato semplice reperire delle fonti attendibili in merito al tema, infatti, è stato possibile designarne un quadro più ampio, legato alla professione dell'educazione sociale. Inoltre, vi saranno stati alcuni elementi che hanno influito, in qualche modo, sull'analisi e sull'interpretazione di alcuni elementi; da un lato poiché questo lavoro di tesi è stato redatto nel momento dello svolgimento della pratica professionale all'interno di un centro sociale di prima accoglienza (di conseguenza alcuni elementi sono stati osservati con uno sguardo partecipante e maggiormente coinvolto), dall'altro lato poiché gli utenti intervistati frequentavano lo stesso centro e avranno potuto subire un'influenza legata ai ruoli, nonché alle aspettative reciproche. Non sempre è stato facile trarre delle conclusioni da quanto analizzato, poiché sono emersi diversi punti di vista, dibattiti e ideologie; lo scopo è stato anche quello di considerarli nel loro complesso, non escludendone la validità di alcuno. Quello che ne emerge, infatti, è che risulta complesso formulare una definizione univoca della condizione di povertà, poiché *“ancora oggi siamo alla ricerca di una soglia della povertà che sia realmente corrispondente alle mancanze e alle possibilità che il singolo possiede”* (Krumer-Nevo, 2021, pp. 9). Vi sono, dunque, due principali misurazioni che permettono di quantificare il fenomeno, ma appaiono statiche e non ne considerano l'aspetto individuale legato alla percezione personale; ecco perché potrebbe risultare utile prendere in considerazione un terzo tipo di misurazione della povertà, ossia quello soggettivo, che considera anche gli aspetti relazionali e sociali della stessa (Hagenaars & de Vos, 1987 in Filandri & Parisi, 2012). Il tema della povertà concerne un quadro molto più ampio di quanto, spesso, non appaia nella concezione generale relativa al tema; ci sono due principali paradigmi (quello conservatore e quello strutturale), ma qualora il fenomeno non venisse accolto con uno sguardo che indaga la causa della povertà individuale ma fosse concepito come una privazione dei diritti della persona (tramite, ad esempio, il metodo PA-P introdotto da Krumer-Nevo), l'approccio può cambiare e il lavoro sociale si potrebbe concentrare sulle risorse e sugli strumenti che possiede al fine di accompagnare l'individuo verso un'emancipazione, anziché sulla fonte primaria della sua attuale condizione. Il capitolo che analizza *“alcune cause della povertà e la popolazione a rischio”*, così come le interviste svolte, ha fatto emergere che non vi è una causa generale della condizione di povertà, così come non vi è una popolazione specifica coinvolta, ma che le trasformazioni sociali possono andare di pari passo con l'emergere di nuove sfide personali e, conseguentemente, di nuovi rischi individuali. La situazione di povertà, dunque, va collocata all'interno del periodo storico vissuto, nonché del contesto abitato. Questo elemento riguarda anche il tema della povertà abitativa, che non denota uno *“standard”* di vita o di situazione, ma che concerne una condizione potenzialmente di interesse comune e di rischio di sviluppo nella vita di qualsiasi individuo. Il sistema sociale svizzero, attualmente, sembrerebbe iniziare a riconoscere il fenomeno, ma non a percepirlo come un'emergenza; fattore che potrebbe avere un'influenza sulle strutture di prima accoglienza pubbliche che fanno capo a finanziamenti da parte della Confederazione, poiché le priorità di carattere sociale potrebbero risultare altre. Le interviste svolte hanno permesso di rilevare alcuni vissuti comuni tra gli operatori e gli utenti;

come gli obiettivi della struttura o l'importanza della prima accoglienza, ma hanno altrettanto fatto emergere alcuni aspetti utili alla pratica professionale educativa. Il concetto di *agency* si è rilevato un concetto potenzialmente rilevante per l'emancipazione individuale, ma anche una teoria da conoscere al fine di comprendere le diverse sfaccettature dell'attivazione individuale. L'*agency* può diventare una risorsa al lavoro educativo; qualora non venisse esclusivamente associata al paradigma conservatore della povertà; ossia considerare l'individuo come l'unico artefice della propria condizione di vita. Allo stesso modo, la teoria ecologica dello sviluppo umano, così come quella dell'impotenza appresa, hanno permesso di fare luce su alcuni fattori contestuali influenti sulla situazione di povertà individuale, ma anche in questo caso, considerarli singolarmente risulterebbe rischioso, poiché la persona potrebbe venire privata della propria parte di responsabilità. Conoscere che vi sono una serie di fattori influenti, infatti, non nega la possibilità di essere un agente attivo nella propria vita, ma essere un agente attivo nella propria vita non significa avere il controllo su ogni aspetto della stessa. Se la situazione viene analizzata secondo l'approccio sistemico, infatti, appare la circolarità della situazione ed è possibile prendere in esame entrambi gli aspetti. Questo può essere argomentato anche da alcune tesi proposte da Paulo Freire (1970). Esso ha affermato, infatti, che fattori quali l'oppressione e lo stato di povertà derivano da strutture di potere diseguali e basate su rapporti di dominio che si perpetuano attraverso processi di oppressione culturale e socioeconomica. Le teorie di Paulo Freire risultano utili nella misura in cui prendono in esame elementi come le dinamiche di potere, la consapevolezza critica e l'educazione come strumento di emancipazione sociale. Alcune diseguaglianze sociali e le strutture di potere possono contribuire alla condizione di povertà e di privazione di alloggi adeguati per alcuni individui, in particolare modo per quelli socialmente marginalizzati: tuttavia, sempre secondo Freire, l'educazione è uno strumento potente per fare fronte a diseguaglianze di questo tipo, al fine di promuovere un cambiamento sociale positivo. Infatti, le persone possono acquisire una consapevolezza critica della loro situazione di oppressione e delle cause di tipo strutturale che portano a una povertà di questo tipo, nonché ad acquisire una serie di strumenti utili per promuovere il cambiamento, adottando una visione critica della società. Sempre secondo l'autore, l'educazione deve andare al di là della semplice trasmissione di conoscenze e/o competenze tecniche; dovrebbe, al contrario, promuovere la riflessione critica, stimolare il dialogo e favorire azioni di tipo trasformativo. Secondo questa visione, dovrebbero essere gli individui coinvolti gli stessi promotori di cambiamenti in ambito di politiche abitative maggiormente accessibili e inclusive, agendo, di fatto, attivamente anche sui fattori strutturali. Questo, però, si deve tradurre anche nella possibilità di accedere alle informazioni e di prendere consapevolezza circa i propri diritti; elemento non sempre presente e che porta gli individui ad ignorare alcuni aiuti a cui avrebbero, potenzialmente, accesso o a cercare di uscire da una determinata situazione tramite dei metodi controproducenti e nocivi, per sé stessi e per gli altri; fattori come questi potrebbero venire promossi dalla socialità, dal dialogo e dallo scambio di idee, di opinioni e di informazioni in luoghi competenti che possono fornire delle nozioni utili a riguardo. Infatti, se da un lato le interviste svolte hanno permesso di indagare se la visione degli operatori circa il proprio operato corrispondesse al vissuto degli utenti – e, complessivamente, è risultato che le due coincidessero – dall'altro lato quello che emerge da



entrambe le interviste svolte agli utenti è l'importanza della socialità e dell'aggregazione collettiva che viene favorita da luoghi come quelli della bassa soglia, nonché la possibilità di introdurre delle attività di tipo comunitario. A questo proposito potrebbe essere utile usare, nell'operato educativo con persone in situazione di povertà abitativa, il metodo del lavoro sociale di comunità; chiamato anche con il nome di "*community work*" (Calcaterra, 2017). Questo tipo di approccio può essere definito come "*l'azione di un operatore che si relaziona con persone che condividono interessi e preoccupazioni comuni e le aiuta a incontrarsi e a realizzare assieme iniziative per migliorare la condizione di vita della propria comunità di appartenenza*" (Twelvetrees, 2006 in Calcaterra, 2017, pp. 25). Allo stesso modo, nell'ultima intervista (Intervista 5) traspare la possibile esigenza di voler comunicare che cosa, soggettivamente, non funziona nei servizi e in che modo sarebbe possibile, in qualche modo, renderli più agibili. A tal proposito potrebbe essere efficace l'approccio del "*social care planning*"; un tipo di lavoro sociale di comunità (Raineri, 2011 in Calcaterra, 2017) che ha lo scopo di discutere, valutare e programmare alcuni aspetti dei servizi al fine di migliorarli (Calcaterra, 2017). Includere all'interno dei contesti della prima accoglienza momenti aggregativi, di lavoro sociale di comunità, infatti, potrebbe rappresentare non solo una grande risorsa per lo scambio di esperienze, il sostegno sociale, la promozione dell'agentività, dell'autodeterminazione e dell'autonomia, ma anche uno strumento per favorire l'accrescimento dell'autostima degli individui, che potranno sentirsi parte di una comunità e, soprattutto, attori in grado di apportare dei cambiamenti all'interno della società che abitano e dei servizi a cui fanno affidamento.

I contesti di accoglienza efficaci per accompagnare le persone in una situazione di povertà abitativa, invece, si sono dimostrati essere quelli della prima accoglienza, con un approccio di bassa soglia (che mira ad abbassare la soglia di accesso e di permettere a quanti più individui possibile di fare capo alla struttura), in particolare modo perché, come vantaggio ha quello di una "*capacità di contatto, spendibilità del sapere esperienziale, conoscenza delle culture e dei saperi dei consumatori, capacità di attivazione di dinamiche tra pari e gruppalì.*" (Bertoletti et al., 2011, p. 12). Inoltre, questi tipi di contesti appaiono particolarmente efficaci quando vi è un lavoro in rete; non solo in senso lato, ossia il lavoro in rete con altri enti coinvolti per favorire la situazione dell'utente, ma nel senso co-costruttivo del termine, ossia della struttura che assume una funzione di "ponte" e per cui l'utente viene accompagnato al fine di individuare e attivare la propria rete di riferimento (o di crearne una nuova), nonché le risorse che la compongono. Questo potrebbe favorire anche l'autonomia dell'individuo, che potrà attivarsi e fare capo all'aiuto necessario distinguendo gli enti competenti e non sviluppando una dipendenza dai servizi. I contesti di accoglienza, così come la relazione educativa con persone in situazione di povertà abitativa, non sono esenti dalla possibilità di sviluppare pregiudizi e di osservare le situazioni attraverso dei preconcetti; ecco perché appare importante conoscere gli effetti di distorsione, in particolare modo in relazione a un tema limitatamente discusso e che presenta pochi spunti teorici a cui fare riferimento. Contestualizzare la povertà in Svizzera, infatti, non sempre risulta immediato, poiché si potrebbe incappare nel pensiero che "in qualsiasi caso vi è la presenza dello Stato sociale" o che "la povertà in Svizzera è limitata rispetto agli altri Paesi"; è altrettanto vero, però, che l'individuo ha dei vissuti dipendenti dai

propri contesti e dai propri *standard* di vita e riconoscere che il malessere che ne può derivare è autentico e che le situazioni di povertà non solo hanno un'influenza sugli aspetti materiali della vita, ma anche su quelli emotivi, affettivi, sociali e relazionali, potrebbe essere utile all'educazione sociale e alla possibilità di accogliere la soggettività di ognuno, permettendogli di riconoscere la propria situazione come importante e considerevole e favorendone, conseguentemente, un'attivazione. Conoscere gli effetti di distorsione, inoltre, può diventare un motivo e una risorsa per l'auto-osservazione dell'educatore sociale e, se non altro, uno strumento per riconoscere il proprio sistema di premesse; con la possibilità di tentare di governarlo e limitandone gli effetti sulla relazione educativa.

Infine, è emersa l'importanza di considerare un contesto sociale in trasformazione, che ha dato modo di fare delle riflessioni in merito al settore privato e al settore pubblico del lavoro sociale, nonché di prendere in considerazione delle criticità emergenti; come il bisogno di auto-sostenersi per permettersi di avere il proprio margine operativo o l'assenza di sufficienti risorse economiche fornite da parte dello Stato. Rimane, probabilmente, una questione aperta e un possibile argomento di ricerca futura. Il tema della povertà abitativa in Svizzera e soprattutto in Ticino, infatti, sembrerebbe non essere ampiamente ricercato, soprattutto perché appare una difficoltà nella raccolta dei dati di carattere quantitativo: da un lato è difficile definire il fenomeno e quindi comprendere chi, di fatto, potrebbe rientrare nella categoria di "persona in situazione di povertà abitativa" e dall'altro lato trattandosi, spesso, di individui che non fanno capo ai servizi sociali, è difficile notarli e individuarli. In particolar modo è utile sottolineare che per fare in modo che una persona si rivolga a un servizio, essa deve avere una necessità e/o un problema; essere consapevole di averlo; avere il desiderio di affrontarlo; essere a conoscenza di un luogo adatto perché possa affrontarlo, nonché fiducia in quel luogo (Ripamonti, 2022). Il lavoro di strada, in questo senso, potrebbe essere un approccio efficace, sia per "raggiungere" gli individui che vivono determinate situazioni di marginalizzazione sociale, sia per fare in modo che possano accedere a determinati aiuti o a momenti informativi senza necessariamente rivolgersi a dei servizi. Un tipo di lavoro di strada efficace potrebbe essere quello della "riduzione del danno" che concerne uno dei primi obiettivi della bassa soglia, sebbene non ne consegua necessariamente un'associazione diretta (Zuffa, 2011) e che riguarda un approccio che tenta di, appunto, ridurre i possibili rischi delle situazioni vissute; potrebbe essere efficace poiché presenta una *"flessibilità del modello di promozione della salute versus quello di prevenzione/cura della patologia"* e in questo modo permetterebbe una *"maggior dinamicità e possibilità d'innovazione"* (ibidem, pp. 68). Questo tipo di intervento, quindi, potrebbe essere utile all'integrazione di diversi fattori sopracitati: riconoscere la problematica, individuarla e raggiungerla, permettere una diffusione di informazioni e promuovere un'eventuale educazione di comunità, nonché la cooperazione sociale, con la possibilità di rendere gli individui i primi agenti attivi dei cambiamenti che concernono i contesti da essi vissuti.

La povertà abitativa, dunque, rimane un tema ampio, complesso e di difficile riconoscimento e analisi; presenta molte variabili e si focalizza sull'individualità, sull'intervento immediato e situazionale, nonché sul riconoscimento dei bisogni soggettivi e individuali. È un tipo di lavoro educativo che necessita sicuramente di flessibilità, di intraprendenza e di costante disponibilità

all'imprevisto; tuttavia, non significa che necessiti di minore attenzione e, possibilmente, l'insicurezza da cui è caratterizzato rappresenta un'aggravante all'occasione di renderlo noto al contesto sociale in cui si colloca. Sebbene non sia considerata come un'emergenza, la povertà abitativa è un elemento presente nel contesto svizzero, che richiede attenzione da parte del settore sociale, affinché non lasci nessun individuo socialmente escluso e permetta un'equità dei trattamenti e della possibilità di accedere ai propri diritti; elemento che riguarda una base deontologica nella professione del lavoro sociale educativo, nonché una responsabilità di ogni operatore sociale consapevole del fenomeno e delle vulnerabilità – personali e collettive – che comporta.

## Allegati

### ***Allegato 1: approfondimento in relazione ad alcune forme di povertà e alle nuove povertà caratteristiche dell'epoca moderna***

#### **Alcune forme di povertà secondo uno studio condotto nel 2021 a Bergamo**

Il seguente capitolo avrà lo scopo di riassumere alcuni elementi derivanti dallo studio sulle “Nuove forme di povertà e marginalità sociale in provincia di Bergamo” condotto dal “Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale” presso l’Università degli Studi di Milano Bicocca (Colleoni et al., 2021), che ha permesso di rilevare alcune forme esistenti e di introdurre altre forme nascenti di povertà. In primo luogo appare fondamentale riportare la distinzione fra “povertà materiale” e “povertà immateriale”. Secondo lo studio condotto, la povertà materiale tocca in particolare modo gli adulti tra i 35 e i 55 anni e concerne: la scarsità reddituale, la precarietà lavorativa e la povertà abitativa. La scarsità di reddito riguarda soprattutto le famiglie in cui vi è un’unica fonte di reddito (una categoria a rischio esposta anche dall’Ufficio federale di statistica nel 2020), mentre la precarietà lavorativa fa riferimento alle persone che, apparentemente, mostrano una difficoltà nell’inserimento o nel mantenimento di una stabilità all’interno del mercato del lavoro. Un elemento di fondamentale influenza in questo senso, attualmente, è il “fenomeno del lavoro povero” (il cosiddetto *working poor*), in cui rientra anche la “frammentazione reddituale e contrattuale”, un fenomeno che concerne dei settori specifici in quanto, ad esempio, sono caratterizzati da una stagionalità lavorativa. Questo particolare aspetto rientra fra i quattro presentati dall’Ufficio federale di statistica (2020) come quelli maggiormente colpiti dalla povertà nonostante un’occupazione lavorativa.

In seguito alla pandemia Covid-19 si è assistito a una crisi sanitaria, fattore che ha toccato in maggiore misura il genere femminile, in quanto rappresenta una prevalenza nel settore; in questo caso è possibile fare riferimento alla “precarietà del lavoro femminile”. Un’ultima categoria particolarmente esposta alla vulnerabilità lavorativa concerne gli stranieri, poiché tendenzialmente operano in settori richiedenti una bassa qualificazione (ad esempio le imprese) o in settori precari, come l’agricoltura.

La povertà abitativa, invece, riguarda un’eterogeneità di elementi e comprende diverse categorie di situazioni: “*(in)accessibilità alla casa, affollamento abitativo, morosità, sfratti, pignoramenti, degrado o inadeguatezza dell’abitazione e del contesto residenziale*” (Colleoni et al., 2021, pp.90).

La povertà immateriale, d’altro canto, coinvolge aspetti quali, ad esempio, “la povertà familiare”. Questo tipo di povertà può riguardare le famiglie che mostrano una difficoltà nello stabilizzarsi dal punto di vista abitativo; elemento che oltre ad essere una conseguenza di diverse possibili precarietà (come la difficoltà a pagare l’affitto), può essere la causa di rotture o di crisi familiari. Inoltre, le famiglie mono-genitoriali presentano un maggiore rischio di povertà (come esposto anche dall’Ufficio di statistica nel 2020). Tra i principali motivi di povertà familiare vi può essere la “mancanza di una rete familiare”, elemento che coinvolge in particolare modo le persone migranti. In questo tipo di categoria è possibile introdurre il

concetto di povertà educativa, che sebbene sia spesso collegata alla povertà materiale, anch'essa rientra nella categoria di quelle immateriali. La stessa concerne soprattutto l'abbandono scolastico (nello specifico nel periodo del passaggio scuole medie-scuole superiori) e coinvolge in maggiore misura i cosiddetti NEET (giovani che non studiano né lavorano; *Neither in Employment nor in Education or Training*). Questo tipo di povertà emerge a causa di diversi fattori: da un lato coloro che hanno un basso livello di istruzione mostrano una difficoltà nell'inserimento del mercato del lavoro o hanno delle qualifiche non adatte alle nuove richieste del mercato, dall'altro lato non presentano delle conoscenze adeguate a una vita autonoma, come ad esempio, in relazione alla gestione delle risorse finanziarie.

Infine, la povertà immateriale comprende anche quella relazionale (che nel caso specifico dello studio di Bergamo riguarda in particolare modo la popolazione giovane residente nelle aree montane) ed è causata spesso dalle scarse possibilità di sperimentazione e di socializzazione, ma anche della mobilità, spesso dovuta alla necessità di spostamenti lavorativi. Questo tipo di povertà concerne anche dei fattori culturali; la chiusura relazionale, infatti, porta all'individualismo e all'evitamento di possibili richieste di aiuto e/o sostegno all'altro. Oggigiorno, tuttavia, è possibile fare riferimento anche al fenomeno del ritiro sociale, dato da svariati fattori, quali ad esempio: la scarsità di fiducia nello stato sociale, gli abbandoni scolastici o l'assenza di stimoli e/o opportunità contestuali. È importante, inoltre, sottolineare l'impatto causato dalla pandemia COVID-19; un aggravante, e talvolta una causa, di alcune forme di povertà relazionale.

### **Nuove forme di povertà**

Una delle delle principali "nuove forme di povertà" presenti (anche) nel contesto svizzero è quella dei così definiti "*working poor*". La novità del concetto in questione non ha a che vedere con il fenomeno concreto che lo caratterizza, quanto più per il fatto che inizia ad essere socialmente riconosciuto e analizzato (Perozzi, 2005). Essenzialmente, lo stesso consiste nel fatto che, nonostante una persona abbia un lavoro, non sia in grado di vivere secondo uno *standard* di vita adeguato e/o non abbia le risorse per partecipare integralmente alla vita sociale (Kanoff, 2016). La problematica dei "*working poor*" concerne un fenomeno mondiale, ma in Svizzera è la causa principale di quella che viene considerata "la povertà" (*ibidem*). Infatti, nel 2014, su 530'000 persone in una situazione di povertà, 123'000 avevano un impiego (statisticamente, un quarto) (UFS, rapporto di revisione SILC, 2014).

Secondo l'Ufficio Federale di Statistica, il tasso di "*working poor*" riguarda la "*quota di poveri tra persone che esercitano un'attività professionale e vivono in un'economia domestica che dispone almeno dell'equivalente di un posto a tempo pieno (36 ore di lavoro settimanali)*" (UST, 2008). In questo caso, viene considerata la soglia di povertà assoluta (Kanoff, 2016). I gruppi maggiormente colpiti dal fenomeno dei *working poor* sono: le famiglie monogenitoriali o le economie domestiche con un solo individuo, persone che non hanno un impiego durante tutto l'anno e i liberi professionisti. Inoltre, coloro che hanno una maggiore vulnerabilità di ritrovarsi in questo tipo di situazione di povertà sono: le donne (soprattutto per il tentativo di conciliare il lavoro con la famiglia, ma anche perché sono statisticamente più soggette a ritrovarsi in una

situazione di monogenitorialità), le persone tra i 18 e i 24 anni (per la mancanza di esperienza e di specializzazioni), le persone con un basso livello educativo, i genitori con uno o più figli, i nuclei familiari con una sola persona attiva nel mercato del lavoro e la popolazione straniera (principalmente per un basso livello di istruzione e per numerosità di prole). È possibile affermare, quindi, che oltre la quantità del lavoro, anche la qualità dello stesso può determinare delle forme di povertà (Carrieri, 2012).

Anche la pandemia da Covid-19 sembra aver portato a nuove forme di povertà, dovute principalmente al fatto che la crisi stessa abbia esposto a un maggiore rischio gli individui che avevano già minori tutele (Rizzo, 2020). Infatti, è possibile fare riferimento ai giovani che hanno abbandonato i propri progetti di vita futura, a causa della necessità di affrontare il momento pandemico con minori risorse familiari, personali e territoriali rispetto ad altri individui (*ibidem*). Questo tipo di scelta, talvolta, ha portato gli individui in una situazione di impoverimento idealmente temporaneo, ma che si è protratto, causando rotture familiari, sociali e privando gli stessi delle proprie risorse personali (Rizzo, M., 2020). Inoltre, come citato in precedenza, l'emergenza sanitaria ha portato a delle forme forzate di ritiro sociale, nonché a forti sentimenti di solitudine (D'Angelo, 2020).

Nonostante vi siano, effettivamente, delle forme di povertà caratteristiche dell'epoca contemporanea (come le due sopracitate), lo studio sulle "Nuove forme di povertà e marginalità sociale in provincia di Bergamo" (2021) ha potuto dedurre che la definizione attuale di povertà rimane complessa, poiché, fondamentalmente, ha un carattere "*individuale, mutevole, incostante e latente*" (Colleoni et al., 2021, pp. 95). In sintesi, essendo – la povertà – un fenomeno multidimensionale e legato a un complesso sistema di *welfare* (caratterizzato anche dalla così definita "parcelizzazione" del servizio sociale), nonché incostante (le persone, infatti, possono uscire e rientrare in una situazione di povertà oppure vivere in una forma "latente" della stessa), appare difficile da definire, da analizzare o/e da prevedere, in quanto portebbe coinvolgere qualsiasi individuo.

## ***Allegato 2: parafrasi di alcuni Diritti delle Nazioni Unite (2012) relativi al tema della povertà***

- ***“Diritto alla vita e all’integrità fisica”***: le persone in una situazione di povertà sono maggiormente esposte a rischi di violenza e sono spesso private – materialmente – della possibilità di accedere ai beni di prima necessità (come il cibo, l’igiene personale, l’acqua potabile, ...) (V/A).
- ***“Diritto alla libertà e alla sicurezza della persona”***: le persone in una situazione di povertà entrano più frequentemente in contatto con la giustizia penale, ma non hanno le risorse per permettersi un’assistenza legale, per pagare le cauzioni o contestare la violazione dei propri diritti umani. In particolare modo, le persone senza una fissa dimora hanno meno possibilità di movimento e di uso di spazi pubblici; elemento che li priva del loro diritto alla libertà di movimento (V/B).
- ***“Diritto all’uguale tutela di fronte alla legge, uguale accesso alla giustizia ed efficacia delle misure di riparazione”***: è possibile che chi si trova in una situazione di povertà non abbia modo di intentare una causa per via dell’ignoranza della legge o per l’elevato costo della stessa. Questo ne incrementa l’impoverimento, in quanto acresce l’isolamento, la vulnerabilità e l’insicurezza personale (V/C).
- ***“Diritto al riconoscimento della persona giuridica”***: spesso le persone indigene non hanno la possibilità di ottenere dei documenti d’identità validi e questo per svariati motivi, quali la lontananza dai luoghi di riferimento o per i costi (diretti e indiretti) delle varie procedure. L’assenza di un valido documento compromette tutta una serie di diritti umani, quali la salute, la sicurezza sociale o l’accesso alla giustizia (V/D).
- ***“Diritto alla privacy e alla tutela del domicilio e della famiglia”***: le persone in situazione di povertà rischiano maggiormente di subire invasioni della loro *privacy*, in particolar modo per le condizioni di sovraffollamento degli alloggi o per gli eccessivi interventi da parte di alcuni enti di protezione. In particolare modo, i bambini hanno un maggior rischio di essere separati dal loro contesto familiare di appartenenza (V/E).
- ***“Diritto a un tenore di vita adeguato”***: la mancanza di un reddito adeguato rispetto ai prezzi di alcuni prodotti di base, ad esempio, così come l’assenza di risorse per una sussistenza adeguata, portano a un’assenza di alcuni diritti fondamentali, come la salute e lo sviluppo (sia fisico che intellettuale) dell’individuo che versa in una situazione di povertà (V/F).
- ***“Diritto a un’alimentazione adeguata”***: a causa della mancanza di infrastrutture, di mezzi finanziari personali insufficienti, di una distribuzione inefficace degli alimenti, così come della difficoltà dei gruppi più emarginati ad accedere ad alcune risorse, le persone in situazione di povertà, spesso, non hanno la possibilità di mantenere un’alimentazione adeguata. Questo fattore intacca la dignità e l’autonomia individuale, così come l’integrazione sociale, la sopravvivenza, lo sviluppo fisico e intellettuale, nonché la coesione sociale (V/G).

- *“Diritto all’acqua e ai servizi igienico-sanitari”*: l’assenza di acqua o di servizi igienico-sanitari adeguati possono portare ad alcuni disturbi (di carattere diarroico) causa di mortalità infantile, nonché della riduzione di altri diritti fondamentali, come la salute, l’istruzione, il lavoro e la *privacy* (V/H).
- *“Diritto ad alloggio adeguato, sicurezza del diritto di godimento e divieto di sfratto forzoso”*: a causa della speculazione edilizia e della mancanza di alloggi economicamente accessibili, le persone in situazione di povertà si trovano, spesso, a vivere in contesti abitativi inadeguati (sovraffollati, a rischio di sfratto, ...). Questo mette a repentaglio la loro salute personale e di conseguenza, la loro vita (V/I).
- *“Diritto al livello più alto possibile di salute fisica e mentale”*: le persone con problemi di salute hanno maggiore probabilità di vivere in una situazione di povertà, ma le persone in situazione di povertà hanno maggiore probabilità di sviluppare problemi di salute. L’inaccessibilità ai servizi per la salute (così come ai farmaci o a un’adeguata alimentazione) alimenta questo circolo vizioso, causando anche difficoltà nella possibilità di intraprendere un’attività lavorativa stabile (V/J).
- *“Diritto al lavoro e diritti sul lavoro”*: le persone in situazione di povertà possono ritrovarsi a vivere situazioni lavorative precarie, la disoccupazione, la sottoccupazione, lavori instabili e insicuri, nonché occasionali, con salari bassi. Questo preclude l’accesso ad alcune prestazioni fondamentali (come il congedo per malattia o la pensione) (V/K).
- *“Diritto alla sicurezza sociale”*: le persone in situazione di povertà difficilmente riescono a provvedere a un versamento dei contributi, di conseguenza non sempre possono accedere ad alcune prestazioni, come per la disoccupazione, per la pensione o per la malattia (V/L).
- *“Diritto all’istruzione”*: i bambini che crescono in situazione di povertà abbandonano più facilmente il percorso scolastico, precludendosi, così, la possibilità di partecipare attivamente al mercato del lavoro, alla società e di uscire dalla condizione di povertà in cui sono cresciuti (V/M).
- *“Diritto di partecipare alla vita culturale e di godere dei vantaggi del progresso scientifico e delle relative applicazioni”*: l’esclusione sociale, data dalla situazione di povertà, preclude agli individui la partecipazione attiva alla vita sociale, così come la possibilità di vivere la propria cultura, esprimendo i propri valori e, di fatto, limitando l’espressione umanitaria di chi è coinvolto (V/N).



## Allegato 3: classificazione ETHOS

### ETHOS - Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora

L'esistenza delle persone in condizione di grave esclusione abitativa e senza dimora è uno dei principali problemi sociali affrontati dalla Strategia dell'Unione Europea di Protezione e Inclusione Sociale.

La prevenzione di questa pesante forma di disagio sociale e gli interventi per ridurre un alloggio alle persone senza dimora richiedono una conoscenza chiara dei percorsi e dei processi che conducono a questa condizione di vita; inoltre, è necessario possedere una prospettiva allargata per comprendere i tanti significati insiti nell'essere in condizione di grave esclusione abitativa o addirittura senza dimora.

FEANTSA (Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora) ha sviluppato una classificazione sulle persone senza dimora, attraverso una griglia di indicatori che fanno riferimento alla grave esclusione abitativa; il nome di questa classificazione è ETHOS.

ETHOS parte dalla comprensione di alcuni concetti: esistono tre aree che vanno a costituire l'abitare, in assenza delle quali è possibile identificare un problema abitativo importante fino ad arrivare alla esclusione abitativa totale vissuta dalle persone senza dimora. Quindi per definire una condizione di piena abitabilità è necessario che siano soddisfatte alcune caratteristiche: avere uno spazio abitativo (o appartamento) adeguato sul quale

una persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività (*area fisica*); avere la possibilità di mantenere in quello spazio relazioni soddisfacenti e riservate (*area sociale*); avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il pieno godimento (*area giuridica*).

L'assenza di queste condizioni permette di individuare quattro categorie di grave esclusione abitativa:

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

Tutte le quattro categorie stanno comunque ad indicare l'assenza di una (vera) abitazione.

ETHOS perciò classifica le persone senza dimora e in grave marginalità in riferimento alla loro condizione abitativa. Queste categorie concettuali sono divise in 13 categorie operative utili per diverse prospettive politiche: dal creare una mappa del fenomeno delle persone senza dimora a sviluppare, monitorare e verificare politiche adeguate alla soluzione del problema.

	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	
		2 Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1 Dormitori o strutture di accoglienza notturna	
	SENZA CASA	3 Ospiti in strutture per persone senza dimora	3.1 Centri di accoglienza per persone senza dimora 3.2 Alloggi temporanei 3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata
		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 5.2 Alloggi per lavoratori immigrati	Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati
		6 Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.1 Istituzioni penali (carceri) 6.2 Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura 6.3 Istituti, case famiglia e comunità per minori	Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico 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 7.2 Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)	Sistemazioni di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati
	SISTEMAZIONI INSECURE	8 Persone che vivono in sistemazioni non garantite	8.1 Coabitazione temporanea con famiglia o amici 8.2 Mancanza di un contratto d'affitto 8.3 Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno	La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale Occupazione abusiva di suolo/terreno
		9 Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio	9.1 Sotto sfratto esecutivo 9.2 Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	Dove gli ordini di sfratto sono operativi 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 Roulottes 11.2 Edifici non corrispondenti alle norme edilizie 11.3 Strutture temporanee	Nel caso non sia l'abituale luogo di residenza per una persona Ricovero di ripiego, capanna o baracca 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



FEANTSA is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the author(s) and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.

**FEANTSA** European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL  
Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abris AISBL

IT

194, Chaussée de Louvain ■ 1210 Brussels ■ Belgium ■ Tel.: +32 2 538 66 69 ■ Fax: +32 2 539 41 74 ■ ethos@feantsa.org ■ www.feantsa.org

**Allegato 4: modello del documento “Consenso informato”**

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana  
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

# Consenso informato

Studente	Direttore di tesi
Anamaria Propadalo	Niccolò Cuppini
Corso di laurea	Modulo
DEASS – Lavoro sociale	Lavoro di tesi
Anno	
2023	

---

Data

STUDENTSUPSI

Egregio signor....

Con la presente le chiedo l'autorizzazione a svolgere un'intervista finalizzata alla raccolta di dati che confluiranno in una ricerca dal seguente tema:

*"L'educatore di bassa soglia nella relazione di aiuto con persone in situazione di povertà".*

Tale ricerca costituisce la base del mio Lavoro di Bachelor, che si propone di *tentare di comprendere quali situazioni di vulnerabilità accoglie la bassa soglia e se vi possono essere metodi efficaci da utilizzare nel contesto, al fine di promuovere l'emancipazione di persone in situazione di povertà abitativa*. La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. Se ora decide di partecipare potrà comunque ritirarsi in qualsiasi momento senza alcuna motivazione.

Con il presente documento intendo richiedere il suo consenso informato per la registrazione dell'intervista e il trattamento dei dati secondo i criteri sopracitati.

L'intervista sarà svolta in luogo di sua scelta, in tempi a lei consoni, preventivamente determinati. L'intervista sarà registrata per garantire di poter trascrivere il suo racconto e procedere ad un'analisi qualitativa dei contenuti. In un secondo tempo le verrà trasmessa la trascrizione integrale dell'intervista cosicché avrà modo di valutare se ciò che è stato scritto corrisponde a quanto detto; in caso contrario avrà l'occasione di poter porre eventuali modifiche o correzioni al testo. In seguito procederò con l'analisi dei dati emersi durante l'incontro

#### **Confidenzialità dei dati**

Tutti i dati raccolti saranno trattati in modo strettamente confidenziale.

#### **Persone di contatto**

Se desidera ulteriori informazioni riguardo l'intervista o lo studio non esiti a contattarci ai seguenti recapiti:

#### **Studente in Lavoro sociale**

Propadalo Anamaria

e-mail:

#### **Direttore di tesi**

Cuppini Niccolò

e-mail:

#### **DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO:**

Io sottoscritto: .....

Dichiaro di aver compreso lo scopo del Lavoro di Bachelor e le modalità di trattamento dei dati personali. Dichiaro il mio consenso informato a questa intervista.

Luogo:

.....

Data:

.....

Firma:

.....

### ***Allegato 5: traccia delle interviste sottoposte agli operatori***

*Ringraziamenti e breve introduzione alla tematica e al motivo della ricerca, specifica della riservatezza e del mantenimento dell'anonimato, specifica in merito al fatto che sono tutte domande aperte e, qualora vi sia la necessità, è possibile estendere il discorso, nonché porre delle domande in qualsiasi momento.*

1. Quali sono le caratteristiche e gli obiettivi della struttura?
2. Quali sono, secondo lei, le necessità che hanno portato all'apertura di una struttura di questo tipo, qui?
3. Come descriverebbe, generalmente, le persone che accedono alla struttura e le loro modalità di accesso?
4. Quali sono, a suo parere, le principali necessità, bisogni e problematiche individuali che manifestano le persone che accedono alla struttura?
5. Quali sono i principali modelli teorici a cui fate capo (ad esempio "riduzione del danno",...) e le metodologie educative principalmente messe in atto durante il vostro operato (ad esempio "promozione della QdV", ...)?
6. Lavorate a contatto con altri enti presenti sul territorio? Se sì, quali e perché? Se no, perché?
7. Se ne avete, quali sono i criteri e/o i vincoli d'accesso (legali o istituzionali) ai vostri servizi e come vengono gestiti?

### ***Allegato 6: traccia delle interviste sottoposte agli utenti***

*Ringraziamenti e breve introduzione alla tematica e al motivo della ricerca, specifica della riservatezza e del mantenimento dell'anonimato, specifica in merito al fatto che sono tutte domande aperte e, qualora vi sia la necessità, è possibile estendere il discorso, nonché porre delle domande in qualsiasi momento.*

1. Come descriveresti la struttura e che obiettivi – secondo te – ha?
2. Secondo te, perché una struttura come questa è stata aperta proprio in questa zona?
3. Come descriveresti, in generale, le persone che frequentano questa struttura?
4. Che cosa ti aspetti che ti possa dare una struttura come questa?
5. Come vivi le relazioni dentro alla struttura? Che cosa ti fa stare bene e che cosa, invece, ti potrebbe far sentire meglio?
6. Quali sono i motivi che ti spingono a venire in questa struttura anziché in altre?
7. Secondo te, una struttura come questa, ha dei limiti? Se sì, quali? Se no, perché?

## ***Allegato 7: interviste qualitative semi – strutturate***

### ***Intervista 1 – Struttura 1***

#### **1. Quali sono le caratteristiche e gli obiettivi della struttura?**

**Intervistato/a A:** Innanzitutto noi accogliamo tutti, naturalmente dovremmo sempre... nel rispetto della Legge. Le persone arrivano, sì... diciamo così... si presentano e noi come prima cosa è l'accoglienza. Poi vedremo qual è il loro problema e cercheremo, a dipendenza di qual è il loro... la loro situazione, la loro provenienza, se vengono, non so... quelli che arrivano per conto loro no, bussando... quindi dovremmo cercare di... con una brutta parola... eh... mettere una scheda su queste persone, un'etichetta, sapere... questa persona arriva lì, allora la potremmo aiutare in questo modo. Però ne avremo molti penso... molte persone che saranno inviate da istituti, non so, anche dal patronato penale... quello che... una persona che esce di prigione e non sa dove andare, persone dimesse, non so, da case di cura oppure persone che... sfrattate all'ultimo momento per buttar giù la casa... e sono...

**Intervistato/a B:** ... poi non trovano un appartamento al prezzo adeguato a loro...

**Intervistato/a A:** ... ecco, perché magari una persona che prende solo l'AVS e non chiede... perché è uscito all'ultimo momento... non chiede il secondo pilastro per questione di, non so... di onore o non so, così, dicono no io non lo chiederò mai... ecco, queste persone se buttano giù la casetta degli anni cinquanta e paga... non so, 400-500 franchi al mese... perché ce ne sono ancora, non molte ma questi qui buttano fuori ed è fuori mercato, non trova niente... oppure ci sono persone... gli svizzeri rimpatriati, oppure anche persone eh...

**Intervistato/a B:** ...bon dopo dipende a che orario arrivano, perché se arrivano - mettiamo di notte - con un poliziotto, si fa l'accoglienza ma non si può star lì a fargli riempire un foglio, perché dipende le condizioni di come arrivano e quindi quello, magari, meglio la mattina si vede la situazione... dipende da caso a caso e l'orario in cui arriva, ecco...

**Intervistatrice:** quindi l'obiettivo sarebbe poi un accompagnamento per.. per un reinserimento, diciamo no, all'interno della società?

**Intervistato/a B:** Sì sì, si spera di poterlo fare possibilmente in poco tempo, però non in tutti i casi funziona, vediamo l'esperienza di [nome struttura] non sempre in due-tre mesi si arriva a...

**Intervistato/a A:** La media è quella lì, c'è chi dopo quindici giorni è apposto e chi... ecco... poi ci sono anche persone anche badanti ad esempio... succede tante volte che una badante di una persona che muore...

**Intervistato/a B:** ... si trova lì da un giorno all'altro se sono badanti magari senza un contratto vero e proprio

**Intervistato/a A:** ...anche con il contratto, ma se il contratto vede vivere in casa ma se magari gli eredi non aspettavano altro, per buttare fuori e vendere la casa... ecco... quindi sono... una situazione di ospiti molto variegata no... eh...

## 2. Quali sono, secondo lei, le necessità che hanno portato all'apertura di una struttura di questo tipo, qui?

**Intervistato/a A:** Il Presidente fondatore che purtroppo ci ha lasciati il dicembre 2021, quindi purtroppo non vedrà la sua opera... lui è sempre stato sensibile a questi problemi e diciamo la scintilla che ha fatto scattare è quando – per questo che si chiama [nome struttura] – quando una...

**Intervistato/a B:** ...equatoriana che è morta asfissata in un furgone per riscaldarlo in inverno... e lei e il marito sono morti tutte e due nel furgone... anche lì, bon, sono equatoriani che non hanno il permesso di vivere qui, hanno solo il permesso turistico, quindi con il permesso turistico non possono avere un abitazione, tutti i diritti che possono avere altri... e vivono ancora purtroppo in queste situazioni. Loro vivono in spagna generalmente però rientrano quando c'è i mercatini ecc. ... loro rientrano in svizzera e fanno un permesso turistico per tre mesi, dopo magari escono per rientrare di nuovo... è un po' una situazione... non vengono accettati diciamo, di rimanere qui, ecco...

**Intervistato/a A:** ...però appunto, contrariamente, anche io quando [nome di persona] era venuto anni e anni fa a dirmi... senz'altro... pensavo che il senz'altro fosse o queste persone o il barbone... e invece, no ci sono 13 categorie e a [nome di una struttura] il 70-75% sono persone residenti...

**Intervistato/a B:** ...giovani specialmente...

**Intervistato/a A:** ...ecco, il 25% sotto i 25 anni. Giovani in rotta con la famiglia, buttati fuori ecc. ... quindi...

**Intervistato/a B:** ...che magari non hanno un mestiere, una professione e si trovano... ecco... a disagio e non trovano un lavoro. Senza lavoro non possono vivere...

**Intervistato/a A:** ...diciamo che anche con certi lavori non possono vivere, quelli *work in poor* ecc. ... e che c'era un problema e che c'è ancora un problema di questo tipo va riconosciuto direttamente, c'è proprio esplicitamente il consigliere di stato [nome di persona]...

**Intervistato/a B:** ... perché prima per l'altro non esistevano... dipende proprio dalla sensibilità dei politici, ecco.

**Intervistato/a A:** Quattro anni fa per la prima volta hanno stanziato un credito diretto per queste strutture... perché bisogna dire anche una cosa... è quello che, un elemento che cercheremo di portare avanti, magari anche un discorso a lunga scadenza, però, dobbiamo fare... è che queste strutture di prima accoglienza non rientrano nelle strutture dell'aiuto sociale... strutture come handicap ecc. ricevono dei sussidi diretti, non so, per quanto riguarda la gestione ecc. ... noi niente, quindi, quei 90000 mila franchi per creare posti letto in ticino e l'idea esce appunto se guardi il messaggio, hai visto no?

**Intervistatrice:** Sì, sì.

**Intervistato/a A:** C'è scritto che 4 centri, uno a Mendrisio, Lugano, Locarno, Bellinzona... noi trovare i finanziamenti ...bon, abbiamo avuto questi piccoli sussidi... che erano molto bassi rispetto al costo della sistemazione della casa...

### **3. Come descriverebbe, generalmente, le persone che accederanno alla struttura e le loro modalità di accesso?**

**Intervistato/a A:** Ma, eh... dopo dipende cosa intende... perché magari c'è un istituzione che vede che c'è un problema e vede che c'è [nome di una struttura] [nome di una struttura], [nome di una struttura], ... e allora dicono questo qui lo mandiamo lì. Per questo dico, no, caratterizzare un po' i vari servizi... ecco per questo qui meglio mandarlo... oppure perché sta nel mendrisiotto meglio mandarlo a [nome di una struttura], ecco... e quindi diciamo che, penso che la maggior parte saranno persone segnalate da questi istituti, come per esempio...

**Intervistato/a B:** ...l'assistenza sociale appunto non avendo una struttura come [nome di una struttura] al momento li manda in pensioni come [nome di una struttura], però lì è solo vitto e alloggio, non c'è una preoccupazione di trovarli, vedere il motivo per il quale si trovano in quelle situazioni lì... anche per la mancanza di personale.

**Intervistato/a A:** Noi con, c'è, a questi danno... questo è un altro problema che dobbiamo risolvere... a queste pensioni danno... quando c'è vitto e alloggio... vengono dati 80.- al giorno, a noi ne danno 67... c'è qualcuno che li segue, li guarda... c'è qualcuno che è formato, professionista nel settore dell'assistenza e dell'aiuto e ci danno meno...

**Intervistatrice:** Mi diceva, appunto, che sarà un'équipe formata... saranno tutti educatori sociali?

**Intervistato/a A:** Sì sì... noi chiediamo tutti educatori...

**Intervistatrice:** Anche assistenti sociali o solo educatori?

**Intervistato/a A:** Ecco, penso che almeno inizialmente avremo tre persone: due al 100% e una al 50% più o meno, dopo avremo un cuoco – però come aiuto queste persone – e in più avremo vegliatori notturni che anche a loro bisognerà chiedere una certa sensibilità sociale e poi faremo capo a stagisti della [nome scuola] e civilisti...

**Intervistato/a B:** ...programmi dell'AUP, i ragazzi giovani che hanno perso il diritto alla disoccupazione, sono rimasti senza e quindi ecco... dovrebbe funzionare... è più per noi trovare i fondi per pagare queste persone, quello non è ancora scontato.

### **4. Quali potrebbero essere, a suo parere, le principali necessità, bisogni e problematiche individuali che manifestano le persone che accederanno alla struttura?**

**Intervistato/a A:** Ritrovare c'è... prima di tutto risolvere i loro problemi, perché se sono arrivati lì...

**Intervistato/a B:** ...[risata] tra virgolette risolvere...

**Intervistato/a A:** ...come ho detto alla conferenza stampa in maniera un po' meno brutale di quello che si legge nel rapporto lì del primo studio è che se una persona arriva alla nostra struttura vuol dire che... magari per colpa della persona che non ha chiesto aiuto... però questa persona vuol dire che tutte le reti sociali che abbiamo; l'Al, la disoccupazione, ecc. ...queste reti... queste persone hanno trovato un buco e ci sono passate dentro e sono arrivate



alla bassa soglia, appunto. Vuol dire che, io non ho usato il fallimento, però c'è scritto fallimento nel rapporto eh... il fallimento delle nostre reti sociali.

**5. Quali sono i principali modelli teorici a cui fate capo (ad esempio “riduzione del danno”,...) e le metodologie educative che avete intenzione di mettere in atto durante il vostro operato (ad esempio “promozione della QdV”, ...)?**

**Intervistato/a A:** Ecco questo è il lavoro che stiamo facendo adesso con la responsabile, ecco, oggi doveva esserci anche lei, io mi scuso, non mi sono più ricordato, ma doveva esserci ma... dico se mai se hai bisogno di chiamarla, puoi sentirla, parli con lei che sta grazie all'esperienza di [nome di una struttura] mettendo insieme questi valori e questi... perché poi bisognerà definire anche il regolamento interno ecc. come c'è alla [nome di una struttura]... perché è importante... non sarà facile ...

**Intervistato/a B:** ...bisognerà avere una linea di condotta tra virgolette per rispettare dell... anche gli altri ospiti...

**Intervistato/a A:** Ecco più che fare il poliziotto... è per questo che vogliamo degli educatori formati, proprio quello di capire come interagire con questa persona.

**Intervistato/a B:** Perché una persona non formata è difficile... già per un educatore, per una persona che non ha conoscenza é...

**Intervistato/a A:** Ecco si cerca di non fare danno e la prima cosa che deve fare un operatore sociale è di non fare danni, di non nuocere, ecco questa è la filosofia...

**6. Avete intenzione di lavorare o lavorate già a contatto con altri enti presenti sul territorio? Se sì, quali e perché? Se no, perché?**

**Intervistato/a A:** Sì sì guarda... sicuramente, noi dobbiamo diventare come è la [nome di una struttura], con tutte le strutture attorno, un punto di riferimento no... ecco quando uno si fa male, pronto soccorso, uno sa... ecco noi dobbiamo essere un po' un centro per... eh... riconosciuto, autorevole, per quel che riguarda tutte queste persone con difficoltà e senza alloggio. E quindi, per forza di cose, fra le prime cose che ha segnato [nome di persona] è quella di prendere contatti con la polizia, con il Comune, con i Comuni vicini perché succede magari eh... persone che arriveranno magari qualche Comune, si cer... si cerca... cioè si cerca... si avranno contatti con i Comuni; “sentite abbiamo qui due persone vostre, avete una casa sfitta, qualcosa, comunale”... oppure eh... li mettiamo lì e li seguiamo noi. quindi una rete con l'organizzazione socio-psichiatrica Cantonale, con [nome di una struttura], [nome di una struttura],... in maniera che qui sappiamo, in maniera di poter... d'urgenza... la prima accoglienza... è proprio questo il concetto. Perché noi... non sarà un posteggio, non sarà una casa anziani dove uno arriva qui e muore qui, ecco... è un posto dove si ritrova sé stessi, si è aiutati a rientrare nella società, questo è quello che si cerca di fare.

**Intervistato/a B:** Se riusciamo a farlo, se non riusciamo, quanto tempo, quello è sempre un punto interrogativo.

**Intervistato/a A:** ...diventa un centro legato alla città e non un ghetto, questo è importante. Creare questo contatto tra [nome della struttura] e la città, tra [nome della struttura] e gli istituti sociali di cui noi... eh... diciamo così, facciamo capo e viceversa.

**7. Se ne avete, quali saranno i criteri e/o i vincoli d'accesso (legali o istituzionali) ai vostri servizi e come vengono gestiti?**

**Intervistato/a B:** Quello non l'abbiamo ancora stabilito nero su bianco, però in linea di massima l'accoglienza ci vuole... quello di chiarire la situazione si vede... ecco... se questo non trova altre situazioni, altri aiuti in altri ambiti, da parte di altre organizzazioni ecc. quello chiariamo magari il giorno dopo, i giorni successivi, la loro situazione... dopo vediamo dove si può inserire meglio, ecco. Per non essere abbandonati a sé stessi, però aiutarli a trovare la giusta collocazione, ecco.

**Intervistato/a A:** Perché, ecco, come dicevo prima, tra i compiti, c'è un progetto che è quello di avere contatti con la polizia, perché c'è un poliziotto che ha detto che ci vuole perché ogni tanto non sappiamo dove mandare certe persone. Ecco, se è la polizia che ci porta qualcuno, noi siamo tranquilli, perché la polizia si è accertata chi è chi non è ecc. però se arriva qualcuno, noi guardiamo e noi cerchiamo... l'accoglienza gliela diamo poi il giorno dopo si decide... la polizia dice no lei non può stare qui l'accompagnamo al confine o... oppure un ricercato...

**Intervistato/a B:** ...dobbiamo seguire la legge, quello sempre, lo scopo è quello...

## **Intervista 2 – Struttura 2**

### **1. Quali sono le caratteristiche e gli obiettivi della struttura?**

**Intervistato/a A:** Allora, facciamo una descrizione proprio pratica? Nel senso, com'è strutturato?

**Intervistatrice:** Sì, sì.

**Intervistato A:** Allora, noi abbiamo undici camere, 23 posti letto, 7 giorni su 7 24 ore su 24. La struttura può ospitare sia donne che uomini, famiglie, ma prevalentemente solo persone maggiorenni, minori solo se accompagnati. Abbiamo all'interno delle figure educative, nel senso, un équipe composta principalmente da tre persone fisse che siamo io, [nome di persona], [nome di persona], e [nome di persona], eh... che lavora solo un giorno a settimana. Poi abbiamo vari *staigaires*, civilisti che ci aiutano a completare l'organico, dei vegliatori per la sera e...

**Intervistato/a B:** ...personale di cucina...

**Intervistato/a A:** ...e poi personale di cucina. Abbiamo un responsabile della squadre esterne che si occupa di progetti legati all'agricoltura, orticoltura e manutenzione giardini e... c'è, giardinaggio... e poi abbiamo un progetto di seguito esterno che stiamo progettando da un annetto a questa parte. E questo per quanto riguarda proprio il lato pratico. Eh... non so se vuoi aggiungere qualcosa [nome di persona], scusa...

**Intervistato/a B:** Ehm, le persone a tempi stipendiati sono sette tempi pieni per il momento, raggruppando tutti i tempi di lavoro. E quelli sono più di nostro carico e abbiamo una percentuale di persone che seguono programmi UAP, che coagano il lavoro quotidiano, in cucina, per le pulizie generali degli spazi... degli spazi comuni. Eh gli ospiti, pulizie delle stanza è di spettanza degli ospiti, più o meno, diciamo... eh, ecco, più o meno il personale è quello.

**Intervistato/a A:** Abbiamo degli AUP, anche, che fanno delle attività di utilità pubblica che sono circa mediamente fra le otto e le dieci unità, più o meno...

**Intervistato/a B:** Sì, più o meno.

**Intervistato/a A:** E girano un po' tra AUP segnalati dall'assistenza, alcuni seguiti dal...dal SOS, quindi segnalati dall'URAR... e basta, qualche volontario che ogni tanto si affaccia e si avvicina alla struttura... insomma, questo.

**Intervistatrice:** E gli obiettivi della struttura quali sono?

**Intervistato/a A:** Ah certo, gli obiettivi! Noi offriamo prima, e... seconda accoglienza. La prima accoglienza è chiaramente nella fase d'urgenza, quindi un posto letto, tre pasti, servizi doccia... possibilità di cambio biancheria, eh... tutto quello che è prodotti per l'igiene personale, cure mediche d'urgenza... ah! Abbiamo anche un servizio medico che passa ogni tanto a fare delle visite ser... alla *bisoïn* per gli ospiti. Abbiamo una *canceloir* – che ci siamo dimenticati – giusto... eh quindi diamo la prima accoglienza, quindi diamo tutti questi servizi qui e poi facciamo una parte – cosiddetta di seconda accoglienza – che è proprio una parte più di definizione della progettualità degli ospiti. L'obiettivo è chiaramente lavorare su situazione che sono molto al margine, nel tentativo di riuscire a creare poi una rete coi servizi sul territorio che permetta alle persone di riuscire all'uscita... perché questo non è una situazione

permanente ma deve essere – idealmente – una situazione di breve durata – poi anche lì può variare da caso a caso – eh... però di riuscire ad avere dei sost... dei punti di riferimento sul territorio che permettano poi di non, diciamo, ricadere in situazioni di estrema difficoltà. Vuoi aggiungere qualcosa [nome di persona]?

**Intervistato/a B:** No... c'è tutto!

**Intervistatrice:** Ok. Perfetto!

## **2. Quali sono, secondo lei, le necessità che hanno portato all'apertura di una struttura di questo tipo, qui?**

**Intervistato/a A:** Ah, questo [nome di persona] giusto? Lui ha aperto la struttura 15...19 anni fa... lui e l'altra persona che lavora qui, il presidente dell'associazione, con altre persone ma diciamo che han lavorato qui loro tre e io non c'ero.

**Intervistato/a B:** Beh in effetti è nata per tutt... è stata aperta per tutt'altra utenza; nel senso che all'inizio l'associazione si occupava in particolare di *sans-papier* sul territorio e quindi stranieri, residenti, senza permessi da parte dell'associazione e in particolare quando ha aperto, uno folt... una folta comunità di equadoriani che erano sul territorio cantonale senza permessi di soggiorno e vivono in condizioni molto precarie, dormendo in auto, in furgoni, ecc. anche con bambini molto piccoli e quindi la struttura è stata aperta per seguire una parte di queste persone anche dal punto di vista medico, sociale, ecc. e... ehm... una parte di ex richiedenti asilo che hanno ricevuto una risposta negativa ai tempi... all'inizio anni 2000 non c'erano ancora gli accordi di Dublino e quindi una parte di questi richiedenti d'asilo rimanevano sul territorio... spariva un po'. E venivano seguiti da noi insieme a un servizio creato apposta... la [nome del servizio] che seguiva in pratica i casi un po' più... i casi che avevano problemi di salute un po' più gravi. Li ospitavamo anche noi e piano piano, per caso... non per caso... piano piano... non era un progetto dichiarato, non abbiamo chiesto al cantone o alle autorità del Comune di [nome del Comune] di poter aprire questa struttura, l'abbiamo aperta e sono venuti dopo a chiederci licenze di costruzione ecc. e quindi si seguivano queste persone, dopo di che è girata un po' la voce e hanno iniziato a chiamarci, a collocare persone dalla... ragazzi in uscita... dalla clinica... psichiatrica, non più una situazione grave ma che uscendo non avevano più un loro... un loro appartamento, insomma, o un domicilio dove rientrare... vuoi anche per i rapporti magari degradati con la famiglia, separazioni e quant'altro. E lì abbiamo iniziato pian piano ad allargare il servizio anche ai residenti, di cui all'inizio non ci rendevamo bene conto. È stata richiesta nel 2005 un... nel 2005? Sì, più o meno, nel 2004 abbiamo fatto una richiesta di aiuto finanziario al Cantone, che per darlo doveva avere qualche dato, quindi nel 2005 da parte del... una ricerca anche della [nome dell'istituto] sul bisogno effettivo di letti d'urgenza o posti letto d'urgenza del territorio e la ricerca aveva segnalato più o meno un 8-9000 richieste all'anno di alloggi d'emergenza e così piano piano il Consiglio di Stato ha deciso di iniziare a darci qualche soldo attraverso la lotteria [nome della lotteria]. In... abbiamo iniziato perlomeno a coprire gli affitti dell'appartamento... e poi da lì, pian piano è iniziata ad aumentare un po' la presenza... perché all'inizio era solo la presenza volontaria, alcune notti, alcune sere a settimana passavamo a vedere che tutto andava bene e dopo di che, una volta

che c'è stato questo primo aiuto finanziario da parte del cantone diciamo che c'era anche bisogno di avere qualcuno che facesse un po' da *punge-ball* per le autorità... da andare a prendere eventualmente e tirare le orecchie se qualcosa non funzionava e a quel punto la persona che seguiva il progetto era un po' più libera e ha iniziato... ha iniziato così. E poi si è un po' evoluto, un po' tanto, nel senso che nel 2009 circa siamo rimasti dieci anni al [incomprensibile], dal 2004 al 2014, nel 2009 abbiamo preso contatto con il proprietario di questa osteria che aveva intenzione di vendere, abbiamo raccolto fondi per quattro anni per dare un anticipo per l'acquisto, abbiamo acquistato nel 2014, 2015 abbiamo fatto un anno di lavori insieme agli ospiti per mettere a norma la struttura e inizio 2016 abbiamo... quindi siamo qua dal 2016, 7 anni.

### **3. Come descriverebbe, generalmente, le persone che accedono alla struttura e le loro modalità di accesso?**

**Intervistato/a A:** Se vuoi per questo abbiamo il nostro rapporto di attività che possiamo girarti...

**Intervistatrice:** Oh, volentieri!

**Intervistato/a A:** Dov'è proprio specificato tutto quanto... cifre, statistiche, tutto quanto... persone che si ripresentano è molto raro.. è raro, nel senso che abbiamo veramente un tasso di ritorno che non abbiamo mai calcolato ma che è sotto l'1% di persone che tornano. Sono veramente casi particolarissimi che rientrano... [nome di persona] ha i dati, così possiamo girarteli e magari appunto, la maggior parte sono ancora autosegnalazioni se non ricordo male, ma visto che [nome di persona] ce l'ha lì davanti (*il rapporto di attività*) magari lo guardiamo direttamente, così... perché proprio questo risponde alle domande che hai fatto tu, poi chiaro, immagino che per l'intervista hai bisogno di qualcosa che diciamo, quindi qualche commento te lo possiamo fare, se [nome di persona] scorre le voci vediamo di commentarlo insieme. Il 70% sono residenti, quindi persone o che hanno un permesso o che sono svizzere, eh... è uscito tra l'altro un nostro intervento su [nome del giornale] che parlava proprio di questo. Il 68% sono uomini, il 31% sono donne, le fasce d'età anche che sono interessanti... è piuttosto... c'è una distribuzione molto eterogenea, che è un dato che è cambiato rispetto all'inizio... se mi puoi confermare [nome di persona] ... rispetto a quando siamo entrati qui sette anni fa...

**Intervistato/a B:** Sì.

**Intervistato/a A:** ...avevamo una maggioranza delle categorie tra i 36-45-46-55, adesso abbiamo una distribuzione omogenea dai 18 anni ai 55 anni. Con una piccola percentuale sulle persone 56-65 anni, poi gli over 65, perché hanno chiaramente altre questioni, altre coperture, ecc. Il 46%, appunto, sono autosegnalazioni, poi abbiamo i vari servizi sanitari [nomi di servizi], alcuni privati – quindi magari tu conosci una persona e mi chiami e chiami [nome di persona]; “scusate, io ho un ragazzo che sta da me, dorme da me, è qua da un paio di giorni, non so cosa fare” e lo mandi qui, e poi abbiamo anche strutture destinate all'uscita.

#### **4. Quali sono, a suo parere, le principali necessità, bisogni e problematiche individuali che manifestano le persone che accedono alla struttura?**

**Intervistato/a A:** Sicuramente bisogni molto pratici... c'è la necessità di un alloggio, in un primo momento... da lì poi si sviluppa tutto un discorso di necessità... eh... anche queste molto reali, molto puntuali... eh... legate soprattutto all'attivazione dei servizi. Quindi c'è una richiesta, una necessità, un bisogno di avere un sostegno economico per cui si cerca quelle che sono le possibili soluzioni offerte da... dal sistema sociale svizzero. Quindi che può essere l'attivazione delle... della disoccupazione, dell'assistenza o dell'assicurazione invalidità: per chi è in AVS chiede chiaramente l'AVS. Mentre invece... questo per i cittadini che hanno un permesso... mentre, invece, per coloro che arrivano dall'estero è più un indirizzamento o verso altre strutture in Svizzera o un rientro al paese d'origine con... diciamo... con una presa di contatto con quei servizi sul territorio che quelli possono riaccompagnarli e fare un po' il lavoro che viene fatto qua e del quale poi non hanno il diritto per questo... in questa... c'è, perché non hanno un permesso. E... per cui, ehm, la necessità è quella, poi c'è anche una necessità un po' più profonda che è poi quella di riscatto sotto un certo punto di vista, di una ripartenza, anche di un periodo di... diciamo... di... di respiro da una situazione che nel tempo si è andata... diciamo... deteriorando sempre di più. Eh... quindi c'è proprio un bisogno anche di un ascolto e di un... di una comprensione senza giudizio che è necessaria per poter poi ripartire.

#### **5. Quali sono i principali modelli teorici a cui fate capo (ad esempio "riduzione del danno",...) e le metodologie educative principalmente messe in atto durante il vostro operato (ad esempio "promozione della QdV", ...)?**

**Intervistato/a A:** Allora... eh... chiaramente le basi teoriche... noi abbiamo un approccio chiaramente dialogico in un ottica di co-costruzione del progetto educativo. Per cui abbiamo un utente al centro del progetto col suo problema di quel momento e facciamo proprio un accompagnamento, ma non diciamo... eh... quindi, in positivo, nel senso che si impone cosa deve fare alla persona ma lo si accompagna proprio nel percorso che lui sceglie. Quindi una persona sceglie dove andare e in che direzione... in che direzione vuole seguire il suo percorso... questo diciamo in grandi linee. Eh... ci basiamo tanto sulla relazione informale, per cui è stato scelto questo tipo di approccio nella relazione... in qualche modo per cercare di limitare un po' quei modi barriera che tante volte rendono complicato... la relazione fra le persone. Quindi abbiamo un approccio proprio di tipo sistemico, eh... che tiene in considerazione chiaramente il fatto che l'altro... la persona che abbiamo di fronte... arriva col suo sistema di regole e di abitudini e quant'altro e che come tali influenzano siano le sue azioni che le sue reazioni a quelle che possono essere gli impulsi dati dall'operatore. [nome di persona] vuoi dire qualcosa?

**Intervistato/a B:** E soprattutto i racconti... perché ognuno a dipendenza di quello che è il suo obiettivo si immagina questo servizio in un determinato modo e quindi ti racconta quello che pensa che possa essere il racconto migliore per arrivare ai suoi obiettivi che possono essere anche semplicemente avere un posto letto e un pasto assicurato per qualche notte – nel caso

in particolare delle persone di passaggio – e quindi progetti non sono sempre possibili per tutti, ci sono anche persone che passano molto velocemente, quindi... soprattutto per i residenti che magari sappiamo in anticipo che resteranno un minimo di tempo. Per gli altri si cerca quanto meno di informarli sulle possibilità che hanno di muoversi altrove anche... soprattutto quelle persone di passaggio che sono qui a cercare lavoro e che sono finiti in strada perché sono finiti i pochi soldi che avevano ecc. ecc.... spiegargli che, almeno quelli che sono qui a cercare lavoro, che non è così evidente; non è così semplice e che soprattutto se non hanno particolari competenze, formazioni, troveranno cosa? Persone che sono disposte a sfruttarli, lavori in nero... ecc. ecc.... con tutti i rischi annessi e connessi... quindi salute e non solo, anche...

**Intervistato/a A:** Sì, a proposito di questo, io mi ricordo il caso di una persona che arrivava dalla Croazia e... alla quale le era stata data la possibilità di fare un intervento a Berna... al cuore... aveva dei problemi cardiaci. E... questa persona, lui praticamente aveva pochi soldi per viaggiare però doveva fare questo intervento... proprio era partito dalla Croazia con eh... penso con bus, treni, diverse cose e ha viaggiato un po' e si è dovuto fermare qua due notti perché poi doveva andare il martedì doveva essere a Berna, quindi doveva partire, era arrivato di sabato... non aveva soldi per pagarsi un hotel, era domenica e, era un signore anziano e ha fatto qui due notti e poi dopo è andato a Berna a fare la sua operazione, poi non l'abbiamo più sentito, com'è andata... eh... però per esempio lui aveva già un suo progetto che seguiva ed è passato solo così... però non aveva i soldi per un Hotel...

**Intervistatrice:** Sì... e in questo caso le persone danno un... contribuiscono economicamente?

**Intervistato/a A:** In quel caso non gli era stato chiesto nulla, nel senso che solitamente viene chiesto di dare una mano, soprattutto sulle... soprattutto una serie di persone che non pagano, non contribuiscono finanziariamente ma magari danno qualcosa... qualche aiuto... qualche piccolo aiuto. Sono diverse le notti di persone non paganti...

**Intervistato/a B:** Anche perché non potrebbero proprio... se devi pagare vorrebbe dire allontanarli dalla struttura... non staremmo facendo quello per cui siamo chiesti...

## **6. Lavorate a contatto con altri enti presenti sul territorio? Se sì, quali e perché? Se no, perché?**

**Intervistato/a A:** Tutti quelli che sono... praticamente tutti i servizi sul territorio... cioè noi andiamo... lavoriamo da il... i servizi carcerari che ci segnalano persone all'uscita fino a persone dimesse dalla clinica, persone che sono in contatto con i servizi, persone che arrivano da altri servizi, da altri enti, quindi cambiano e veramente con [nomi servizi], con chiunque...

**Intervistato/a B:** *Medici, giuridici, tutta l'amministrazione cantonale... servizi sociali comunali, che spesso ci indirizzano persone, tutto l'immaginabile...*

## **7. Se ne avete, quali sono i criteri e/o i vincoli d'accesso (legali o istituzionali) ai vostri servizi e come vengono gestiti?**

**Intervistato/a A:** Ma i criteri d'accesso sono molto semplici, nel senso che sulla base volontaria la persona deve firmare il regolamento e accettare le regole della struttura e

sostanzialmente viene ammessa. Più con qualche piccola differenza da caso a caso... ad esempio chi prende le terapie farmacologiche... però di base è quello diciamo che non è... e i vincoli legali...

**Intervistato/a B:** I vincoli legali sono solo legati ai minori... in caso di minori vanno allertati i servizi... vanno accolti e vanno allertati i servizi il prima possibile, così come immagino per le persone che non hanno documenti validi o permessi per rimanere sul territorio ma diciamo che li abbiamo sempre ospitati... abbiamo... facciamo un via settimanale delle presenze al Comune...

**Intervistato/a A:** Comune di [nome del Comune], ufficio della migrazione, servizio di rimpatrio della polizia cantonale, polizia cantonale e ufficio assistenza sociale dell'inserimento e URAR e...

**Intervistato/a B:** Sono più i poliziotti che vogliono queste liste che controllano, ogni tanto chiedono se le persone sono ancora qua... però dal momento che sanno, che le persone vengono segnalate che sanno che le persone sono qua, ecco... non si allarmano, nel senso, sono comunque seguite, c'è del personale, non sono... soprattutto se c'è qualche problema con la giustizia o di qualsiasi tipo esso sia, ecc. sono quanto meno tranquilli... abbiamo sempre collaborato, insomma... ci lasciano fare il nostro lavoro senza intervenire in maniera troppo invasiva. Si rendono conto un po' della situazione delle persone che arrivano qua.

**Intervistato/a A:** Sì diciamo che per loro è più una sicurezza averli qui che averli in giro, è meno un problema... saperli qui fa sì che li lascino e in alcuni casi chiedono aggiornamenti ma proprio tranquilli.

**Intervistatrice:** E una domanda che – adesso – mi è sorta... volevo chiedere che cosa fanno le persone durante il giorno?

**Intervistato/a A:** Dipende... le stanze sono sempre a disposizione, quindi possono rimanere anche di giorno in camera... però o fanno attività con il personale, o hanno le loro cose da fare – appuntamenti vari – o se no, a volte, semplicemente rimangono in struttura e se c'è bisogno di dare una mano se no... fanno un po' le loro cose...

**Intervistato/a B:** A volte sì, magari giocano alla PlayStation... però fa parte un po' di una... di una vita normale, sono persone che non conosciamo, che non conoscono noi, quindi c'è bisogno in qualche modo di rassicurarli un po' da qualche parte... non fare un po' i papà e le mamme chiaramente, però dirgli che ci siamo che non ci sono problemi se dopo pranzo vogliono dormicchiare... lo faremmo volentieri anche noi ogni tanto... anche perché il territorio qua non è che offra granché, quindi metterli anche qua alle nove-dieci del mattino per andare bene non si sa dove, soprattutto persone che magari consumano, bevono, ... partono con un gruppo e sappiamo già cosa vanno a fare e probabilmente dove, anche... non avrebbe gran senso... altrove sarebbe più semplice forse attivarli un po'... dirgli uscite, fate quello che dovete fare... qua sarebbe troppo complicato.



### **Intervista 3 – Struttura 3**

#### **1. Quali sono le caratteristiche e gli obiettivi della struttura?**

**Intervistato/a:** La struttura è un centro di prima accoglienza, questo sta a significare in grandissimi linee che la prima... il primo *focus* della persona che arriva a [nome della struttura] o dell'operatore che accoglie chi arriva è l'accoglienza, proprio in senso lato, quindi trovare uno spazio dove la persona entra, viene vista, viene accolta, viene ascoltata e dove all'interno di questa accoglienza può beneficiare... sfruttare la struttura per tutti quelli che sono i bisogni primari – o meglio, alcuni – quindi i bisogni di... attraverso la doccia il bisogno di curare la propria persona, la propria igiene che a sua volta all'interno della società è necessario poi per approcciarsi agli altri, per sentirsi sicuro. Il... banalmente... banalmente no, però il basilare è quello di mangiare, che abbiamo visto che sono tanti... tante persone fanno fatica anche in questo all'interno della società, per un motivo o per un altro. Ehm... e quindi sì, è una struttura di accoglienza che verte ad accogliere gli altri e ad assicurare i bisogni primari. A dipendenza delle situazioni poi delle persone, attraverso comunque poi i professionisti che ci sono, c'è la possibilità poi di andare – se la persona vuole approfondire poi la sua situazione – e poi magari dare una mano un po' più mirata. Questo. Ho risposto?

**Intervistatrice:** Sì, sì. Grazie!

#### **2. Quali sono, secondo lei, le necessità che hanno portato all'aertura di una struttura di questo tipo, qui?**

**Intervistato/a:** In realtà non saprei dirtelo, nel senso che da quello che so questa è una casa che era di proprietà di alderi che poi è stata acquistata da una Fondazione, da una società, che poi ha pensato di ristrutturarla per farci un'opera sociale e non avendo loro all'interno delle figure professionali hanno dato il mandato a [nome della Fondazione] che alla fine è la nostra, perché ha comunque dei profili professionali che sono affini a una struttura del genere. Non... rispetto magari ad altre realtà, ma non per forza ticinesi, magari più in Svizzera, non credo che ci sia – o almeno, non è di mia informazione, poi magari l'hanno pensata qui proprio per un determinato motivo – però non credo che ci sia un motivo geografico per cui è qua, credo che sia proprio per lo spazio... c'era una casa pensata.

#### **3. Come descriverebbe, generalmente, le persone che accedono alla struttura e le loro modalità di accesso?**

**Intervistato/a:** Allora, la base su cui rispondo è che noi all'interno di [nome della struttura] collaboriamo con le persone e conviviamo... cioè viviamo la giornata con le persone in base alla loro volontarietà. Quindi, indipendentemente dal fatto che una persona passa qui per caso o viene indirizzata da un servizio, l'accesso e la frequenza a [nome della struttura] è sempre volontaria, non c'è nessuno che è obbligato... o almeno da parte nostra... poi non si sa quali sono gli accordi fuori, però è la volontarietà, nessuno è obbligato a venire a [nome della struttura] o stare a [nome della struttura]. Gli accessi sono sporadici... o meglio, ogni persona ha un accesso o delle modalità differenti, nel senso che, la cosa che abbiamo riscontrato che magari una persona la prima volta si avvicina a [nome della struttura] perché sa del pasto

d'asporto; abbiamo avuto, ad esempio, persone che sono arrivate a [nome della struttura] perché l'asporto nel periodo del Covid era gratuito... magari hanno fatto anche un anno o due anni a prendere solo l'asporto e poi piano piano hanno accesso... hanno avuto accesso alla struttura, o meglio, riformulo... hanno avuto modo di entrare in struttura, magari prima solo per un caffè o magari prima solo per mangiare, che magari fuori diluvia e non sai dove andare a mangiare, ed ecco che te li ritrovi lì che magari passano quattro volte al giorno magari solo a bere un caffè o a salutare. Quindi, diciamo che le persone accedono a [nome della struttura] in base ai loro bisogni e questi bisogni e queste necessità modulano all'interno del tempo e quindi può essere che la persona che davvero magari arrivava solo per fare la doccia, adesso è a [nome della struttura] perché ha il piacere di stare a [nome della struttura], o meglio, trova in [nome della struttura] un posto dove può sperimentare i suoi bisogni e dove trova una risposta... ecco. Quindi hai magari persone che per tre mesi sono qua mattina, mezzogiorno e sera e poi per un anno non le vedi più e ti chiedi "mah... dove sono finiti?".

#### **4. Quali sono, a suo parere, le principali necessità, bisogni e problematiche individuali che manifestano le persone che accedono alla struttura?**

**Intervistato/a:** Ma... ehm... collegandola al contesto in cui siamo, secondo me in Svizzera ci sono... allora... [nome della struttura] è un centro sociale di prima accoglienza, quindi è un posto pensato per tutti, quindi può essere un posto di ritrovo, così come un posto dove magari le persone hanno delle necessità o delle lacune economiche... possono accedere per appunto pranzo, colazione, cena, la doccia, il bucato, anche proprio per la nostra formulazione che è il contributo o a livello economico, o a livello... che mi dai una mano, no? E quindi, mi viene da dividerla in due, nel senso che, sono persone che o hanno difficoltà e quindi hanno una povertà economica o hanno quella che viene chiamata povertà sociale... nel senso che in Svizzera rispetto alle altre parti del mondo abbiamo una povertà relativa, nel senso che sì, si parla di povertà ma bisogna comunque contestualizzarla in un contesto che è relativamente ricco rispetto ad altre parti del mondo, che ha un sistema sociale che ti dà una mano, dunque, le persone in estrema povertà, per le quali non si può attivare nessun tipo di aiuto magari sono delle persone che hanno degli statuti per stare in Svizzera o sono sul territorio, sono un po' labili, ecco. Quindi magari non hanno accesso a tutti gli aiuti, o magari potrebbero avere accesso agli aiuti ma poi se chiedi un aiuto ti salta il permesso quindi preferisci evitare, no... quindi direi che le persone possono arrivare a [nome della struttura] perché magari non hanno... non sono una fascia di popolazione che hanno una povertà economica, ma più sociale, dunque il bisogno di confrontarsi con altri, conoscere persone, ehm... stare insieme... sia con noi operatori, che oltre ad essere pagati per farlo siamo qui anche per nostra, nostra volontà, nel senso che sì, tu percepisci uno stipendio però se ti basi solo e unicamente sullo stipendio non, non puoi stare in sala, parlare otto ore a turno in maniera... come si dice... spontanea no, perché l'operatore ha sempre una comunicazione sempre veicolata, però ecco, la mia impressione è che oltre ad essere un'équipe di ottimi professionisti, è un'équipe che crede molto nel lavoro e nel progetto di [nome della struttura], quindi siamo anche un po' più agevolati a stare tutto il giorno a parlare del più e del meno con le persone. Quindi, per questo aspetto un po' più sociale, così come persone che hanno davvero, effettivamente, delle

difficoltà economiche, che possono essere le svariate, però si trova davvero una lacuna più o meno importante, quindi decidono che usufruire di [nome della struttura]... gli permette magari di risparmiare qualcosa oppure di accedere a dei servizi che non potrebbero... per i quali non potrebbero accedere fuori, mi immagino, non so, una persona senza tetto arriva a [nome struttura] – per farla spiccia – magari per una doccia, perché fuori non ha... non ha possibilità di fare la doccia e magari non gli interessa per adesso o non gli interesserà mai stare in sala, conoscere altra gente e confrontarsi con gli altri e quindi queste due parti qua: un po' economiche e un po' una parte della socialità.

**5. Quali sono i principali modelli teorici a cui fate capo (ad esempio “riduzione del danno”,...) e le metodologie educative principalmente messe in atto durante il vostro operato (ad esempio “promozione della QdV”, ...)?**

**Intervistato/a:** Allora, ehm... il concetto di [nome della struttura] così come il concetto di bassa soglia nella realtà dei fatti è relativamente nuovo, quindi, allora... [nome struttura] non fa presa a carico e non fa progetti. Ok. La nostra idea è quella di poter favorire un contesto dove la persona può venire a chiedere un supporto e dove esce da [nome struttura] che sa cosa fare, no... non c'è un seguito. La... quello che... che... su cui ci si basa... poi hai scelto proprio la persona sbagliata per fare sta domanda perché io con teorie, guarda, però c'è tanta sistemica; tanta, tanta sistemica e nonostante sia difficile come tema, o meglio, io lo percepisco come difficile, quello che muove tanto la scelta della persona, ovvero, all'interno di [nome della struttura] l'attore principale è sempre l'ospite, sempre la persona che frequenta e dunque lei, con le sue scelte e con i suoi obiettivi e poi ci sono obiettivi che tu puoi, ehm... portare avanti supportato da [nome struttura] e altri no. Ma la... la linea teorica che mi sento di dirti è appunto... si lavora tutto in un'ottica sistemica, in ottica propositiva e si pone il *focus*, come tanti – e mi auspico tutti i posti – dove si lavora con le persone, si pone il *focus* sulla centralità della persona. Se mi viene in mente qualcos'altro poi te lo dico.

**6. Lavorate a contatto con altri enti presenti sul territorio? Se sì, quali e perché? Se no, perché?**

**Intervistato/a:** La... io adesso ti parlo come parte dell'orientamento sociale, un po' quello che porto avanti quando poi parlo con le persone è questo: [nome della struttura] è uno spazio dove o troviamo chi può rispondere... o troviamo una soluzione, o una possibile soluzione alla difficoltà o all'obiettivo che vogliamo raggiungere oppure cerchiamo qualcuno che ci dia una mano a farlo. Questo cosa vuol dire? Che a dipendenza delle situazioni delle persone ci avviciniamo agli enti... noi come ente privato abbiamo quasi, non dico meno potere, ma meno collaborazioni come ente privato o ente nuovo rispetto a un servizio sociale, a un servizio comunale, a un Municipio... o comunque un ente cantonale, no... quindi, a dipendenza della situazione della persona, si collabora con la rete, o meglio, si dà una mano alla persona a collaborare con la rete che è già esistente, quindi può essere che la persona è già seguita da alcuni servizi oppure si aiuta e si favorisce una nuova relazione con le reti, no... dunque, può essere che arriva la persona che non sapeva che aveva diritto a queste co... ad avere diritto

all'accesso ai servizi cantonali e quindi la si fa accedere a dipendenza della propria situazione personale, così come persone che per "x" motivazioni non sanno il sistema, non sanno di essere agganciati e quindi in quel caso il lavoro è andare a riprendere un po' i pezzettini del puzzle e capire chi può fare che cosa insieme alla persona, ma in linea di massima sono... tutti gli enti comunali e anche privati, nel senso che se una persona ha bisogno dell'assistenza si parlerà con l'USSI, rispettivamente si parlerà col servizio sociale e lo sportello del Comune di domicilio... metti che una persona ha bisogno del pagamento di una fattura, magari arrivi a parlare con delle... degli enti privati che si occupano di questo e... eh voilà. La... forse come *focus* principale sono i servizi sociali così come l'assistenza, nel senso che la maggior parte... assistenza e ogni tanto anche il penitenziario, o meglio, l'URAR e quindi insieme al servizio sociale o all'USSI sono quelli che ti fanno maggiori richieste di ammissione al notturno e fanno un po' da polo, perché effettivamente il servizio sociale è poi l'organo competente del... fa un po' da antenna, quindi è quello sollecitato la maggior parte delle volte quando ci sono delle difficoltà dei cittadini, come prima risposta, quindi può essere che ci contattino un po' più spesso.

**Intervistatrice:** Quindi sotto forma di richiesta? Non è che poi ci deve essere una collaborazione con l'ente?

**Intervistato/a:** No la collaborazione sta nelle procedure, per esempio noi abbiamo una collaborazione col servizio sociale di [nome della città] perché siamo entrambi nello stesso comune e quindi loro come antenna e noi come possibili risposte alle richieste delle persone si è stabilito che si fanno magari degli incontri un po' più regolari e quindi c'è una collaborazione ma intesa come due enti che si conoscono e capiscono, che si possono dare una mano e quindi che poi andando avanti la collaborazione è sempre in due ottiche: loro che magari hanno bisogno di [nome della struttura] per accogliere una persona che non ha un'abitazione e noi nel frattempo, quando la persona arriva qua, come far sì che la persona possa accedere ai loro servizi e cosa possiamo fare insieme, no? È sempre un'ottica di costruzione del... della strada della persona. Però non è che se il servizio sociale ci chiama o il comune ci chiama, o la clinica ci chiama, noi per "x" accordi dobbiamo dirgli di sì... assolutamente no, anche perché come struttura privata, detto brutalmente, non siamo tenuti a farlo, ecco.

**Intervistatrice:** E poi, mi è sorta una domanda, così, mentre parlavi, hai detto che a volte le persone non conoscono proprio i loro diritti... volevo chiederti se secondo te ci sono dei modi per promuovere un po' di più la conoscenza dei diritti delle persone?

**Intervistato/a:** Ma, ehm... secondo me tanta, banalmente, tanta informazione, nel senso che quello che io ho riscontrato in questi tre anni è proprio che le persone si muovono per il sentito dire, no? Quindi quando le cose vanno bene "eh al mio amico è andata bene, quindi provo a fare così", quando le cose vanno male "non chiedo niente perché a lui è andata in questa maniera", no... e quindi è sempre un po' a rischio la persona perché non sa come muoversi o nel caso si muove sulla base di altri... su esperienze di altri. Secondo me può essere interessante trovare uno spazio di informazione generica, no... cioè, io me la immagino un po' come il "mercato del servizio sociale", no... "del mondo della socialità ticinese", dove la persona va e attinge alle informazioni che più gli interessano senza troppe aspettative e

soprattutto senza nessuno obbligo. La cosa, che secondo me è... potrebbe essere sia interessante che un po' complicata è come fare per far sì che le persone si interessino a questo tema senza che ne hanno necessità... no... io credo che a saperle prima queste cose arrivi... sei meno a rischio di arrivare a una situazione critica, perché sei già a conoscenza di quelli che sono i tuoi diritti, i tuoi doveri anche, no... e quindi sarebbe, secondo me, la formula perfetta sarebbe trovare il modo per far passare questi messaggi e renderli allettanti anche alle persone che non ne hanno bisogno perché non sai mai domani che bisogni c'hai... no... un po' questo. Ho risposto?

**Intervistatrice:** Sì, grazie!

### **7. Se ne avete, quali sono i criteri e/o i vincoli d'accesso (legali o istituzionali) ai vostri servizi e come vengono gestiti?**

**Intervistato/a:** Allora, dividiamoli in due: c'è la parte del diurno e la parte del notturno. La parte del diurno è aperta a tutti... la cosa che noi chiediamo è che ci sia la maggiore età e se c'è la presenza di minori quest'ultimi devono essere accompagnati comunque da un rappresentante legale perché è una struttura per adulti. Quindi la parte del diurno è pensata per tutti, non ci sono dei limiti d'accesso, appunto, se non avere diciotto anni o più e sono accessibili a chiunque ne abbia bisogno indipendentemente dalle motivazioni che spingono la persona ad aver bisogno del servizio. La parte del notturno, invece, è un po' più delicata... nel senso che noi, se nella parte del diurno vige un anonimato... nel senso che se una persona arriva a [nome della struttura] e si fa chiamare Christofer ma sulla carta d'identità si chiama Giovanni, noi continueremo a chiamarlo come lui gradisce perché non chiediamo documenti e quindi la persona... mi piace sempre pensare che può presentarsi a [nome della struttura] con la storia che più sente sua e non è per forza quella che gli hanno affibbiato o che gli ha affidato la società. La parte del notturno è un po' più cr... critica no, però diciamo che è un po' più... eh... rigida, nel senso che vigiamo sotto le leggi che ci sono sia a livello cantonale che federale e quindi [nome della struttura] nasce come una struttura che risponde alle esigenze dei residenti, okay? Quindi deve avere un permesso o comunque una cittadinanza. Detto questo, proprio come centro di prima accoglienza... centro sociale di prima accoglienza... noi non è che favoriamo, ma siamo pronti anche a della... a un'accoglienza in altri termini, anche a persone che magari non hanno uno statuto per stare qui e quindi che si dà quel paio di giorni per far sì che magari la persona possa riposarsi un attimo, possa dormire un attimo in un contesto sicuro e poi continuare col suo percorso, no... quindi dipende tanto dalle situazioni. Un'altra cosa sulla quale noi puntiamo è sicuramente la parte più importante, è la collaborazione, è il saper stare all'interno di [nome della struttura] ancora prima di statuti, permessi, cittadinanza... per noi è fondamentale che la persona riesca a stare all'interno di quello che noi proponiamo, quindi le nostre disposizioni, rispettare il contesto, rispettare i collaboratori di [nome della struttura] così come gli altri ospiti e convivere all'interno di questo spazio qua. Una volta che ci sono le basi poi si può capire che tipo di aiuto [nome della struttura] può darti.

**Intervistatrice:** Ma il fattore della residenza è una prerogativa di questa struttura, una scelta o tutte le strutture di prima accoglienza hanno questo vincolo?

**Intervistato/a:** Io non credo che sia una scelta per forza della struttura, credo che sia un po' così per tutte, almeno in Ticino, poi in Ticino siamo in due ma io posso parlare solo per [nome della struttura] perché l'altra l'ho sentita nominare, ma non è che la conosco, non ci ho mai lavorato. Sicuramente é... la prevalenza, cioè si pensa che sono persone residenti perché a livello proprio di legis.... a livello legislativo e a livello di legge una persona senza uno statuto non dovrebbe stare qua, okay, è questo. Però è anche vero che come si è visto a [nome della struttura], la real... ci sono delle realtà che sono un po' sottobosco, no... che quindi poi probabilmente si avvicinano a [nome della struttura] anche per il fatto che non riescono a trovare le risposte nei servizi ma perché non possono accedere ai servizi. Se una persona è qui illegalmente, raramente si affiderà a un servizio che potrebbe mettere a rischio la sua permanenza qui. Quello dipende tanto dagli obiettivi, no, che una persona ha e che si pone. E all'interno di [nome della struttura] a meno che non sia nel notturno che lì gli obiettivi è bene che vengano palesati o che noi insieme alla persona aiutiamo a identificarli, può venire qui e non palesare i suoi obiettivi, sfruttare quello che propone la struttura e basta.

**Intervistatrice:** Secondo te c'è una differenza tra strutture private e pubbliche in questo senso?

**Intervistato/a:** Sì, secondo me sì. Nel senso che giustamente una struttura pubblica risponde a dei fondi che sono statali o cantonali, che vengono presi dai contribuenti e dunque i vincoli sono maggiori, ma perché giustamente ci sono dei soldi che sono pensati e stabiliti – e questo non vuole essere un discorso politico, assolutamente – però pensati per il favorire chi può stare qui, ma perché è giusto, per le persone che non possono stare qui c'è il centro di residenti di [nome della città] oppure per come è pensata... però rischia di diventare un discorso davvero ampio... però per come è pensata la regolamentazione dei permessi delle persone che sono in transito o che sono alla ricerca di una stabilità fuori dalla città di origine ci sono altri... altri tipi di aiuti no? Però non per forza quelli sono quelli che la persona necessita, no... quindi sono stati fatti per dare una mano a loro, però non sempre le persone si trovano all'interno di quello che propone il mondo alla fine, o che propone l'Europa, no... e quindi ci sta che alla fine un servizio cantonale o comunale si occupa del cittadino o reindirizzi la persona l'organo più competente, mentre un privato, non rimanendo, sottostando alle leggi vigenti, non è che si mette a fare zorro e fare quelli che gli pare, no, però hai meno vincoli di questo tipo, no... c'è ci sono servizi che o sei di quel Comune lì o non hai un aiuto da parte del servizio, no... se non sei in AI non avrai accesso a quel servizio lì. Se sei in AI hai accesso a quell'altro servizio e poi ci sono le persone che magari hanno più difficoltà, tante quante le risorse, però hanno delle difficoltà alle quali non possono chiedere un sostegno, del... delle quali non possono essere sostenute perché non hai un permesso e la maggior parte delle volte i servizi cantonali giustamente si occupano di persone che stanno nella legalità, non possono andare a favorire l'illegalità. Quindi diciamo che [nome della struttura] insieme alle persone si occupa delle situazioni delle quali non si occupa nessuno, no, un po' quella realtà che c'è, non c'è... non si capisce bene... un po' questo, ed è il privato che favorisce perché tu come privato – sempre rispettando le leggi e non andando in contrapposizione con quello che è il Cantone e la Confederazione – hai più margine... non di favorire l'illegalità ma di dire “ok, questa è la tua situazione, questo è quello che possiamo offrirti, questo è quello che il Cantone ti può offrire”

e dunque, sai, magari, dare una mano anche a tamponare un po' la situazione e dire "okay, fatti una notte qua, fatti una doccia, mangia un pasto caldo, domani fai colazione e poi riparti".

## **Intervista 4 – Utente 1**

### **1. Come descriveresti la struttura e che obiettivi – secondo te – ha?**

**Intervistato/a:** Allora, la struttura secondo me, diciamo, è formata abbastanza bene, quasi completo si può dire, perché offre diversi servizi e nel mio caso mi è servito abbastanza per il fatto che comunque... avevo fatto, appunto, una scelta di... in se, dopo, dal nulla. Quindi venendo qua ho visto che comunque mi hanno offerto dei servizi che comunque mi sono stati molto utili... senza i quali la ricerca del lavoro – che era il mio obiettivo – non avrei potuto portarla avanti, perché se uno, diciamo, non si presenta bene per un lav... un colloquio di lavoro, il datore di lavoro penso che valuta comunque la persona che ha di fronte. Quindi mi è servito sia per prendermi cura di me stesso, perché è molto importante e poi anche per il fatto di mangiare, perché poi comunque offre il servizio di poter mangiare... poi si può fare la mansione... è una buona cosa anche questa. È servito abbastanza, a tante cose. Poi anche stando qua, comunque, mi hanno chiesto se stavo bene o non stavo bene...quindi, anche questo, diciamo, questo lato è molto positivo, perché ogni persona viene... diciamo... valorizzata anche... che è giusto.

**Intervistatrice:** Quindi secondo te che obiettivi può avere?

**Intervistato/a:** Di rimettere alla pari le persone che hanno bisogno di... in circostanze in cui... vabbé, varie circostanze si può dire in cui gli è capitato di ritrovarsi in difficoltà, di rimetterli in carreggiata più che altro. Anche quel... quel lato lì. Poi ovviamente c'è... ci sono alcune persone che hanno un tenore di vita che non riescono a sostenere le spese e altre cose ho notato... quindi anche quel livello... sono utili perché potendo venire qua a mangiare un po' in situazioni di difficoltà, perché se uno mangia fuori, spende molti più soldi che mangiare qua o facendo magari anche qualche mansione... queste cose qua. Quindi dip... dipende, perché sono, appunto, dei casi a casi. È quello il fatto. Perché sono molto vari e molto vasti... ogni caso.

**Intervistatrice:** Okay. Hai altro da aggiungere...?

**Intervistato/a:** Hm... per questo magari anche no.

**Intervistatrice:** Okay, perfetto!

### **2. Secondo te, perché una struttura come questa è stata aperta proprio in questa zona?**

**Intervistato/a:** In questa zona... allora... ma più che altro ti posso dire quello che ho sentito in base a quello, no... che si trova, secondo me in Ticino e che in Ticino ci sono comunque più persone che sono italiane e questa zona qua... il Ticino... è... è meno valorizzato rispetto al resto della Svizzera mi sembra. Da quello che ho sentito, più che altro, dalle persone che mi hanno parlato. Allora in questa zona qui potrebbe essere più utile che altre. E allora penso che sia una delle cose che possa avere... diciamo... mandato avanti il concetto di aprire qua piuttosto che in altre parti e in altre sedi. Perché per esempio c'è anche a [nome di una città] mi hanno detto una sede che è appunto di questa Fondazione... e... vabbé io non ci sono mai



stato però mi hanno detto che anche lì, sempre in Ticino... allora penso che sia possibile che sia questo il caso.

### **3. Come descriveresti, in generale, le persone che frequentano questa struttura?**

**Intervistato/a:** Allora, persone che sono anche momentaneamente in difficoltà più che altro... perché vedo persone che sono venute qua magari poche volte e poi magari non le ho più viste. Io, appunto, sono quasi due mesi... due mesi e mezzo che sono qua e allora vedendo diversi tipi di persone che passavano... e allora ho notato quelli che frequentano più spesso e quelli che frequentano meno spesso, no... e dipende dalle situazioni, appunto. Perché arrivano utenti che hanno bisogno tipo per un attimo di fare qualche cosa perché si sono trovati in un momento difficile e poi per fortuna se la cavano e migliorano le cose. Poi invece ci sono altri che hanno un ritmo di vita, purtroppo, che non gli permette di stare meglio in quel momento e frequentano più spesso e mandano avanti queste cose qua. Quindi dipende proprio da persona a persona.

**Intervistatrice:** Quali sono le necessità, secondo te, che spingono le persone a venire qua?

**Intervistato/a:** In generale, la mia, ti posso dire "punto di partenza" più che altro, perché ho fatto la scelta di lasciare ogni cosa... allora lasciando ogni cosa, non potendo trovare lavoro subito facilmente, mi è servito, come ti dicevo, appunto, per delle cose basi che per fortuna qua potevo fare e grazie a quello, stando bene io ho potuto fare cose migliori per me. Però per altre persone non saprei, perché dipende, appunto, da caso a caso.

### **4. Che cosa ti aspetti che ti possa dare una struttura come questa?**

**Intervistato/a:** Alla fine a me quello che ha dato già. Mi aspettavo già prima... perché poi io venendo qua ho capito poi che, giustamente, le persone che sono svizzere, loro hanno più diritti in Svizzera, che sarebbe più corretto anche... però magari anche... un'aggiunta in più a qualche cosa si potrebbe fare secondo me. Magari ampliarla... ampliare un po' di cose, però queste sono scelte che fanno appunto le strutture, giustamente. E questo penso.

**Intervistatrice:** Ti va di dirmi che cosa secondo te potrebbe essere ampliato?

**Intervistato/a:** Integrato anche... ma tipo, come ti dicevo io ho lavorato nell'ultima struttura no... quello dei profughi ucraini che c'erano più attività ricreative no... che appunto, io quello che facevo era organizzare, ad esempio... quello siccome era per famiglie no... allora c'erano bambini con le madri dei bambini e io organizzavo, appunto, tipo attività ricreative per i bambini, per i ragazzi... tipo attività sportive: il calcio, il nuoto, il badminton o anche artist... a livello artistico. Però diciamo varie attività, perché poi arrivavano, appunto, alcuni volontari che gestivano diversi tipi di attività che facevano tipo... come ad esempio avete fatto anche qua con le varie cose... come il mercatino all'interno della struttura, che era la stessa cosa che abbiamo fatto anche lì. Però attività ricreative magari, potrebbe essere un'aggiunta che si potrebbe fare. Un bell'esempio è anche l'orto, no, che fanno l'orto e magari andar lì a dare una mano. Perché era anche un progetto che era, diciamo, intenzionato... che avevamo l'intenzione di fare... l'orto no... in quella struttura per profughi ucraini, solo che poi purtroppo

non si è fatto niente perché comunque gli utenti non... avevano altre cose da fare e allora non si è potuto fare. Però un po' di attività magari.

**Intervistatrice:** E trovi che queste attività possano fare bene a che cosa? Allo stare insieme in questo posto o...?

**Intervistato/a:** Anche. Sia a stare insieme perché tante persone che magari che vengono qua è per la compagnia tante volte, soltanto no... per poter parlare con qualcuno, ho notato. Quindi anche a quel livello sai, di stare in compagnia con le persone, perché hanno bisogno di qualcuno che li ascolti. Tante volte anche quello è possibile. Anche per queste situazioni qua io credo.

##### **5. Come vivi le relazioni dentro alla struttura? Che cosa ti fa stare bene e che cosa, invece, ti potrebbe far sentire meglio?**

**Intervistato/a:** Beh, con gli operatori diciamo è andato sempre bene, per fortuna... beh, ci sono stati solo due volte dei casi dove non... dove un operatore ha avuto magari una cosa che è stato un malinteso, si può dire, perché siamo comunque tutti esseri umani, possiamo parlare, però poi tutto chiarito. A livello, invece, con gli utenti... è molto vasto il discorso perché, appunto, si presentano diverse generi di persone, con diverse difficoltà magari che hanno vissuto certe cose, però, appunto, all'inizio non capivo che era quel genere di situazioni che mi trovato... però pian piano, poi ovviamente parlando, vedendo un po' di cose, ho capito che, c'è, da persona a persona cambia tutto proprio. E c'erano più persone, appunto che io pensavo che magari erano tra virgolette diciamo sane e invece avevano qualche problema, diciamo che si è rivelato con il tempo... allora lì, magari ho cercato di non comportarmi in una maniera che poteva creargli problemi a questi e anche a me più che altro, però ho notato, diciamo, che purtroppo una persona ne approfittava anche. Per dirti, persone che sono qua... quella è una cosa abbastanza brutta, perché già una persona è in difficoltà e viene qua... approfittare di quel genere di situazione è molto spiacevole... che io, appunto, caratterialmente non riesco a sopportare. Che è molto scorretto. Però, purtroppo il mondo è bello perché è vario, dicono, quindi ci sono tutti i tipi di persone...

**Intervistatrice:** E che cosa potrebbe farti sentire meglio nelle relazioni all'interno della struttura?

**Intervistato/a:** Ti dico, mi sono trovato bene, personalmente, perché non ho tutte... poi può essere che non ho tutte queste pretese, però mi sono sempre trovato bene, ho passato bene il tempo, quindi, per me è andata bene così... per me.

##### **6. Quali sono i motivi che ti spingono a venire in questa struttura anziché in altre?**

**Intervistato/a:** Allora, qua perché mi sono trovato bene... perché alla fine io, per come sono, mi piace comunque comportarmi bene e anche dalla contro parte che si comporti bene. C'è, deve essere reciproca sempre la cosa, giustamente. E qua io mi sono sempre comportato bene e anche le persone che ho avuto di fronte, c'è, si sono sempre comportate bene quindi mi sono trovato bene... in base a queste situazioni qui. Quindi, venendo qua facevo le mie cose, la situazione è stata che volevo partir da zero che è abbastanza complicato... però, un

trampolino di lancio si può dire... che mi è servito molto e quindi ho scelto di venire qua e di stare qua...

**Intervistatrice:** Posso chiederti che cos'è che ti fa sentire bene?

**Intervistato/a:** Allora, come ti dicevo prima, che comunque tutti quelli che ci lavorano chiedono a tutti quanti se stanno bene o non stanno bene... si prendono cura delle persone che ci stanno qua... che dovrebbe essere quello, appunto, l'obiettivo principale di ogni struttura di questo genere penso.

## **7. Secondo te, una struttura come questa, ha dei limiti? Se sì, quali? Se no, perché?**

**Intervistato/a:** Per limiti che cosa si intende?

**Intervistatrice:** Che possono essere proprio di... di regole della struttura o magari limiti legislativi o limiti di qualsiasi tipo. Per limite intendo qualcosa che metta una barriera, che faccia sì che la persona non possa essere aiutata in quel momento.

**Intervistato/a:** Mah, allora, limiti, non saprei. Non saprei come risponderti a questa domanda, perché alla fine siccome i casi sono diversi, allora c'è il limite a un caso e il limite a un altro. Perché c'è magari... se la struttura offre dei servizi o qualcosa a qualcuno, no... e c'è qualcuno che magari ne abusa, quindi mette in difficoltà la struttura stessa e quindi penso che sia giusto anche quello... che ci siano dei limiti a certe cose. Perché se no, diciamo, diventerebbe una cosa che farebbe male. La struttura se viene chiusa, le persone che vengono a frequentare questa struttura ci rimetterebbero, quindi io penso che sia giusto così... poi ovviamente si mettono i limiti in base a quello che si deve... i paletti vengono spostati in base alle esigenze anche... è quello.

## **Intervista 5 – Utente 2**

### **1. Come descriveresti la struttura e che obiettivi – secondo te – ha?**

**Intervistato/a:** Questa struttura è una struttura ben organizzata... menomale che c'è... così che possa avere un punto di ritrovo con altre persone, scambiare idee, parlare con qualcuno, fare anche amicizia se possibile... quando è possibile. Eh poi si può anche trovare qualcosa di buono già cucinato, ti leva tutti i problemi dei rifornimenti, del frigorifero, della cucina... poi lava i piatti, pulisci i piatti... io col braccio rotto da due mesi meno male che posso venire qua... se no che facevo? Obiettivo secondo me qui è dare un aiuto alle persone che hanno bisogno, così si sentono meno esclusi, diciamo... meno, meno strapazzati e in un contesto amichevole e si sentono di trovare un punto di ritrovo... poi bisogna stare attenti agli incontri che danno uno sano qui... uno sano qui è difficile da trovare, sicché bisogna fare un po' di selezione... capito?

### **2. Mi puoi dire, secondo te, perché una struttura come questa è stata aperta proprio in questa zona?**

**Intervistato/a:** Mah, secondo me hanno fatto un calcolo demografico degli abitanti, dei casi, papabili, possibili che potevano usufruire di questa cosa... poi ho visitato anche altre città nella Svizzera interna, al nord... in tutte le città c'è e bene che ci sia, se no tutti questi che veniamo qui eravamo tutti quanti per la strada a combinare chi sa che cosa. Sicché almeno siamo qui, per bene, se uno non c'ha proprio quella mania di stare nello sporco buttato in terra... uno sta bene pulito in un ambiente pulito, nuovo, tutto per bene... è una cosa giusta. Perché no?

**Intervistatrice:** E secondo te, perché è stata aperta proprio qui?

**Intervistato/a:** Mah, non lo so, si vede che in questo angolo di lago con tanti paesi che c'è in giro su e giù, meglio a [nome di città] che a [nome di paese], ci sono più abitanti, più comodo. Era meglio se invece di farla in cima alla salita la facevano a livello del lago, così io quando vengo non trovavo... però, perfettissimamente richiedere non si può.

### **3. Come descriveresti, in generale, le persone che frequentano questa struttura?**

**Intervistato/a:** Eh... siamo tutti gente che... parlo degli utenti... siamo tutti gente che ha dei problemi, chi ce l'ha in un modo, chi ce l'hanno un altro, chi ce l'hanno un altro... io ce l'ho in tutti i modi sicché c'ho tutta la categoria, tutta la gamma... sicché mi trovo bene per quello con tutti. Che ti devo dire, cerco di convivere... siamo tutte persone con problemi, veniamo qua... mal comune, mezzo gaudio... per fare una sintesi. Eh, così... cerchiamo... io cerco sempre di scherzare perché scherzando... faccio... faccio... eh... aspetta non so... so che faccio ma non mi viene la parola... faccio... faccio... tengo a bada... tengo a bada la tristezza col delirio e così dico sette-otto scemenze e non penso a quelle serie se no mi metto a piangere subito... e così, andiamo avanti, giorno per giorno, ecc. ecc. ...

#### **4. Che cosa ti aspetti che ti possa dare una struttura come questa?**

**Intervistato/a:** Mah... io... già mi dà abbastanza così, che voglio di più? C'è... che posso volere? Se magari ci fossero anche delle attività organizzate da fare... ma però anche no, perché che fanno attività ci sono qui a [nome di paese] altre strutture che fanno queste attività però non ci vado mai che tanto non ci... sicché questa fa questo qui e va bene così. Che... troppa... troppa... troppe varianti, capito? Quindi qui posso incontrare la persona giusta magari un giorno. Chi lo sa.

#### **5. Come vivi le relazioni dentro alla struttura? Che cosa ti fa stare bene e che cosa, invece, ti potrebbe far sentire meglio?**

**Intervistato/a:** Mah, senti... con gli operatori fanno gli operatori; a volte gli operatori magari si lasciano andare un po' al pignolismo giustificato dall'eccesso di zelo della sublimazione dell'esercizio del potere... però come loro hanno pazienza con me, io ho pazienza con loro e via... andiamo avanti... capito? Con gli altri ospiti se c'è gente un po' di tutti i tipi... raschiando il fondo del barile cerco di scherzare con tutti poi c'ho... ci sono quelli che su certi argomenti non la pensano come me, cerco alle volte di convincerli, di spiegargli, di renderli capaci di comprendere com'è la situazione, poi se non capiscono lascio stare, che me frega... però è bello anche lo scambio di idee, la discussione, se vai in un posto che siamo tutti d'accordo di che discutiamo? Sempre mi piace discutere sempre in modo educato, nel senso, si può anche scherzare dire anche la parolaccia però mai andare sull'offensivo, sul personale, così... sicché, vedi che per ora non ho... non ho ancora litigato neanche con nessuno... aspetto che mi guarisce il braccio. [Risate]

#### **6. Quali sono i motivi che ti spingono a venire in questa struttura anziché in altre?**

**Intervistato/a:** Mah, prima cosa perché c'è solo questa e quindi... sicché non ce l'ho neanche possibilità di confronto. Però io, a [nome della città] andavo, ce n'erano per esempio quattro di strutture così, poi per andare a simpatia a un posto vai sempre lì o perché rimane più comodo da dove abiti, o perché la cucina funziona in un certo modo anziché in un altro, oppure perché certi tipi di persone vanno lì certi altri persone vanno di là, allora uno si trova più meglio dove si trova meglio... però poi non avendo alternativa...

**Intervistatrice:** Okay... quindi è un fattore di comodità per te?

**Intervistato/a:** Eh sì, per me, ti ho detto c'avevo... due mesi che c'ho il braccio con la frattura ancora con la frattura, che mi metto a fare a casa? Io adesso senza gesso ma dovrei essere col gesso... che avessi il gesso come farei a lavare i piatti quando hai il gesso, capito? Eh così mi trovo bene perché poi non c'è problemi di guardare in frigo che c'è, quello che scade quello che non scade... c'è meno spreco, che qui viene amministrato tutto dalla cucina e la cucina è anche bello che funziona con queste donazioni che fanno i negozi che se no anche quella era roba che andrebbe buttata al macero... sicché e... viene sfruttata finché è fresca e bravi i cuochi che la preparano tutta... è anche una cosa... recycling!

**Intervistatrice:** Quindi, ti trovi bene?

**Intervistato/a:** Sì, sì... diciamo di sì... tutte le persone non sono uguali... con chi un po' meglio e con chi un po' peggio... però, insomma, dato che trovo un aiuto non voglio mica sputare nel piatto dove mangio... nel senso che se mi aiutano, "grazie" e basta... che devo fare, polemiche...

### **7. Secondo te, una struttura come questa, ha dei limiti? Se sì, quali? Se no, perché?**

**Intervistato/a:** Diciamo la verità... io in tanti anni che sono in Svizzera ho imparato che le regole sono un po' antipatiche... però dopo funzionano le cose... fanno funzionare le cose e visto che funziona è bene che ci siano però magari in... non proprio... non proprio essere così puntigliosi su delle cose stupide, così che parte la superbia con la sublimazione dell'esercizio del potere... e poi dopo sì... diciamo se... che se uno vuole si può anche equilibrare, perché poi io penso sempre che se c'ho pazienza io, c'hanno anche tanta pazienza con me... e sicché ci compensiamo, capito? Poi i limiti... i limiti... che ti posso dire? Come se fossi io qui come potrei sviluppare di più... la cosa... eh non lo so come la potrei sviluppare più di così, perché poi per sviluppare ci vogliono anche i metri quadri, lo spazio e aumenta gente e qui quando è pieno basta così... ce ne metti di più diviene un casino, sicché che per quelli che viene è giusta. E poi non lo so che ti posso dire... bisognerebbe magari trovare anche modo per quelli che cercano lavoro che poi dopo il sistema economico svizzero com'è giustamente basato tutto sul mondo del lavoro di poter avere magari... di fare dei corsi che ti possano qualificare nel mondo del lavoro... ma non dei falsi corsi come facevano fare a me nella Svizzera interna che quando ti dicano che vai a fare formazione poi arrivi e formazione non risulta perché per motivi fiscali hanno fatto mettere le cose in un certo modo o in un altro che gli torna bene quando devono prendere soldi dal Cantone, però quando io devo dire che ho fatto formazione, perché ho fatto formazione, non risulta... così, praticamente, quando devono avere loro qualcosa funziona, quando devo avere qualcosa io per quello in realtà che ho fatto, non ottengo niente. È per questo che ora c'ho tutti questi problemi... fogli da sbrigare... perché... capito... eh sicché tante volte eh... ci vuole un po' anche... un po' anche... una visione nel futuro, perché... perché forse questo essendo gestito da un frate forse questo è meglio perché lui non ce l'ha questa... questa cosa qui... come ce la possono avere altre organizzazioni. Perché, come ho detto prima, mi sono già trovato diverse volte che vai a fare un corso di formazione che poi ti deve servire per imparare... il lavoro non lo impari. Ti tengono lì a galleggiare e intanto prendono soldi dal Cantone... ti danno qualcosa di simbolico e ti fanno perdere tempo e poi non ti vale neanche per i diritti acquisiti di giornate lavorate per arrivare a un anno per poter ottenere la disoccupazione che poi ti darebbe diritto ai veri corsi di specializzazione. Sicché, praticamente, uno gira in torno e non trova mai la porta dove entrare e gira in torno, gira in torno, gira in torno... ti gira la testa. Sarebbe bello se sviluppassero una cosa così, senza secondi fini... senza... senza possibilità di dover andare a fare dei intrallazzi illegali contrattuali in modo che prendi soldi dal Cantone però io non mi risulta... c'è, se lo fo' lo fo' se non lo fo' non lo fo'... se lo fo' mi deve risultare. Eh. Io per esempio prima andavo a

portare da mangiare ai bambini al *Kindergarden* e ho detto “guarda, io ho fatto il trasportatore ho fatto anche trasporti per conto mio e ‘sto lavoro lo so fare, poi, in tutte le città il mangiare ai bambini al *Kindergarden* c’avete l’appalto queste strutture qui, che possibilità di lavoro ho... fatemi fare qualcos’altro”... e non me lo facevano fare, non me lo facevano fare... e sono andato. C’è, ci vorrebbe una cosa concretamente che funziona... eh... se no... capito? Se no, non è che un’utente usufruisce per avere dei vantaggi... no, è la struttura che usufruisce dell’utente per prendere soldi... eh... però sti soldi quando li spendono che partano dallo Stato vorrebbero dei risultati, no? Invece i risultati non arrivano, perché dopo non c’è... manca... s... non c’è connessione con la realtà... capito?

**Intervistatrice:** Quindi, da quello che ho capito, diresti che i limiti riguardano più il sistema?

**Intervistato/a:** Il sistema no... i limiti... diciamo che il sistema può essere pensato giusto, poi sai come funziona... fatta la legge, trovato l’inganno...sicché... se qua volessero, visto che funziona tutto bene così per mangiare, per stare, volessero fare dei corsi di specializzazione per veramente aiutare le persone a trovare lavoro, bisogna fare in modo che queste giornate di formazione valgano come formazione che ha... ha... ha riferimento alla cassa disoccupazione e valgano come giornate lavorate. Perché, poi dopo, i soldi da versare per i contributi o per che uno li paga volontari o che li paga il Cantone o che, insomma, come può esser... sono pochi soldi, sono pochi soldi... a me adesso mi stanno massacrando, mi manca quattro franchi e cinquanta di contributi per ottenere la disoccupazione. E per colpa di queste strutture messe un po’ a furbo, perché l’hanno... l’hanno fatto così, me lo immagino... il fatto che a loro gli conviene, se no, le avrebbero fatte normale. Un corso di formazione dove ci vedo gli Svizzeri a fare i corsi per prendere le patenti, abilitazione, per fare le cose e dici, scusa, qui fate le patenti per guidare il muleto da magazziniere... sono qui dentro, sto a fare l’autista a guidare il furgone e il camion, fatemi guidare anche a me il muleto che so già guidare, datemi una patente così poi dopo... no... non ci sta solv... dirglielo anche tutti i giorni di farlo. Sicché allora mi sono accorto che mi stavano tenendo qui a galleggiare qui tutti i mesi, tutti i mesi... ero una fonte di approvvigionamento, avevano un’utente in più... datemi più contributi per questo utente. E l’utente vantaggi non ne aveva mai perché se non mi fa fare le cose che servono... sicché io se fosse da sviluppare così la svilupperei in modo veramente da aiutare le persone a essere inserite nel mondo del lavoro... ottenere questa benedetta disoccupazione che poi ti dà modo di fare i veri corsi di formazione ecc. ecc. che valgano queste giornate. Se no, se uno tiene lì a galleggiare per perdeere tempo, che tanto i soldi li prendi come far finta che fossero buone le giornate e poi agl... all’utente finale queste giornate non valgono niente. Per questo che dopo rimani demotivato, rimango che... mi viene proprio un mal di testa... che dopo che devo fare? Io più che essere andato dalle strutture della città e dire “guarda, mettetemi a fare una formazione e trovatemi da fare un lavoro che posso fare e voglio lavorare” e mettimi dove fanno finta... però i soldi li prendono per davvero. E io ora, te l’ho detto, quattro franchi e cinquanta e mi vogliono massacrare. E così... e non li posso pagare nemmeno volontari, no, li ha voluti pagare il datore di lavoro e, ora, il datore di lavoro che mi pagava quaranta franchi alla settimana, se a me mi avesse detto, guarda, se invece di darti quaranta franchi te ne do trenta però i dieci franchi te li pago di contributi che ti valgono per l’assicurazione contro la disoccupazione ecc. ecc. ... io gli avrei detto “avoglia”, anche se non

mi dava niente basta solo che mandava avanti i contributi... tanto a me con quaranta franchi che ho in più o che ho in meno... che mi cambia alla settimana... dieci franchi al giorno che mi cambiano... però c'è... queste strutture magari forse gestite da un frate magari sorvolerebbero queste cose qui, di doversene approfittare e allora magari uno usufruirebbe di un aiuto concreto, applicato al... applicato alla realtà. Invece quella è una *fiction*, dove prima era una fiction e mi ritrovo fi... *fictionato*... con quattro franchi e cinquanta.



## Bibliografia

- Ahearn, L. M. (2002). *Agentività/agency*. Duranti, Alessandro (Cur), *Culture e discorso. Un lessico per le scienze umane* (pp.18-23). Roma: Meltemi.
- Bertoletti, S., Meringolo, M. S., & Zuffa, G. (2011). *Terre di confine: soggetti, modelli, esperienze dei servizi a bassa soglia*. Unicopli.
- Bozzon, R., Guetto, R., & Scherer, S. (2015). *Strutture familiari e rischi di povertà in Europa*. Università degli studi di Trento.
- Busch-Geerstema, V. (2010). *Defining and Measuring Homelessness*. Homelessness Research in Europe.
- Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E., & Pleace, N. (dicembre 2010). *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. European Consensus Conference on Homelessness.
- Brander, P., De Witte, L., Ghanea, N., Gomes, R., Keen, E., Nikitina, A., & Pinkeviciute, J. (2020). *Compass – manual for human rights education with young people*. Council of Europe.
- Calcaterra, V. (2017). *Il lavoro sociale di comunità*. In *Progettare interventi a valenza collettiva in maniera partecipata* (pp. 25-32). Saggi.
- Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale – come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative*. Erickson.
- Carrieri, V. (2012). *I working poor in Italia: quanti sono, chi sono, quanto sono poveri*. La Rivista delle Politiche Sociali.
- Cheli, S. (20 luglio 2021). *Il ritiro sociale in un'ottica dimensionale*. In *Quaderni di Psicoterapia Cognitiva*. (pp. 5-9). FrancoAngeli.
- Chiaro, G., & Peverini, M. (2021). *Sconfiggere la povertà*. Ecosistema Urbano 2021.
- Colleoni, M., Benassi, D., Caiello, S., Daconto, L., Donadoni, I., & Pendezzini, A. (2020). *Nuove forme di povertà e marginalità sociale in provincia di Bergamo*. Università degli Studi di Milano Bicocca.
- Commissione straordinaria per la tutela e la promozione dei diritti umani. (27 settembre 2012). *Principi guida delle Nazioni Unite su povertà estrema e diritti umani adottati dal Consiglio dei Diritti umani delle Nazioni Unite il 27 settembre 2012*. Senato della Repubblica.
- Consiglio Federale Svizzero. (1 febbraio 2023). *Ordinanza sull'ammissione, il soggiorno e l'attività lucrativa (OASA)*. 142.201.
- Cottini, L., Fedeli, D., & Zorzi, S. (17 marzo 2016). *Prefazione* In Cottini, L., Fedeli, D., & Zorzi, S. *Qualità di vita nella disabilità adulta – percorsi, servizi e strumenti educativi* (pp. 7-9). leGUIDE Erickson.
- D'Angelo, R. (2020). *Il tempo della distanza: percorsi di solitudine e ritiro sociale*. La notte stellata. Rivista psicologia e psicoterapia.
- Department of the European Social Charter. (2007). *La Carta sociale europea – Italian version*. Council of Europe.
- Dipartimento federale dell'interno, Ufficio federale di statistica & Divisione popolazione e formazione. (aprile 2016). *Rapporto di sintesi sulla revisione SILC 2014*. Confederazione svizzera.
- Dipartimento sanità e socialità. (26 novembre 2019). *Rapporto della Commissione*

- gestione e finanze sul messaggio 11 settembre 2019 concernente la richiesta di stanziamento di un credito d'investimento di complessivi CHF 900'000. - per il sostegno alla costruzione e alla manutenzione straordinaria di alloggi per persone momentaneamente senza fissa dimora.* Admin.
- Driling, M., Mühlethaler, E., Iyadurai, G., & Dittman, J. (2021). *Homelessness Research and Policy in Switzerland – A First Country Report Embedded in the UN and European Framework.* European Journal of Homelessness.
- Ferrarotti, F. (2009). *Spazio e convivenza – come nasce la marginalità urbana.* Armando Editore.
- Farretta, E. (Cur). (2012). *La psicologia positiva e Martin Seligman.* PIIEC.
- FEANTSA. (2017). *Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persone senza fissa dimora.* ETHOS.
- Filandri, M., & Parisi, T. (2012). *Povert  soggettiva e indicatori oggettivi: l'impatto della crisi in Europa* In *Il modello sociale europeo sotto attacco - parte II. Trasformazioni o smantellamento dello stato sociale?* (pp.119-137). OpenEdition Journals.
- Freire P. (2011). *La pedagogia degli oppressi* (ed. Gruppo Abele). Torino (ed. or. 1968).
- Gerardini, E., & Ferraro, S. (2015). *I professionisti del sociale – Crisi del welfare state, crisi economica.* Cambio.
- Gerfin, M., & Leu, R.E. (aprile 2003). *The Impact of In-Work Benefits on Poverty and Household Labour Supply – A Simulation Study for Switzerland.* Iza Discussion Paper (No. 762).
- Giddens, A. (6 settembre 1979). *Agency, Structure In Central Problems in Social Theory – Action, Structure and Contradiction in Social Analysis* (pp. 49-95). Contemporary social theory.
- Gori, C. (dicembre 2017). *Verso un nuovo modello italiano di povertà?* La Rivista delle Politiche Sociali.
- Guggisberg, M., M ller, B., & Christian, T. (2012). *Pauvert  en Suisse: concepts, résultats et méthodes – résultats calcul s sur la base de l'enqu te SILC 2008   2010.* Ufficio Federale di Statistica - Confederazione svizzera.
- Lauber, C., Lay, B., & R ssler, W. (2005). *Homelessness among people with severe mental illness in Switzerland.* Swiss Med WKLY.
- Lister, R. (5 febbraio 2015). *“To count for nothing”: Poverty beyond the statistics.* Journal of the British Academy.
- Kanoff, L. (24 agosto 2016). *Working poor in Switzerland (a legal analysis of the situation since 2010).* Universit t Basel.
- Krumer-Nevo, M. (21 gennaio 2021). *Speranza radicale – Lavoro sociale e povert .* Erickson.
- Maida, S. (2020). [Lezione “Introduzione al lavoro sociale – il bisogno” del modulo “Teorie e metodologie del lavoro sociale”]. ICorsi.
- Maida, S., Molteni, L., & Nuzzo, A. (2009). *Educazione e osservazione – teorie, metodologie e tecniche.* Carocci Faber.
- Nuzzo, A. (2020). [Lezione “Approccio sistemico” del modulo “Processi comunicativi e relazionali”]. ICorsi3

- OECD. (novembre 2013). *The OECD approach to measure and monitor income poverty across countries*. Conference of European statisticians.
- Perozzi, D. (2005). *Nuove forme di povertà: i working poor ticinesi nel 2003*. USTAT.
- Pieroni, G., & D.P. Ponticelli, M. (2005). *Introduzione al servizio sociale – storia, principi, deontologia*. Carocci Faber
- Pressmann, T. (28 aprile 2023). *Per i senzatetto “serve un’azione urgente”*.  
Swissinfo.ch. <https://www.swissinfo.ch/ita/politica/per-i-senzatetto--serve-un-azione-urgente-/48467362>
- Ripamonti, E. (2022). [Lezione “In quale società interveniamo?” del modulo “Nuovi territori dell’intervento sociale”]. ICorsi3.
- Ripamonti, E. (2022). [Lezione “La ricerca azione.” del modulo “Nuovi territori dell’intervento sociale”]. ICorsi3.
- Ripamonti, E. (2022). [Lezione “Lavoro di strada, outreach e prossimità.” del modulo “Nuovi territori dell’intervento sociale”]. ICorsi3.
- Rizzo, M. (2020). *Covid-19 e nuove povertà. Esiti informalmente educativi della pandemia*.  
Annali online della Didattica e della Formazione Docente.
- Rosenthal, R., & Jacobson, L. (1968) *Pygmalion in the classroom*. The Urban Rev 3.
- Simmel, G. (2001). *Il povero*. Armando Editore
- Tosi, A. (aprile 2018). *Alla ricerca di un welfare abitativo in Europa*. La Rivista delle Politiche Sociali.
- Ufficio federale di statistica. (2022). *Dinamica della povertà*. Confederazione svizzera.
- Ufficio federale di statistica. (2021). *Povertà*. Confederazione svizzera.
- Ufficio federale di statistica. (2018). *Povertà e deprivazione materiale*. Confederazione svizzera.
- Vannoni, F., & Cois, E. (2004). *L'emarginazione sociale in I determinanti delle diseguaglianze di salute in Italia*. (pp. 32-39). Epidemiologia e prevenzione.
- Vitale, T. (22 luglio 2014). *Abbassare la soglia – confini ed apprendimento*. HAL open science.

### **Immagine di copertina:**

- Demas, J. (gennaio/febbraio 2023). *The obvious answers to homelessness – and why everyone’s ignoring it*. The Atlantic.  
<https://www.theatlantic.com/magazine/archive/2023/01/homelessness-affordable-housing-crisis-democrats-causes/672224/>