

**Report di ricerca LISTEN LGBT+.
Le strutture di accoglienza per
persone LGBT+**

Pietro Demurtas e Caterina Peroni

WORKING PAPER 140

DICEMBRE 2023

CNR – IRPPS

Report di ricerca LISTEN LGBT+. Le strutture di accoglienza per persone LGBT+ senza dimora in Italia

Pietro Demurtas e Caterina Peroni

2024, p. 154 – IRPPS Working papers 140/2023

Sommario: Le indagini scientifiche svolte a livello internazionale hanno evidenziato come la precarietà abitativa sia una delle conseguenze più gravi delle discriminazioni e delle violenze esperite dalle persone LGBT+ sulla base del loro orientamento sessuale, identità di genere e caratteristiche sessuali (SOGIESC), sottolineando al contempo l'inadeguatezza delle politiche e delle pratiche di supporto a loro rivolte. Nel nostro Paese, solo recentemente, in occasione del dibattito sull'iter parlamentare del DDL Zan e dell'emergenza vissuta dalle persone queer durante la crisi pandemica, l'UNAR ha dedicato dei fondi al finanziamento di centri anti-discriminazione e case rifugio per persone LGBT+.

In questo contesto, l'indagine LISTEN LGBT+ ha voluto gettare una luce sulla configurazione del sistema di supporto alle persone LGBT+ in precarietà abitativa esistente in Italia. Dopo aver realizzato una mappatura dei rifugi presenti sul territorio nazionale, attraverso interviste in profondità agli operatori/trici e responsabili delle strutture l'indagine ha approfondito con una lente intersezionale le caratteristiche, le tipologie dell'utenza, gli approcci, e gli obiettivi dei percorsi offerti, con l'obiettivo di far luce sui bisogni intercettati e sulle pratiche operative adottate sul campo.

Parole chiave: LGBT+ homelessness; Violenze e discriminazioni SOGIESC; Rifugi LGBT+

CNR – IRPPS

LISTEN LGBT+ research report. Shelters for LGBT+ homeless people in Italy

Pietro Demurtas e Caterina Peroni

2024, p. 154 – IRPPS Working papers 140/2024

Abstract: International research has shown that precarious housing is one of the most serious consequences of discrimination and violence experienced by LGBT+ people because of their sexual orientation, gender identity and sexual characteristics (SOGIESC), while highlighting the inadequacy of policies and support practices aimed at them. In our country, only recently, on the occasion of the debate on the parliamentary discussion of the Zan DDL and the emergency experienced by queer people during the pandemic crisis, UNAR allocated some funds to finance anti-discrimination centres and shelters for LGBT+ people.

In this context, the LISTEN LGBT+ project aimed to shed light on the configuration of the support system for LGBT+ people in precarious housing in Italy. After mapping the shelters present on the national territory, the research, through in-depth interviews with the operators and managers of the facilities, delved into the characteristics, types of users, approaches and objectives of the pathways offered, with an intersectional lens, in order to shed light on the needs identified and the operational practices adopted during the fieldwork.

Keywords: LGBT+ Homelessness, SOGIESC Violence and discrimination; LGBT+ Refuge

Citare questo documento come segue:

Pietro Demurtas e Caterina Peroni (2024). Report di ricerca LISTEN LGBT+. Le strutture di accoglienza per persone LGBT+ senza dimora in Italia. Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche – Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali (IRPPS Working papers n. 140/2024, p. 154).

Coordinatore scientifico:

Pietro Demurtas

Gruppo di lavoro:

Beatrice Busi

Alessandra Civica

Stefano Daddi

Caterina Peroni

Indice

Introduzione	7
Metodologia della ricerca	11
<i>Gli strumenti di rilevazione</i>	<i>12</i>
<i>Le strutture oggetto della rilevazione</i>	<i>14</i>
Capitolo 1 - Nascita e sviluppo delle strutture di ospitalità nel contesto territoriale	17
1.1 <i>La differente natura dei gestori</i>	17
1.2 <i>L'importanza del contesto normativo e politico</i>	27
1.3 <i>I rifugi nel contesto sociale</i>	31
Capitolo 2 - I soggetti accolti: età, discriminazioni e soggettività	36
2.1 <i>Le strutture a target giovanile</i>	37
2.1.1 Prevenire la cronicizzazione della precarietà abitativa	41
2.1.2 Contrastare l'isolamento sociale dei giovani LGBT+	42
2.2 <i>Le strutture a target intergenerazionale e intersezionale</i>	44
2.2.1 La questione generazionale	45
2.2.2 Gli altri assi dell'intersezionalità: identità di genere, povertà, lavoro sessuale e cittadinanza	47
Capitolo 3 – Caratteristiche delle strutture e tipologia di accoglienza	51
3.1 <i>Dall'accoglienza in emergenza</i>	52
3.2 <i>... passando per la dimensione familiare</i>	53
3.3 <i>... fino allo spazio sicuro a maggiore autonomia</i>	56
Capitolo 4 – Un intervento “personalizzato e co-costruito”	59

4.1 Empowerment vs. autonomia	62
4.2 La socialità al centro della metodologia	68
4.3 La temporaneità dell'ospitalità	72
4.4 Dimensioni d'intervento nelle strutture a target giovanile	74
4.4.1 La ricostruzione della fiducia in sé.....	75
4.4.2 La responsabilizzazione e la cura di sé	77
4.4.3 La capacitazione	80
4.4.4 Il ruolo degli/le educatori/trici nella convivenza.....	82
Capitolo 5 - Le fasi del percorso	87
5.1 L'accesso	87
5.2 Colloqui iniziali di valutazione: selezione, esclusione e invii	91
5.3 I motivi di esclusione	93
5.4 Emergenza	98
5.5 La prima fase dell'accoglienza e la co-costruzione del progetto	102
5.6 La mediazione con le famiglie	105
5.7 I servizi di supporto	110
5.7.1 Il supporto alle soggettività trans*	113
5.7.2 Il supporto alle soggettività LGBT straniera e migranti.....	115
Capitolo 6 - Operatori/trici: competenze professionali, volontari/retribuiti, genere, orientamento e attivismo	118
6.1 L'equipe e le competenze professionali	118
6.2 La formazione.....	121
6.3 Attivismo LGBT+ vs professionalità	122
6.4 Lavoro volontario e retribuito.....	124
Capitolo 7 - Le reti.....	127
7.1 La rete con i servizi del territorio.....	127

<i>7.2 L'ambito sanitario</i>	130
<i>7.3 L'ambito lavorativo</i>	132
<i>7.4 L'ambito alloggiativo</i>	134
<i>7.5 Le reti internazionali</i>	135
<i>7.6 L'ambito formativo</i>	137
<i>7.7 I rapporti con i centri anti violenza</i>	138
Capitolo 8 - Sostenibilità	140
<i>8.1. I finanziamenti UNAR 2022</i>	145
Conclusioni	149
Riferimenti bibliografici	151

Introduzione

Nonostante le pressioni dei movimenti LGBT+ e la *moral suasion* esercitata dalle istituzioni europee in particolare negli ultimi due decenni¹, in Italia il percorso che conduce al pieno rispetto dei diritti umani delle persone LGBT+ e alla parità dei loro diritti appare ancora tortuoso, come dimostrato di recente dal complesso iter che ha interessato il Disegno di Legge “Misure di prevenzione e contrasto della discriminazione e della violenza per motivi fondati sul sesso, sul genere, sull’orientamento sessuale, sull’identità di genere e sulla disabilità” (c.d. DDL Zan) il quale è stato al centro di un vivace dibattito, dentro e fuori il Parlamento Italiano, che ha condotto alla sua mancata approvazione.

Questo vuoto normativo non interessa esclusivamente il campo penale, ma si riverbera più in generale sulle politiche pubbliche e sulla stessa disponibilità di servizi rivolti alle vittime delle discriminazioni e delle violenze basate sull’orientamento sessuale, l’identità di genere e le caratteristiche sessuali (SOGIESC), colpite da una “invisibilizzazione strutturale, personale e concettuale” (Fish 2009) che contribuisce a rallentare il processo di riconoscimento dei pieni diritti di cittadinanza delle soggettività LGBT+ .

Le indagini scientifiche svolte a livello internazionale mostrano che le conseguenze delle discriminazioni e delle violenze subite dalle persone LGBT+, siano esse ricondotte al *framework* della violenza strutturale o interpersonale, o ancora riferite all’ambito domestico o extradomestico, sono diverse per forma e intensità e variano dal minority stress all’esclusione sociale. Gli studi queer definiscono la violenza contro le persone LGBT+ come uno strumento di riproduzione dell’ordine eteronormativo di genere che si declina lungo gli assi intersezionali di oppressione e discriminazione come la provenienza, la classe, l’abilità. A questi si aggiunge la gerarchizzazione tra i diversi orientamenti sessuali e le identità di

¹ Se a livello internazionale, si deve attendere il 2011 per una ferma condanna della violazione dei diritti umani delle persone LGBT+ (risoluzione dell’UNHCR n. 17/19 del 17 giugno), realizzata anche alla luce di uno studio approfondito sulla loro condizione, risale a trent’anni prima la prima raccomandazione del Consiglio d’Europa relativa alle discriminazioni nei confronti delle persone omosessuali (Raccomandazione 924/1981). Il Parlamento Europeo è intervenuto già nel 1989, con specifico riferimento alle persone transessuali (Raccomandazione 1117 del 29/09/1989) e nel 1994 con una risoluzione sulla parità di diritti per le persone omosessuali nella comunità europea (Risoluzione A3-0028/94), ma è in particolare con il nuovo millennio che si apre, a livello delle istituzioni europee, un periodo caratterizzato da una forte spinta verso il superamento delle discriminazioni basate sull’orientamento sessuale, l’identità di genere e le caratteristiche sessuali e la parità dei diritti per le persone LGBT+.

genere, che colpisce in particolare le persone trans* anche all'interno della stessa comunità LGBT+ (Meyer 2015). Sono infatti in particolare le persone trans* povere e razzializzate a subire le conseguenze più gravi della violenza eterosessista, che le spinge ai margini delle economie formali e nei mercati illegali della prostituzione e della droga costringendole alla vita di strada o nel circuito penitenziario (Oparah 2010).

Se a livello macro la violenza contro le persone LGBT+ è comporta forme di esclusione sociale e marginalizzazione sociale delle persone LGBT+, a livello micro essa si riproduce e diffonde attraverso pregiudizi e discriminazioni che colpiscono individualmente le persone LGBT+ anche nelle relazioni intime, lavorative, amicali e familiari. Di queste, è quella familiare a comportare le conseguenze più dure in termini di isolamento e vulnerabilizzazione delle persone LGBT+ fin dalla giovane età, per le quali la non aderenza all'eterosessualità viene vissuta come una forma di devianza che viene fortemente stigmatizzata fino all'espulsione dal nucleo familiare (Meyer 2015). La precarietà della condizione abitativa, di cui si occupa nello specifico questo rapporto, deve essere dunque annoverata tra le più preoccupanti implicazioni di queste violenze, in ragione dell'esclusione sociale che comporta.

Come evidenziato in letteratura, il concetto di homelessness delle persone LGBT+ non è definito univocamente, con ovvie conseguenze in termini di stima del fenomeno (Ecker 2006). Da un lato, l'orientamento sessuale, così come l'identità di genere, sono frutto di un'autodefinizione e sono l'esito di un processo esplorativo complesso, caratterizzato in particolare durante l'età giovanile da indeterminatezza e fluidità (Ryan 2003). Un processo che si complica ulteriormente nell'esperienza dei giovani migranti LGBT, per i quali l'identità sessuale e di genere si strutturano in stretta connessione con l'esperienza migratoria e non necessariamente in coerenza con le categorie occidentali, le quali possono essere rifiutate proprio nel tentativo di affermare una diversa appartenenza culturale².

Rispetto al concetto di homelessness, riferendosi alle definizioni elaborate a livello internazionale e adottate anche nel nostro paese da ISTAT, Costa e Magino (2021: 319) sostengono che per persone senza fissa dimora devono intendersi quelle che: “a) vivono in spazi pubblici (per strada, in baracche, macchine abbandonate, roulotte, capannoni); b) vivono in un dormitorio notturno e/o sono costretti a trascorrere molte ore della giornata in uno spazio pubblico (aperto); c) vivono in ostelli per persone senza casa o in sistemazioni

² Come sottolineato infatti nella tradizione dei migration queer studies nell'identità dei migranti queer si cerca di conciliare l'idea di omosessualità propria dei loro contesti originari con le opportunità offerte dalla ambiente LGBT nei paesi occidentali (Masullo 2015; Manalansan 2006).

alloggiative temporanee; d) vivono in alloggi per interventi di supporto sociale specifici (per persone senza dimora singole, coppie e gruppi)”.

A fronte di questa specificazione concettuale, le autrici sottolineano che si tratta di una accezione restrittiva che finisce per sottostimare il fenomeno, in particolare con riferimento alla fascia giovanile, che, a differenza delle fasce di età più adulte, viene colpita maggiormente dalla violenza familiare che comporta la perdita del sostegno economico e abitativo. Quello dei giovani LGBT+ homeless è un problema emerso in particolare oltreoceano, al punto che si è arrivati a parlare di Homeless LGBT Youth Epidemic (Shelton 2018). Una questione già analizzata da Ecker (2016), il quale ha tentato di descrivere questo fenomeno a partire dalla letteratura specializzata, tenendo conto delle diverse concettualizzazioni che ne vengono date, come anche delle difficoltà metodologiche di stima. In primo luogo, l'autore ha evidenziato le variazioni nella definizione di homeless giovanile in alcuni dei paesi che si sono posti il problema, ovvero Stati Uniti, Canada, Australia e Regno Unito: ad esempio, negli Stati Uniti il Dipartimento per l'edilizia abitativa e lo sviluppo urbano fa riferimento a giovani che per lunghi periodi non hanno vissuto in un alloggio permanente, hanno sperimentato un'instabilità persistente e si può prevedere che continueranno a trovarsi in questa condizione per un lungo periodo di tempo, mentre in Australia si fa riferimento a giovani di età compresa tra 12 e 18 anni che hanno lasciato la casa familiare e vivono in qualsiasi forma di sistemazione temporanea. A fronte di queste diverse definizioni, nel concreto la stima dei giovani homeless LGBT+ dipende dalle procedure seguite per la selezione dei campioni nelle diverse indagini: nella maggior parte dei casi, le ricerche sono condotte su campioni selezionati all'interno dei rifugi, di programmi e servizi sociali specifici, di scuole, per strada o, ancora, selezionati a partire da una combinazione tra questi e altri luoghi.

Nonostante questi tentativi, la maggior parte degli studi non riesce a catturare la homelessness nascosta, ovvero quella propria dei giovani che hanno trovato una sistemazione provvisoria o che possono essere considerati ad alto rischio di precarietà abitativa. Il così detto “couch surfing” è infatti una forma di homelessness considerata tipica delle fasce più giovani - più dei giovani adulti che degli adolescenti – (Curry *et al.* 2017) i quali grazie al supporto della propria cerchia sociale, passano da un'abitazione temporanea ad un'altra, senza alcun posto sicuro in cui stare (McLoughlin 2013). Al netto delle diverse modalità di rilevazione adottate nelle ricerche passate in rassegna, Ecker (2016) osserva che i tassi di prevalenza di persone queer variano tra l'8% e il 37% dei giovani homeless, una percentuale quest'ultima decisamente più elevata rispetto alla componente queer

identificabile nelle statistiche sulla popolazione generale. Come evidenziato nel Rapporto n. 1 del progetto LISTEN LGBT+, nel nostro paese solo di recente è stato possibile ricostruire un quadro statistico che desse conto dei vissuti di discriminazione e violenza delle persone LGBT+, mentre ancora carente è la conoscenza relativa ai servizi di supporto loro dedicati. A fronte delle informazioni sporadiche sui servizi dedicati, la letteratura internazionale sottolinea l'importanza di quello che viene definito un “community safe approach” maturato all'interno delle esperienze di auto-mutuo aiuto delle comunità LGBT+ (Browne *et al.* 2011), le quali permettono di creare “spazi sicuri (*safe spaces*)” per persone che subiscono discriminazioni multiple e che non trovano nei sistemi di assistenza neutri dal punto di vista del genere un supporto adeguato alle loro esigenze. Servizi che favoriscono il riconoscimento, la protezione e il supporto alle persone vittimizzate e possono altresì svolgere un ruolo fondamentale nella prospettiva di migliorare la comprensione delle dinamiche discriminatorie e violente a cui tutta la comunità è potenzialmente soggetta, ma le cui conseguenze variano in funzione degli assi di discriminazione ai quali sono esposte le singole soggettività.

In Italia, un riconoscimento del ruolo dei servizi e delle strutture di ospitalità dedicate alle persone vittime di violenze basate su SOGIESC è stato tentato durante l'iter di approvazione del DDL Zan. In quell'occasione, un emendamento approvato prevedeva il finanziamento strutturale di centri antidiscriminazione e strutture di ospitalità dedicati alle persone LGBT+ (con 4 milioni di euro annui). Se questo tentativo è fallito insieme a tutto il processo di approvazione della legge volta ad istituire il reato di omo-bi-transfobia, si deve al contempo osservare che - in risposta agli allarmi diramati dalle organizzazioni internazionali e dalle associazioni nazionali sulle difficoltà vissute durante il *lockdown* dalle persone queer - L'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPO-Unar) ha emanato un bando volto a finanziare l'istituzione dei Centri anti-discriminazione e le case rifugio già esistenti. In questo modo l'intervento centrale ha quindi dato impulso alla riorganizzazione di servizi già presenti sul territorio, generalmente realizzati dalle stesse associazioni LGBT+. Al contempo si deve sottolineare che questo intervento, lungi dall'essere un finanziamento strutturale previsto inizialmente nel disegno di legge, si configura come un intervento straordinario.

Il presente rapporto analizza le strutture di ospitalità dedicate alle persone LGBT+ esistenti a livello nazionale, con l'obiettivo di far luce sui bisogni intercettati e sulle pratiche operative poste in essere per supportare le persone che hanno subito discriminazioni e violenze basate su SOGIESC che versano in condizione di precarietà abitativa. Come si vedrà

nei capitoli successivi, gli interventi e i percorsi offerti dalle strutture mappate dalla ricerca ricalcano la distinzione tra violenza familiare e violenza strutturale descritta sopra, suddividendosi tra rifugi dedicati alle giovani persone LGBT+ vittime di violenza all'interno della famiglia, e rifugi che accolgono persone di diverse età e esperienze di discriminazioni.

Metodologia della ricerca

Lo studio di campo è stato condotto dal CNR-IRPPS nel periodo compreso tra il mese di novembre 2021 e il mese di marzo 2022 ed è consistito nella realizzazione di interviste in profondità con i/le responsabili delle strutture di ospitalità dedicate alle persone LGBT+ attive sul territorio nazionale al 31 dicembre 2021.

L'identificazione di queste strutture è avvenuta a partire da una mappatura condotta per ogni regione mediante una ricerca sui siti istituzionali e una ricerca libera sul web (unendo quindi al nome della regione parole chiave come: struttura di ospitalità LGBT, casa rifugio LGBT+, e simili). I risultati di quest'attività sono stati successivamente confrontati con la graduatoria dei progetti idonei ammessi al finanziamento dal DPO-Unar, relativa all' *Avviso pubblico per la selezione di progetti per la costituzione di centri contro le discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere* e pubblicata il 9 novembre 2021.

Dal confronto tra la mappatura realizzata sul web e la graduatoria finale UNAR sono state identificate in totale 13 strutture specializzate nell'ospitalità a persone LGBT+ (Tabella 1). Tra queste, al momento della scrittura del presente rapporto, 8 risultavano essere in funzione già prima del 2022 e 3 erano in fase di attivazione a seguito del finanziamento UNAR, mentre per 2 le uniche informazioni reperibili online fanno riferimento all'attività di crowdfunding e progettazione, ma nulla è dato sapere in merito alle tempistiche dell'apertura.

Tabella 1. Numero strutture d'accoglienza LGBT+ per data di attivazione e accesso al finanziamento DPO-UNAR

	Finanziata da DPO-UNAR	NON finanziata da DPO-UNAR
Attiva al 31/12/21	Nord = 2 Centro = 1 Sud = 2	Nord = 1 Centro = 1 Sud = 1
Attiva dopo il 31/12/21	Nord = 3	Centro = 1* Sud = 1*

* Al momento della redazione del rapporto, le uniche informazioni disponibili si riferiscono all'attività di crowdfunding, mentre non si hanno informazioni sull'attivazione della struttura.

Sono quindi entrate a far parte dell'universo di riferimento le 8 strutture che avevano iniziato la propria attività prima del 2022, sia che fossero state finanziate da UNAR sia che non lo fossero³. In considerazione degli obiettivi dell'indagine, si è infatti deciso di intervistare i responsabili dei rifugi già attivi, gli unici in grado di descrivere le attività poste in essere e non semplicemente programmate.

Gli strumenti di rilevazione

Trattandosi della prima indagine realizzata a livello nazionale sulle strutture di ospitalità dedicate alle persone LGBT+, l'obiettivo è stato prevalentemente ricognitivo ed esplorativo. A questo scopo sono stati definiti due strumenti di rilevazione: una scheda struttura e una traccia di intervista.

Prima di procedere alla realizzazione delle interviste in profondità, alle strutture che hanno dato la disponibilità a partecipare all'indagine è stata inviata una "scheda struttura" finalizzata a raccogliere alcuni dati quantitativi volti a descrivere la capacità di accoglienza. In particolare, la scheda ha previsto la rilevazione delle seguenti informazioni:

- anno di apertura della struttura
- numero di appartamenti attuali e in apertura (a seguito del finanziamento UNAR)
- numero di posti letto disponibili a regime
- numero di posti letto aggiuntivi (attivabili per le emergenze)
- limiti inferiori e superiori di età degli ospiti

³ Con specifico riferimento alle strutture finanziate da UNAR, si deve sottolineare che tra le finalità dell'Avviso, vi era il "il potenziamento di Case di accoglienza già presenti sul territorio italiano, per vittime di discriminazione o violenza fondata sull'orientamento sessuale o sull'identità di genere o che si trovino in condizioni di vulnerabilità legata all'orientamento sessuale e identità di genere in ragione del contesto sociale e familiare di riferimento, indipendentemente dal luogo di residenza" (Art. 2, comma 4, lettera b). Da questa prima panoramica, emerge un meccanismo di finanziamento parzialmente differente: infatti, tra le strutture finanziate 5 erano già attive, mentre 3 erano in fase di attivazione. Tuttavia, con riferimento alle prime si deve sottolineare che, in un caso, il gestore è stato finanziato non in relazione alla struttura di ospitalità ma in qualità di gestore di un centro antidiscriminazione (quindi i finanziamenti hanno coperto i servizi offerti dall'associazione, non il sostegno della struttura in senso stretto). Con riferimento alle seconde, sono stati invece finanziati gestori che potevano dimostrare un'esperienza pregressa nell'ospitalità di altri gruppi in condizione di vulnerabilità. Questi hanno quindi partecipato all'Avviso UNAR con un progetto volto ad aprire una nuova struttura di ospitalità dedicata alle persone LGBT+.

- ospiti nell'ultimo triennio

La traccia di intervista è stata guidata da alcune ipotesi di lavoro provenienti da: lo studio della letteratura internazionale in tema di homelessness delle persone LGBT+⁴ precedenti ricerche realizzate a livello nazionale su specifici casi di studio⁵; l'analisi delle fonti statistiche volte a dar conto delle esperienze di discriminazione, violenza e molestie vissute dalle persone LGBT+ nel nostro paese⁶. Il disegno degli strumenti di rilevazione è stato inoltre ispirato da precedenti studi effettuati dal gruppo di ricerca sulle strutture di ospitalità dedicate alle donne vittime di violenza⁷. Le diverse dimensioni individuate hanno consentito di far emergere informazioni sulla specifica storia di ciascuna realtà, sulle caratteristiche delle persone ospitate e sulle procedure di accoglienza adottate. In particolare, sono state previste le seguenti dimensioni.

- storia della struttura;
- oggetto dell'intervento;
- caratteristiche della struttura;
- modalità di accesso;
- caratteristiche delle persone ospitate e i bisogni da queste espressi;
- tipo di ospitalità offerta;
- metodologie e gli approcci adottati;
- organizzazione del lavoro e le competenze del personale presente nelle strutture;
- modalità del lavoro in rete;
- forme di finanziamento e la sostenibilità delle strutture.

In considerazione delle difficoltà logistiche dovute alla pandemia da Covid-19, le interviste state realizzate attraverso piattaforme di videochiamata e registrate con il consenso informato dei/le responsabili intervistati/e. Hanno partecipato all'intervista responsabili, operatrici e operatori delle strutture.

⁴ Con riferimento alla letteratura internazionale presa in considerazione, si vedano ad esempio: Garrett *et al.* 2008; Karabanow 2008; Ryan 2003; Gaetz *et al.* 2013; McLoughlin 2013; Shelton 2018; Fedor 2018.

⁵ Nel contesto nazionale deve essere citato in particolare il contributo di Costa e Mangino (2021).

⁶ Per un'analisi secondaria delle fonti statistiche ufficiali si rimanda al primo rapporto del progetto LISTEN LGBT+ "Le discriminazioni e le violenze subite dalle persone LGBT+ in Italia. Un'analisi delle fonti statistiche".

⁷ Si fa qui riferimento alle ricerche condotte nell'ambito del Progetto Viva, i cui deliverable sono disponibili all'indirizzo: viva.cnr.it.

Le registrazioni sono state trascritte ed analizzate con il supporto del software di analisi qualitativa Atlas.ti, codificando in una prima fase gli estratti in modalità *grounded* per poi sistematizzare, nelle successive revisioni, i codici in categorie e gruppi di categorie.

Le strutture oggetto della rilevazione

Come evidenziato precedentemente (cfr. Tabella 1), tra le strutture di accoglienza mappate 8 sono state contattate in quanto attive al 31 dicembre 2021. Tra queste, sette hanno dato la disponibilità a partecipare all'intervista in profondità e una si è limitata a fornire risposte in forma scritta, sia con riferimento alla scheda struttura sia con riferimento alla traccia di intervista⁸.

Rispetto alla distribuzione territoriale, si deve in primo luogo sottolineare che tre strutture sorgono in due città del Nord, due in una città del Centro e tre in due città del Sud. Considerando che la migrazione delle persone LGBT+ segue la direzione che dalle aree rurali e dalla provincia le conduce nelle grandi città, laddove l'anonimato diventa una condizione di possibilità per una vita libera dai vincoli etero-cis-normativi, non sorprende che all'interno delle maggiori aree metropolitane sorgano più strutture.

A fronte di un percorso di progettazione che in alcuni casi è durato anni, facendo riferimento alla data di effettiva apertura emerge una realtà tutto sommato recente: come evidenziato nella Tabella 2, la prima struttura risale infatti al 2016. Complessivamente, al 31 dicembre 2021, 3 strutture esistevano da meno di un anno, 4 strutture da quattro anni e 1 struttura da cinque anni.

In totale, alla stessa data erano disponibili sul territorio nazionale 55 posti letto (che aumentano a 63 includendo quelli previsti per le emergenze), distribuiti diversamente a seconda del tipo di struttura: ai due estremi si collocano la struttura D7 con 1 solo posto letto e D5 con un totale di 24 posti letto, distribuiti in 5 appartamenti. Escludendo dal calcolo i posti letto in emergenza, gli appartamenti esistenti nelle città del Nord e del Sud Italia arrivano a contenere al massimo 4 posti, mentre al Centro i posti letto per appartamento raddoppiano, arrivando a 8.

⁸ In considerazione della natura qualitativa dell'indagine, sono state oggetto del presente rapporto solo le informazioni rilevate mediante interviste faccia a faccia. Pertanto, dalle analisi che seguono è stata esclusa la struttura D8.

Tabella 2. La mappatura delle strutture: anno di nascita, distribuzione geografica, tipologia di accoglienza, età target e specializzazione del gestore

	Anno apertura	Zona	Appartamenti attuali	Appartamenti in apertura	Posti letto	Età target	Natura gestore
D1	2019	Nord	2	2	4 (+2)	19-35	Non community based
D2	2021	Centro	1	no	8	18-30	Non community based
D3	2016	Centro	1	1	8	18-26	Community based
D4	2021	Sud	1	no	3 (+3)	18+	Community based
D5	2018	Nord	5	no	24	18+	Community based
D6	2020	Nord	1	no	3	18+	Community based
D7	2017	Sud	1	no	1	18-34	Community based
D8	2021	Sud	1	no	4(+3)	18+	Community based

Tutte le strutture accolgono solo persone maggiorenni mentre, con riferimento al limite superiore di età, la metà non ha limiti e l'altra metà prevede un limite superiore che varia a seconda dei casi: in particolare, in due il limite massimo è fissato a 26 anni, per crescere a 30 in un caso e 35 in un altro.

Il periodo di permanenza varia in base alle esigenze specifiche e alla conseguente definizione di progetti personalizzati da un minimo di 3 a un massimo di 12 mesi.

Dalla Tabella 2 emerge chiaramente una prevalenza di gestori afferenti al terzo settore espressione della comunità LGBT+, mentre solo due strutture sono gestite da enti del terzo settore che intervengono su diverse forme di marginalità sociale.

Con riferimento agli ospiti, la Tabella 3 consente di osservare l'andamento delle prese in carico nell'ultimo triennio. Poiché, come si è già avuto modo di notare, al momento della rilevazione la metà delle strutture attive al 31 dicembre 2021 aveva meno di tre anni, il confronto tra le persone prese in carico deve essere limitato a quest'ultimo anno. In particolare, in questo arco di tempo si osserva che 3 strutture hanno accolto meno di cinque persone, 3 ne hanno ospitate tra cinque e dieci e, infine, due hanno preso in carico più di dieci persone, fino a un massimo di 20.

Tabella 3. *Persone ospitate dalle strutture per anno. Anni 2019-2021*

	2019	2020	2021
D1	2	4	6
D2	-	-	8
D3	20	20	20
D4	-	-	10
D5	42	16	14
D6	-	2	4
D7	1	1	2
D8	-	-	3

Nelle pagine successive saranno passate in rassegna le principali informazioni emerse nel corso dell'indagine qualitativa, con l'obiettivo di far luce su una realtà in buona parte ancora sconosciuta e che, al momento dell'intervista, stava attraversando una fase di cambiamento. Si deve infatti ricordare che 5 delle 8 strutture mappate hanno ottenuto i finanziamenti UNAR (cfr. nota 3), sebbene in un caso non siano esplicitamente dedicati alla struttura ma ai servizi antidiscriminazione da questa forniti. Benché le informazioni raccolte abbiano consentito di evidenziare alcune criticità proprio in riferimento al meccanismo di valutazione per l'assegnazione dei fondi pubblici, si precisa che il presente rapporto non intende assolvere a finalità valutative, ma intende piuttosto limitarsi ad effettuare un'analisi comparativa in prospettiva esplorativa.

Capitolo 1 - Nascita e sviluppo delle strutture di ospitalità nel contesto territoriale

Le interviste svolte con le/i/x responsabili delle strutture di ospitalità per persone LGBT+ vittime di discriminazione e violenza hanno consentito di rilevare gli aspetti principali che hanno contribuito a delinearne il tipo di intervento messo in campo. Tra questi, è emerso in primo luogo come la diversa natura degli enti gestori (Cfr. Tabella 2) abbia influenzato l'analisi dei bisogni a partire dalla quale sono stati definiti i target e obiettivi dei relativi interventi. Le strutture infatti si suddividono in non community-based, ossia enti multiservizi specializzati negli interventi sulle marginalità sociali, e community-based, ossia le associazioni provenienti dall'universo LGBT+. Questi due principali punti di osservazione hanno portato gli enti gestori ad intercettare e concettualizzare diversamente le problematiche e i bisogni emergenti dai rispettivi campi di intervento, distinguendo, come vedremo nei prossimi capitoli, i target di riferimento prevalentemente per fasce di età e tipologie di violenze esperite.

Un secondo aspetto che ha influito in maniera significativa nell'attivazione e lo sviluppo dei progetti di accoglienza riguarda la propensione o meno, da parte delle amministrazioni locali, a riconoscere la specificità dei bisogni delle persone LGBT+ nel campo degli interventi sulle marginalità sociali, facendosene carico sia da un punto di vista amministrativo che economico.

Infine, un elemento che caratterizza la nascita dei progetti di accoglienza riguarda la scelta della collocazione urbanistica delle strutture attivate, sia da parte degli enti gestori (laddove gli edifici siano nella loro disponibilità) che delle amministrazioni locali (nel caso in cui i locali siano affidati dagli enti pubblici di competenza). Questa scelta ha influito sui modelli di integrazione delle strutture e delle persone accolte nel tessuto socio-culturale locale.

1.1 La differente natura dei gestori

Una prima differenza significativa può essere ricondotta alla diversa natura degli enti gestori che, come si è avuto modo di osservare a partire dalle analisi preliminari, possono essere distinti in due macro-categorie: da un lato gli enti del terzo settore che svolgono attività riconducibili al supporto di persone che versano in condizione di marginalità sociale e dall'altro gli enti del terzo settore, generalmente associazioni di promozione sociale che sono espressione della comunità LGBT+, la cui specializzazione è dunque riconducibile alla

promozione dei diritti delle persone LGBT+ e al supporto delle persone afferenti a questa comunità vittime di violenze e discriminazioni basate sull'orientamento sessuale, l'identità di genere e le caratteristiche sessuali.

Le strutture che possono essere incluse nel primo gruppo sono D1 e D2. In particolare, D1 è una struttura attiva in un importante capoluogo del Nord, gestita da un'impresa sociale esplicitamente dedicata all'housing sociale, all'emergenza abitativa e alla grave emarginazione. In questo caso, la decisione di aprire una struttura esplicitamente dedicata alle persone LGBT+ è emersa a partire dalla pregressa esperienza nella gestione di un dormitorio per persone senza fissa dimora.

Siamo gestori negli ultimi anni del dormitorio di YYY dove accogliamo senza dimora. Negli ultimi anni ci siamo molto interrogati su quello che potesse essere quella struttura, perché è stata cambiata [dopo che] siamo entrati in gestione. Perché prima erano delle grandi camerate senza nessuno spazio definito, un dormitorio classico senza grandi regole di gestione, separata per bisogni diversi. Quindi, entrando all'interno del dormitorio, ci siamo resi conto che c'erano delle situazioni di cui bisognava assolutamente attenzionarsi, perché troviamo senza dimora con caratteristiche anche psichiatriche importanti, con storie di vita faticose e storie di vita di strada molto lunghe e abbiamo accolto ragazzi molto giovani e che erano stati buttati fuori di casa dalle loro famiglie piuttosto che diciannove-ventenni che non avevano più nessun appoggio. [...] Quello da un lato, dall'altro lato invece diverse persone trans che appunto senza dimora e che quindi dovevano essere accolte. E l'interrogativo è stato fin da subito: in che padiglione? maschile o femminile? quindi questo interrogativo che abbiamo colto immediatamente ha fatto sì che si strutturasse quel luogo con degli spazi dedicati. (D1)*

Come sottolinea D1 nell'estratto citato, i dormitori pubblici si caratterizzano per numerose criticità, dal momento che ospitano persone con vulnerabilità differenti e non sempre conciliabili. A partire da questa esperienza, i gestori hanno riflettuto sui bisogni specifici delle persone LGBT+, riconoscendo la necessità di individuare spazi dedicati. Con riferimento alle persone trans, la principale difficoltà è riconducibile alla loro collocazione all'interno di spazi divisi in base ad un criterio cis-normativo, mentre per la fascia giovanile delle persone LGBT+ è emersa una sostanziale estraneità rispetto al target dei dormitori pubblici, costituito per lo più da homeless la cui condizione è ormai cronicizzata (cfr. Box 1).

A fronte di queste problematiche, la decisione è stata, da un lato, quella di prevedere per le persone trans* adulte stanze di 3-4 posti all'interno del dormitorio; dall'altro, per le persone LGBT+ giovani si è optato per la creazione di una struttura dedicata, ovvero la struttura

oggetto di approfondimento. A fronte delle considerazioni fatte dalla responsabile di D1 sulla diversificazione delle risposte approntate, emerge come l'idea di aprire una struttura dedicata ai giovani LGBT+ sia stata dettata dall'identificazione di una finalità specifica e dalle concrete possibilità di successo dell'intervento. Per questi giovani, la precarietà abitativa si configura come condizione recente e, tra le sue determinanti, almeno una sembra facilmente identificabile, trattandosi di persone in fuga dalla propria famiglia d'origine. In questo senso, la struttura si configura come intervento orientato ad uno scopo preventivo rispetto al rischio di cronicizzazione della condizione di senza dimora. Viceversa, per le persone trans*adulte la soluzione sembra configurarsi nei termini di una "riduzione del danno" in quanto, trattandosi di persone con una precarietà abitativa pregressa se non addirittura cronicizzata, non si interviene sulle cause ma sulle conseguenze di questa condizione. L'identificazione di uno spazio dedicato all'interno del dormitorio è quindi finalizzata a tutelare la sicurezza di persone la cui soggettività costituisce un moltiplicatore di vulnerabilità che le espone ad ulteriori rischi di vittimizzazione⁹.

Se D1 sorge dall'iniziativa di una impresa sociale che autonomamente ha deciso di realizzare un progetto specializzato per giovani LGBT+, anche nel caso di D2 l'emersione dei bisogni specifici delle persone LGBT+ avviene a partire dall'attività di supporto svolta più in generale verso le persone che vivono per strada. Anche in questo caso, l'esperienza sul campo degli interventi rivolti a diversi settori della marginalità sociale ha portato i/le responsabili di D2 a rilevare una maggiore esposizione dei/lle giovani LGBT+ a violenze e discriminazioni in fuga dalle proprie famiglie.

Sebbene quest'ultima realtà sia stata aperta nel 2021, l'esperienza del gestore nel campo del supporto alle persone LGBT+ è precedente. L'organizzazione di volontariato è infatti la stessa che nel 2016 aveva fondato, in collaborazione con un'associazione LGBT+, la prima struttura specializzata sorta sul territorio nazionale, ovvero D3, per poi distaccarsene nel 2021 motivando questa decisione con la volontà di offrire maggiori opportunità di ospitalità ai giovani in fuga dalle famiglie d'origine. Proprio questa precedente esperienza di co-gestione ha permesso all'organizzazione di sviluppare competenze specifiche e di diventare un attore di riferimento rispetto a questo campo di intervento.

⁹ La ricerca internazionale (Abramovich 2013; Cull *et al.* 2006) ha mostrato infatti quanto la strutturazione cis-normativa di strutture come istituti penitenziari, ospedali e dormitori pubblici (che si traduce nell'implicita naturalizzazione della divisione binaria degli spazi di accoglienza e nell'assenza di preparazione e competenze specifiche da parte degli/lle operatori/trici coinvolti/e) metta a repentaglio soprattutto la sicurezza delle persone trans, costringendole a collocarsi nei settori maschili o femminili in base all'assegnazione del sesso biologico alla nascita.

Come XXX, in particolar modo come XXX di [Comune], ci eravamo resi conto che c'erano tantissimi ragazzi, tantissime ragazze che venivano discriminati per il loro orientamento e quindi nel 2016 abbiamo deciso di iniziare questo progetto, inizialmente con un partner con il quale poi abbiamo terminato l'esperienza quest'anno, ad aprile 2021, e abbiamo deciso di continuare da soli (D2) un po' perché ormai dopo 5 anni avevamo insomma un'esperienza importante, un po', anche perché in questo modo riuscivamo a dare, a pubblicare le esperienze, quindi comunque a dare una struttura in più sul territorio di [comune]. Inizialmente quando siamo nati nel 2016, la nostra era l'unica casa presente in Italia. (D2)

A differenza di quanto osservato per D1, la cui natura non è specificamente legata alle esperienze nel campo dei diritti LGBT+, l'organizzazione di volontariato D2 ha potuto aprire autonomamente la struttura in virtù della formazione e dell'esperienza maturata nella precedente co-gestione del rifugio D3, che è un'associazione community-based. Proprio in ragione della sua specifica genealogia, quest'ultima struttura dovrebbe essere collocata in una posizione intermedia tra le strutture del primo e del secondo gruppo, benché attualmente sia gestita esclusivamente da un'associazione afferente all'universo LGBT+ che, tra le altre cose, gestisce una helpline. D'altro canto, quest'ultima è una caratteristica fondamentale che distingue D3 dalle strutture precedenti: se, infatti, precedentemente si è fatto riferimento all'intercettazione di persone LGBT+ nell'ambito del bacino indistinto delle persone che versano in condizioni di precarietà abitativa, in questo caso i bisogni sono direttamente rilevati a partire da un servizio esplicitamente dedicato alle persone LGBT+ in difficoltà, che possono contattarlo da tutta Italia.

A fronte di questa specificità, i racconti congiunti dei responsabili di D2 e D3 sulla storia di quest'ultima struttura consentono di evidenziare come, nella nascita del primo rifugio italiano per giovani LGBT+ un fattore di primaria importanza sia l'attività di formazione fatta in precedenti esperienze a livello europeo. In particolare, in uno stralcio dell'intervista al responsabile di D2 in cui si faceva riferimento alla genealogia di D3 si evince che il modello di intervento improntato è stato in parte mutuato dalle esperienze di questo tipo già presenti in altri paesi europei.

Noi avevamo avuto dei rapporti, siamo parte di una rete europea, soprattutto con i colleghi francesi, dove invece in Francia diciamo che il fenomeno era molto più sentito, su cui già c'erano una serie di strutture, quindi noi abbiamo iniziato una collaborazione con loro e abbiamo aperto con 1000 difficoltà questa prima struttura protetta. [D2 su D3]

Dai confronti tra il caso italiano e quello francese emerge, in primo luogo, come oltralpe il problema della precarietà abitativa delle persone LGBT+ sia stato affrontato in largo anticipo rispetto al contesto italiano. Questa esperienza pregressa ha di fatto condotto ad una graduale evoluzione del modello di intervento, che nel partner francese va verso la semi-autonomia.

Siamo andati anche da loro a visitare le loro strutture in Francia e insomma abbiamo con loro una rete ed un contatto mensile, ci ritroviamo sempre perché loro su questo sono hanno iniziato prima, ha una serie infinita di strutture e quindi sì, assolutamente, ci siamo ispirati a loro, al loro modello, esattamente. Anche se loro ultimamente hanno preferito in alcuni casi una semi autonomia per cui loro non garantiscono una presenza anche dello staff, dell'equipe in 24 ore su 24 come facciamo noi, ma stanno anche favorendo dei progetti, insomma, di semi autonomia. Però loro hanno una serie di strutture per cui, insomma, stanno facendo varie prove, diciamo così. E hanno anche strutture, a molte persone danno dei piccoli appartamenti per cui con questi progetti di semi autonomia sono partiti così. [D2 su D3]

All'interno di un secondo gruppo di strutture, possono essere comprese quelle accomunate dalla gestione riconducibile alle associazioni afferenti alla comunità LGBT+. Se nel primo gruppo la rilevazione dei bisogni delle persone LGBT+ avviene a partire da un più ampio bacino di persone che versano in condizione di precarietà abitativa, in questo caso l'osservazione avviene a partire dall'esperienza interna alla comunità, in una dinamica di appartenenza e riconoscimento dei bisogni che si potrebbe definire orizzontale, essendo gli/le attivisti/e parte integrante di questo mondo. In questo senso, le associazioni LGBT+ svolgono il ruolo di antenna sul territorio, intercettando i casi di persone appartenenti alla comunità che versano in difficoltà abitativa. L'intercettazione può quindi avvenire attraverso un servizio telefonico, come nel caso citato di D3, oppure mediante sportelli e passaparola. A differenza di quanto avviene per il primo gruppo, in cui il target di riferimento è rappresentato esclusivamente dalla fascia giovanile, in questo secondo gruppo possono essere individuate sia strutture che accolgono solo giovani, sia strutture che si rivolgono a un target di utenza più ampio, accogliendo persone maggiorenni senza limiti superiori di età e mostrando un'attenzione specifica per le soggettività colpite da forme di discriminazione e violenza intersezionale, come le donne trans* vittime di violenza e inserite all'interno dei circuiti di prostituzione.

Ad esempio, D6, rifugio ad alta autonomia situato in una regione del Nord, elabora la propria idea progettuale di accoglienza all'interno di un lungo percorso associativo nato nei

primi anni Novanta e dedicato a pratiche di auto-mutuo aiuto e alla gestione di un servizio di linea telefonica rivolto alla popolazione. Successivamente darà vita ad uno sportello queer di ascolto e counseling dedicato alle persone LGBT+ di ogni età, ma anche a tutte le persone che a vario titolo sono coinvolte nella loro vita. Queste attività e l'immersione nella realtà territoriale spingono le attiviste a mappare le esigenze del territorio, per arrivare ad inaugurare nel 2020 una struttura dedicata all'accoglienza e alla protezione delle persone LGBT+ e particolarmente sensibile alle esigenze delle persone trans* e sex workers, a cui il sistema di accoglienza regionale non offre un'attenzione specifica. In questo caso, la scelta di realizzare la struttura sembra essere strettamente connessa da un lato alla traiettoria di vita e professionale delle attiviste dell'associazione, coinvolte nel campo del supporto ai/le sex workers e delle persone trans*, dall'altro all'esperienza di ascolto delle esigenze nell'ambito di un precedente gruppo di auto-mutuo aiuto:

[L'associazione] nasce nel '93 un'epoca dov'è apparso un gruppo di auto mutuo aiuto. Nel 2018 cambia il direttivo e cambia un po' pelle perché da un'associazione che faceva momenti di incontro per le persone LGBT del territorio, ma proprio interno alla sede e aveva una linea telefonica come servizio rivolto alla popolazione, iniziamo proprio un'analisi di bisogno del territorio. Questo tipo di analisi avviene principalmente all'interno di un progetto di rete che in qualche modo sviluppa diciamo dal 2018 e 2019 e poi 2020 che è l'anno in cui nasce D6. [...] Quindi prima di D6 nasce lo sportello intersezionale Queer all'interno di questa rete di contatti di relazioni col territorio. [...] Io sono in particolare io e un'altra operatrice, cioè io sono volontaria perché sono la presidenta e quindi sono volontaria però io come lavoro mi occupo di H.I.V., mi occupo di Sex work e all'interno di questo lavoro - che in quell'anno lì, attraverso il progetto [dello sportello queer], ma anche attraverso il lavoro di rete - iniziamo a raccogliere quello che è un bisogno specifico di un appartamento protetto, un appartamento rifugio, un appartamento dedicato all'identità LGBTQIA+ che in qualche modo facevano fatica a trovare una risposta di carattere residenziale nel sistema di accoglienza residenziale così detto normale della [Regione]. (D6)

Dal racconto della nascita di D5 emerge chiaramente il ruolo privilegiato degli attivisti del mondo LGBT+ nell'intercettazione dei bisogni della comunità e nella costruzione di un progetto segnato dalla consapevolezza delle forme specifiche di violenza e discriminazione vissute dalle persone che ne fanno parte, ma anche dalla percezione di una carenza strutturale di risposte ai bisogni specifici che emergono dai vissuti delle vittime:

Noi ci siamo basati sull'esperienza perché come ogni attivista all'epoca conosceva storie di abbandoni, conosceva un bisogno non supportato da alcun tipo di dato, noi all'epoca

avevamo attività di promozione del territorio a livello turistico, e originariamente l'idea era un progetto di co-housing poteva soddisfare un po' i bisogni come accoglienza di persone vulnerabili e anche foresteria turistica. [...] La genesi è stata lunga perché ricerca delle risorse economiche ha richiesto dialoghi lunghi. [...] Dopo anni di progettazioni abbiamo inaugurato co-housing nel dicembre 2018 con il primo ospite che è arrivato lo ricordiamo sempre nel 4 gennaio 2019. Ad oggi sono tre anni di lavoro, dove naturalmente abbiamo riorientato le metodologie, raffinato il progetto, perché abbiamo imparato molto e modificato il nostro approccio in base a quello che arriva. Molto è cambiato da quello che avevamo scritto su carta. (D5)

Come emerso da questo stralcio e dalle altre interviste realizzate sul campo, l'apertura di una casa rifugio per persone LGBT+ non è un'impresa facile, in particolare per le associazioni LGBT+. A differenza delle imprese sociali e delle grandi organizzazioni che gestiscono il primo gruppo di strutture, le quali possono contare su una struttura organizzativa e finanziaria collaudata, in questo caso si osserva non di rado che dalla fase di progettazione all'apertura della struttura di ospitalità, passando spesso per attività di crowdfunding, possono passare anni.

La storia di D4, struttura inaugurata nel capoluogo di una regione del Mezzogiorno in seguito all'emergenza sanitaria legata al Covid-19, mostra chiaramente il ruolo assunto dall'attivismo LGBT+ nel riconoscimento, da un lato, dell'intersezione tra i diversi tipi di vulnerabilità e marginalizzazione che affliggono la comunità e, dall'altro, dell'assenza strutturale di servizi che se ne facciano carico in maniera adeguata. Dai racconti del gestore emerge che, già prima dell'apertura di questa struttura, un'attenzione specifica è stata riservata alle discriminazioni e alle violenze che interessano in particolare le persone trans, destinatarie uniche di un primo intervento, poi terminato. Il progetto iniziale, dedicato alle persone trans* vittime di violenza e in situazioni di disagio e marginalità legate prevalentemente alla prostituzione, era nato nell'ambito di una collaborazione tra diverse associazioni LGBT+ del territorio e si è poi concretizzato solo nel 2011. Questa prima esperienza si è limitata però all'affitto di un appartamento privato e si è conclusa due anni dopo, per mancanza di fondi. Negli anni successivi, l'associazione ha proposto al Comune un nuovo progetto per l'apertura di una struttura di accoglienza, ovvero D4, che a causa di diverse problematiche burocratiche è stata aperta solo nel 2021, a dieci anni di distanza dalla prima.

La decisione del Comune di finanziare quest'ultima struttura è in parte riconducibile anche alle difficoltà vissute da alcune persone della comunità LGBT+ durante la pandemia da

Covid-19. Infatti, in assenza di una struttura dedicata, nel corso del 2020, nel Comune in questione erano state identificate soluzioni momentanee in collaborazione con i centri anti violenza dedicati alle donne, che avevano esteso l'accoglienza alle donne trans vittime di violenza, discriminazione e/o marginalità sociale.

La prima richiesta fu fatta nel 2011, con il primo anno dell'amministrazione, poi ci sono voluti 10 anni per arrivare al compimento del progetto, quindi è in continuità la parte finale del progetto... Era fatto dalla cooperativa sociale XXX con l'associazione trans [comune]. È stato un progetto importante, è durato poco e da lì finiti i fondi, finito il progetto sostanzialmente. Ma non aveva una struttura dedicata, cioè la struttura era un fitto di un appartamento di una proprietà privata; poi c'è stata nell'emergenza covid, abbiamo attivato con il comune di [città], con l'assessorato ... durante il covid nel primo lockdown, ci sono state una serie di emergenze che hanno toccato chiaramente le popolazioni con un tasso di marginalità sociale [...] ci siamo accorti di una serie di difficoltà di soggetti con una marginalità sociale più alta, e sia da un punto di vista della violenza domestica - mi riferisco soprattutto alla comunità omosessuale lesbica e gay per quello che riguarda anche la parte del coming out - e sia per quello che proprio invece riguarda la sopravvivenza per le persone transgender, spesso legata alla prostituzione, in alcuni contesti legata prevalentemente ancora purtroppo alla prostituzione per una discriminazione di base nell'accesso al mondo del lavoro per le donne transgender. Quindi in questo caso si è aggravata anche la posizione da un punto di vista dell'alloggio, dell'abitazione [...] Quindi per alcune persone abbiamo attivato anche un percorso con il comune di [città], che l'aveva fatto per i centri anti violenza, hanno esteso la rete di solidarietà non solo alle donne vittime di violenza ma anche alle persone LGBT, in maniera particolare alle donne transgender, vittime di violenza, discriminazione e/o marginalità sociale. (D4)

Come emerge dal racconto del responsabile, le problematiche emerse durante il lockdown non riguardavano solo le persone trans, colpite da molteplici forme di marginalizzazione ed esclusione sociale e che, in particolare durante il lockdown, necessitavano di un luogo di protezione, accoglienza e reinserimento. L'appartenenza alla comunità LGBT+ del gestore ha permesso di rilevare anche le difficoltà riscontrate dai/le giovani LG durante il lockdown, principalmente dovute alla convivenza forzata con familiari ostili al riconoscimento del loro orientamento sessuale, quando non violenti.

Il tema della violenza contro le persone LGBT+ e l'intersezione con la marginalizzazione sociale, in particolare quella sperimentata dalle persone di cittadinanza straniera, hanno ispirato nella stessa città anche il progetto di accoglienza di D7.

Come evidenziato precedentemente (cfr. Tabella 2), in questo caso si fa riferimento ad una realtà che si caratterizza per una minore capienza rispetto alle altre esperienze mappate a livello nazionale, avendo a disposizione un solo posto letto e che, dall'anno dell'apertura, ha ospitato una persona (rimasta in struttura per via delle limitazioni alla mobilità e delle complessità connesse alla gestione dell'emergenza sanitaria). Di fatto, al momento dell'intervista, è stata descritta una struttura realizzata all'interno di un bene confiscato alla mafia in cui convivono sia i locali riservati all'attività dell'associazione sia la stanza adibita a rifugio ma, stando a quanto riferito dal responsabile, l'ottenimento dei finanziamenti Unar è funzionale all'ampliamento dei posti letto. A fronte della limitata capienza del rifugio, l'intervista con il responsabile ha fornito utili elementi di riflessione con riferimento all'intercettazione dei bisogni nel contesto cittadino.

L'associazione nasce in una fase in cui l'associazionismo omosessuale era assente e svolge attività in collaborazione con un sindacato nazionale, che inizialmente concede la propria sede. Rispetto all'associazionismo LGBT+, il responsabile sembra avere una posizione critica, ritenendolo eccessivamente identitario e limitante nell'ottica di una politica orientata all'integrazione:

Molti di noi diciamo avevano elaborato un pensiero critico nei confronti dell'associazionismo così identificato con l'orientamento sessuale, nel senso che vediamo questa parola contenuta nella "Arcigay", più un diritto che una protezione, più un rimarcare una differenza rispetto all'integrazione, e quindi decidemmo di stare insieme secondo delle linee un po' più innovative, per cui questo desiderio spontaneo di vedersi e rivedersi, per cui alla fine decidemmo di associarci. (D7)

Nella fase iniziale, l'associazione si scontra con la mancanza di un quadro normativo di riferimento a livello regionale e con l'assenza di dati sui bisogni del territorio. Il primo progetto di intervento risale al 2007 e consiste nell'apertura di uno sportello legale e psicologico presso la sede del sindacato, in cui vengono raccolte richieste di aiuto principalmente legate alla violenza familiare:

Il tema rimaneva lo stesso: venivano le persone ai nostri sportelli, ne avevamo aperto uno del [sindacato] nel 2007 e il tema ricorrente era quello dell'accoglienza della violenza, e noi non sapevamo come strutturarlo. Per cui decidemmo di avviare questo percorso, sapendo che fosse un percorso lungo e tortuoso. (D7)

Il caso (D7) appare degno di nota in quanto si differenzia dalle altre realtà non sono rispetto alle caratteristiche della struttura ma anche rispetto al posizionamento

dell'associazione. La critica rispetto alla deriva identitaria dell'associazionismo LGBT+ trova corrispondenza con il racconto dei primi passi svolti dal gestore, mossi in compagnia di un sindacato. A fronte della domanda proveniente dal territorio, l'associazione chiede l'assegnazione di un bene confiscato alla mafia, ma non ottiene finanziamenti per la sua ristrutturazione e riscontra lentezze burocratiche che impediscono di fatto l'implementazione del progetto di accoglienza. In seguito, grazie ad una crescente sensibilizzazione del contesto locale, ottenuta anche attraverso l'organizzazione del primo Pride nazionale in città, il Comune apre un tavolo di concertazione sulle tematiche LGBT+ e, contestualmente, viene approvata a livello regionale una legge contro la violenza di genere che include la tutela e il sostegno di tutte le persone vittime di violenza di genere, dell'omofobia e del bullismo. Con il mutato quadro normativo e la diffusione di una maggiore sensibilità verso i progetti di accoglienza per persone LGBT+, l'associazione decide di avviare il proprio progetto di accoglienza, presentato a livello nazionale nel 2015 e avviato, a causa di ritardi burocratici, nel 2018.

Focus 1 – Le difficoltà per le persone LGBT+ nei dormitori pubblici

L'urgenza di definire delle strutture di accoglienza dedicate alle persone LGBT+ deriva dalle problematiche connesse all'ospitalità di queste persone all'interno di strutture pubbliche, incapaci di riconoscere i bisogni specifici ma anche i pericoli a cui queste soggettività sono esposte.

Come diversi studi e ricerche internazionali hanno evidenziato, le persone LGBT+ tendono ad evitare l'accesso e il supporto dei servizi generali, considerati non utili e persino pericolosi (Choi *et al.* 2015), poiché gestiti da personale non specializzato e spesso portatore di atteggiamenti etero-sessisti e cis-normativi. Con specifico riferimento ai dormitori, le problematiche principali si riscontrano nell'organizzazione cis-etero-normativa degli spazi, nel rischio di violenze da parte degli altri ospiti e nell'incapacità del personale di comprendere i bisogni specifici delle persone LGBT+. Queste difficoltà finiscono per aumentare i rischi di cronicizzazione della condizione di precarietà abitativa ed economica, nonché i rischi sanitari per le persone LGBT+.

Queste stesse problematiche possono essere evidenziate anche nel nostro paese, come sottolineato da tutti i responsabili delle strutture di ospitalità specializzate nel supporto delle persone LGBT+.

Nel caso dei più giovani hanno riportato una generale diffidenza e disagio nell'aver vissuto qualche esperienza di dormitorio (D6) Anche qui abbiamo riscontrato che tutto

quello che dice la letteratura è vero: cioè la mancanza di fiducia a rivolgersi a strutture di bassa soglia generali, per la diffidenza e lo stigma hanno percepito. (D5)

[Il sistema di accoglienza pubblico] è fortemente binario... cioè maschio o femmina, quindi ci sono gli alloggi per donne, gli alloggi per famiglie, tutta l'area per i minori e poi ci sono le famiglie che vengono accolte ma invece le persone che non possono essere connotate in un'identità maschile o femminile in maniera come dire... tradizionale, né tantomeno in servizi per uomini e per donne... Questi servizi non sono preparati per accogliere una persona gay o lesbica (D6) Noi sappiamo che gli operatori vogliono la massima sicurezza per ogni persona accolta però non possono garantirla. Io so di persone che piuttosto che andare a dormire in un dormitorio maschile preferiscono andare a dormire in giro. (D6)

L'organizzazione e la suddivisione spaziale di tali strutture, fondata su una rigida dicotomia cis-normativa, costringono le persone trans a collocarsi nei settori maschili o femminili in base all'assegnazione del sesso alla nascita. Una tale organizzazione non solo comporta il mancato riconoscimento dell'identità di genere delle persone trans accolte, sia da parte degli operatori che delle altre persone ospitate, ma ne mette a repentaglio la sicurezza, in virtù della maggiore esposizione a violenze fisiche e sessuali:

Immaginate una trans all'interno di una unità di ospitalità di emergenza, per senza fissa dimora. È un tema importante, difficilmente una trans senza fissa dimora, accetta quel tipo di ospitalità perché sa dentro, in quale spazio entra, in quale spazio soprattutto relazionale entra. Non è facile insomma. (D2)

Purtroppo in un paio di casi una ospite ha riportato gravi abusi subiti in dormitorio. Si tratta di una persona transessuale, e abusi sessuali che ha subito l'hanno condizionata completamente livello psichico. (D5)

Cioè tu immagina un uomo gay che viene individuato come tale all'interno di un dormitorio... non è più al sicuro. (D6)

1.2 L'importanza del contesto normativo e politico

Se, come si è avuto modo di affermare, la storia di ciascun soggetto gestore ha influenzato la modalità di intercettazione dei bisogni e la specifica configurazione della progettualità di accoglienza, una condizione di contesto che ha un ruolo decisivo per l'attivazione della struttura è, per quasi tutte le persone intervistate, l'esistenza di un'amministrazione locale

favorevole al supporto alle soggettività LGBT+, a maggior ragione in considerazione dell'assenza di una strategia nazionale e di finanziamenti specifici, a cui si è posto rimedio solo recentemente¹⁰.

In alcuni casi, le strutture hanno infatti beneficiato della volontà da parte delle amministrazioni locali di riconoscere le strutture di accoglienza per persone LGBT+ come parte delle più ampie politiche locali rivolte alle marginalità sociali e al diritto all'abitare. È il caso, in particolare, di (D5), struttura inaugurata nel 2018 da una organizzazione di promozione sociale community-based, impegnata sin dal 2007 in progetti di sensibilizzazione e sostegno ai diritti delle persone LGBT+:

Abbiamo beneficiato di una certa tradizione di questo del nostro territorio di [Comune] e [Regione], dove le associazioni LGBT dialogano già da tempo con le istituzioni, per cui devo dire che abbiamo beneficiato di un clima favorevole, quando andiamo in giro per altre città a parlare di questa esperienza (che ci invitano a esporre come siamo riusciti con la pratica ecc.) lo rimarco sempre, perché alcune associazioni in alcuni territori manco riescono a farsi ricevere, qui c'è dialogo. [Comune] per primo ha aperto un ufficio LGBT [...], insomma c'è una cultura già orientata sui diritti civili. (D5).

Poiché spesso i comuni rappresentano i referenti più diretti per la programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali e per la co-progettazione e realizzazione dei servizi con il settore no-profit (come previsto dalla l. 328/2000), ma anche le istituzioni più attive dal punto di vista delle politiche LGBT+ in Italia (cfr. Corbisiero e Monaco 2017), il dialogo instaurato tra amministrazione locale e mondo dell'associazionismo LGBT rappresenta spesso una condizione per la realizzazione di questi progetti. In quasi tutti i casi analizzati tale collaborazione è stata positiva, con le amministrazioni che hanno fornito un supporto concreto, come l'individuazione e il finanziamento degli appartamenti, la co-progettazione e la costituzione di partnership con le associazioni:

L'agenzia territoriale per la casa è partner dall'inizio e ha funzionato come agevolatore di contatti, poi è cambiato presidente e quindi una collaborazione meno stretta, però dal punto di vista iniziale è stata molto importante in virtù di una loro delibera sociale abbiamo un piccolo sconto sull'affitto. (D5)

Da lì abbiamo interloquito con il Comune di [città], noi siamo anche gestori di una progettazione di housing first che è un progetto sempre dedicato alle persone senza dimora ma con cui si è riuscito ad instaurare un rapporto tale per cui si portano queste persone a rimettersi in gioco e ripartendo dalla casa si prova a reinserirle nella società.

¹⁰ Cfr. UNAR 2022.

[...] Quindi da lì abbiamo iniziato a dialogare con il comune di [città] per destinare due posti a persone senza dimora nel progetto housing first che avessero le caratteristiche che poi abbiamo tramutato in D1 [...] che ad oggi è un servizio vero e proprio riconosciuto dal comune, perché partner. (D1)

In altri casi, la collaborazione con le istituzioni locali ha richiesto l'apertura di un processo di negoziazione da parte delle associazioni, volto anche a superare ostacoli legati all'assenza di un quadro normativo entro il quale si potesse collocare il finanziamento dell'accoglienza specificamente rivolta alle persone LGBT+.

Durante questo primo anno di vita c'è stato un lavoro politico: abbiamo attivato una dimensione politica e tramite appunto un passaggio col presidente della provincia di [Comune] e poi con l'assessora di riferimento per le politiche sociali. (D6)

In quest'ultimo caso, pur non esistendo una forma di accreditamento specifica per le strutture rivolte alle persone LGBT+ vittime di violenza e discriminazioni, la struttura viene finanziata in qualità di forma di accoglienza rivolta alle vulnerabilità sociali, situandosi così in una categoria più ampia che, benché non nomini esplicitamente la questione LGBT+, permette di fatto il riconoscimento politico del valore di questa struttura, nonché il sostegno economico:

Quindi io da un lato non posso fare l'accreditamento perché non ho una chiara norma di riferimento, però un'area grigia che mi permette di accedere ad altre risorse e quindi in qualche modo di ottenere un riconoscimento quantomeno politico del lavoro dell'appartamento. (D6)

Infine, si deve osservare che la sensibilità degli enti locali verso la promozione dei diritti delle persone LGBT+ e la tutela delle persone vittime di discriminazioni e violenze basate su SOGIESC, può variare anche in considerazione della normativa regionale su questo tema. Può essere interpretata secondo questa chiave di lettura la differenza osservata nel percorso che ha condotto all'attivazione, in due momenti storici differenti, delle due strutture presenti nello stesso capoluogo di una regione del Mezzogiorno, D4 e D7. Infatti, se per D4, nata nel 2021, la strada del riconoscimento locale è stata facilitata da un contesto regionale oramai sensibile al tema (poiché l'approvazione della legge regionale che riconosce tra le vittime di violenza di genere anche le persone omosessuali risale a dieci anni prima) il progetto di accoglienza di D7 risale ad una fase antecedente e, stando alle parole del responsabile, la mancanza di un quadro normativo ha reso il percorso più problematico:

Nel 2006 presentammo la prima proposta comune, fu immaginata come non realizzabile (D7) non c'era il quadro normativo di riferimento, nel senso che l'antiviolenza, la casa accoglienza, deve prevedere un quadro normativo antiviolenza che in Italia non esisteva. L'unica antiviolenza che esisteva era la violenza di genere, per cui le case accoglienza come strutture proprio fisiche di accoglienza non potevano esistere, non erano normativamente strutturate. [...] Non c'era questo quadro, nel 2009 organizzammo il primo Pride [...], nacque il primo tavolo di concertazione LGBT del Comune di [città], nel 2011, la legge regionale voluta da [Presidente di Regione] per la legge sulla violenza di genere inserì anche le violenze verso le persone omosessuali. Quindi nacque il primo quadro di riferimento. (D7)

Nel frattempo, viene approvata una seconda norma che riguarda la possibilità di dare in gestione alle associazioni i beni confiscati alle mafie, e D7 si propone, come anticipato, per l'utilizzo con un progetto contro l'omofobia:

Nel 2009 emerse la possibilità dell'utilizzo dei beni confiscati, siccome l'antimafia è sempre stata diciamo una mia battaglia di sempre, trovai molto giusto visto che nel 2007 avevo fatto una manifestazione con le associazioni del territorio contro l'omofobia e la camorra, perché, tutto il discorso sul patriarcato, la mafia ecc. ecc., i boss... chiesi all'amministrazione comunale di affidarci un bene confiscato per la realizzazione di una casa accoglienza per giovani omosessuali e transessuali cacciati di casa. (D7)

Tale negoziazione però non va a buon fine, secondo il responsabile, sia per motivi politici che per la sovrapposizione tra le diverse competenze istituzionali regionale e comunale rispetto alla gestione dei beni confiscati da un lato e le politiche sociali di supporto alle vittime di violenza dall'altro:

Quindi abbiamo fatto 2010-15 avanti e indietro dall'amministrazione locale all'amministrazione regionale per capire chi ci dovesse aiutare, perché il bene ricevuto in realtà era un bene devastato come tutti i beni confiscati alla camorra, e quindi c'era bisogno di risorse anche per la ristrutturazione, non era soltanto riempire di contenuti, non so come dire, era anche fare dei lavori di ristrutturazione che una cosa molto impegnativa, per cui questa cosa è andata avanti fino al 2015. (D7)

Dalle testimonianze raccolte emerge come, in assenza di una normativa nazionale di riferimento, la normativa regionale abbia giocato un ruolo decisivo nella possibilità di attivare progettualità di accoglienza per persone LGBT+. Al contempo, è la sensibilità riscontrata a livello locale ad aver reso concretamente possibile l'apertura di queste strutture,

a conferma dell'importanza centrale del ruolo dei sindaci nella proliferazione delle cosiddette "città arcobaleno" studiate da Corbisiero e Monaco (2017).

1.3 I rifugi nel contesto sociale

La decisione in merito alla collocazione delle strutture nel più ampio contesto sociale e urbano dipende da diversi fattori e può essere condizionata dalla possibilità delle amministrazioni di concedere beni immobiliari presenti sul territorio, come nel caso di quelli confiscati alla mafia e dati in gestione alle associazioni LGBT+¹¹, o ancora dalla disponibilità di strutture di proprietà dei gestori o ottenute da questi tramite contratti di locazione privati.

A fronte dei vincoli derivanti dalle diverse opportunità a cui si è fatto riferimento, la collocazione della struttura in un quartiere piuttosto che in un altro ha necessarie implicazioni sia per la sicurezza delle persone ospitate sia per il cambiamento che questa stessa struttura può generare nel tessuto sociale del quartiere.

Con riferimento al primo aspetto, D1 ha sottolineato che l'interazione con il territorio e i suoi abitanti può essere cruciale per la serenità delle persone accolte, poiché l'inserimento in contesti potenzialmente più ostili di persone rese vulnerabili dalle discriminazioni e dalle violenze subite rischia di esporle ad ulteriori problematiche e disagi. Considerato che il gestore ha a disposizione appartamenti in quartieri caratterizzati da diversi livelli di tolleranza nei confronti delle differenze, tale questione è emersa nel momento in cui si è dovuta valutare la possibilità di ospitare persone più riconoscibili e quindi più a rischio di discriminazione:

Un appartamento è un po' all'interno di un contesto della città, di un quartiere della città un po' più "strong" se vogliamo, e quindi su quell'appartamento, purtroppo, dico purtroppo situazioni magari di ragazzi particolarmente eccentrici, decidiamo di non inserirli, perché potrebbero essere... non per visibilità, ma per ulteriori discriminazioni. Mentre sull'altro appartamento assolutamente nessun problema in questo. (D1)

Con riferimento alla seconda questione, dai racconti delle/i responsabili è emerso chiaramente il potenziale trasformativo di una struttura di accoglienza dedicata alle persone LGBT+. In particolare, D4 descrive la scelta del Comune di affidare la struttura alle associazioni LGBT+ – un bene confiscato alle mafie collocato in un contesto definito “alto borghese” – come una precisa scelta politica di de-marginalizzazione delle soggettività

¹¹ La cui ristrutturazione non è sempre priva di difficoltà, come dimostra l'esistenza di alcuni progetti che, dopo anni, non sono diventati ancora attivi.

vittime di esclusione sociale e di sfida ai pregiudizi e alle discriminazioni anche dal punto di vista sociale:

La struttura è bellissima [...] la struttura è bella perché il Comune ha voluto investire anche su questo, è stata una scelta precisa, cioè la lotta alle discriminazioni, la difesa dei diritti passa soprattutto attraverso il concetto del bello. Che non rimane solo retorica, ma che in questo caso diventa un fatto, cioè la struttura non si trova in una periferia - nulla togliere alle periferie - ma in un contesto magari degradato o popolare, ma si trova in un contesto in cui forse i pregiudizi per certi aspetti sono anche più alti, perché è un contesto fortemente borghese e dove anche lì il Comune ha voluto, come dire, dare un'indicazione... anche in quel quartiere, soprattutto in quel quartiere c'è bisogno di integrazione. Perché poi di contesti popolari magari di integrazione più alta, nel contesto alto borghese dove magari ci sono le ville dei calciatori accanto, far arrivare la persona transgender piuttosto che la famiglia migrante o il nucleo familiare ROM, può creare situazioni di difficoltà e fa emergere tutto quel razzismo, quell'omofobia e quella misoginia ben nascosta dal perbenismo del quartiere per bene. Quindi anche su questo il Comune ha voluto fare una sfida doppia, e secondo me una sfida importante, investire sul bello, investire in un quartiere che ha bisogno di integrazione pubblica, etnica, multiculturale. (D4)

La scelta di uno specifico contesto di quartiere può avere dei risvolti significativi anche rispetto all'interazione tra gli ospiti della struttura e il contesto sociale, rendendo di fatto i primi agenti di cambiamento. In questa prospettiva, si colloca l'esperienza descritta da D5, i cui appartamenti sono assegnati dall'Agenzia territoriale per la casa del Comune e sono situati in quartiere popolare dove sono presenti altri appartamenti destinati a fasce marginali.

Comunque grazie all' ATC il cui presidente ci ha creduto tantissimo e sostenuto attivamente abbiamo 5 appartamenti in un contesto complesso ma che dà anche la possibilità di lavorare in futuro e sono ex case Italgas riservate in origine negli anni 70 ai dipendenti, vicino al campus [Università], quindi in centro, un quartiere vivace, il complesso sono edilizia residenziale dove ATC affida ad altre associazioni che ospitano donne sole, e migranti e famiglie vulnerabili, quindi è un contesto potenzialmente esplosivo ma per fortuna oltre a noi ci lavorano altri soggetti, facciamo molto lavori di animazione sociale. (D5)

In considerazione di questa precisa collocazione urbana, si è deciso di sviluppare diverse progettualità di quartiere in ottica di integrazione e mutualismo tra persone accolte e abitanti del quartiere:

Adesso facciamo i focus group, stiamo facendo anche una raccolta di video testimonianze del quartiere per capire come le persone vedono i loro desideri, cosa vede per lo sviluppo del quartiere tra qualche anno o anche la valorizzazione delle eccellenze, ad esempio cosa dice un vecchio artigiano che è lo storico del quartiere quindi dargli voce fare un po' di animazione non tanto per il prodotto documentario finale perché il prodotto è il processo, questo è [D5]2.0. Un'occasione per continuare a produrre informazioni e divulgazione e contrastare l'omotransfobia. Oltre che rispondere a bisogni: il job club risponde a un fortissimo bisogno di nuove occasioni di occupazione. (D5)

Si tratta di progetti di restituzione che la responsabile D5 considera definisce di “welfare generativo”, attraverso cui si mira a costruire connessioni tra gli ospiti e il quartiere, da un lato facendo sentire i primi parte integrante del tessuto sociale e, dall'altro, promuovendo una cultura del riconoscimento e del rispetto dei loro diritti in contrasto all'omolesbobitansfobia:

Noi sul territorio abbiamo lavorato ancora prima di aprire gli appartamenti abbiamo lavorato sul quartiere, con il piccolo leader per preparare il terreno, mai avuto episodi di omotransfobia verso i nostri ospiti. L'abitante più anziano ci diede il suo benestare dicendo “vanno bene anche gay basta che non siano zingari...” però è molto bello perché quando facciamo attività coi bambini i nostri ospiti gli portano giù la merenda facilitano la raccolta a radunare questi mostri impetuosi e quindi poi questi bambini si rivolgono con pronomi giusto a certe persone in transizione e questo è tantissimo, sembra un dettaglio insignificante ma invece dice molto su come queste azioni producono un piccolo cambiamento piccolo ma bisogna partire da lì. Oppure due nostri ragazzi ospiti che si tenevano per mano, i ragazzini piccoli di culture non molto aperte però li hanno accolti senza fare una piega. (D5)

Tra le attività che rientrano nella prospettiva del welfare generativo, la responsabile cita la distribuzione di beni di prima necessità secondo i bisogni degli abitanti più indigenti, così come il supporto scolastico e le attività laboratoriali per i bambini del quartiere:

Beni alimentari siamo stati accreditati come banco alimentare di [Regione], e un supermercato, quindi beni alimentari ne abbiamo in eccedenza, ma che abbiamo strutturato per distribuzione alle persone bisognose della zona, della comunità del vicinato e questa è una prima forma di restituzione che i nostri stessi ospiti possono rivolgere all'esterno [...] Quando abbiamo visto che i beni alimentari erano in più abbiamo pensato di strutturare questa distribuzione, quindi il lunedì e il mercoledì per esempio attraverso dei volontari, attraverso i nostri ospiti residenti, accolti da noi a cui

non chiediamo nessuna retta ma li invitiamo a restituire come volontariato a distribuire alle famiglie, consociamo i caseggiati e le famiglie, è un primo step di welfare generativo rispetto al vicinato. [...] Ora stiamo sviluppando meglio questa parte con dei focus group con i cittadini proprio per abbinare meglio domanda e risposta. Cosa possono fare i nostri ospiti secondo i loro talenti e di cosa hanno bisogno le famiglie. Durante la pandemia alcuni nostri ragazzi hanno fatto commissioni per gli anziani del caseggiato, in alcuni casi alcuni ospiti hanno fatto compagnia delle persone disabili che abitano sotto uno degli appartamenti, quindi stiamo strutturando meglio questa parte. [...] C'è anche il tema di aiutare i ragazzi a fare i compiti, perché c'è un'associazione che fa una specie di doposcuola, quindi se abbiamo come è successo ragazzi con talenti in certe materie, un ragazzo genio della matematica, durante la nostra accoglienza è riuscito a diplomarsi è entrato all'università di matematica con il massimo dei voti è riuscito a entrare nell'Edison quindi ad avere la borsa di studio per vivere in appartamento, è arrivato primo in classifica, era un genio della matematica e lui aiutava i ragazzini a fare i compiti. questo fa sempre parte tutto dello scambio che decidiamo di promuovere no? [...] Da sempre, da tre anni facciamo interventi per bambini di animazione ludica e sportiva per i bambini dei caseggiati, fa parte delle dinamiche di integrazione ma non solo per i bambini, ma anche di sollievo educativo per le famiglie del quartiere. Questi bambini scorrazzano indisturbati, abbiamo voluto offrire anche un intrattenimento che non era per ingraziarci le famiglie ma proprio per offrire un piccolo aiuto così educativo e anche un'occasione per questi bambini che non hanno spazi strutturati ma Negli spazi collettivi facciamo laboratorio espressivi e di vario tipo sia per i nostri che per i giovani di quartiere, quello che noi diciamo è che un progetto d'accoglienza può offrire occasioni di integrazione sul territorio. (D5)

Come abbiamo visto, dalle interviste sono emersi tre aspetti considerati decisivi nella ricostruzione della genealogia delle strutture oggetto di questa indagine. Il primo è relativo alla natura e alla storia degli enti gestori dei rifugi, che ha permesso una suddivisione in due tipi di strutture: nella prima rientrano gli enti provenienti dall'universo dei soggetti del Terzo Settore specializzati nel lavoro sulla marginalità sociale, mentre della seconda fanno parte le associazioni di promozione sociale impegnate nel supporto dei diritti delle persone LGBT. Nel primo caso, la specificità dei bisogni delle persone LGBT+ in precarietà abitativa è emersa nell'ambito dei dormitori multiutenza, laddove la presenza in particolare di giovani persone LGBT+ in fuga dalle famiglie d'origine ed esposte ad alti rischi di vulnerabilità in contesti che non prevedono un'accoglienza *gender-oriented* ha portato gli/le operatori/trici a definire un intervento di prevenzione specifico per evitare il rischio di cronicizzazione della condizione di homeless e delle violenze connesse. Nel secondo caso, il punto di vista interno

alla comunità LGBT+ ha favorito l'intercettazione di una maggiore varietà di bisogni da parte delle associazioni community-based, non limitandosi a criteri legati all'età anche attraverso una più ampia concettualizzazione delle discriminazioni e delle violenze basate su SOGIESC.

In secondo luogo, è emersa la rilevanza dell'esistenza o meno di un contesto politico e culturale locale attento alle problematiche LGBT. In alcune città l'attenzione delle amministrazioni comunali verso le tematiche LGBT+ è stata infatti determinante non solo nell'implementazione dei servizi e delle strutture di accoglienza, ma anche nella definizione delle risorse e dei locali messi a disposizione.

Infine, in base alla diversa prospettiva e lettura delle problematiche delle persone LGBT+ accolte, è emersa una diversa preferenza rispetto alla collocazione delle strutture nel tessuto urbano: in alcuni casi è prevalsa la scelta di quartieri centrali e inseriti nei flussi della vita sociale e culturale cittadina, mentre in altri è stata preferita una collocazione meno visibile, con una particolare attenzione verso i rischi di possibili resistenze da parte dei residenti alla convivenza con soggettività che possono essere considerate devianti dalla norma eterosessuale. Queste scelte hanno avuto ricadute dirette sull'intervento con le persone accolte, incidendo sulla possibilità di integrazione e cooperazione nei tessuti sociali di accoglienza.

Nei prossimi capitoli verranno approfondite dettagliatamente le implicazioni di queste diverse traiettorie nella concreta declinazione degli interventi realizzati, in particolare per quanto riguarda i target, gli obiettivi e le metodologie adottate.

Capitolo 2 - I soggetti accolti: età, discriminazioni e soggettività

La ricostruzione storica sulla nascita di ciascuna casa rifugio ha consentito di operare una prima suddivisione tra gestori multiservizi e community-based, caratterizzata dai differenti percorsi di progettazione realizzati a partire da un differente punto di osservazione dei bisogni e delle necessità delle persone LGBT+. Si deve al contempo sottolineare che la distinzione relativa alla natura del gestore non necessariamente influenza il modello di accoglienza che, come si vedrà successivamente, sembra piuttosto rispondere alle differenze tra i diversi target di utenza a cui si riferisce la struttura.

Se i gestori multiservizi hanno realizzato rifugi dedicati esclusivamente al target giovanile, tra i gestori community-based possono essere distinte progettualità dedicate al target giovanile o ad un target più ampio.

La descrizione delle categorie principali di soggettività che sono state accolte da D5, struttura che non ha previsto limiti di età per l'accesso all'ospitalità, permette di tracciare una tendenza delle richieste e dei bisogni intercettati:

Abbiamo individuato con precisione quattro categorie (anche se non mi piace tanto usare questa parola) e si rispecchiano nella platea di beneficiari perché in primis i giovani su cui c'è un grosso bisogno, una grande emergenza è su cui lavorano tutte le strutture internazionali, noi abbiamo anche rapporti con le strutture in Europa che accolgono solo giovani 18-25. Anche [altre strutture] in Italia si concentrano soltanto sui giovani. Noi abbiamo fatto una scelta diversa, scelto di essere inclusivi su fasce di età e di fatto come poi si vede anche nelle statistiche le due fasce più frequenti sono 18-25 e 26-35 quindi questa seconda fascia anche è molto rappresentata. Migranti sempre di più, il 40% quasi, perché c'è grosso bisogno da parte delle persone straniere o con background migratorio di vario tipo che hanno bisogno di spazio sicuro e protetto, perché sono anche vessati anche dalla loro comunità di pari e poi naturalmente la doppia vulnerabilità ecc. Persone transessuali, verso cui lo stigma è ancora più grave sociale in ricerca casa, nell'accoglienza della comunità, nel mercato del lavoro. L'unica categoria sotto rappresentata, anzi quasi per niente, abbiamo avuto poche richieste è quella delle persone anziane lgbt ma c'è una motivazione: crediamo che siccome il co-housing offre una residenza provvisoria, le persone anziane tendono a cercare soluzioni abitative più stabili e per questo abbiamo avuto poche richieste. Tuttavia c'è grande lavoro da fare su questa fascia di popolazione perché il bisogno grave più che abitativo è proprio di marginalizzazione e solitudine, nel futuro ci lavoreremo. Abbiamo avuto come ospite solo una persona che si definiva come anziana ma aveva solo 60 anni,

quindi definite voi. È l'unica fascia sottorappresentata, tutto il resto rispecchia esattamente quanto ci eravamo immaginati. (D5)

Come sottolineato da questa responsabile, le esigenze sono molto diverse a seconda che si parli di giovani, giovani-adulti, migranti, persone trans* e anziane. Come precisato, nella sua analisi le categorie si riferiscono a caratteristiche socio-anagrafiche, sebbene nella realtà i diversi assi di discriminazione a cui sono esposte le singole persone possano intersecarsi in diversi modi, finendo per moltiplicare i rischi di marginalizzazione.

A fronte di queste considerazioni, si deve al contempo rimarcare quanto affermato dalla responsabile in merito al livello di specializzazione delle strutture in Italia. Se alcune di quelle storicamente presenti nel nostro paese avevano preso spunto dai modelli più diffusi a livello internazionale, ospitando per lo più giovani (dai quali le richieste d'aiuto sembrano provenire con più forza), in seguito, come vedremo, le strutture hanno iniziato ad ampliare le fasce di età da accogliere, in base alla ricognizione dei bisogni proveniente dal campo di intervento.

Nei successivi paragrafi verranno analizzate più approfonditamente le definizioni e le descrizioni degli ospiti, alla luce dei frame culturali e cognitivi entro i quali vengono lette le violenze e le discriminazioni di cui sono vittime, un passaggio necessario in vista della successiva analisi sulle modalità di realizzazione dei percorsi di ospitalità offerti.

2.1 Le strutture a target giovanile

Come si evince dalla descrizione iniziale delle strutture indagate (cfr. Tabella 2), la metà prevede un tetto massimo di età e questo valore varia a seconda della realtà indagata: il range minore è 18-26 e quello maggiore è 18-34. La prima struttura si concentra quindi solo sulla fascia dei giovani, mentre le altre aumentano la soglia gradualmente, considerando anche i cosiddetti giovani-adulti, che vengono intercettati sempre più di frequente dal campo di intervento¹². D'altro canto, secondo i/le responsabili intervistati/e, tale scelta si fonda anche

¹² Nel contesto del nostro paese, questa scelta è probabilmente legata ad alcune tendenze del contesto italiano, caratterizzato da un'alta percentuale dei/delle adulti/e fino ai 34 anni che convivono con i genitori e un'età media di uscita da casa più alta rispetto ad altri Paesi europei, spesso a causa della difficoltà di accesso al mercato del lavoro, di un mercato immobiliare stagnante e un'edilizia pubblica in dismissione, da una crescita di salari e stipendi lenta e, quindi, dalla maggior lentezza con cui si consegue un'autonomia economica (Cfr. ISTAT 2014) Generazioni a confronto come cambiano i percorsi verso la vita adulta, scaricabile al link:

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www4.istat.it/it/files/2014/09/Generazioni-a-confronto.pdf>.

sull'analisi delle problematiche all'origine della precarietà abitativa delle persone LGBT+ più adulte o anziane, che vengono associate, durante le interviste, a difficoltà non solo legate alle discriminazioni omolesbotransfobiche subite nel contesto familiare o nella società più ampia, ma a cause più profonde e soggettive che i progetti di intervento offerti non sono in grado di affrontare.

Nei racconti dei/le responsabili intervistate/i, in queste strutture si fa dunque riferimento in particolar modo al disagio vissuto dalla fascia dei più giovani, i quali sono stati abbandonati dalla propria famiglia dopo aver fatto coming out o sono stati costretti a scappare dalla propria abitazione perché sottoposti a violenze domestiche o, ancora, perché non più sostenuti dalla famiglia sono scivolati gradualmente in una condizione di indigenza economica e isolamento sociale. Si tratta dunque di una fascia di popolazione esposta a una forma di violenza prevalentemente familiare, che si concretizza nell'esclusione dal nucleo domestico di provenienza e nella conseguente esposizione alla marginalizzazione sociale:

Ragazzi molto giovani e che erano stati buttati fuori di casa dalle loro famiglie piuttosto che 19 ventenni che non avevano più nessun appoggio. (D1)

Parliamo innanzitutto di ragazzi giovani e questo fa una sua differenza. Spesso, come veniva detto, espulsi dal circuito familiare di riferimento per cui diciamo, c'è una situazione che diventa, come dire, si parte da un elemento di discriminazione, magari intrafamiliare o ambientale per proprio precipitare anche dentro una situazione di difficoltà materiale. Questa struttura è rivolta a tutte le persone, a tutti i ragazzi, a tutte le ragazze che si trovano ad essere in difficoltà, o comunque anche proprio cacciati dalle loro famiglie, dalla loro casa, principalmente dai loro genitori, ovviamente, per il loro orientamento sessuale, quindi è rivolto a tutti questi ragazzi che a un certo punto non riescono più ad avere un sostegno familiare per il loro orientamento sessuale, quindi dall'oggi al domani decidono di scappare e quindi, generalmente ci contattano per poter ricevere ospitalità. (D2)

D3 è la prima casa di accoglienza temporanea per persone LGBT di età compresa fra i 18 e i 26 anni, vittime di omofobia, transfobia in famiglia. D3 ospita contemporaneamente 8 ragazze/i, giovani vittime di omolesbotransfobia che hanno subito violenza e sono stati abbandonati dalle proprie famiglie, oppure che attualmente si trovino in una condizione di estrema indigenza. (D3)

In alcuni casi, la fuga viene decisa a seguito di un periodo caratterizzato dall'isolamento forzato da parte delle famiglie che, nelle parole delle persone intervistate, si trasforma in una

vera e propria prigionia. Tra le violenze di vario tipo, psicologiche, economiche e fisiche, a cui queste/i giovani possono essere sottoposti rientrano anche le terapie riparative o addirittura, come nel caso riportato di seguito, gli esorcismi:

Molto spesso loro si trovano proprio in vere e proprie condizioni di prigionia da parte dei loro stessi genitori, quindi noi li tiriamo fuori da queste prigioni dove a volte vengono anche esorcizzati, sì... Esorcizzati... [...] Altri contesti dove noi troviamo l'emergenzialità per poter tirar fuori questi ragazzi, sono dei contesti di indigenza delle famiglie che non possono mantenerli loro nella condizione di lgbt. (D3)

Se le condizioni di prigionia e indigenza descritte da D3 sono violenze che costringono i/le giovani a non avere alternative alla fuga, rischiando l'esposizione alla vita di strada, molto più spesso l'uscita da casa rappresenta una scelta di libertà che si progetta per tempo, in attesa di ottenere l'accesso alle strutture contattate, senza quindi passare dei periodi senza dimora:

Fino all'ultimo giorno rimangono in casa con i genitori, poi progettano una fuga, diciamo così. E poi arrivano da noi solamente quando sono sicuri. Cioè sono stati veramente forse uno o due casi di persone che abbiamo accolto. (D2)

Tanti altri sono appunto ragazzi che invece decidono di andare via di casa per poter viver la propria vita in un altro modo più sereno, senza più vessazione, senza pensieri negativi nei confronti della loro identità o dell'orientamento. (D1)

In altri casi la fuga da casa è avvenuta improvvisamente, a causa dell'insostenibilità della vita familiare, a meno che non sia stati allontanati dai propri parenti. Alcune delle persone intervistate nelle diverse strutture affermano che questa non è una condizione molto frequente ma la sua intercettazione dipende anche dai mezzi a disposizione del soggetto che gestisce la casa: negli estratti citati di seguito, si fa riferimento ad una organizzazione nazionale di volontariato, non community-based, che dispone di un'unità di strada che intercetta marginalità di diverso tipo e di un'associazione community-based che gestisce una helpline dedicata al disagio delle persone afferenti alla comunità LGBT+, entrambe ubicate nell'area metropolitana più vasta tra quelle indagate. Dai racconti forniti, ciò che è emerso è la drammaticità dei casi rintracciati in strada, una condizione che può implicare conseguenze anche molto negative:

Una segnalazione di questi tempi è stata fatta [all'organizzazione] da una ragazza trans MtF, rom, e questa probabilmente, dai contatti che abbiamo avuto, poi createsi e è sparita dentro, come dire, gli spazi di questa città. Stava prima a [Stazione dei treni] ed è chiaro che questa era, immaginiamo, se è rom quindi già un gruppo minoritario,*

sei trans dentro un gruppo minoritario, sei a [Stazione dei treni]. A [Stazione dei treni] a 18 anni, sei trans, la sopravvivenza è abbastanza semplice da spiegare, come può sopravvivere. L'abbiamo persa, lei ha i nostri contatti, speriamo che ci ricontatti, insomma, in qualche maniera. Poi non è detto che possa essere ospitata, però quantomeno sei un gancio. In quel caso sì, parlavamo di una persona che stava in strada, ma è diverso dall'homeless che abbiamo in testa noi, è un percorso legato al fatto che, diciamo, se sei trans* e sei dentro una comunità rom non è proprio lo spazio ideale per esprimerti, ma non perché... perché ci sono delle difficoltà. (D3)*

Abbiamo trovato e accolto, ad esempio, due ragazze per strada in una condizione oncologica gravissima, discriminata dalla famiglia e la sua fidanzata che le stava sempre vicino. Loro ce le hanno segnalate dalla centrale operativa che si occupa di ragazzi senza fissa dimora, senza tetto in giro per le strade di [Comune], quindi le abbiamo accolte perché erano tre giorni che stavano ... In genere confluiscono nella zona della stazione confluiscono lì perché ci sono vari aiuti, varie associazioni, come la Caritas e quant'altro, dove possono ricevere delle coperte o possono ricevere del cibo caldo. Quindi c'è stata segnalata questa coppia, ad esempio, ma un altro ragazzo l'abbiamo preso dopo giorni che stava sempre nella zona della [Stazione dei treni], lui era solo, era stato cacciato via di casa perché gay e viveva per strada. Poi finché si è appunto un senzاتetto rodato comunque anche un animale di strada che sono troppi anni che sta lì, un po' è aiutato tramite queste risorse del territorio.

Abbiamo preso altre due dalla Regione del Mezzogiorno, due ragazze vivevano sotto un sottoscala in un centro commerciale, dove c'era un materasso, un giaciglio protetto dove potevano riposare tranquillamente, e queste due nascondevano i loro effetti personali e la notte poi andavano lì a coricarsi, ed è come stare per strada, non c'è molta differenza. Si tratta di un sottoscala con un materasso buttato lì, dove c'è anche sangue di persone che si drogano con sostanze per via endovenosa, quindi loro si addormentavano lì e si risvegliavano il giorno dopo e dovevano svegliarsi presto per togliere le loro cose personali altrimenti non le avrebbero ritrovate, per poi tornare la sera per mettersi a riposare in questo giaciglio più o meno protetto. A mio avviso è come stare per strada, ma posso raccontare tante altre vicende.

Ne abbiamo sentite tante, perché noi avendo un call center che raccoglie le telefonate da tutta Italia forse abbiamo modo di avere più segnalazioni di questo genere. (D2)

Le forme di precarietà abitativa a cui questi giovani possono andare in contro sono molteplici e non si limitano alla vita da strada, che ne rappresenta piuttosto l'esito drammatico.

Perché poi ci si immagina la persona per strada ma la strada non è l'unica condizione di senza dimora. Parliamo più che altro di situazioni abitative non stabili quindi couch surfing, e situazioni analoghe di stallo in situazioni abitative né stabili né tradizionali. (D5)

Si deve infine rimarcare quanto anticipato all'inizio di questo paragrafo ovvero che, nel nostro paese, non sono solo i più giovani ad avere necessità. Probabilmente anche in considerazione delle difficoltà connesse all'entrata in un mondo del lavoro poco ospitale, il gestore di D2 ha deciso – a seguito dell'esperienza fatta in D3 – di ampliare il range di età degli ospiti, prevedendo anche la classe da 26 a 30 anni:

Fino al 2021 avevamo la possibilità di accogliere ragazzi e ragazze tra i 18 e i 26 anni, poi da aprile abbiamo deciso di aumentare il limite anche perché ci siamo resi conto che poi avevamo anche alcuni ragazzi un po' più grandi, per cui abbiamo aumentato l'età fino a 30 anni. (D2)

2.1.1 Prevenire la cronicizzazione della precarietà abitativa

Secondo le persone intervistate, che in alcuni casi possono vantare un'esperienza pluriennale di lavoro con soggetti in precarietà abitativa colpiti da multiple forme di marginalizzazione sociale, il maggiore rischio per le persone giovani che entrano nel circuito della vita di strada è che questo stile di vita possa cronicizzarsi. Non è infatti remota la possibilità di entrare in un circolo vizioso da cui è difficile riuscire ad uscire.

Alcuni dei nostri ragazzi in questo periodo, in questi anni, sono entrati da noi dopo, dopo un breve o anche meglio periodi di vita di strada. Perché ovviamente, hai 19 anni, finisci in strada, non hai un lavoro è ovvio che poi chi come diventi dentro quell'ottica della diciamo... [...] Perché questo succede, ce ne sono parecchie insomma, di segnalazioni di questo tipo che sono arrivate. (D2)

La vita di strada non è facilmente approcciabile per persone di giovane età, non solo in considerazione della vulnerabilità dovuta alle precedenti esperienze di violenza in famiglia o alle discriminazioni fuori casa, ma anche in ragione della scarsa conoscenza delle reti di supporto presenti in città per persone senza fissa dimora.

Ma se sei un giovane che è stato discriminato, che è stato sempre a casa, chiuso nella prigione e poi è uscito perché chissà in quel momento che sblocco emotivo c'è stato che ha portato i genitori a cacciarlo via, loro si trovano in una condizione di fragilità e di non conoscenza di questi aiuti sul territorio, che li portano a stare davvero sullo scalino per strada senza cibo. [...] Poi finché si è appunto un senzatetto rodato comunque anche un animale di strada che sono troppi anni che sta lì, un po' è aiutato tramite queste risorse del territorio. (D3)

La maggiore vulnerabilità dei/le giovani LGBT+ in fuga dalla propria famiglia è legata anche al fatto che le strutture di accoglienza pubbliche non sono organizzate né pensate per proteggere le soggettività LGBT+; anzi, la divisione binaria di genere degli spazi e la mancanza di locali e competenze dedicate le espone ad altissimi rischi di violenze.

Anche in [dormitorio] si presentano persone ormai storiche se vogliamo, quando ci sono quei casi recenti e diverse da quelle che sono le situazioni croniche allora c'è un'attivazione differente. [...] Perché questi ragazzi molto giovani nel dormitorio non c'entravano assolutamente nulla perché stavano facendo una vita di strada ma perché fino al giorno prima erano a casa con mamma e papà. [...] Diciamo che da quando abbiamo attenzionato questa cosa in [dormitorio] e la divulgazione di quello che è il servizio di D1, ha preso effettivamente piede che quelle situazioni in [dormitorio] non ci arrivano più, situazioni così con questi profili così di fragilità anche molto giovane. (D1)

Proprio alla luce di queste considerazioni, i/le responsabili intervistati/e sottolineano la necessità di una diversa presa in carico dei/le giovani LGBT+ rispetto alle persone senza dimora di lungo corso, al fine di prevenire la cronicizzazione della condizione di homeless:

Ma è importante che noi funzioniamo come prevenzione, riusciamo a intercettare ragazze/i prima che ci finiscano nel dormitorio e prima che si cronicizzi la condizione di senza dimora, sempre considerando questa etichetta come ethos, situazione abitativa non stabile è quello che tentiamo di rimarcare. (D5)

2.1.2 Contrastare l'isolamento sociale dei giovani LGBT+

Se con riferimento alla vita di strada, la funzione di queste strutture è riconducibile alla finalità preventiva a cui si è fatto riferimento, al contempo si è osservato che questo è l'esito più estremo delle discriminazioni e delle violenze vissute in famiglia. Poiché le storie delle giovani persone ospitate sono più spesso caratterizzate da una fuga programmata, dettata dalla necessità di allontanarsi da un ambiente ostile e violento, nella prospettiva di poter vivere liberamente la propria identità LGBT+, le strutture di ospitalità hanno la funzione di

favorire, quanto prima possibile, un loro inserimento sociale. Una tale finalità emerge, per contrasto, sulla base delle considerazioni fatte dei/le responsabili delle strutture sulle difficoltà che, viceversa, potrebbero essere incontrate nella definizione di un progetto di questo tipo con persone adulte e/o anziane. Queste ultime, infatti, sono portatrici di ulteriori difficoltà, di criticità che si sono sedimentate nel tempo e che difficilmente possono essere affrontate con il progetto educativo e di reinserimento lavorativo pensato per i giovani.

Diciamo che già 35 cinque anni sono tanti per la progettazione di questo genere, poi mi sono arrivate segnalazioni anche di quarantacinque-cinquantenni che dicevano la mamma non mi vuole più a casa, mi sta buttando fuori, quindi diciamo che forse era un po' differente la richiesta. (D1)

Già ai 25 anni mi faccio una domanda: perché questa persona sta chiedendo aiuto. Ripercorrendo anche i miei 25 anni, ricordo bene che ero già una donna emancipata, e non provenendo da una famiglia con un retaggio culturale altissimo, però già a 25 anni avevo aperto una mia azienda, avevo sicuramente portato avanti l'autonomia per la mia vita, a 25 anni mi aspetto quindi che una persona abbia completato un ciclo di studi, fatto qualche lavoro. Ora anche se è una persona lgbt ciò non toglie che abbia potuto studiare e trovare lavoro, e così non l'ha fatto o non è riuscita a farlo, probabilmente c'è qualche altro problema a cui noi possiamo far fronte (D3).

Il limite di età è legato a doppio filo al tipo di percorso di accoglienza e accompagnamento, fortemente strutturato su approcci psicopedagogici che non sarebbero adatti a persone adulte con traiettorie di vita già strutturate e difficilmente ri-orientabili, che d'altro canto potrebbero essere anche più restie a seguire un approccio considerato eccessivamente disciplinante e poco rispettoso delle traiettorie di vita di ciascuna/o:

Noi abbiamo questo limite di età che è stato storico, abbiamo proprio aperto questa casa per giovani adulti, ma perché abbiamo questo progetto, individuale, psicopedagogico che per i giovani adulti potrebbero ecco sopportarlo, ma un adulto, che arriva e vuole fare il progetto psicopedagogico anche no, nel senso magari una persona della mia età ti dice "scusa ma che progetto mi vuoi far fare, io ormai c'ho 50 anni" e ha anche ragione, no? Quindi noi è per quello... volevo giustificare il fatto perché il nostro progetto appunto non prende persone più grandi, solamente perché abbiamo un progetto particolare, un progetto educativo individuale molto specifico per giovanissimi. (D3)

2.2 Le strutture a target intergenerazionale e intersezionale

Come si è avuto modo di osservare, la scelta di realizzare una struttura dedicata ad un target giovanile è riconducibile, da un lato, all'emersione di un bisogno percepito come urgente (espresso da coloro che, a seguito del coming out non sono stati accettati dalla loro famiglia e che sono oggetto di violenze e isolamento sociale) e, dall'altro, alla concreta possibilità di una buona riuscita dell'intervento (mosso dalla volontà di prevenire la cronicizzazione della precarietà abitativa e orientato all'inserimento lavorativo).

D'altro canto, in alcuni casi, le strutture attivate dai gestori community-based hanno previsto una più ampia definizione del target di ospiti e delle violenze che li colpiscono, non solo nell'ambito familiare. Il riferimento è infatti ad una sistematica discriminazione nei diversi ambiti di vita, che conduce alla marginalità sociale e che può assumere diverse forme, senza per questo escludere la violenza domestica, che può essere agita dai genitori verso i figli, così come dai/le partner.

Se una persona transgender è costretta a vivere per strada, e a prostituirsi è anche colpa del fatto che c'è una violenza collettiva che non gli consente di poter avere un lavoro o di poter recuperare gli anni scolastici perché spesso messi fuori di casa a 14 anni in situazioni anche di questo tipo. (D4)

Diciamo che la violenza... noi parliamo di discriminazione e poi nel suo apice si arriva alla violenza. Noi la violenza... ci occupiamo dell'albero generale della violenza di genere verso le persone LGBTQIA+ e poi rispetto alla tipologia, al tipo di violenza all'interno di una relazione specifica come il genitore che agisce violenza sul figlio o il partner che agisce sull'altro partner. (D6)

Stando alle riflessioni dei/le responsabili di queste strutture, la violenza è pervasiva e strutturale, poiché è inscritta nei diversi ambiti della vita sociale e incide in maniera differenziale sulle diverse soggettività in base all'intreccio degli assi di discriminazione e marginalizzazione a cui sono sottoposte, tra cui vengono distinte in particolare l'età, la cittadinanza, l'identità di genere, la condizione economica, la diversa abilità e il capitale sociale.

Come osservato precedentemente (Cfr. Capitolo 1), questa diversa sensibilità è stata rintracciata in particolare nei gestori afferenti all'associazionismo LGBT+, per i quali il punto di osservazione dei bisogni è rappresentato dalla comunità in cui sono immersi.

2.2.1 La questione generazionale

Un primo elemento di differenza che caratterizza gli ospiti di queste strutture è rappresentato dall'età eterogenea degli ospiti: a differenza di quelle descritte precedentemente, al loro interno sono infatti ammesse anche persone adulte, le quali sono esposte a forme di vulnerabilità diverse da quelle che caratterizzano i vissuti degli ospiti più giovani.

In particolare, le/gli responsabili intervistate/i hanno descritto casi di solitudine involontaria, la quale può essere influenzata da diversi fattori sociali: ad esempio, il fatto di aver sperimentato una maggiore difficoltà a costituire un proprio nucleo familiare non può essere disgiunto dal fatto che, per molto tempo, nel nostro paese non è esistito un riconoscimento normativo e sociale delle relazioni omoaffettive; inoltre, la condizione di indigenza vissuta alcune di queste persone potrebbe essere influenzata dal fatto di vivere in un contesto discriminante che ha finito per minare la loro capacità di costruire una propria indipendenza economica:

[Abbiamo accolto] persone adulte di due tipi: delle persone di 64 - 65 anni che si trovano in solitudine e isolate perché, [in] tutt'e due le storie che ho in mente, era morta la madre e - anche se rimaneva un legame con la Provincia di origine per la presenza di altri fratelli - comunque, una volta scomparsa la madre, la persona non aveva mai lavorato e veniva mantenuta dalla madre. Tutte questo tipo di situazioni e di difficoltà di carattere abitativo erano legate a una difficoltà di carattere sociale: isolamento, difficoltà di avere relazioni e dimensioni che rischiavano di scivolare in una situazione di abbandono di sé. Invece dentro l'appartamento queste persone stanno meglio anche perché è una piccola comunità. (D6)

Non sono solo i giovanissimi ragazzi omosessuali o transessuali ad essere in difficoltà. Poi c'è lo step di una comunità LGBT che non ha avuto per decenni riferimenti legislativi, non ha potuto da un punto di vista anche formale, legale, costituire famiglia... le unioni civili sono arrivate solo nel 2016. [Si] invecchia, magari invecchia anche con una buona posizione economica, non è detto che tutti invecchiano con una posizione economica disastrosa. Nel caso della comunità transessuale c'è anche questo problema economico, però invecchia spesso nella solitudine, nel non aver costruito un sistema sociale ampio che in qualche modo possa dare delle garanzie che siano al di là delle garanzie economiche. Per cui persone che magari avevano anche la possibilità di comprare la spesa ma non avevano un supporto ... è vero dovrebbero intervenire gli

assistenti sociali però non sempre la rete degli assistenti sociali nei comuni è efficace.
(D4)

La questione dell'analisi delle vulnerabilità dal punto di vista intergenerazionale, nello specifico per quanto riguarda le persone anziane, viene dunque inserita nel contesto delle più ampie forme di marginalizzazione ed esclusione sociale, esito di decenni di mancato riconoscimento delle soggettività ma anche delle loro relazioni familiari e intime, che le portano a forme di isolamento involontario e solitudine.

È da evidenziare che quello del confronto generazionale tra soggettività LGBT+ è un tema importante di dibattito interno alla comunità, tanto da essere messo al centro di un progetto attivato dalla struttura D6 con l'obiettivo di mettere in dialogo e in relazione linguaggi e culture queer in chiave intersezionale e intergenerazionale:

Non abbiamo voluto limitarci a un limite di età proprio perché ne abbiamo fatto una riflessione, perché poi è chiaro che noi non siamo Roma o Milano [...]. Diciamo che il nostro non è un appartamento per persone relativamente giovani o così come le vogliamo definire, né un appartamento per la terza età, perché è una struttura che mette al centro la protezione cioè non è un co-housing [...] Noi stiamo facendo un sacco di progetti [inter] generazionali, dove mettiamo in relazione generazioni diverse. [...] in modo particolare proprio perché vogliamo favorire una connessione tra generazioni sia in termini di diversità sia in termini di vicinanza, anche in termini di conflitto a volte. Perché le nuove generazioni hanno una centralità sul tema di genere, quindi ad esempio tutte le persone non binarie... sono tematiche relativamente nuove rispetto alle vecchie generazioni dove invece l'identità omosessuale o lesbica o trans era molto stabile, dove la stabilità era un valore, mentre invece le nuove generazioni hanno al centro il mutamento, il cambiamento, la fluidità. [...] Per noi invece l'importante è che le persone dialoghino con persone LGBTQIA+ di provenienza diversa e di generazioni diverse, proprio perché l'intersezionalità la vogliamo mettere proprio come luogo all'interno del quale ti puoi confrontare sul tuo posizionamento specifico all'interno dell'arena queer, dove ti puoi confrontare con altri ...e poi è sempre utile proprio per la tua evoluzione personale: sia come persona, che come attivista. Quindi per noi la chiave generazionale è importante. (D6)*

Come osservato precedentemente, D5, pur non avendo ancora accolto persone LGBT+ anziane, ne evidenzia la criticità della condizione di marginalizzazione legata all'isolamento sociale, che porta queste soggettività a ricercare soluzioni differenti dalla provvisorietà dell'accoglienza offerta dalla struttura:

L'unica categoria sotto rappresentata anzi quasi per niente, abbiamo avuto poche richieste è quella delle persone anziane LGBT ma c'è una motivazione: crediamo che siccome il co-housing offre una residenza provvisoria, le persone anziane tendono a cercare soluzioni abitative più stabili e per questo abbiamo avuto poche richieste. [...] C'è grande lavoro da fare su questa fascia di popolazione perché il bisogno grave più che abitativo è proprio di marginalizzazione e solitudine, nel futuro ci lavoreremo. (D5)

Il tema del supporto abitativo e sociale e alle persone anziane è dunque molto sentito nell'universo delle strutture legate al mondo LGBT+, sia in termini di relazioni intergenerazionali e del dialogo e confronto tra esperienze generazionali differenti, sia dal punto di vista della consapevolezza della loro maggiore vulnerabilità e marginalizzazione dovuta all'intreccio delle discriminazioni multiple.

2.2.2 Gli altri assi dell'intersezionalità: identità di genere, povertà, lavoro sessuale e cittadinanza

Per i/le responsabili di queste strutture la scelta diversa operata sull'età dei target deriva dunque da una lettura della violenza come fenomeno strutturale che colpisce in maniera intersezionale le soggettività LGBT+ in ogni sfera della propria vita. In questo senso, i/le responsabili si riferiscono alle forme di discriminazione e esclusione sociale che derivano dall'intreccio di sessismo, razzismo, ageismo e povertà, sottolineando la maggiore vulnerabilizzazione delle persone trans, sex workers e straniere, come già visto, per quanto riguarda D5, nel capitolo 2:

D4 è un luogo non solo aperto, com'è stato fatto in passato, alle persone vittime di violenza [...], ma anche a persone vittime di marginalità sociale che in qualche modo è frutto di una violenza collettiva. [...] Quindi questa cosa ci fa anche riflettere su questo secondo aspetto. Non poteva essere aperta come altre strutture ad un range di età limitato, nel senso che se non sbaglio la casa di [Comune] è aperta per ragazzi fino ad una certa età (18-26), noi siamo partiti direttamente senza un range di età [...] Né per forza cittadini [del Comune]. Siamo partiti senza avere un limite territoriale, senza avere un limite d'età, se non ovviamente purtroppo allo stato attuale quello di essere maggiorenni, perché sulla minore età avevamo un po' di difficoltà anche di carattere legale da affrontare nell'accoglienza. (D4)

In questa realtà di accoglienza c'era la povertà, e quindi i senza fissa dimora, c'erano le vittime di violenza, c'erano i gay maschi, le lesbiche femmine, i transessuali, le transessuali, le persone singole e le coppie, e poi ci sono gli stranieri, gli stranieri che

sono gli africani, asiatici, sudamericani, per cui c'è una differenziazione di target che non è assimilabile gli uni agli altri, perché ciascuno di loro ha bisogno di approfondimenti che sono dedicati, che sono esperienze anche che sono dedicate. Noi siamo partiti come LGBT una sola cosa, quando nella realtà non è così. (D7)

Nella cornice della violenza strutturale a cui si è fatto riferimento, sono in particolare le soggettività trans* ad essere più colpite dalla marginalizzazione sociale ed economica, che passa dalla scelta di iniziare a prostituirsi, rischiando di finire nelle mani dello sfruttamento il lavoro sessuale.

[...] quindi se una persona transgender è costretta a vivere per strada, e a prostituirsi è anche colpa del fatto che c'è una violenza collettiva che non gli consente di poter avere un lavoro o di poter recuperare gli anni scolastici perché spesso messi fuori di casa a 14 anni in situazioni anche di questo tipo. (D4)

I ragazzi e le ragazze si trovano senza la loro reale volontà sul marciapiede a prostituirsi perché devono restituire con gli interessi soldi a quelli che li hanno aiutati. [...] quindi tutto quello che può derivare, che può essere il tema dell'alcolismo, della dipendenza da altre sostanze. (D7)

Il lavoro sessuale non è solo una conseguenza dell'esclusione dal mercato del lavoro delle persone trans, ma di un insieme di condizioni di marginalizzazione educativa, sociale e relazionale:

Quella che inizialmente sembra essere solo difficoltà di accesso al mercato del lavoro poi in realtà questa difficoltà richiama altre fragilità, condizione socio educativa, mancanza di reti sociali. (D5)

Questi ragazzi faticano a trovare lavoro. In parte anche per il basso livello di scolarizzazione, soprattutto per le donne trans a volte non è neanche concluso il ciclo della scuola dell'obbligo quindi questo è l'elemento di criticità maggiore, che non ci consente di poter dare delle risposte certe in tempi così brevi, 3/6 mesi a queste persone di arrivare in struttura e poter avere un percorso di autonomia. (D4)*

A fronte di una lettura intersezionale delle forme di discriminazione e violenza a cui sono esposte le persone ospitate in queste strutture, emerge anche una riflessione sulla fragilità psicologica che ne deriva per le vittime. A questo proposito D5 sottolinea la complessa dinamica di interrelazione tra fattori strutturali e soggettivi che concorrono a determinarne la condizione di precarietà abitativa:

È difficile stabilire dei trend. Sono tante storie diverse tra loro, e anche la letteratura indaga su questi aspetti: cosa determina cosa: è la homelessness che incide sulla violenza o viceversa? Quanto agisce nella condizione di vulnerabilità? Questo è complicatissimo farlo e forse voi ci potete aiutare. Quello che osserviamo è che a livello di pattern è fragilità psicologica. E allora anche qui da cosa è determinato, dal minority stress? Da differenze strutturali? Da vulnerabilità di classe sociale? Sono così tante le variabili che viene difficile dare un'analisi causa-effetto. [...] non mi sento di stabilire una prevalenza di una sull'altra, però minority stress sicuramente e fragilità psicologica sicuramente, e tutti questi fattori interrelati tra loro. (D5)

L'intersezionalità è la categoria a cui si fa riferimento per render conto delle differenti vulnerabilità che emergono dai vissuti delle persone ospitate in queste strutture. Vulnerabilità che devono essere lette congiuntamente per poter definire un progetto di supporto che sia in grado di supportare la persona che ha chiesto aiuto, interfacciandosi contemporaneamente con gli altri servizi che, sul territorio, possono prendere in carico un bisogno specifico, aiutando in questo modo a comporre il percorso che conduce all'autonomia.

Abbiamo un target intersezionale e ritornando alla parola intersezionale è proprio questa la sfida: noi guardiamo alla dimensione identitaria ma ovviamente la intersezioniamo in base a tutte le altre dimensioni che possono rendere vulnerabile una persona e quindi il fatto di essere una persona migrante, o il fatto di essere una sex worker, o l'età, oltre che proprio intersezionale dal punto di vista che vogliamo rimanere in contatto con tutti i luoghi possibili, perché noi come (associazione) ma anche come D6 abbiamo ben chiaro che una persona LGBTQIA+ non arriva soltanto da noi ma arriva magari prima in altri luoghi e quindi noi abbiamo relazioni con tutti. [...] Noi andiamo a intercettare principalmente tutte le problematiche che interessano persone che hanno una soggettività LGBT e che hanno a che fare con una questione di vulnerabilità a carattere sociale o al carattere legato all'autonomia della persona. (D6)

In conclusione, se l'analisi svolta nel Capitolo 1 ha permesso di operare una prima distinzione tra le strutture fondate da enti multiservizi e da associazioni community-based, dalla cui prospettiva è derivata una diversa intercettazione dei bisogni e dei soggetti LGBT+ a cui offrire accoglienza, in questo capitolo ne sono state approfondite le implicazioni dal punto di vista della selezione dei target prevalenti e della concettualizzazione delle tipologie di discriminazioni e violenze che li colpiscono. Da un lato, infatti, le strutture attivate da enti multiservizi si sono specializzate nell'accoglienza di giovani e/o giovani adulti/e in condizioni di precarietà abitativa a causa delle discriminazioni subite nelle famiglie di origine fondate su

SOGI, mentre dall'altro i rifugi sorti dall'associazionismo LGBT+ pongono una maggiore attenzione alla dimensione intergenerazionale e, di conseguenza, intersezionale, delle discriminazioni che colpiscono la popolazione LGBT+ nel suo complesso.

Come si vedrà nei prossimi capitoli, la differenziazione dei target di riferimento comporta necessariamente una diversificazione degli obiettivi dei percorsi offerti, che per quanto riguarda le strutture a target giovanile si concentrano sulla prevenzione della cronicizzazione della condizione di marginalizzazione sociale attraverso percorsi strutturati finalizzati all'acquisizione dell'autonomia economica ed abitativa, mentre per i rifugi a target intergenerazionale e intersezionale sono maggiormente orientati alla protezione e al reinserimento sociale in termini più ampi. Questi aspetti si riflettono inevitabilmente nella diversa, e, per certi aspetti, più complessa gestione dell'accoglienza nelle strutture, che necessita una maggiore articolazione degli obiettivi e delle metodologie di intervento in ragione delle diverse esigenze di ciascun/a ospite, in particolare per quanto riguarda la durata dell'ospitalità e le progettualità delle persone adulte e anziane.

Capitolo 3 – Caratteristiche delle strutture e tipologia di accoglienza

In considerazione dello sviluppo recente delle strutture di supporto per persone LGBT+, della diversa natura dei soggetti promotori e gestori, così come di un contesto nazionale e regionale caratterizzato dall'assenza di un coordinamento e di una disciplina in materia, non esiste ad oggi né una classificazione relativa alla tipologia dell'accoglienza né standard minimi di accreditamento. Non sorprende pertanto che ogni struttura definisca il tipo di accoglienza offerta in maniera differente, da un lato richiamando le definizioni delle strutture residenziali ufficiali e, dall'altro, declinandole in funzione del proprio progetto¹³.

Una descrizione “ideale” dei livelli di accoglienza necessari a rispondere alle diverse fasi e bisogni delle persone LGBT+ viene tracciata da D2:

L'ideale sarebbe tre livelli. Un livello appunto, dicevo prima, emergenziale. Il nostro livello, che è di definizione e di costruzione di un percorso. Un terzo livello, per esempio, se tu hai 2-3 appartamenti, dove li metti a disposizione per un tempo circoscritto, dove tu ti devi mantenere perché hai un lavoro, intanto cominci a muoverti e cominci a sperimentare l'autonomia, con un'osservazione, ad esempio, educativa, meno presente in termini di spazio e di tempo. (D2)

La realtà delle strutture presenti sul territorio non corrisponde pienamente a questa suddivisione, dovendosi adattare ai contesti specifici, alle risorse a disposizione e ai diversi tipi di percorsi previsti in funzione del target di riferimento. Al contempo, facendo riferimento alle descrizioni fornite dai/lle responsabili, è possibile rintracciare tre tipi di accoglienza che, per sommi capi richiamano i livelli a cui ha fatto riferimento la responsabile di D2.

Di seguito si descriveranno i tre idealtipi¹⁴, prendendo in considerazione la finalità e la tempistica dell'accoglienza da un lato, e la suddivisione degli spazi e il dato sulla presenza degli operatori nella struttura dall'altro. A fronte di questo tentativo di categorizzazione, che

¹³ Considerando che, nel nostro Paese, la programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali compete agli enti locali, alle regioni ed allo Stato ai sensi del decreto legislativo 112/1998 e della legge 328/2000, il riferimento per una definizione univoca dei presidi socio-assistenziali è desumibile dal Nomenclatore degli interventi e dei servizi sociali del CISIS (2013).

¹⁴ Se all'inizio del paragrafo si è fatto riferimento al tipo ideale inteso in senso normativo, ovvero facendo riferimento ad un modello verso cui il sistema dovrebbe tendere, in questo caso si fa riferimento al tipo ideale à la Weber e cioè ad una costruzione teorica, o modello, costruito a partire da alcuni tratti salienti individuati nel corso dell'attività di ricerca, che non ha un corrispettivo nella realtà ma è finalizzato a favorire le operazioni di osservazione e analisi.

risponde alla necessità di facilitare una rappresentazione di realtà che, come si è detto, si diversificano in base a necessità contingenti, laddove le diverse declinazioni riflettono differenze metodologiche e di obiettivi relativi a diversi target di ospiti, si deve al contempo sottolineare che una caratteristica condivisa da tutte le strutture è la scelta di non optare per modelli comunitari di accoglienza, preferendo la gestione di appartamenti di piccole dimensioni, con stanze singole o doppie e spazi comuni.

3.1 Dall'accoglienza in emergenza ...

Tra tutte le strutture contattate, D7 è l'unica che si caratterizza per una funzione di pronto soccorso, ovvero per l'ospitalità di persone che si trovano in una condizione di emergenza e devono quindi poter disporre di un tetto per pochi giorni, in vista di una nuova sistemazione. Stando a quanto riferito dal responsabile, il progetto iniziale della struttura prevedeva un'accoglienza di massimo tre giorni e un intervento declinato in base alle esigenze specifiche degli ospiti:

La nostra struttura nasceva come casa di pronto soccorso, vale a dire casa di prima accoglienza per primi tre giorni, giorni all'interno dei quali noi strutturavamo con l'accoglienza diciamo del welfare della città poi raccogliesse strutture di prima accoglienza, perché noi non siamo una struttura di prima accoglienza. (D7)

Poiché, fino a questo momento l'unica risorsa a disposizione del gestore è rappresentata dalla struttura, un bene confiscato alla mafia, l'accoglienza non ha previsto ulteriori forme di sostentamento per gli ospiti. D'altro canto, nella realtà dei fatti, le cose sono andate diversamente da quanto programmato, principalmente a causa del Covid: a causa della chiusura della struttura, il ragazzo che vi era ospite al momento del lockdown ha potuto godere dell'accoglienza per un anno e di un sostentamento derivante dai progetti che l'associazione aveva in essere.

Noi abbiamo avuto due posti letto occupati, un posto occupato da un ragazzo sudamericano (D7) che è riuscito nel Covid a trovare dei lavoretti per cui ha fatto il primo lockdown in una struttura dove stava lavorando. Poi ha fatto la seconda zona rossa in un'altra struttura, per cui non è mai rientrato, per fortuna anche se era residente da noi. Invece [l'altro ospite] che non stava lavorando, fortunatamente noi nel 2019 abbiamo vinto dei bandi importanti, un bando del MIUR e un bando della regione per dei festival cinematografici. Per sostenere [il secondo ospite] l'abbiamo assunto a progetto in questi bandi, per cui gli abbiamo consentito con questo micro reddito di poter sopravvivere, e poi avuto accesso reddito di emergenza del [Comune]. Quindi lui

aveva un portafogli per potersi fare la spesa, essere autonomo; la struttura la sostenevamo noi economicamente per cui non aveva costi diciamo di abitazione, era all'interno della struttura in residenza, il Comune ci ha chiuso la residenza per il lockdown, lui è rimasto chiuso nella struttura, la struttura è rimasta chiusa per un anno, per cui lui ha avuto il posto garantito per un anno. (D7)

La struttura consiste in un'abitazione familiare di quasi 60 mq modulabile in due spazi distinti, uno adibito a stanza da letto e uno alle attività del centro diurno previste dall'associazione, che al momento dell'intervista consistevano principalmente nella presa in carico delle richieste di aiuto e nell'orientamento e accompagnamento delle persone presso i servizi di welfare dedicati alle richieste presentate. Poiché anche D7 ha ottenuto i finanziamenti UNAR, prevede di raddoppiare i posti letto e spostare le attività dell'associazione in un'altra sede, in modo da dedicare la struttura esclusivamente all'accoglienza.

3.2 ... passando per la dimensione familiare ...

Nelle strutture dedicate ad un target giovanile, l'accoglienza si declina in percorsi educativi individualizzati, temporanei e guidati da operatori che garantiscono una presenza quotidiana in struttura. Gli appartamenti si configurano come luoghi protetti dove la convivenza ha la funzione di far sentire le persone accolte in una dimensione familiare. Le strutture che possono essere ricondotte a questo tipo di accoglienza sono D1, D2 e D3.

D1 definisce il proprio intervento come una "prima accoglienza". Le due strutture gestite al momento dell'intervista¹⁵ sono suddivise, in base alla necessità di supporto psicologico delle persone accolte, in bassa e alta intensità:

Magari ci sono, nella [bassa] intensità, dei ragazzi che hanno delle capacità oppure hanno già avviato dei percorsi di autonomia e quindi hanno meno bisogno, meno necessità di interloquire con personale educativo. Nell'alta intensità abbiamo tutti quei ragazzi per cui abbiamo attivato prima il CTS, il supporto psicologico dove c'è più fragilità. (D1)

Le due strutture consistono in due appartamenti: il primo è un trilocale con due camere da letto (una singola e una doppia), soggiorno e cucina in comune; mentre il secondo è un bilocale, con una camera da letto condivisa e un soggiorno. La scelta di piccoli appartamenti intenzionale e risponde alla volontà, da parte della cooperativa, di preferire una dimensione

¹⁵ D1 ha ottenuto il finanziamento UNAR, grazie al quale aprirà due ulteriori appartamenti.

domestica, familiare e non comunitaria; un approccio che deriva dall'esperienza pregressa nell'ambito dell'housing sociale:

La dimensione della casa per noi molto importante, nel senso che ci siamo sempre detti che la struttura grande tipo comunità non volevamo assolutamente metterla in piedi, così come le prossime case, il pensiero era: facciamo una casa, stiamo ristrutturando una palazzina, l'idea era di ritagliare un appartamento molto grande ma invece questa cosa l'abbiamo assolutamente abortita in partenza, perché l'appartamento molto grande non ti consente di vivere quella sorta di peculiarità che queste case più piccole hanno, questa quotidianità, questa condivisione. Non vogliamo andare sulla comunità, non crediamo che sia utile per il fine che ci siamo posti. [...] La nostra esperienza proprio anche come housing sociale è un'esperienza proprio sul piccolo, sul piccolo appartamento e non sulla grande struttura. (D1) Anche questo per noi è proprio un lavorare sul piccolo per fare in modo che ogni persona, ogni nucleo familiare, ogni persona che noi intercettiamo riesca, grazie a quello che sono gli strumenti suggeriti, riesca a capacitarsi. Perché comunque stiamo parlando di transitorietà, sempre, quindi è un modello che abbiamo un po' costruito e che stiamo continuando a costruire necessariamente. (D1)

Coerentemente con la scelta di non creare uno spazio propriamente comunitario ma una dimensione di convivenza familiare e protetta, il responsabile afferma che all'interno della struttura non è stata prevista una stanza dedicata agli/lle operatori/trici. Al contempo, queste figure si interfacciano costantemente con le persone ospitate nella struttura, ma i colloqui avvengono o nelle loro stanze degli ospiti o in luoghi esterni:

È stata una scelta non avere un ufficio, una stanza dedicata all'interno degli appartamenti perché non è un luogo di lavoro nostro, è un luogo di vita dei ragazzi, quindi è importante che non ci sia, insomma, poi riporto sempre all'esempio della comunità dove all'interno della comunità hai tante stanze, hai la zona comune ma hai l'ufficio dell'educatore, questa cosa non volevamo riproporla sugli appartamenti. Quindi spesso in casa, perché è un ambiente che i ragazzi... è un ambiente comfort, un ambiente che in qualche modo li protegge, dopodiché anche situazioni non formali anche, un colloquio davanti a un caffè al bar perché in quel momento lì ci serve stare in un posto diverso da quello che è la camera da letto, piuttosto che dicevo prima, magari ci sono dei momenti più gruppali dove dobbiamo definire delle cose più burocratiche se vogliamo che vengono fatte in ufficio della cooperativa. Il supporto educativo non è sempre a livello gruppal, ma per la maggior parte del tempo singolo, quindi l'educatore entra in casa e vede i tre ragazzi che ci sono in casa e fa un pezzo generale con tutti e tre ma poi i percorsi sono individuali. (D1)

D2 è una struttura situata in un villino su due piani, all'interno di un parco in una zona semicentrale della città che, oltre agli spazi comuni come le due cucine, una sala e due bagni, prevede due stanze da letto doppie. A differenza della precedente struttura, in questo caso è stata prevista una reception e una stanza dedicata ai colloqui riservati. La struttura viene definita dalla responsabile come “casa rifugio”, “casa di accoglienza e luogo di aiuto”, ha indirizzo segreto e viene definita “di secondo livello, perché c'è un progetto vero e proprio che viene costruito con e per l'ospite” (D2), dimensione che si distingue, per un verso, dall'emergenza e, per un altro verso, dalla semi-autonomia. In particolare, la scelta di non prevedere una struttura di semi-autonomia è motivata da una valutazione in merito alla capacità delle giovani persone accolte di gestire la propria vita, non essendo “ancora pronte per iniziare questo tipo di percorso”. Per questo stesso motivo, la struttura garantisce la presenza costante di operatori/trici, nonostante il costo economico che tale scelta comporta:

Noi ancora su questo non ci sentiamo pronti, nel senso che a un certo punto lo avevamo immaginato, ma proprio per un discorso di sostenibilità della casa. Perché appunto, stando direttamente da noi avevamo un problema di fondi, per cui avevamo immaginato di poter ridurre la presenza del personale, dell'equipe. Però, insomma, abbiamo cambiato idea perché non ci sembrano ancora pronti per iniziare questo tipo di percorso, siamo ancora un po' intimoriti da questo, dall'idea di lasciarli soli là, la notte, magari o durante il giorno. Per cui abbiamo poi deciso di continuare così. (D2)

D3 si definisce come una “casa di accoglienza temporanea” di tipo semi-residenziale a indirizzo segreto con un'equipe presente 24 ore al giorno e servizio di sorveglianza che grava in maniera significativa sul budget:

Essendo una semi residenziale, nasce semi residenziale insieme ad autonomia è ovvio che ci deve essere un servizio di sorveglianza, è che quell' c'ha un costo, non rientra proprio nel budget, dobbiamo avvalere a quelle che sono le 18 ore che ci mandano... e che non si riesce comunque a offrire tutto quello che davvero... ma proprio le basi. (D3)

La struttura ospita fino a otto persone, ha 5 stanze, due spazi comuni e 3 bagni, ed è descritta come confortevole,

coloratissima, ampia e in un quartiere popolare, viene curata nei minimi particolari perché le persone ospiti devono sentirsi felici di stare in una casa accogliente, che devono sentire propria, perciò vengono invitati a mantenerla così com' l'hanno trovata. Gli ambienti sono ampi ma loro condividono la stanza. (D3)

3.3 ... fino allo spazio sicuro a maggiore autonomia

In modalità parzialmente diversa lavorano le strutture gestite da soggetti community-based e dedicate a target intersezionali, le quali si caratterizzano per una maggiore integrazione nel tessuto sociale della comunità LGBT+ e del quartiere in cui sorgono. Al loro interno, gli ospiti godono di maggiore autonomia, anche in considerazione di una presenza meno costante degli operatori.

Tra queste, D4 si definisce come “struttura residenziale temporanea” ma anche centro polifunzionale, dal momento che la struttura oltre ad ospitare persone della comunità in momentaneo stato di bisogno, si configura come un hub di associazioni LGBT+ che sviluppano diversi progetti e servizi rivolti alle persone LGBT+. L’edificio si articola su tre livelli: al primo piano è presente un grande terrazzo, al secondo una cucina accreditata per la formazione professionale e al terzo la parte residenziale vera e propria. La natura non solo residenziale della struttura, con spazi dedicati alla formazione e alle attività organizzate dalle associazioni che la gestiscono in partnership, mostra una vocazione non esclusivamente legata all’accoglienza e all’accompagnamento: “non è solo residenziale ma è un centro polifunzionale che fa anche accoglienza, ma non ’ l’unico obiettivo di quel centro” (D4). Con riferimento all’ospitalità, nell’ultimo piano sono garantiti tre posti letto che, in emergenza, possono arrivare fino a 6, con una durata flessibile dei percorsi prevista dai 3 ai 6 mesi

Proprio in considerazione della natura “mista” di questa struttura, si comprende perché abbia richiesto e ottenuto il finanziamento UNAR in qualità di centro antidiscriminazioni, piuttosto che di struttura di ospitalità. Al momento dell’intervista la struttura era infatti gestita solo da personale volontario afferente al network di associazioni partner del progetto, un aspetto presentato come problematico soprattutto per quanto riguarda la capacità di costruire e seguire percorsi finalizzati all’autonomia lavorativa, a causa della precarietà del personale coinvolto. Grazie a questo finanziamento, l’associazione prevede “la possibilità di avere anche dei turni per gli operatori più strutturati e di avere attività in parte in maniera più integrata”.

D6 si definisce “appartamento rifugio ad alta autonomia”. Target dell’accoglienza sono in questo caso persone adulte già autonome che necessitano di una protezione da situazioni di violenza ma non, a differenza delle strutture che rientrano nel livello precedente, di reinserimento sociale o di percorsi di capacitazione e autonoma strutturati. L’appartamento, ad indirizzo riservato, è situato in una palazzina ed è dotato di tre stanze singole di cui una dedicata alle emergenze (15 giorni prorogabili per altri 15) e due alle progettualità di

accoglienza (6-12 mesi), due bagni e la cucina. In questo caso la struttura è assegnata dall'assessorato alle politiche sociali e fa parte dell'edilizia pubblica:

Abbiamo ottenuto in base alla [legge provinciale] che si occupa dall'assegnazione degli alloggi sociali, uno degli appartamenti delle Case Popolari, diciamo l'edilizia pubblica, abbiamo ottenuto un appartamento adeguato proprio in termini di camere e spazi che volevamo noi, in un'area che non è nella città di [comune], ma è vicino alla città di [Comune]. (D6)

Il modello a cui si ispira il progetto è quello di tipo familiare micro-comunitario, che si distingue per il fatto di prevedere un piccolo numero di ospiti. In questa struttura, finalizzata a ricreare relazioni e legami individuali, al contempo si garantisce alle persone ospitate una dimensione di privacy:

Il nostro appartamento noi lo abbiamo immaginato un luogo che deve essere una casa che mette al centro la protezione di soggettività LGBTQIA+ con tutte le altre intersezionalità che rendono più fragile una persona nel mondo. [...] Non avremmo voluto poi una struttura con 20 camere, 12 camere [...] Perché dovevi avere nel personale e da gestire diventava complesso invece con uno spazio per 3 persone e un'operatrice diventa una microcomunità dove le persone hanno la possibilità di fare un'esperienza un po' più protetta perché il numero anche importante. [...] Nell'appartamento non abbiamo le camerate noi, cioè non è che sto mettendo a dormire i ragazzi della stessa età in una camera, ognuno ha la propria camera. Questa è una caratteristica dell'appartamento proprio strutturale perché ognuno deve mantenere la propria dimensione di intimità. Io ho la mia camera dove posso stare da solo e poi ci sono i luoghi comuni dove posso stare con gli altri, un po' come io ho la mia casa e poi vado in piazza ...in piazza non è che incontro solo gente della mia età e questa è un po' l'idea. (D6)

Il progetto di questa struttura è guidato dal principio di autonomia, pertanto la figura dell'operatrice che periodicamente si interfaccia con le persone ospiti non ha una funzione educativa ma è più orientata a favorire la cura della casa e a seguire i progetti di autonomia delle persone che la abitano:

Teniamo conto appunto del principio di autonomia, facciamo molta cura alla vita dell'appartamento in modo tale che la vita in appartamento crei una piccola comunità e sia buona per tutti quelli che la abitano (D6).

Abbiamo persona appunto ad alta autonomia abbiamo, un'operatrice di appartamento però non ha una funzione educativa all'interno dell'appartamento: ha più che altro una

funzione di cura della struttura e poi visto che abbiamo dei progetti di autonomia delle persone le persone hanno dei colloqui da fare. Dei colloqui da fare sul territorio. (D6)

Se le strutture descritte fino a questo momento possono essere ricondotte più o meno univocamente ai tipi precedentemente descritti, D5, in virtù del maggior numero di strutture gestite e dei posti a disposizione può differenziare la sua azione in base alle diverse esigenze portate dalle persone accolte. Infatti, con riferimento all'età degli ospiti si deve osservare che, pur non prevedendo un limite, ha accolto per lo più persone nella fascia di età 18-35. Mentre, rispetto al tipo di ospitalità offerta, questa varia in funzione degli appartamenti. L'associazione gestisce infatti 5 appartamenti, ciascuno contenente da 4 a 6 posti per un totale 24 posti letto, che possono essere distinti in funzione del diverso obiettivo. I percorsi offerti sono due, e potenzialmente collegati tra loro: il primo, dedicato all'emergenza, ha una durata massima di 15 giorni ed è rivolto alle situazioni di grave disagio abitativo; questo percorso può in seguito sfociare nel secondo protocollo previsto dalla struttura, finalizzato all'accoglienza di medio-lungo periodo, che può avere una durata di 8-10 mesi. La definizione della struttura è quella richiamata anche dalla letteratura internazionale, di "spazio sicuro", uno spazio cioè in cui le persone accolte non temono il pregiudizio eteronormativo delle strutture *gender-neutral*, ma si possono affidare a soggetti competenti e solidali:

Secondo me lo spazio sicuro lo fanno le persone, quindi lo spazio sicuro è costruito da persone preparate e passionato e in grado di costruire fiducia, di costruire relazioni di reciproca fiducia con gli altri. Questo è stato importante per noi. La profonda conoscenza dell'argomento: cos'è minority stress, come agisce sulla discriminazione, tutte le persone del nucleo originario avevano già conoscenza profonda dei temi, e poi man mano anche tutte le persone che si sono aggiunte. Costruire spazi inclusivi significa conoscere il tema e costruire fiducia partendo appunto anche dall'esperienza, dalla conoscenza dei temi. (D5)

A differenza delle strutture caratterizzate da un livello maggiore di autonomia, in questo caso si osserva una presenza costante degli operatori ma, similmente a quanto osservato nell'ultima tipologia, in questa struttura di accoglienza la relazione con il contesto è particolarmente sollecitata, sebbene non imposta: come evidenziato precedentemente (Cfr. Capitolo 1, paragrafo 1.3), gli appartamenti in cui si realizza l'accoglienza di medio-lungo periodo promuovono infatti una forte interazione degli ospiti con il tessuto sociale del quartiere.

Capitolo 4 – Un intervento “personalizzato e co-costruito”.

Come evidenziato nei capitoli precedenti, le strutture indagate sono caratterizzate da diverse storie, diversi target di ospiti e diverse modalità di accoglienza. Tutti questi fattori possono incidere, e incidono, sulla metodologia di intervento adottata, rispetto alla quale nel presente capitolo si è tentato di isolare alcune dimensioni “comuni”. A questo proposito, si deve precisare che l’analisi riportata di seguito si concentra prevalentemente sulle strutture riconducibili al secondo e al terzo livello precedentemente descritti, le uniche in grado di consentire una riflessione sugli interventi di media-lunga durata.

Il principio comune emerso in tutte le interviste analizzate è riconducibile alla personalizzazione degli interventi e alla loro co-costruzione, termini con i quali si sottolinea la necessità di un coinvolgimento attivo dell’ospite, in contrapposizione all’idea di un progetto pre-definito e standardizzato. In contrapposizione ad un servizio sociosanitario che, nella rappresentazione delle persone intervistate, è caratterizzato da una maggiore rigidità dell’intervento, la metodologia basata sulla personalizzazione dell’intervento è per sua natura più flessibile.

[Il nostro è un] progetto educativo: non siamo comunità, né servizio cittadino, diciamo è uno strumento ci richiamiamo con lo strumento il piano educativo individuale e svolgiamo dei piani individuali per ciascun ospite. (D5)

Tale principio si basa, da un lato, su un presupposto etico e dall’altro su una prospettiva funzionale. Con riferimento al primo aspetto, i responsabili sottolineano che si tratta di restituire centralità a soggetti maggiorenni che, benché possano presentare vulnerabilità dovute alla marginalizzazione e alle violenze subite, devono poter scegliere autonomamente i propri obiettivi. D’altro canto, la personalizzazione risponde ad una logica funzionale, dal momento che, nel caso di una meta imposta, sarebbe più difficile stimolare un impegno attivo da parte di chi deve raggiungerla. La personalizzazione si traduce quindi nella progettazione condivisa di percorsi che prendono il via dall’analisi dei bisogni espressi da ciascun/a ospite e delle risorse a sua disposizione:

È tutto condiviso, anche perché noi stiamo parlando di persone maggiorenni, quindi i percorsi devono essere necessariamente condivisi con queste persone perché se non avrebbe senso calare dall’alto delle strade, dei percorsi e degli obiettivi senza avere il consenso o l’approvazione della persona che poi dopo deve portare avanti. [...] Il nostro valore portante è rispondere ai bisogni delle persone, quindi in questa frase del

rispondere delle persone ci sta dentro un po' di tutto [...] quegli obiettivi, quel progetto educativo che noi scriviamo e mettiamo giù nero su bianco condividendolo con ogni ragazzo ha degli obiettivi di chiamiamoli di crescita all'interno del percorso. (D1)

Costruiamo insieme un progetto, perché hai un patto con la persona che stabiliamo, condividiamo e insieme facciamo questo percorso. [...] Non hai bisogno di un soggetto, come dire, soggetto-oggetto a cui viene ricostruito un cappotto da indossare, ma dobbiamo costruire assieme, affrontando anche assieme quelle che sono le tue fragilità. (D2)

Il progetto assume il senso di una sfida che è al contempo personale e collettiva, dal momento che richiede uno sforzo congiunto, sia da parte delle operatrici e degli operatori – che cercano e propongono opportunità in considerazione degli obiettivi e delle risorse di ciascun ospite, ma anche in funzione delle risorse a disposizione della struttura – sia da parte della persona ospitata, che si impegna a raggiungere gli obiettivi condivisi. D'altro canto, in questo percorso non sono solo operatore e ospite ad interagire sulla base di un obiettivo condiviso: dal momento che il progetto viene delineato all'interno di una struttura di ospitalità, un ulteriore elemento considerato centrale per il percorso individuale è rappresentato dalle relazioni interne che si instaurano tra tutte/i le/gli ospiti presenti in struttura (cfr. paragrafo 4.2).

Lo spazio della casa deve diventare un percorso di costruzione e di sfida personale collettiva, con lo staff e con gli altri ospiti, per come dire uscire più forte di come sei entrata o entrato. (D2)

Nelle parole di alcune delle persone intervistate emerge chiaramente la difficoltà di definire un modello di intervento cristallizzato e in sé concluso. Di fatto, la personalizzazione dei percorsi prende avvio da un'analisi dei bisogni di ciascuna persona ospitata e non può prescindere da una riflessione sulle complesse interazioni tra i diversi assi di discriminazione a cui è stata esposta. Per questo stesso motivo, nelle parole della persona intervistata in D4 si sottolinea che non sono stati assunti modelli di intervento pre-definiti, ma la metodologia si è via via sedimentata sulla base delle concrete esperienze portate dagli ospiti.

È un progetto che abbiamo costruito ex novo, basandoci sui bisogni e le criticità che abbiamo raccolto in questi anni, cioè quali erano gli elementi di debolezza e soprattutto gli elementi di necessità della comunità, quindi abbiamo risposto a un bisogno più che cercare di imitare dei modelli preesistenti, anche perché i modelli esistenti perfettamente uguali non ce ne sono... sì certo poteva essere una casa per donne vittime di

discriminazione e violenza, poteva essere un modello straniero ma non abbiamo seguito un modello preciso, abbiamo risposto a dei bisogni. (D4)

La flessibilità della metodologia di accoglienza emerge chiaramente anche nella descrizione di D5. In questo caso, inizialmente era stata prevista una tipologia di intervento orientata al co-housing ma, successivamente, i bisogni specifici portati da ospiti di una fascia di età in prevalenza giovanile hanno condotto l'equipe a rafforzare l'aspetto dell'accompagnamento, pur non escludendo ulteriori adattamenti che possono derivare dai bisogni che di volta in volta sono stati espressi dalle persone ospitate:

Ad oggi sono tre anni di lavoro, dove naturalmente abbiamo riorientato le metodologie, raffinato il progetto, perché abbiamo imparato molto e modificato il nostro approccio in base a quello che arriva. Molto è cambiato da quello che avevamo scritto su carta. Abbiamo preso misure nuove, perché il bisogno per quanto lo conosciamo vago poi lo abbiamo osservato da vicino, nei corpi e nelle storie che abbiamo sentito e che sentiamo tutti i giorni quindi il percorso è ancora in progress e ci sono anche sviluppi interessanti che partono da questo progetto magari dopo abbiamo modo di approfondire. [...] Un'altra parola d'ordine è flessibilità. Essendo svincolati da servizi, noi siamo completamente privati e abbiamo la capacità di risposta senza vincoli quindi possiamo misurarci per il bene della persona. Siamo fieri di poterlo fare... in autonomia. (D5)

Abbiamo verificato che è indispensabile soprattutto la strutturazione di percorsi individuali di accompagnamento, questo è il grosso del lavoro perché sono tutti diversi, hanno bisogno di percorsi diversi, di professionisti e di lavoro che facciamo diversi. (D5)

Ferma restando l'importanza di personalizzare l'intervento, lo staff della struttura deve al contempo prendere in considerazione alcuni vincoli, primo fra tutto quello temporale. Il "progetto di autonomia" prevede infatti un limite massimo, che varia da struttura a struttura e che, tuttavia, può essere oggetto di ridefinizione in funzione degli obiettivi periodicamente raggiunti:

Nel nostro programma l'accoglienza viene regolata in base al progetto di autonomia e a volte transitoria, quindi abbiamo un'accoglienza che può durare al massimo fino a un anno però abbiamo anche delle accoglienze più brevi e servono alla persona per raggiungere un obiettivo e quindi c'è chi è stato tre mesi. C'è l'accoglienza e al momento abbiamo stabilito un anno poi ci riserveremo di rivalutare i tempi in base alle storie di quello che vediamo nell'appartamento. (D6)

Se, quindi, la personalizzazione e la co-costruzione dell'intervento sembrano essere un tratto caratterizzante la metodologia di intervento, si deve al contempo rimarcare che l'analisi trasversale condotta su alcuni nodi tematici ha consentito di enucleare alcune differenze, in buona parte riconducibili al diverso approccio adottato da strutture che si interfacciano con un target giovanile e con un target più intersezionale.

4.1 Empowerment vs. autonomia

In tutte le strutture il supporto alle persone ospitate è finalizzato a favorire la fuoriuscita da una fase di vita caratterizzata da precarietà abitativa ed economica. Si tratta, per definizione, di un supporto temporaneo finalizzato ad un obiettivo generale, che nelle parole delle persone intervistate viene declinato in alcuni casi con il termine di empowerment e, più spesso, con quello di autonomia economica e abitativa.

In particolare, in due delle strutture gestite da associazioni community-based, le/i responsabili hanno sottolineato l'importanza di lavorare sull'empowerment degli ospiti. Più che verso il fine della mera indipendenza abitativa ed economica, nella loro rappresentazione l'intervento dovrebbe infatti tendere verso un rafforzamento della soggettività delle persone ospiti, ovvero un miglioramento della loro capacità di pensarsi e agire, a fronte delle difficoltà esperite in un contesto sociale etero-normato caratterizzato da discriminazioni strutturali. In particolare, per D5 *“l'empowerment è sia obiettivo che strumento: obiettivo perché devono assolutamente riacquistare fiducia in sé stessi e anche strumento per poterli far lavorare su di sé”*. Se un importante passaggio in questa direzione è rappresentato dalla prosecuzione di un percorso formativo o dall'acquisizione dell'indipendenza economica, l'obiettivo è più ampio e può essere sintetizzato nella possibilità di *“immaginarsi di occupare un posto nel mondo”*.

Dipende dalle vicende pregresse perché in casi di eventi drammatici e di traumi questi possono essere sia dai giovanissimi che da anziani. Trait d'union è possibilità di immaginarsi di occupare un posto nel mondo. Questo verosimilmente avviene attraverso un'identità lavorativa o di formazione. (D5)

Nella pratica operativa, il lavoro da realizzare in questa prospettiva si traduce in un'attività di accompagnamento e sostegno che si estende a diversi ambiti. Come evidenziato dallo stesso percorso che ha caratterizzato l'evoluzione della struttura D5, la semplice accoglienza abitativa propria del primo progetto abitativo – ispirato al co-housing – si è dimostrata ben presto insufficiente a supportare persone la cui vulnerabilità si origina dalla continua esposizione a violenze e discriminazioni. Questa consapevolezza, maturata sul campo, ha

condotto i responsabili a definire una progettualità più orientata verso i percorsi di affiancamento.

Ingenuamente all'inizio pensavamo di lavorare maggiormente sull'accoglienza, poi abbiamo spinto sulle attività di accompagnamento. Quindi il progetto è fortemente basato sull'accompagnamento delle persone. [Il progetto] era di accoglienza e co-housing inizialmente, lo definivamo quasi per adulti. Noi avevamo fatto una ricerca per il comune di [città] tempo fa, molto piccola, sul co-housing per adulti, finalizzato all'autonomia e all'indipendenza, ma dove non avevamo lavorato così bene sulla prospettiva dell'accompagnamento. (D5)

L'accompagnamento all'indipendenza economica avviene quindi grazie all'intervento di un operatore che lavora anzitutto sul consolidamento dell'autostima e della fiducia in sé, considerate preconditione per poter attivare percorsi di autonomia economica. Una tale figura svolge quindi un ruolo che si situa a metà strada tra il sostegno psicologico e l'orientamento lavorativo.

Una figura chiave del nostro team è l'orientatore, ci rendiamo conto che per queste persone è un'occupazione per quanto un rapporto di lavoro anche intermittente per quanto un rapporto di lavoro a tempo determinatissimo però è fondamentale per innescare un minimo di fiducia nell'affrontare il percorso. [...] Per molte è fondamentale prima ancora che capiscano che invece devono affermare la loro identità di individuo, quindi counseling psicoterapeutico viene continuamente svolto e affiancato all'operatore. In alcuni casi c'è bisogno di mettere a posto i pezzi prima di affrontare un'attività di orientamento. [...] loro lo percepiscono come bisogno di pace è in realtà è molto più ampio c'è proprio una strutturazione della persona, un accompagnamento di counseling perché devono proprio riacquisire di autostima e fiducia ma proprio strutturarsi come persone, naturalmente con i più giovani che non hanno finito scuole bisogna re immaginare e rimodellare vita. (D5)

Anche D6 definisce l'autonomia in termini di *empowerment*. Questa declinazione concettuale si traduce nell'orizzontalità della relazione tra le persone accolte e gli/le operatori/trici, ma non si limita a queste. Al contrario, la forza della relazione che si instaura tra operatori e ospiti trova la sua ragion d'essere nella comune appartenenza all'interno della comunità LGBT+ che, pertanto, gioca un ruolo fondamentale in vista dell'acquisizione di una maggiore consapevolezza di sé e delle risorse a disposizione per fuoriuscire da una temporanea fase di disagio.

Quello che noi vogliamo è l'empowerment delle persone, è la capacità di progettare il futuro insieme alle altre persone della comunità, per questo noi crediamo che sia importante che sia un'associazione LGBTQIA+ a fornire protezione a delle persone LGBTQIA+ perché io non sono un modello che offre un servizio a te utente. Noi siamo pari, io magari ho meno difficoltà e per questo provo a metterti nella situazione in cui tu puoi attingere dalle risorse mie e di evolverti e guadagnare spazi di autonomia. (D6)

Anche per D6, il percorso all'interno della struttura deve essere finalizzato a fornire alle persone ospiti alcuni strumenti che possano consentir loro di difendersi dalle violenze strutturali e intersezionali, per immaginarsi capaci di autodeterminazione e autonomia:

Dai 18 in avanti attiviamo un progetto di autonomia dedicato ad aumentare le skills di una persona per proteggersi. [...] Vogliamo sostenere l'autonomia anche perché c'è un momento in cui si vuole uscire dalla famiglia e costruire anche un proprio modello familiare. (D6)

Se il concetto di empowerment, nelle parole delle persone intervistate, rimarca l'obiettivo dell'acquisizione di una nuova coscienza di sé e di una migliore capacità riflessiva, ai fini della conquista dell'autonomia, si deve d'altro canto sottolineare che, nella maggior parte dei casi, è stato posto l'accento proprio sull'autonomia economica e abitativa, intesi come obiettivi concreti, raggiungibili in modi e tempi differenti a seconda delle risorse proprie di ciascun/a ospite.

*Si tratta di capire su che cosa dobbiamo intervenire per primo. Rafforzare, non so, dobbiamo trovare un supporto psicologico perché senza questo non possiamo fare l'altro. Oppure questa persona ha, diciamo, è abbastanza solida e ha anche degli strumenti, perché magari ha fatto il barman. Faccio un esempio, per cui già è più facile poter costruire una strada con questa persona. Insomma, diventa più questo l'elemento su cui ci soffermiamo che se sei lesbica o trans*o quello che sia, insomma. [...] [L'autonomia] è un collante per le varie identità che tu hai dentro la casa, perché diventa l'obiettivo comune, prescindendo appunto tra le sfumature che hai all'interno. (D2)*

Se quindi l'autonomia è declinata in obiettivi e tappe diversificate a seconda dei vissuti precedenti, dei bisogni emergenti e delle mete personali che si prefiggono gli ospiti, dalle interviste sono emersi diversi approcci che consentono di favorirla. Questo obiettivo sembra infatti assumere una declinazione differente a seconda che si operi con un target giovanile o intergenerazionale e intersezionale. Da un lato, nelle strutture che ospitano giovani in fuga dalla propria famiglia di origine, sono stati descritti percorsi più strutturati, "educativi", in

cui l'accompagnamento all'autonomia passa per il rafforzamento delle competenze educative e professionali. Dall'altro, le strutture a target intersezionale intendono l'autonomia in termini più ampi, ovvero come rafforzamento dell'autodeterminazione di soggettività che sono state marginalizzate in contesti discriminatori e violenti, mediante una strutturazione meno direttiva dei percorsi di supporto e la costruzione di relazioni di riconoscimento all'interno della comunità LGBT+. A fronte di queste differenze, si deve al contempo sottolineare che, sia nel primo che nel secondo caso, una tappa fondamentale è rappresentata dal raggiungimento di una indipendenza lavorativa, che però costituisce anche la difficoltà maggiore che gli ospiti devono imparare ad affrontare.

La difficoltà maggiore che incontriamo in questo momento è il lavoro. Il percorso è di autonomia e di autonomia abitativa ma di autonomia in generale si fa solo ed esclusivamente attraverso un'autonomia lavorativa. (D4)

Focus 2 – Percorsi più e meno “direttivi”: il caso del sex work

Sebbene tutte le persone intervistate abbiano sottolineato l'importanza di valorizzare le aspirazioni e i desideri delle persone accolte, attraverso la co-costruzione di percorsi personalizzati disegnati intorno ai desideri e alle inclinazioni espressi da ciascuno/a, sono emerse alcune differenze non solo nel modo di concettualizzare l'obiettivo finale ma anche con riferimento alla normatività e alla direttività del percorso.

Un tema a partire dal quale è possibile evincere il diverso livello di direttività e normatività delle strutture è quello del *sex work*, un'attività lavorativa che può rappresentare una fonte di sostentamento per persone LGBT+ che vivono in condizioni economiche e abitative precarie (in particolare per le persone trans, che sperimentano in proporzione maggiore le discriminazioni all'ingresso nel mercato del lavoro). Su questo tema, le posizioni di due responsabili intervistate divergono significativamente, evidenziando il diverso posizionamento non solo rispetto al riconoscimento del lavoro sessuale in quanto lavoro, ma anche e soprattutto rispetto alla sua compatibilità con la definizione dei percorsi di autonomia realizzati dalle strutture.

D3 riporta il caso di una persona gender-fluid che aveva fatto richiesta di accoglienza e che all'epoca svolgeva il lavoro di escort:

Mi è capitato di avere una segnalazione dalla gay help line di una ragazza-ragazzo gender fluid [...] volevo capire chi fosse questa persona, siamo andati al giardinetto vicino e sono riuscita ad entrare in relazione con questa persona. Mi ha portato ovviamente il desiderio di continuare a svolgere la professione che aveva iniziato a fare e che era l'escort. Ovviamente non posso avallare questa decisione, non posso inserirti, anche come modello per gli altri ospiti, se decidi di scioglierti da questa posizione e iniziare a cercare altro va bene, ma io non posso pensare che esci la mattina, vai da un cliente, poi torni, non è possibile non posso avallare questo. Quindi questo è una motivazione per cui non posso far entrare una persona, perché non ha la motivazione, la volontà di cambiare in quel momento quel tipo di professione lì. (D3)

In questo caso, nelle interlocuzioni finalizzate alla presa in carico, la volontà di proseguire con il lavoro sessuale espressa dal richiedente è valutata negativamente, in quanto assimilata all'assenza di una reale motivazione a intraprendere un percorso di cambiamento. Come si può dedurre dall'estratto, il mestiere di escort non rientra,

secondo la responsabile, tra le professioni compatibili con il modello di inclusione proposto dalla struttura, e viene anzi stigmatizzato come un esempio negativo per le altre persone ospitate, oltre che come indice della mancanza di interesse verso una prospettiva di integrazione sociale.

Viceversa, la responsabile di D6 riporta il caso di una persona trans* che ha chiesto di essere inserita in struttura con l'obiettivo di realizzare un percorso di autonomia, pur mantenendo il proprio lavoro come sex worker. Nelle parole della responsabile, per la decisione di accogliere questa richiesta due fattori sono stati dirimenti: da un lato la progettualità della persona, focalizzata sulla possibilità di essere ospitata e svolgere contestualmente un tirocinio formativo; dall'altro, il fatto di non essere vittima di tratta, e, quindi, di aver scelto in maniera consapevole il lavoro di sex worker senza costrizioni esterne:

Alcune persone hanno come obiettivi per esempio "devo finire il mio tirocinio". Ad esempio avevamo una sex worker trans che voleva fare lavoro sessuale, noi ovviamente siamo per un lavoro sessuale che non sia oggetto di tratta, questa persona voleva fare lavoro sessuale, però questa persona si stava laureando nel paese d'origine on-line e doveva fare un tirocinio, aveva trovato un ente di accoglienza dove fare il tirocinio, ma non poteva fare il tirocinio perché non poteva pagarsi dove vivere. Quindi a noi, ci ha chiesto un progetto di autonomia estremamente mirato con la durata del tirocinio e quindi il suo obiettivo era fare il tirocinio, e per noi andava bene perché il suo obiettivo era quello di conseguire la laurea e poi vabbè nella sua vita faceva altro, però per noi questo tipo di richiesta era da accogliere e per noi questa persona è stata molto chiara e quindi l'abbiamo accolta. Però siamo stati molto contenti di questa persona che è riuscita a fare il suo tirocinio e anche laurearsi dopo, e per noi andava bene, perché il lavoro sessuale non era la domanda, la domanda era quella di fare il tirocinio per potersi laureare. Anche perché è parte di un progetto di autonomia più ampia e futura. Lei non poteva farsi raccogliere dalle associazioni che prendono persone vittime di tratta perché lei non era una vittima di tratta e quindi è venuta da noi. Per noi è stata una persona molto positiva perché è stata onesta e molte persone sono anche delle risorse per le altre (D6)*

Come emerge nitidamente dall'estratto, la diversa postura della responsabile di D6 rispetto al sex work è segnata da un atteggiamento non giudicante e non normativo, basato sul riconoscimento della soggettività e con essa del desiderio e del progetto di

autonomia che essa porta alla struttura.

Sebbene per tutte le strutture il progetto di ospitalità dovrebbe essere realizzato a misura dei bisogni e dei desideri delle persone ospitate, in alcune delle strutture che ospitano un target giovanile è stato osservato un approccio più “direttivo”, concretamente finalizzato a dotare le persone ospiti di capacità e abilità che ne dovrebbero favorire l’integrazione nel mondo del lavoro e nel più ampio tessuto sociale; al contrario, nelle strutture che lavorano con target intersezionali, l’accento sembra essere posto maggiormente sull’offerta di un ambiente sicuro in cui è possibile ripensarsi, al riparo dalla stigmatizzazione e dalla discriminazione diffuse a livello sociale, istituzionale, economico e culturale.

4.2 La socialità al centro della metodologia

A fronte del diverso accento sull’empowerment e l’autonomia o della diversa direttività e normatività che può essere riscontrata nelle strutture a target giovanile e a target intersezionale, un tratto comune è rappresentato dall’importanza conferita alla socialità, all’interno e all’esterno della casa. Lo sviluppo di competenze relazionali è infatti parte integrante degli obiettivi dei percorsi offerti dalle strutture di accoglienza: per questo motivo la convivenza rappresenta insieme obiettivo e metodo del percorso, in quanto consente imparare a gestire i conflitti e le differenze, nel rispetto degli spazi e dei tempi di sé e degli/e altri/e.

La coabitazione è parte integrante della metodologia perché i ragazzi/e sviluppano anche insieme, tra pari il loro percorso, poi appunto le convivenze a volte generano conflitti, quello che diciamo sempre a volte non va d'accordo con chi scegli nello stesso appartamento, figurati se non la scegli. (D5)

Se, causa dei traumi subiti a causa delle discriminazioni e dalle violenze, le persone accolte possono presentare diverse difficoltà relazionali e diffidenze nella gestione dei rapporti, le persone intervistate hanno sottolineato che le difficoltà vissute nelle strutture sono spesso riconducibili a “normali” problemi di convivenza tra persone che non si sono scelte:

Ci sono stati problemi, ma problemi di spazzolino, carta igienica, di questo è lo spazio mio, questo è lo spazio tuo. Tu hai comunicato, tu non hai comunicato, se quello fa così lo posso fare pure io, poi chi c'era da prima in struttura è stato per mesi da solo, quindi aveva anche acquisito il titolo di “proprietario di casa”, nel senso buono. Quindi quando poi sono arrivati gli “invasori” si è visto privato di un pezzo di spazio. (D4)

[Le problematiche della] convivenza in casa non sono tanto in base all'orientamento o all'identità, assolutamente, ma proprio la difficoltà di rapporti e relazioni che può venir fuori in qualunque genere di convivenza. Come dicevo prima, non si scelgono, non si sono scelti, tant'è che noi spesso e volentieri li riportiamo al "fate finta di essere all'interno di uno studentato, dove non vi siete scelti, vi siete trovati, dovete... qualcosa la condividete, perché state condividendo un percorso, poi potete andarvi bene uno con l'altro e andare d'accordo ed essere amici piuttosto che invece dirsi buongiorno e buonasera e condividere degli spazi". Tendenzialmente i rapporti vanno anche abbastanza bene, insomma, perché gli screzi ci sono su delle banalità, non su delle tematiche profonde. Spesso si supportano perché condividono le storie di vita faticose. (D1)

A volte capita che sono anche conflittuali, perché non è che tutte e otto ci stiamo tutti simpatici. (D2)

A volte ci sono dei piccoli screzi fra di loro ma perché sono giovani, ma molto spesso accade perché non riescono a sopportare la sofferenza dell'altro, qualche volta si arrabbiano perché vedono l'altro troppo sofferente. (D3)

La convivenza viene considerata da alcuni intervistati come una vera e propria palestra per lo sviluppo di competenze relazionali: in questa prospettiva, la condivisione degli spazi diventa un esercizio di socializzazione, come nel caso di D3 che prevede che le persone accolte dormano in stanze doppie:

D: La stanza è singola?

R: No no sempre doppie. Debbono stare in coppia così si possono confrontare, non ritornano in quella prigione no? finalmente attivano la socializzazione fra loro fra persone della stessa comunità, quella come avevo già detto è molto importante, di rielaborazione di rieducazione di socializzazione, il fatto che loro condividano la propria stanza con una persona sconosciuta poi; ma ovviamente noi mettiamo nella stanza lo vediamo, chi mettere nella stanza, c'è ovviamente una scelta anche lì fatta in base a un criterio ponderato in sede di equipe per cui associamo la personalità con un'altra personalità che sappiamo che possono essere inclini ad una buona convivenza. (D3)

Nel quadro della responsabilizzazione di ogni ospite, inteso come membro di una comunità, l'esercizio quotidiano di riconoscere le diversità e rispettarle, anche e soprattutto nei casi di difficoltà comunicative e relazionali, assume un'importanza fondamentale:

Il tema della crescita e dell'autonomia è anche rispettare la diversità e capire anche qual è la distanza dall'altro con cui non hai un buon rapporto. Fa parte di crescita di ognuno

di noi, insomma, non ci stiamo tutti simpatici, eh. Ecco però, non è che andiamo in giro a dare sediate a chi non ci è simpatico [...] Cioè, non devi solo pensare a te stesso, se sei qua dentro devi farti carico, ed è un processo educativo fondamentale, anche di questa piccola comunità che è fatta degli altri ragazzi e ragazze che stanno con te e lo staff e in generale D2 che ti ospita. È la responsabilizzazione. [...] Accompagnando questa cosa qui su un elemento, come dire anche pratico: “vorresti un appartamento tuo, però magari con un lavoro iniziale, come abbiamo fatto tutti, ti prendi una stanza con altre ragazze”. È normale che è un percorso di crescita anche, no? (D2)

Cerchiamo di aumentare appunto quelle capacità comunicative che purtroppo in casa sono venute meno e quindi andiamo a sollecitare quelle capacità comunicative [...] è una cosa molto importante per farli uscire da quei momenti di solitudine dove spesso sono stati chiusi nelle proprie abitazioni familiari, quindi la condivisione della stanza è utile proprio per un esperimento pedagogico. (D3)

Trattandosi di strutture dedicate alle persone LGBT+, la convivenza permette inoltre di conoscere l'altro/a, inteso sia come soggettività differente per identità di genere che per cultura e provenienza:

Poi ovviamente è difficile entrare in quella logica quando di fronte a te invece hai una persona che ha un passing estremamente femminile per esempio gli devi dare un pronome al maschile e non ti viene spontaneo, poi per abitudine ce la farai, anche lì ci si giustifica e anche la persona trans lo comprende che ci vuole un po' di tempo per abituarsi. Quindi si fa anche lì un processo educativo costante quotidiano. (D3)*

Devo dire che si stanno integrando bene perché per esempio a volte c'è uno scambio multiculturale: a volte cucina uno, poi quando ci sono i ragazzi più giovani magari i ragazzi vanno in camera e quindi gli altri dicono “ecco ma questi non parlano mai, escono poco”. Le dinamiche sono varie però sono sempre andate tendenzialmente bene. Poi appunto stiamo parlando di un luogo dove ci sono tre persone, a volte con l'operatrice sono in quattro. (D6)

Al di là della pratica della coabitazione, all'interno delle strutture possono essere realizzati periodicamente dei momenti di riflessione condivisa, che facilitano il processo di socializzazione:

Ci sono quindi questi momenti di socializzazione molto importante, momenti interni nella casa, dove in maniera ludica si fanno i servizi e ci si diverte, poi ci si siede ci si fa seri ci si organizza e ci si esprime in maniera condivisa, e poi ci sono questi gruppi

esterni di socializzazione che offriamo, ovviamente sono liberi di andare, non sono obbligati. (D3)

Come si deduce anche dal precedente frammento, la costruzione di momenti di socialità avviene sia all'interno che all'esterno delle strutture di accoglienza. In particolare, D4 è una struttura di accoglienza realizzata all'interno di un centro polifunzionale gestito da diverse associazioni, promuove momenti di socializzazione attraverso iniziative culturali e attività sportive, che consentono la socializzazione degli ospiti con la più ampia comunità LGBT+ del territorio:

Abbiamo un piccolo bar sociale che fa aggregazione per cucine, forum, momenti in cui si può costruire anche una rete sociale più ampia, una costruzione di qualcosa che va al di fuori delle 3-4-5-6 persone che stanno in casa e che possono in qualche modo trovare una corrispondenza anche con la comunità LGBT. Noi abbiamo anche una squadra di calcio e pallavolo, per cui abbiamo anche operatori nell'ambito sportivo che potrebbero essere interessanti per quello che potrebbe essere la costruzione di una rete sociale più ampia e la possibilità di poter fare attività sportiva. (D4)

D3 organizza diverse attività di gruppo rivolte sia alle persone più giovani anche esterne alla struttura che specificamente dedicate agli/le ospiti della struttura:

*Abbiamo all'interno della nostra equipe due coordinatrici dei gruppi giovani, che sono esterni al D3 ma interni al gay center quindi si uniscono due target under 20 e under 27 e poi c'è anche un altro gruppo, il gruppo smart per giovani ragazzi trans*under 20: sono ragazzi dai 13 ai 20 che fanno gruppi culturali, che parlano di tutto non solo di LGBT, parlano di tutto, fanno dei giochi, ovviamente strutturati dal gruppo del coordinamento. Così anche per il gruppo under 27, quindi le 2 psicologhe che stanno nella mia equipe sono coordinatrici di questi gruppi, e quindi i giovani vanno volentieri e frequentano a cadenza bimensile. [...] Poi facciamo dei gruppi di ascolto dove i ragazzi appunto si esprimono e dove hanno modo di riflettere in maniera condivisa su quelle che sono delle criticità o anche degli obiettivi che vogliono raggiungere; ci sono quindi questi momenti di socializzazione molto importante, momenti interni nella casa, dove in maniera ludica si fanno i servizi e ci si diverte, poi ci si siede ci si fa seri ci si organizza e ci si esprime in maniera condivisa, e poi ci sono questi gruppi esterni di socializzazione che offriamo, ovviamente sono liberi di andare, non sono obbligati. (D3)*

La realizzazione di attività sociali, nel più ampio contesto del quartiere in cui è ubicata la struttura, è un tratto distintivo di D5. Probabilmente anche in considerazione del fatto che gli

appartamenti mancano di ampi spazi comuni, l'associazione che li gestisce organizza attività sociali e culturali presso la sede di un'altra realtà del quartiere con cui collabora:

Il palazzo dei sogni che ci hanno negato, credo per questioni politiche, è venuto a mancare la parte comune collettiva. Perché se è vero che ogni appartamento ha un salottino... ma è diverso. I nostri appartamenti si trovano a ridosso di un hub culturale di [associazione] hub culturale che sono fuori quindi amici e partner con cui facciamo diverse attività. Hanno sala teatro, mostre, bistrot. Quando abbiamo da fare attività laboratoriali, abbiamo un calendario e ci mettiamo d'accordo con [associazione] e le facciamo da loro, molte attività durante covid online, da qualche mese abbiamo trovato un nuovo spazio dove possiamo fare attività collettive e saletta per incontri perché altrimenti li facevamo nel soggiorno. In questi spazi dei partner possiamo svolgere attività sia di tipo aggregativo e ludico sia formativo. (D5)

Queste attività si inseriscono nel più ampio progetto di restituzione al contesto sociale in cui la struttura è inserita, che abbiamo descritto nel Paragrafo 1.3.

4.3 La temporaneità dell'ospitalità

Un ulteriore elemento che caratterizza il percorso all'interno delle strutture di ospitalità è la temporaneità dell'ospitalità. Il tempo massimo di accoglienza varia da struttura a struttura, e può essere modulato diversamente in funzione degli obiettivi che ciascun ospite si è dato.

I ragazzi possono rimanere all'interno della nostra struttura per un periodo che va dai sei mesi ai 12 mesi, quindi al termine di 12 mesi, comunque, devono aver raggiunto un grado di autonomia, quindi attraverso poi i percorsi che noi creiamo ad hoc per ogni ragazzo che poi li porterà ad avere ovviamente un'autonomia economica, abitativa finale. (D3)

Il suo valore è riconosciuto trasversalmente da tutte le persone intervistate: l'accoglienza deve infatti avere un inizio e una fine, e questa limitazione temporale ha l'obiettivo di indurre gli/le ospiti ad attivarsi per raggiungere una concreta autonomia economica e abitativa, lasciandosi alle spalle la condizione di marginalità sociale che le/li ha condotti all'ingresso in struttura.

Il limite è fondamentale perché altrimenti alcune persone non si attivano più in un progetto di autonomia, perché pensano di aver risolto il problema abitativo diciamo mentre noi invece offriamo un servizio che il tetto ti permette di riattivare il tuo percorso di vita. [...] Soprattutto il fatto che l'accoglienza abbia un termine... io questo lo

ritengo fortemente educativo perché è proprio il termine che educa la persona nel compiere le scelte per la propria autonomia... in questo io non transigo... perché arrivato il termine, il termine giunge... [...] Il tempo crea un confine, crea un limite. Talvolta è anche una dimensione di angoscia però noi riteniamo che sia importante (...) Il tempo crea un confine, crea un limite. Talvolta è anche una dimensione di angoscia però noi riteniamo che sia importante. (...) La costruzione di un progetto di autonomia in cui la persona definisce gli obiettivi che vuole prendere e poi parte il suo periodo. Di solito noi concediamo anche nei progetti di autonomia un periodo di 6 mesi... Infatti nella nostra carta mettiamo 6 + 6. (D6)

Di fatto, questa limitazione temporale ha l'obiettivo di favorire nelle persone ospitate una rappresentazione del proprio percorso all'interno della struttura come una sfida personale, espressamente codificata in un patto con l'operatore e declinata in una serie di obiettivi. Il tempo scandisce quindi il percorso, compreso il raggiungimento dei singoli obiettivi, senza per questo rappresentare una condanna inappellabile all'uscita dalla struttura. Di fatto, nel corso delle interviste è emersa la possibilità tutt'altro che remota di una rimodulazione degli obiettivi e delle relative tempistiche.

Adesso ho un ragazzo che nel frattempo ha trovato un lavoro, ed è contentissimo del suo lavoro, ci [siamo dati] un obiettivo di termine perché comunque ogni persona che entra in casa ha un progetto educativo condiviso, con dei tempi, con degli obiettivi da raggiungere, dopodiché modificabile: sappiamo bene nel tempo modificare degli obiettivi. (D1)

Abbiamo il percorso progettuale di 10 mesi ma come potete immaginare molte persone hanno bisogno di più tempo per sviluppare il proprio percorso quindi siamo flessibili, chiaramente non li cacciamo di casa. (D5)

Il patto iniziale è quindi, per sua stessa natura, flessibile. Da un lato, l'esigenza di esplicitare chiaramente la temporalità degli obiettivi e la temporaneità dell'ospitalità è funzionale all'attivazione della persona ospitata. Dall'altro, quest'ultima ha necessari tempi di adattamento, la cui giustificazione potrà essere valutata dall'equipe:

All'inizio son tutti bravi, dicono di voler fare quello che gli dico, per il progetto eccetera, ma poi si rilassano subito dopo, ma è giusto, è il loro tempo necessario per potersi ambientare. (D2)

4.4 Dimensioni d'intervento nelle strutture a target giovanile

Un tratto comune emerso dalla descrizione della metodologia di intervento di responsabili e operatori/trici intervistati/e è rappresentato dalla centralità conferita alla personalizzazione e alla co-costruzione del percorso, che a sua volta è finalizzato al *empowerment* (più frequentemente declinato, in particolare nelle strutture a target giovanile, in termini di autonomia economica e lavorativa) e all'espansione della socialità delle persone ospitate, all'interno e all'esterno della struttura e della comunità LGBT+. Un ulteriore elemento caratteristico è rappresentato dalla temporaneità dell'intervento, che si deve concludere in tempi predefiniti.

Si è già sottolineato che i percorsi educativi descritti dai/lle responsabili delle strutture a target giovanile si caratterizzano per un maggior livello di direttività e normatività, in quanto mossi dall'obiettivo di educare gli ospiti ad una maggiore responsabilizzazione e autonomia, accompagnandoli verso una dimensione adulta. Un percorso di questo tipo sembra meno applicabile a persone adulte, così come sottolineato dai responsabili di alcune strutture a target intersezionale, che infatti adottano un modello di ospitalità più tendente al co-housing. Tra queste ultime, ad esempio, la struttura D6 accoglie esclusivamente persone già dotate di un alto grado di autonomia anche nella gestione della vita quotidiana:

Cosa intendiamo per autonomia dell'utente? una persona che in qualche modo è in grado di prendersi cura di sé, quindi lavarsi, cucinare, tenere adeguatamente riordinata e pulita la propria casa e in qualche modo impegnarsi all'interno di un percorso di autonomia. (D6)

Per questo stesso motivo, la struttura D6 non adotta un modello educativo in senso stretto, né interventi fortemente strutturati, sebbene preveda la presenza di un'operatrice. Quest'ultima, pur convivendo con le persone accolte, ha una funzione organizzativa e gestionale più generale, con riferimento sia all'appartamento sia alla definizione dei colloqui esterni:

Ecco noi non abbiamo un educatore non abbiamo gli educatori che ruotano h24 all'interno dell'appartamento. Abbiamo un'operatrice di appartamento però non ha una funzione educativa all'interno dell'appartamento: ha più che altro una funzione di cura della struttura e poi visto che abbiamo dei progetti di autonomia delle persone le persone hanno dei colloqui da fare. Dei colloqui da fare sul territorio. [...] Il suo compito è quello di vigilare sul buon andamento della casa e che aiuti le persone nella autoregolazione dei compiti. Noi abbiamo anche deciso di non decidere se la camera è abbastanza pulita o meno... Semmai ne parliamo con la persona poi ma lo fa lei lo fa la

psicologa. Questa persona vive nell'appartamento e quindi è un pari non è un qualcuno che decide per gli altri, è una persona che vive nell'appartamento. Infatti secondo me per molti cioè... sì lo sanno che ha una funzione e non è come loro nell'appartamento ...però non lo percepiscono quindi è veramente un modello pari. Ma non è un rifiuto del modello educativo, nel senso generale. (D6)

Sebbene un modello improntato al co-housing non sia da escludere anche nelle strutture giovanili, come d'altro canto dimostrano anche le altre esperienze in ambito europeo, nei casi osservati in questo studio emergono modelli educativi più direttivi. Di seguito saranno evidenziati alcuni nodi tematici dell'intervento con i giovani, così come emersi nelle interviste con i/le responsabili.

4.4.1 La ricostruzione della fiducia in sé

Una dimensione fondamentale del lavoro delle operatrici e degli operatori è quella volta a ricostruire l'autostima e la fiducia in sé degli ospiti. Negli interventi personalizzati rivolti al target giovanile, le operatrici e gli operatori devono individuare e saper lavorare sulle fragilità emotive e la carenza di fiducia in sé derivanti dal mancato riconoscimento nel nucleo familiare di origine, o ancora da forme di squalificazione e discriminazione subite dentro e al di fuori di esso. D'altro canto, la ricostruzione della fiducia degli ospiti passa per un lavoro di proiezione di sé in una dimensione positiva, preconditione per la progettazione di prospettive di vita migliori. Oltre che tener conto delle vulnerabilità proprie dei vissuti di questi giovani, il supporto psicologico è quindi finalizzato a valorizzare la loro parte vitale, ovvero la loro tendenza ad immaginare e progettare un miglioramento.

Non hai bisogno di un soggetto, come dire, soggetto-oggetto a cui viene ricostruito un cappotto da indossare, ma dobbiamo costruire assieme, affrontando anche assieme quelle che sono le tue fragilità. (D3)

C'è un elemento pratico, di costruzione, e l'equilibrio è quello, è quello di non spegnere quello che sono – il termine sogni è un po' banalizzante, però, quelli che sono anche le aspettative e le proiezioni che fa un ragazzo sulla propria vita futura, perché questo significa che è un punto di forza, se ti immagini migliore in un contesto migliore, significa un grande passo in avanti. [...] Cercando anche di tenere dentro quelli che sono aspettative, sogni. Parliamo sempre di ragazzi, insomma, non devi spegnerla sta roba qua [...] Rafforzare, non so, dobbiamo trovare un supporto psicologico perché senza questo non possiamo fare l'altro. [...] Ma soprattutto i tuoi punti di forza, perché è su quello poi che riesci a star dritto e a camminare meglio. (D2)

Questa forma di supporto si rende necessaria lungo tutto il percorso che i giovani ospiti intraprendono all'interno della struttura. Come sottolineato da diverse persone intervistate, l'ingresso nella casa può essere caratterizzato da un entusiasmo iniziale che ben presto si scontra con le difficoltà di un percorso di autonomia che possono far riemergere, con forza, i vissuti di inadeguatezza e angoscia connessi ai propri trascorsi. In questo senso, la preparazione al mondo del lavoro non può limitarsi ad un orientamento lavorativo, ma richiede un costante sostegno emotivo volto a gestire la frustrazione che si origina dalle delusioni dovute a periodi di stasi e a difficoltà lavorative o, ancora, a superare i periodi di depressione che ne possono derivare.

Noi ricomponiamo un pochino il puzzle di ogni persona, cerchiamo di comporre, perché non abbiamo assolutamente le verità in tasca, assolutamente, e proviamo a capacitarle [...] quindi ti tolgo dalla situazione di discriminazione di fragilità e quant'altro [...] ti supporto nella parte emotiva, sicuramente, quindi con l'attivazione di percorsi psicologici e/o psichiatrici, se serve, perché tanti ragazzi magari sono entrati abbastanza up e poi hanno avuto dei momenti di forte depressione. (D1)

La mission, che come diceva appunto la Presidente, che è una mission di rifugio, di accoglienza per sostanzialmente un elemento di ripartenza vitale, personale. [...] Ti accorgi che sì, dobbiamo lavorare sul fronte lavoro, ma se tu non sostieni il lavoro perché non ce la fai emotivamente perché hai degli attacchi di panico, perché hai un'ansia molto forte, ovvio, dobbiamo lavorare prima su questo perché altrimenti rischiamo di mandarti a sbattere e frustrarti su un percorso che forse va prima di per, come dire, cominciare a cantierarlo, va cantierato un rafforzamento soggettivo, personale, esistenziale. [...] (D2)

Le persone possono accedere ad uno spazio protetto che consente loro di uscire dalle dinamiche tipiche della condizione in cui si trovano [...] c'è una sinergia tale, anche quando non fanno niente, cerchiamo comunque di alzare la loro autostima, anche quando c'è una situazione di stasi, perché capita che arrivano, partono in quarta, ma dopo un paio di settimane li vedi che si fermano, si bloccano e non fanno più niente, quindi quello è il momento in cui noi possiamo osservare, capire quale è il giusto mezzo per poterli portare avanti senza troppe pressioni, senza andare a determinare il fatto che stiano senza far niente, con delicatezza e affettività, delicatezza uguale attenzione. [...] Il discorso lavorativo ecco, è un osso duro purtroppo, lo zoccolo duro perché ci troviamo veramente di fronte a una grossa difficoltà da parte sia dell'utente che si sente, ha un'autostima talmente bassa che pensa che nessuno lo prenderebbe mai a lavorare. (D3)

Le difficoltà sperimentate nel complesso percorso intrapreso dalle/gli ospiti in vista del conseguimento di un'autonomia lavorativa e abitativa li mette, non di rado, di fronte ai propri limiti. Come sottolineato da una delle responsabili intervistate, il supporto psicologico non è finalizzato esclusivamente ad aiutarli a superare le difficoltà esterne ma anche a mettere a fuoco i propri limiti, favorendo una presa di coscienza che, per quanto dolorosa, è parte integrante del percorso di crescita personale.

Quello è un momento difficile perché tu gli vai a dire esattamente quali sono le difficoltà che loro hanno e digerirle non è facile perché se non c'è stato mai nessuno che te le ha dette o hai evitato di pensarci perché faceva troppo male eccolo lì che siamo arrivati noi e quindi quello è un momento di confronto estremamente pesante e difficile da affrontare e poi da superare dall'operatore che porto a fare questa intervista. Sta a loro affrontare questo dialogo di consapevolezza. [...] Pertanto non riescono a trovare lavoro quindi trovandosi in forte condizione di indigenza arrivando anche da un background familiare nella stessa condizione quindi noi gli offriamo un supporto base per poter intanto ricostruire quella autostima. (D3)

Similmente, il responsabile di D7 sottolinea come l'attivazione delle competenze rappresenti, di fatto, una forma di "cura di sé" funzionale a contrastare il rischio di inerzia e de-responsabilizzazione a cui viceversa potrebbe condurre un approccio esclusivamente assistenziale, considerato tipico dei servizi sociali:

La reazione non può essere fuggire, la reazione deve essere mi prendo cura di me stesso e di me stessa. E quella cura passa attraverso prendersi cura anche del posto dove stai, mettersi in moto, cercare un'occupazione, cercare una formazione. Sennò altrimenti è uno spirito passivo che lasciamo ad altri enti, ma che non può fare un ente privato, noi siamo un'associazione, non siamo welfare comunale. Una struttura del genere la può fare chi sta sul bilancio del Comune, non noi. (D7)

4.4.2 La responsabilizzazione e la cura di sé

Un altro aspetto distintivo dei percorsi di autonomia riservati al target giovanile è la responsabilizzazione in relazione ai diversi ambiti della vita quotidiana al punto che, per i giovani ospiti, la struttura viene intesa come una palestra di ri-capacitazione nella gestione delle risorse economiche, della vita quotidiana e delle capacità relazionali.

La gestione delle risorse economiche rappresenta un primo tassello del percorso verso l'autonomia. I/le responsabili affermano che spesso le persone giovani accolte non sembrano abituate a gestire un proprio budget. Essendo vissute fino a poco tempo prima all'interno del

contesto familiare hanno infatti difficoltà ad organizzare la propria esistenza, già a partire dalla spesa:

Ricordo ancora la prima ragazza che è entrata che si è trovata, era la prima ad entrare in casa nuova aperta, andiamo a fare la spesa davanti al corridoio del supermercato, basita senza sapere neanche da che parte cominciare, quindi: che cosa c'è in una casa per poter sopravvivere, non c'era niente in casa perché l'avevamo aperta la settimana prima, quindi e questo è stato un po' l'aneddoto eclatante che raccontiamo spesso della presa in carico proprio a 360 gradi, dalla quotidianità perché è una quotidianità di vita, su far la spesa, e quindi all'accompagnamento. (D1)

Laddove possibile, alcune strutture prevedono l'erogazione di un *pocket money* che serve sia a soddisfare alcune esigenze personali, sia come esercizio di gestione e pianificazione delle spese. Anche in questo caso, si sottolinea che la capacità di gestione economica rappresenta un passo fondamentale in vista della conquista di una reale autonomia. Due delle strutture oggetto dello studio forniscono anche abbonamenti ai mezzi pubblici, in modo da garantire la mobilità delle persone accolte anche ai fini della ricerca del lavoro:

Noi offriamo loro una piccola somma mensile per poter non uscire senza soldi, e per potersi, per chi fuma comprare le sigarette, e per chi magari vuole uscire a prendersi una coca cola con un amico può prendersela, proprio un piccolissimo budget vi ripeto, ecco, e però almeno siamo tranquilli che non vanno in giro senza soldi e soprattutto senza biglietto dell'autobus, infatti nel progetto è anche incluso l'abbonamento mensile per i mezzi pubblici. (D3)

Per esempio la gestione del denaro: ragazzi che dicevamo con una battuta, che faceva l'educatore, “guadagni 100, ma tu riesci a spendere 101”. Cioè, nel senso, spendi sempre quell'euro in più che non hai, che sembra una stupidaggine, ma che sono cose fondamentali per esempio dell'autonomia, perché casa o stanze che trovi e ragionare su quel budget che tu hai, fa parte appunto, anche questo è un processo di tipo materiale, ma fa parte di un processo educativo. [...] Ai ragazzi noi diamo anche il metrobus mensile, eh! Cioè, nel senso, fa parte dell'autonomia, se devi muoverti in cerca di lavoro ti do la tessera e vai. Ecco perché diciamo sempre “usate bene la disponibilità nostra”. Ma non perché devi dirci grazie perché è una risorsa, imparare ad adoperare le risorse che hai disposizione. Non dico che darwiniana come legge, ma insomma è abbastanza importante. (D2)

La funzione educativa della gestione economica viene ribadita dal responsabile di D7 che, benché faccia riferimento ad una struttura per l'ospitalità in emergenza, sottolinea che in

generale una struttura di accoglienza non deve essere confusa con un luogo di fuga da alcune regole della famiglia d'origine. Una considerazione volta ad enfatizzare la necessità di selezionare gli ospiti in considerazione dei vissuti di esclusione e discriminazione e non solo in ragione del desiderio di iniziare una vita meno regolamentata di quella esperita nella famiglia di origine:

Non è pensabile che i ragazzi vadano in discoteca, spendendo soldi peraltro che non hanno, e rientrino in una struttura dedicata alle vittime di violenza, perché questo significa cercare un bed&breakfast, un'alternativa alle regole dell'educazione immaginando che una casa LGBT sia di un after party piuttosto che un progetto serio. (D7)

Un secondo aspetto che rientra nella sfera della responsabilizzazione riguarda tutte le attività di cura di sé e di cura degli spazi condivisi.

Alla base c'è l'incremento dell'autonomia quotidiana che molto spesso non arriva proprio dalla famiglia, quindi questi arrivano che non sanno fare neanche il letto, non si ricordano neanche di lavarsi i denti, e quindi noi dobbiamo anche spiegare loro che è importante lavarsi i denti perché poi i denti si vanno a rovinare e ci vogliono tanti soldi tanta fatica e tanta sofferenza per curarli. [...] Quindi l'autonomia quotidiana proprio come se fossero dei bambini. Quindi si cerca di trasmettere loro quelle che sono proprio le basi dell'autonomia quotidiana. (D3)

Quello su cui lavoriamo è trovare, come dire, gli elementi di sostegno sulle fragilità che emergono e costruire un buon processo educativo e di rafforzamento delle capacità e dell'autonomia delle risorse personali. Lo spazio della casa deve diventare un percorso di costruzione e di sfida personale collettiva, con lo staff e con gli altri ospiti, per come dire uscire più forte di come sei entrata o entrato. [...] E poi anche lo stimolo dell'autonomia perché la casa è anche uno spazio, è una palestra di autonomia, si cucinano da soli, devono fare le pulizie da soli, cioè diventa anche quello uno spazio di costruzione, soprattutto farlo assieme. (D2)

A partire da questi ultimi frammenti emerge chiaramente la funzione “disciplinante” che, in alcuni casi, sembra caratterizzare il lavoro educativo con le persone più giovani. L'aver cura di sé e degli spazi, lo sviluppo della capacità di gestire autonomamente il proprio budget rappresentano esempi dei passi che gli ospiti devono compiere in vista di una responsabilizzazione che apre le porte della fase adulta.

4.4.3 La capacitazione

Per le strutture che lavorano con il target giovanile una tappa fondamentale del percorso di ospitalità è rappresentata dal conseguimento dell'indipendenza economica. L'obiettivo è quindi quello di favorire in tempi rapidi l'acquisizione di una fonte di reddito, considerando questo come il primo step in vista della conquista di un'autonomia abitativa e del re-inserimento sociale. In tale prospettiva, il periodo passato nella struttura è finalizzato a dotare gli ospiti di una serie di strumenti che possano consentir loro di lasciarsi alle spalle le difficoltà sperimentate nella vita precedente.

Dobbiamo guardare la persona veramente a 360° capacitandola e fornendo strumenti per poter essere poi cittadino autonomo e indipendente. Diciamo che il nostro obiettivo è sì da un lato capacitare, fare in modo che i ragazzi siano autonomi abbastanza in fretta. [...] Il lavoro che facciamo all'interno della casa è quello...facciamo una battuta, appena entrano: "pensatevi già fuori". E con questo, per dire: "non perché vi stiamo cacciando ovviamente, ma pensate a utilizzare questa struttura per costruire un piccolo zainetto utile a superare, anche parzialmente, i problemi che vi hanno portato ad entrare". Questo significa che noi lavoriamo moltissimo sull'elemento dello sviluppo dell'autonomia, perché è l'elemento, come dire, di saldatura per evitare che tu torni in strada, per evitare che tu vada a cadere sul percorso deviante. Per autonomia intendiamo: lavoro e attraverso il lavoro la capacità di costruirti un'autonomia abitativa. Questo è un collante per le varie identità che tu hai dentro la casa, perché diventa l'obiettivo comune, prescindendo appunto tra le sfumature che hai all'interno.

(D2)

Sebbene infatti il lavoro rappresenti un obiettivo in sé sufficiente a garantire un'autonomia, questo non significa che l'ospite debba accontentarsi di qualsiasi occasione. Il percorso verso l'autonomia viene infatti realizzato a partire da una riflessione sui desideri dell'ospite e sulle opportunità effettivamente presenti nel contesto, senza per questo indurlo ad accettare condizioni di lavoro inappropriate.

Il nostro obiettivo è quello di rendere queste persone autonome e quindi che possano ricostruirsi una vita, allora il renderle autonome non vuol dire che devi trovarti una casa e andartene, perché diventava un po' complicato. Diciamo che lì andiamo a capire effettivamente quello che è il percorso che vogliono, per cui sono arrivate. (D1)

A causa del contesto sociale in cui si sono trovati a vivere inoltre cerchiamo di adoperarci tramite le nostre reti ... Un outfit adatto dove possiamo cercare di poterlo offrire anche... Un lavoro sicuramente non su una base discriminatoria. (D3)

Nella prospettiva di far seguire ad ogni ospite il proprio desiderio, per ambire a migliorare il suo status, senza accontentarsi delle posizioni lavorative di più basso profilo, le strutture concentrano i propri interventi nell'attivazione e nella valorizzazione di risorse e competenze educative e professionali, aprendo percorsi di emancipazione attraverso la formazione scolastica, universitaria e professionale:

È necessario far accrescere delle competenze, ci adoperiamo anche per fare dei corsi di formazione, oppure tramite nostri canali, cercare di divulgare i curriculum stessi (D3)

Il pezzo della formazione è importante perché abbiamo in questo momento abbiamo sostenuto tramite donazioni un master universitario, un corso specialistico di teatro per un'altra ragazza, abbiamo supportato due percorsi di fine scuola quindi con tutto quello che erano l'acquisto di libri di testo di quota superiore e la possibilità di fare come dicevo inizialmente di proporre dei percorsi formativi ai ragazzi, e quindi non capacitarli soltanto ad andare a fare il barista la sera, di modo che poi ognuno sia in grado di scegliere della propria vita rispetto a quelli che sono gli strumenti e le competenze che ha e che le sono stati forniti. [...] andare a fare la cameriera al bar, non che questo voglia essere sminuente nei confronti della professione, però diciamo che il nostro obiettivo è sì da un lato capacitare, fare in modo che i ragazzi siano autonomi abbastanza in fretta, così si possono poi vivere le loro vite. (D1)

Però, innanzitutto si parte dal profilo della persona. Il curriculum studi, cosa hai fatto, cosa sai fare? Se non hai fatto niente, cosa possiamo fare. Cioè si parte da questa cosa qua, insomma. [...] Tra parentesi, non stando solo sull'elemento pratico – “devi lavora’ perché poi devi uscire”. (D2)

Se la formazione professionale è uno degli strumenti principali per ottenere un'autonomia economica e lavorativa, allo stesso tempo i/le responsabili intervistati/e sottolineano la necessità di tener conto delle aspirazioni soggettive di ciascun ospite, soprattutto per quanto riguarda le persone accolte di giovane età che hanno ancora la possibilità di disegnare il proprio futuro a partire dai propri “sogni”:

Bisogna in qualche modo supportare, fare in modo che quei percorsi si sviluppino in qualcos'altro e che non è banalmente andare a fare il cameriere del bar, ma prendere in mano quelle che sono le idee e le scelte di percorso che ognuno vuole fare e accompagnarli a quello. [...] non adattarsi e adeguarsi alla prima cosa che arriva, perché può essere che poi questa prima cosa che arriva tra quattro mesi non è più quella e ti trovi punto e a capo nella stessa medesima situazione, quindi poi c'è anche chi nel

contempo sta facendo il lavoretto e però continua ad abitare in D1 perché ha necessità di finire e portare avanti degli altri pezzi. (D1)

La co-costruzione dei percorsi di autonomia deve dunque tenere in debita considerazione i desideri e le aspirazioni personali dei giovani ospiti, anche allo scopo di favorire un investimento emotivo nel progetto educativo. In questo senso, la capacitazione non si riduce ad un intervento finalizzato a fornire abilità richieste dal mercato del lavoro, ma si traduce in una prospettiva di crescita e strutturazione personale, supportata dagli educatori.

4.4.4 Il ruolo degli/le educatori/trici nella convivenza

Gli educatori hanno in primo luogo il ruolo di supportare le persone accolte nella gestione quotidiana dell'appartamento. Per i giovani la convivenza assume infatti la funzione di un esercizio pedagogico che favorisce il riconoscimento dei confini tra le proprie e le altrui esigenze, insegna a mediare i differenti bisogni e a rispettare se stessi/e e le altre persone accolte, anche nelle loro differenze:

La funzione dell'educatore è quella di accompagnare e sulla parte proprio quotidiana di vita di una casa, è così come possiamo pensarlo di una comunità minori, ecco, perché è vero che i ragazzi sono maggiorenni però spesso sono disarmati da quella che è la vita in un posto diverso da quello che è casa propria, quindi gli educatori in partenza si occupano proprio delle cose più basilari nel funzionamento di una casa. (D1)

Lo spazio proposto va inteso come uno spazio psicopedagogico che utilizza le relazioni tra le persone ospiti e gli operatori, è costruita e agita in contesti specifici e strutturati con vettore che facilita l'attivazione di competenze e risorse proprie della persona [...] Cerchiamo anche ovviamente dentro questi progetti educativi individuali di affrontare la maggiore conoscenza delle difficoltà dell'altro all'interno della casa proprio perché se io so qual è la difficoltà dell'altro saprò anche come mi posso comportare con l'altro per poter raggiungere una convivialità ideale. (D3)

Le operatrici e gli operatori presenti in struttura garantiscono un ascolto costante e dirimono eventuali conflitti tra ospiti, abituandoli/e al dialogo e al confronto tra pari:

Hanno una equipe h24 che ascolta l'utente. Noi siamo lì a fare colloqui continui e a puntare ad un progetto educativo e attivarci per il progetto educativo che ci siamo prefissati h 24/24 l'utente può bussare all'operatore di turno, l'operatore è sempre uno psicologo formato, e se il ragazzo di notte ha un blocco emotivo, una qualsiasi difficoltà può avvalersi del dialogo con l'operatore formato, h24. (D3)

La maggior parte delle strutture a target giovanile prevede la convivenza degli operatori o una loro frequentazione costante della struttura. In questo modo, si garantisce un accompagnamento alla gestione della vita quotidiana ma anche l'organizzazione di attività quando non di gruppi psicoeducativi:

Adesso stiamo attivando dei gruppi invece di supporto per i ragazzi abitanti della casa, quindi dei gruppi di supporto che abbiano sì un taglio psicologico, a livello proprio di gruppo-casa se vogliamo, perché comunque stiamo parlando di due appartamenti dove i ragazzi devono convivere, sono degli appartamenti veri e propri, non stiamo parlando di comunità, quindi in un appartamento condividono la camera da letto nell'altro no, però la cucina è condivisa e gli spazi comuni e non si sono scelti per andare a convivere e quindi come ben potete pensare le difficoltà saltano fuori, quindi anche in quella c'è una parte di intervento educativo ma anche una parte che vogliamo implementare rispetto alla gestione di un gruppo. (D1)

Devo dire, il nostro staff mangia con loro, prende il caffè con loro, cioè è proprio la dinamica di una casa, uno spazio dove c'è una costruzione di una relazione che va dal processo educativo, con l'educatore adulto, che è il punto di riferimento. (D2)

[La vita in comune] c'è, l'andiamo a ricercare altrimenti diventerebbe solo una casa alloggio, le mansioni vengono fatte tutti insieme, si cerca di unirsi in gruppi in base ai turni di lavoro per stare insieme, per organizzarci per chiacchierare, per cantare insieme, mettere la musica, fare servizi in casa facendo il karaoke, è divertente, ci teniamo molto a mantenere una convivialità allegra [...] Attenzione è una parola chiave, quella è fondamentale, io osservo moltissimo i ragazzi anche quando gironzolano per casa, si vanno a fare una sigaretta sul balcone, come si muovono quando entrano se si vanno a lavare le mani, ecco dobbiamo proprio partire dalle basi. Una cosa molto bella è che anche noi operatori non entriamo con le scarpe in casa: quindi ogni operatore ha le scarpe di servizio o le ciabatte, come preferisce, tanto siamo in casa, e gli stessi ospiti non possono stare con le scarpe. Quella è un bel gesto educativo che loro si porteranno anche quando avranno la propria casa o la propria stanza condivisa con altri ragazzi e ragazze. Quindi l'autonomia quotidiana proprio come se fossero dei bambini. (D3)

Come emerge dagli estratti citati, la figura dell'educatore/trice nelle strutture a target giovanile assume il ruolo di vero e proprio punto di riferimento – quasi genitoriale – attraverso la costruzione di rapporti di riconoscimento e responsabilizzazione, che risultano quindi obiettivi primari dell'accoglienza. In questo modo le persone accolte possono

recuperare un senso di fiducia verso il mondo adulto, messo in discussione dalle relazioni nella famiglia di origine, segnate dal rifiuto quando non dalla violenza:

C'è – e questa è una modalità molto molto interessante, no? – stare in D2, insomma, c'è anche una fiducia nell'autonomia loro. E questo, diciamo, non dico che ti evita il burnout però ti senti anche te, meno oggetto dentro un percorso di lavoro. Ti senti anche con una responsabilità piena e una fiducia data. (D2)

Lì c'è un lavoro da fare notevole proprio per la percezione anche di fiducia, noi ovviamente cerchiamo di far comprendere alla persona che abbiamo di fronte che siamo persone con cui possono parlare di tutto, siamo abituati, io stessa quando ci parlo guarda io ho 50 anni ma con me puoi parlare di tutto perché ce l'ho avuta anche io la tua età e anche io ho vissuto quello che hai vissuto tu, quindi con me puoi parlare tranquillo o tranquilla. detto ciò iniziano a parlare però prima di instaurare quel processo di fiducia ci vuole del tempo, ma loro hanno il tempo, si possono prendere tutto il tempo. [...] Poi si trovano bene, quindi capiscono che intorno hanno un complesso di adulti che sebbene gli rompono le scatole dalla mattina alla sera, però poi dopo non li avranno, noi siamo una grande ancora per i ragazzi, e glielo rimandiamo tutte le volte, rimandiamo anche loro che noi cresciamo insieme a loro. (D3)

Focus 3 - Il paradosso eteronormativo del modello familiare

La presenza costante degli/le operatori/trici nelle strutture a target giovanile ha la funzione di ricostruire un ambiente rassicurante, volto a rafforzare l'autostima delle persone accolte. Al contempo, la presenza costante di figure adulte nell'abitazione può ingenerare effetti indesiderati, tra i quali si segnala lo sviluppo di un forte attaccamento nei giovani ospiti, che può sfociare nella confusione con il ruolo genitoriale:

E adesso ho educatori che praticamente convivono con i ragazzi, forse un po' troppo, nel senso che la struttura non dovrebbe essere una struttura comunitaria però appunto ci sono degli up and down e quando siamo nel down c'è bisogno di intervento educativo forte [...] Perché una convivenza, adesso una convivenza è troppo perché non lo è, però ultimamente gli educatori sono stati tanto all'interno delle case, però sono delle persone che sono transitorie, che passano, e che ti possono aiutare per quel pezzetto di vita, però effettivamente quelle che sono le azioni dell'educatore, così quotidiane, così di supporto anche nei momenti di grande difficoltà, perché fin da subito l'équipe educativa è

composta da personale professionale che ha un monte ore all'interno di casa, questo monte ore si è ampliato indubbiamente e spesso si sono resi disponibili anche a momenti che non erano di orario lavorativo se vogliamo, all'interno delle case. [...] E quindi la figura educativa è quello, figura educativa che spesso i ragazzi citano, inizialmente erano due, come mamma e papà, che questa cosa da un lato ci fa sorridere, dall'altro a me terrorizza perché questo è anche il rimando che io do sempre ai ragazzi, ma anche agli educatori, del fatto che è personale professionale, quindi non sono mamma papà. [...] Spesso i ragazzi ci hanno detto: mamma, papà piuttosto che agli educatori "sono la mia famiglia", quindi leggiamo quel vuoto assoluto e quel bisogno di avere qualcuno che anche solo ci abbracci. [...] però il rimando è sempre quello che purtroppo gli educatori non sono la tua famiglia, non sono mamma, papà, ma sono delle persone che indubbiamente ti vogliono bene. (D1)

Poiché le operatrici e gli operatori sono consapevoli di questo rischio, cercano di prevenire queste forme di attaccamento stabilendo dei confini relazionali, che non sempre sono facili da mantenere. La responsabile di D1 sottolinea che la sovrapposizione di ruoli e modelli relazionali produce una difficoltà emotiva ed affettiva nel ristabilire i confini tra operatori/trici e persone accolte, elemento però necessario a mantenere un setting adatto a svolgere l'intervento in maniera appropriata:

R: Sì stabilire dei confini protegge noi e protegge loro, ci aiuta ad essere professionali, perché non posso trattarli come se fossero mia figlia, mia figlia è una cosa loro un'altra, loro sono persone ospiti, utenti, che devo, che voglio supportare, perché sarei davvero contenta che potessero diventare autonomi e andare oltre quello che la società purtroppo ci propone, quindi una profonda omofobia e transfobia che ci ritroviamo ovunque, negli ambienti sportivi, nel lavoro, nella scuola, in università e nella famiglia, perciò questa è la mia mission non voglio sostituirmi ai loro genitori, voglio supportare anche i loro genitori, perciò fare un percorso parallelo è importante. [...] Io non mi voglio mai sostituire ai genitori, per tornare al discorso di prima, ma stare vicino a questi genitori e trovare del buono in questi genitori, perché c'è ci deve essere. ovviamente in alcuni casi no. (D3)

Questo approccio si distingue da quello adottato dalle strutture a target intersezionale che, a differenza delle strutture a target giovanile, propongono un modello di convivenza alternativo a quello familiare eteronormativo. Secondo la responsabile di D6, ad esempio, la natura delle relazioni che si dovrebbero stabilire all'interno della struttura dovrebbe segnare un punto di rottura rispetto al modello familiare eteronormativo, proprio perché è all'interno di quel modello che si è generato il rifiuto delle persone accolte, ed è da quel modello che esse sono

fuggite:

Queste figure [gli/le operatori/trici] non vivono nell'appartamento perché noi vogliamo sviluppare il concetto di una vita autonoma. [...] Noi proponiamo la microcomunità con relazioni chiare e basate sul rispetto dell'altro, e in forma etica dove le dimensioni di fiducia effettivamente possono nascere ma critiche rispetto ad un modello familiare è chiaro che le relazioni possono avere a che fare con la familiarità nel senso di persone che tu vedi quotidianamente però in casa D6 noi non riproduciamo questo modello. Anche perché talvolta o forse tutte le volte, il modello della famiglia d'origine è un modello pesante, è un luogo faticoso nel cui restare quindi ho bisogno di un luogo che mi protegga anche simbolicamente e che permetta di affrontarmi con i miei modelli di famiglia un luogo nel quale io posso stare. (D6)

Una tale scelta sembra discendere dalla specifica genealogia e metodologia della struttura, che si propone di costruire un altro schema relazionale alternativo alla famiglia eteronormativa, basato sul modello micro-comunitario e caratterizzato da relazione che vengono definite “etiche”:

Rispetto all'idea della famiglia l'idea di scegliere un modello micro comunitario è quello di stimolare le relazioni etiche: le buone relazioni, ma anche quello di in qualche modo non offrire un modello orientato rispetto ai modelli.... Anche perché oggi parliamo di modelli familiari che non sono più quelli monogami ...cioè pensiamo a tutto il tema del poliamore... le relazioni anarchiche ed etiche in generale... non potremmo noi come associazione che è orientata al modello Queer e intersezionale riprodurre quello che è un modello di questo tipo. (D6)

Capitolo 5 - Le fasi del percorso

Dopo aver descritto gli obiettivi e gli approcci delle strutture, affrontiamo in questo capitolo le diverse fasi in cui si declinano gli interventi realizzati, partendo dalle modalità di accesso e selezione degli ospiti fino alla descrizione dei principali servizi offerti da ciascuna struttura.

La descrizione presentata di seguito distingue gli step comuni individuati a partire dall'analisi delle diverse testimonianze, introducendo di volta in volta le differenze in funzione della genealogia e del target prevalente della struttura.

5.1 L'accesso

Le modalità di accesso sono strettamente connesse alla specifica storia e al tipo di accoglienza offerta da ogni struttura, ma anche all'eventuale integrazione del gestore in reti istituzionali e territoriali, da cui deriva la maggiore o minore possibilità di contattare e raggiungere la struttura.

Nel corso delle interviste si è fatto riferimento a tre principali canali di intercettazione dei bisogni: l'associazionismo LGBT+; i servizi generali e le reti territoriali; i contatti diretti, che avvengono prevalentemente per via telefonica o mediante social network.

Per D1, che, come abbiamo visto, è una cooperativa multiservizi che lavora in partnership con il Comune e altre cooperative, il principale canale di accesso è rappresentato dallo sportello anti discriminazioni gestito per il Comune di riferimento da una seconda cooperativa partner, che smista le mail e le chiamate così come le segnalazioni dagli altri attori delle reti LGBT+:

D1 funziona con un accesso a sportello che gestisce l'altra cooperativa partner XXX, cooperativa che lotta contro l'emarginazione, quindi ha due operatori che si occupano di raccogliere le richieste che arrivano via mail o che arrivano via telefono o che vengono segnalate da altri attori della rete del mondo LGBTQI. [...] Diciamo che lo sportello fa effettivamente il primo filtro, perché anche lì il tramite mail o telefonate o ha degli orari di apertura durante la settimana dove le persone possono anche presentarsi autonomamente. (D1)

Una seconda modalità di accesso a D1 avviene tramite le reti LGBT+, molto attive sul territorio, che costituiscono un canale privilegiato per le segnalazioni dei casi critici:

La rete LGBT della città è sempre in movimento rispetto a questo, e quindi segnala spessissimo situazioni. [...] Magari sono persone che invece utilizzano il tramite di altre associazioni del mondo LGBT per poi presentarsi. (D1)

In altri casi, D1 viene raggiunta anche direttamente, grazie alla notorietà dei responsabili della struttura:

Non nego anche che mi arrivino segnalazioni dirette, quindi con interviste o cosa sia io che collega siamo apparsi e il nostro nome è saltato fuori e viene fuori spazio aperto servizi e quindi tanti ragazzi ci hanno anche contattato direttamente. Alcuni anche solo per chiedere un consiglio o per provar capire come gestire la propria situazione. (D1)

Il canale di accesso privilegiato a D2 e D3 è duplice, e riflette i percorsi di attivazione delle rispettive strutture: come abbiamo visto precedentemente, i due gestori hanno infatti aperto insieme la prima struttura di accoglienza in Italia, unendo le proprie esperienze di specializzazione, che per D2 derivavano dal campo degli interventi sull'emarginazione sociale, mentre nel caso di D3 consistevano nella gestione di una helpline dedicata al supporto delle persone LGBT+:

Gli accessi inizialmente nel 2016 avvenivano o tramite il nostro -- ci dovevano contattare o tramite il nostro sito della D2 oppure attraverso il numero verde, una helpline che era messa a disposizione dal nostro partner. (D2)

Dal momento della separazione e della fondazione di una seconda struttura, D2 ha attivato un numero verde proprio, legato alla associazione nazionale:

I canali sono principalmente il numero verde del nostro, della nostra sala operativa nazionale. Come diceva la Presidente è attivo dal lunedì al sabato dalle 8 alle 8. [...] C'è questo numero verde della (associazione) italiana che ci permette ovviamente di intercettare tutta una serie di persone che sono in difficoltà. Ah, va detto anche che c'è una struttura whatsapp, anche una piattaforma di accesso, di comunicazione con la sala operativa nazionale. (D2)

D3, che ha mantenuto la gestione della helpline, vede le chiamate al numero verde come forma principale di accesso:

Al centro ovviamente c'è la helpline, col numero XXX quindi la persona chiama dall'altra parte c'è l'operatore che gli risponde. [...] per i canali internet dove il nostro numero è sempre reperibile su tutte le app LGBT ma non solo, anche su Facebook, Instagram, perciò è ben conosciuta la linea gay help line. Ne abbiamo sentite tante, perché noi avendo un call center che raccoglie le telefonate da tutta Italia forse abbiamo

modo di avere più segnalazioni di questo genere. Perché con appunto la linea attribuita alla nostra associazione e che risponde in tutta Italia, anche fuori, ci possono chiamare, ci arrivano tante segnalazioni di questi ragazzi che stanno per strada, quindi se possiamo li raccogliamo noi. [...] Quindi avendo questa linea abbiamo ricevuto tantissimi casi di ragazzi proprio per strada, forse perché avendo questa linea abbiamo più possibilità di ricevere queste segnalazioni. (D3)

Dal punto di vista degli accessi per il canale dei servizi territoriali, a seguito della separazione i canali di accesso alle due strutture si sono differenziati: mentre D3 riceve segnalazioni dalla sala operativa sociale del comune, alla quale comunque gli/le operatori/trici chiedono di spingere la persona a contattare direttamente la linea telefonica per verificare la sua motivazione ad accedere al servizio:

[...] diciamo che cerchiamo sempre la centrale operativa di invitare a farci contattare direttamente dalla persona, perché la motivazione da parte della persona ci deve essere. (D3)

D2 non riceve segnalazioni formali dai servizi pubblici in quanto le persone LGBT+ non rientrano nel target previsto dalla normativa regionale attraverso la quale la struttura si è accreditata:

D: Per quanto riguarda invece i servizi cosiddetti generali come servizi sociosanitari, servizi sociali, c'è un collegamento che magari vi porta appunto ad avere accessi su invio?

Operatore 1: No, in realtà no, perché a mio giudizio, perché le faccio un esempio, noi siamo stati accreditati, ci stiamo accreditando, con la nuova struttura ai sensi della legge 41 regionale. Perché se sei una struttura devi rientrare in queste questa norma. Ecco, la norma non prevede, questo target di utenza. Prevede gli anziani, prevede fragilità psicosociali, prevede donne vittime di violenza e quant'altro. Ma non esiste questa, per cui significa, io credo ci sia anche una difficoltà dei servizi pubblici, siano sociali o sanitari a, come dire, a entrare in relazione con questo fenomeno. E se c'è una relazione, perché c'è una sensibilità dell'operatore pubblico in qualche modo, ma non c'è una, come dire, una struttura di azione precisa. [...] Però, di fatto non c'è una segnalazione ufficiale, questo è un po' il problema. (D2)

Viceversa, è dalle associazioni di volontariato che arriva la maggior parte delle segnalazioni, essendo D2 molto radicata sul territorio locale e nazionale:

[...] Attraverso un lavoro di rete che noi facciamo con le altre associazioni. Diciamo che è tutto un po' legato al mondo del volontariato. [...] più che altro tramite un

passaparola, cioè loro diciamo che generalmente si rivolgono soprattutto alle associazioni di volontariato, all'associazionismo che si occupa ovviamente dei diritti LGBT, per cui poi di conseguenza arrivano a noi con un passa parola nel loro ambiente. [...] Quindi tramite conoscenze, ci conoscono come una struttura a (comune) che si occupa di accogliere, quindi magari è un tuo amico, hanno sentito o letto, hanno detto, e quindi poi riescono ad arrivare a noi. [...] Noi abbiamo, sì, ovviamente siamo all'interno di una rete molto, abbastanza vasta, anche a livello nazionale. Abbiamo contatti con il MIT di Bologna, abbiamo contatti con il circuito associativo locale romano, alcune segnalazioni ci vengono, veniamo coinvolti anche attraverso questo circuito. [...] (D2)

Nel caso delle strutture *community-based* a target intersezionale i canali di accesso preferenziali avvengono in primo luogo tramite il contatto diretto o attraverso l'associazionismo del territorio con cui i gestori collaborano, e in seconda battuta dai servizi territoriali:

La maggioranza è un contatto diretto perché le persone LGBT o trans ci cercano e poi ci trovano. [...] Per ora maggiormente per progettualità e maggiormente diretto o comunque da un privato sociale che è molto vicino come dall'unità di contatto di [associazione interculturale del Comune], che si trova ad avere situazioni di persone trans*e non sanno dove collocarle. Poi io essendo all'interno dell'equipe diventa un contatto un po' diretto è un po' indiretto. Le persone migranti invece tanti dalla Caritas o dall' accoglienza profughi. Oppure ce le segnalano, o i servizi sociali o le altre organizzazioni che operano a livello sociale con le quali noi abbiamo collaborazioni come progetto [associazione interculturale del Comune]. (D6)*

La candidatura può essere sia spontanea che per segnalazione. All'inizio abbiamo scelto di avere un profilo basso, Abbiamo tenuto comunicazione bassa, tanto comunque con il passaparola le richieste spontanee arrivano via mail e social. La relazione con i servizi cittadini è fondamentale ma anche l'associazionismo nazionale, abbiamo ricevuto segnalazioni e richieste da tutta Italia. (D5)

Il partenariato più ampio di 10 soggetti, dove dentro ci sono anche famiglie arcobaleno, AGEDO, PRIDE (città), ... che si occupa di sport, anche col supporto dell'ordine degli psicologi, c'è l'Università [gruppo di ricerca LGBT+], la cooperativa [xxx], ARCI, ci sono tutta una serie di soggetti che in qualche modo costituiscono la rete territoriale attraverso la quale arrivano le segnalazioni che vengono in qualche modo gestite dalla cabina di regia. (D4)

5.2 Colloqui iniziali di valutazione: selezione, esclusione e invii

Una volta ricevuto il primo contatto, le strutture prevedono di norma due-tre colloqui con operatori/trici di accoglienza, finalizzati all'analisi dei bisogni e alla valutazione dell'opportunità o meno di accogliere la persona. Nel caso di D1 a svolgere i colloqui iniziali sono gli/le operatori/trici di sportello e della struttura, che sono educatori/trici e psicologi/ghe:

Gli operatori di sportello hanno un taglio educativo e un taglio psicologico. [...] Gli operatori di sportello lo prendono appuntamento e fanno una prima rilevazione del bisogno, poi diciamo che per entrare in D1 c'è necessità di almeno due colloqui con l'operatore di sportello, questa è la struttura in generale, dopo certo che nelle emergenze ci si organizza in altro modo. Poi c'è un terzo incontro con il supporto degli operatori, quindi operatori di sportello, un operatore della casa e la persona, e poi c'è il colloquio di ingresso in casa, dove viene raccontato come funziona la casa, perché cosa è viene raccontato prima. (D1)

D2 prevede 3 colloqui preliminari con gli/le psicologi/ghe della struttura, dopo i quali seguono altri colloqui con gli/le operatori/trici in un luogo esterno. I colloqui vengono svolti prima dallo staff della *helpline* nazionale e poi da quello della struttura, e avvengono sempre in coppia:

[I colloqui sono svolti da] due staff, quello appunto del numero verde nazionale e il nostro. [...] Sono di norma tre incontri e poi l'informazione passa dallo staff della struttura la quale fa di colloqui successivi di approfondimento e poi in base a questo, in base alla classificazione, rispetto a dei criteri, chiaramente legati all'emergenza, criteri legati alla criticità personale. [...] C'è un'altra linea più interna che porta direttamente a parlare con il nostro, la nostra unità di psicologi e psicologhe che incontri e che fanno la prima selezione delle richieste, che avvengono in tre incontri. [...] [Il percorso] se posso schematizzare, è questo: sala operativa nazionale, tre colloqui con i nostri psicologi, i quali passano la scheda e un report allo staff, il quale ricontatta la persona e fa dei colloqui. I colloqui avvengono via web oppure in uno spazio neutro se sono [residenti in città] le persone, ovviamente, uno spazio neutro altro, sempre di D2, che non è nello stesso spazio dove sta la Casa. Viene fatto sempre in coppia, vengono fatti altri tre colloqui e viene poi assemblato il report tra i dati che sono emersi dal contatto telefonico e quelli dello staff. Sono due diversi, perché uno è un contatto telefonico, l'altro avviene o dal vivo oppure via web, insomma, già vedi la persona, insomma, che è diverso. (D2)

I colloqui con lo staff servono a rilevare l'eventuale situazione di emergenza e i bisogni specifici, in particolare l'intersezione di più livelli di vulnerabilizzazione presentati dalle persone accolte:

Faccio un esempio, può essere, come diceva la Presidente, un ragazzo, una ragazza che viene espulsa dal nucleo familiare ed è entrata. Può ritrovarsi in queste condizioni e appartenere a un genere minoritario, potrebbe essere una ragazza Rom o un ragazzo, una ragazza, proveniente dai circuiti della migrazione, per cui è un elemento aggiuntivo. Se si parla, ovviamente si fa un'analisi dei problemi e questo determina l'accesso. (D2)

Alla luce dell'alto numero di richieste, la struttura opera una sorta di "triage sulle emergenze", cioè una selezione orientata non solo alla rilevazione dell'effettivo bisogno, ma anche dell'impatto che l'accesso alla struttura da parte di persone colpite da molteplici problematiche potrebbe avere, elaborando quindi una valutazione organica anche della futura convivenza:

Lo staff che fa una valutazione, la condivide con la sala operativa nostra. Perché chiaramente poi il polso della situazione ce l'ha lo staff, cioè se io ho, facciamo un esempio, ho due criticità di tipo A, probabilmente so che non posso aggiungere una terza criticità di tipo A, rispetto alla tenuta complessiva della casa, del sistema di relazioni, la capacità di poterci star dietro, è chiaro che è lo staff professionale che si assume la responsabilità di questa scelta. (D2)

D3 svolge alcuni colloqui per raccogliere le storie di vita e individuare il bisogno, in seguito ai quali le persone accolte vengono orientate verso i diversi percorsi previsti all'interno della struttura:

Quindi la persona ci chiama, ci chiede una mano e noi facciamo questo processo di valutazione, questo processo di valutazione lo svolgo io sempre con un mio collega psicologo o psicologa e dopodiché si fa una riunione d'equipe, si presenta il caso e si decide di farlo entrare. (D3)

D4, oltre alla presenza di psicologi/he, vede la presenza anche di legali per valutare l'esistenza di problematiche giuridiche su cui eventualmente intervenire:

Prima proviamo a fare qualche colloquio con lo psicologo, con il coordinatore dell'area psicologa ed anche con il legale eventualmente se ci sono dei possibili intoppi di natura legale o psicologica, ad esempio come vi ho detto prima problemi che riguardano la salute mentale piuttosto che invece persone che sono in difficoltà perché hanno fatto una denuncia di violenza. (D4)

5.3 I motivi di esclusione

Generalmente, tutte le strutture escludono dall'accoglienza persone affette da disagio psichiatrico grave e tossicodipendenza, sia per gli effetti che potrebbe avere l'inserimento di soggetti di questo tipo sulle altre persone accolte all'interno delle strutture, sia per la mancanza di personale specializzato in grado di trattarle:

Ovviamente i livelli [di esclusione] sono di norma, posso dire due, sostanzialmente. Il primo, ovviamente non siamo una struttura legata per esempio ai circuiti della tossicodipendenza. Se sei un ragazzo con problemi di dipendenza non è questa la tua struttura. E anche se ci sono evidenti problemi di natura, se emergono problemi di natura psichiatrica importante, anche in questo caso non è quella la struttura idonea, cioè non siamo una struttura che interviene nell'ambito della salute mentale perché ovviamente diventa un substrato di crescita dei problemi, che diventa poi complicato gestire [...]. (D2)

Non abbiamo una struttura psichiatrica avanzata come magari una tossicodipendenza correlata o l'una o l'altra. Perché all'interno ad esempio della nostra struttura non abbiamo un presidio sanitario e quindi non possiamo e non potremmo ... I miei collaboratori sono psicologi ed educatori però non sono né infermieri né medici o psichiatri. [...] Adesso sì, poi ci sono stati anche anni in cui abbiamo avuto crisi di aggressività notevoli che avevamo purtroppo degli utenti che poi hanno tirato fuori dei lati diciamo psicologici che non erano stati rilevati all'inizio, perciò adesso facciamo una grande attenzione e una valutazione d'ingresso minuziosa e ci mettiamo un po' più di tempo prima di far entrare una persona. Non siamo un pronto soccorso. (D3)

È chiaro che non posso accogliere una persona che ha un disturbo psichiatrico conclamato e che magari fa uso di farmaci in modo importante, ma perché non posso accoglierla? perché comunque non posso supportare quel percorso perché non è il mio servizio quello adeguato a quella persona, per quanto ci sia una componente di discriminazione che però forse non è... tante situazioni ci sono arrivate dove c'era anche la discriminazione, però erano tante altre le componenti. (D1)

Altri casi non li abbiamo potuti accogliere perché c'erano questioni legate a possibili patologie di carattere sulla salute mentale, e non avendo ancora un operatore stabile in struttura e non avendo... si sta aprendo un dialogo con le ASL la salute mentale, sia perché è un luogo dove ci sono più persone che sono all'interno ma soprattutto per la persona stessa che ha bisogno magari di cure, di essere seguita e non avevamo gli

strumenti attualmente la casa per poter accogliere persone che hanno una criticità di questo tipo. (D4)

Come processo di ingresso: svolgiamo dei colloqui (1 o 2) in carico dall' equipe multidisciplinare. Facciamo i colloqui perché abbiamo bisogno di capire se le persone che ci chiedono hanno effettivamente le risorse per entrare in progetto di coabitazione. [...] Ci siamo dati come criterio che non possiamo ospitare persone con gravi dipendenze perché non siamo una comunità, non abbiamo gli strumenti e purtroppo anche persone con gravi disabilità perché questi 5 appartamenti sono in edifici senza ascensore, e gravi disabilità psichiatriche sempre per il discorso che non siamo una comunità e non saremmo in grado di supportarle. (D5)

Se invece la persona vive una situazione in cui l'autonomia non è sufficientemente garantita per vari motivi come ad esempio una patologia psichiatrica invalidante che può essere una dipendenza o un altro tipo di problematica allora casa D6 non è la risposta adeguata. (D6)

Al fine di evitare il rischio di non riconoscere per tempo eventuali problematiche psichiatriche portate dalle persone che richiedono supporto alla struttura, D1 ha introdotto nello staff un profilo afferente all'ambito psichiatrico, con il compito di valutare in entrata i bisogni ed eventualmente predisporre gli invii ad altre strutture:

Abbiamo appena riscritto il bando per i prossimi due anni di D1 emesso dal Comune, dove abbiamo implementato e aggiunto anche delle figure stabili di sportello di Psicologo e che abbia un taglio anche un po' più sulla psichiatria, perché purtroppo per intercettare immediatamente quello che è il bisogno, quello che ci presenta la persona che arriva [...]. il supporto al bisogno della figura dello psichiatra è in primis sulla valutazione dell'accoglienza, perché purtroppo dobbiamo fare delle valutazioni anche rispetto a quelle che sono le accoglienze che poi non cadono nel vuoto ma vengono accompagnate da altri servizi, nel caso non entrassero all'interno della casa. Ci sono arrivate tantissime segnalazioni di situazioni psichiatriche importanti che non sempre possiamo accogliere perché non è D1 la risposta al bisogno, e che però abbiamo provato ad accompagnare a situazioni di presa in carico più terapeutica. (D1)

La mancanza di competenze e risorse specifiche, nonché la strutturazione dei percorsi previsti non adatta a supportare persone con gravi disturbi psichiatrici, spinge anche D3 e D2 ad inviare i casi più critici rilevati ai servizi specializzati:

Se è emerso durante il progetto un problema psichiatrico importante, bisognava che ti si accompagnasse presso strutture di servizio in grado di farsi carico di quel problema.

Perché noi non siamo un'unità, una unità staff professionale che lavora nell'ambito psichiatrico come appunto dicevo prima sulle dipendenze. Non perché i nostri ragazzi non hanno fragilità emotive psicologiche, ci mancherebbe altro, la maggiore parte li ha, però insomma è chiaro, se senti le voci e pensi che hai un serpente nella pancia, entriamo su una scala di problemi che chiaramente esula, no? da una capacità di tenuta proprio, la professionalità di saper spostare presso le competenze corrente. (D2)

L'attenzione alla fragilità psichica delle persone che hanno chiesto accoglienza o che sono già state ospitate, assume rilevanza nelle riflessioni della responsabile di D3, che sottolinea l'importanza di effettuare valutazioni approfondite e tempestive già dai primi colloqui, per evitare i rischi di ulteriori ricadute psicologiche che un'interruzione del percorso potrebbe causare alle persone accolte:

Se c'è un nucleo psichiatrico che poi potrebbe uscire più avanti noi non possiamo contenerlo, quindi lì la valutazione diventa più stringente, dobbiamo cercare di attivarci e fare più colloqui di valutazione con anche dei test per cercare di capire meglio chi abbiamo di fronte, possiamo far entrare la persona, dire "guarda c'è un mese di prova, come facciamo sempre, per vedere se noi andiamo bene a te, tu a noi, se andiamo d'accordo, se ti piace e vediamo se ti riesci ambientare", tuttavia dire dopo un mese alla persona "guarda che hai problemi psichici qua non ti possiamo tenere" è durissima quindi si cerca di evitare questo passaggio e prevenirlo, perciò se c'è questo sentore ci riuniamo in equipe, facciamo dei colloqui con la persona e cerchiamo di indirizzarla altrove. [...] E le persone che hanno bisogno di questo tipo di supporto sicuramente vengono orientati da altre parti, quindi nessuno viene lasciato con un "no" e da solo, mai. Mai, nessuno. (D3)

Nei casi psichiatrici, i/le responsabili intervistati/e fanno riferimento alle problematiche già ampiamente richiamate a proposito del supporto carente offerto dai servizi pubblici e generali alle persone LGBT+. Questo problema è particolarmente delicato nel caso dei servizi per la salute mentale, dove il disagio psichiatrico viene per lo più trattato farmacologicamente per disinnescare i sintomi più acuti, senza affrontare i problemi sottesi. Nel caso di persone con tali problematiche, che quindi non possono fare ingresso nella struttura di ospitalità, gli operatori e le operatrici intercedono con questi servizi allo scopo di favorire un'accoglienza nel rispetto delle specifiche esigenze connesse all'identità di genere e orientamento sessuale:

Con le ASL il comune ha costituito subito una disponibilità per capire come poter prendere eventualmente... cioè di poter fare accoglienza anche a persone che hanno

delle patologie legate alla salute mentale, però come dicevo non le abbiamo accolte, però c'è stata l'immediata risposta anche da parte delle ASL territoriali. (D4)

Però noi non abbandoniamo le persone ma le reindirizziamo verso luoghi più adatti garantendo noi che l'identità della persona non venga dimenticata o cancellata dal servizio di riferimento. Però magari consigliamo una comunità ad esempio di carattere terapeutico e così via. [...] Noi lo facciamo in maniera molto concreta ovvero noi quando capiamo che la persona non è adatta all'appartamento o ha bisogno di un'altra struttura per altri motivi perché o è minore o altro noi innanzitutto mandiamo il messaggio alla persona che non è che ce ne laviamo le mani ma rimaniamo in un altro modo. Noi contattiamo le strutture dove vanno le persone e le persone chiedono ai loro assistenti sociali e rispetto agli educatori o il medico e quindi noi partecipiamo banalmente all'equipe e chiediamo che i loro progetti... che siano progetti terapeutici o così via, noi chiediamo che venga inserita esplicitamente la questione legata alle tematiche LGBT e noi ci assicuriamo attraverso la partecipazione nell'equipe che questa non sia una dimensione strumentalizzata, ne dimenticata, ne accantonata e quindi se per esempio la persona trans ha bisogno di fare un percorso in una comunità terapeutica perché deve lavorare su una propria dipendenza, noi ci assicuriamo che possa continuare a fare un proprio percorso di affermazione di genere mentre segue l'altro suo percorso; e quindi in questo senso facciamo una cultura negli altri servizi legata proprio a questo in modo tale che la persona non si senta abbandonata. (D6)*

Poi è chiaro in questo caso torniamo anche a quello che diceva, anche se in maniera diversa collima, la nostra Presidente, i servizi di salute mentale come in questo caso, hanno anche difficoltà alla presa in carico. Per i numeri, hanno poche risorse, per cui ti dicono che "sì, il ragazzo ha un problema, però ne riparliamo fra quattro mesi". Nel frattempo passano a un contenimento farmacologico, sostanzialmente. Per cui spesso anche quando c'è la presa in carico. Non hai figure, diciamo più morbide, lasciami passare questo termine, educatore, psicologo. Magari parti direttamente sullo psichiatra mentre tu hai bisogno di un percorso anche di quel tipo che mi serve per leggere il problema. Per cui le difficoltà sono queste. (D2)

Nel caso di D4, che è una struttura collocata in una regione del Mezzogiorno, un'ulteriore problematica con cui i/le responsabili si sono scontrati/e è quella legata alla malavita:

[Alcuni] non erano compatibili con la struttura, ad esempio due donne lesbiche minacciate di morte dalla famiglia che aveva rapporti con la criminalità locale, non potevano essere accolte in un centro dove l'indirizzo è pubblico perché c'è stato un bando pubblico, per cui se c'è un tipo di violenza persecutoria certamente non è possibile

metterle in una struttura con un indirizzo noto, per cui sono andate in una struttura coperta nella provincia di [Comune], una struttura di cui l'indirizzo non era noto. (D4)

In altri casi sono state escluse persone che presentavano problematiche di diverso tipo, legate all'indigenza e a problematiche psicologiche e legali ma non specificamente alla condizione di discriminazione e violenza legata all'orientamento sessuale e/o all'identità di genere:

Spesso sono situazioni che vengono accompagnate anche ad altri servizi, perché lo sportello che ha sede in casa dei diritti che è un luogo istituzionale del Comune, quindi riconosciuta e riconoscibile insomma. (D1)

Altre situazioni che non sono state accolte... in realtà situazioni che non ci sono sembrate chiare, ad esempio persone che avevano il reddito di cittadinanza, per cui tutto sommato potevano trovare una soluzione alternativa, non avevano bisogno della soluzione residenziale, persone che dai colloqui preliminari non ci sembravano avere la necessità di una struttura di accoglienza di quel tipo, ma più che altro di un supporto psicologico, un supporto legale, eventualmente la possibilità di avere un supporto a cercare lavoro ma non avere un supporto all'alloggio sicuro. (D4)

Infine, è da evidenziare come possibile criticità il criterio di selezione posto da D7 agli accessi, che riguarda necessità che le persone accolte abbiano già effettuato o esplicitino la volontà di effettuare una denuncia:

Quando le persone si rifiutano di sporgere denuncia si rifiutano di sporgere denuncia nei confronti di una violenza, anche accompagnati da noi, sapendo che quella denuncia gli permette di entrare nella struttura, vuol dire che sotto c'è qualche cosa che non torna. (D7)

Se il requisito della denuncia per la valutazione all'accesso alla struttura risulta unico in questo ambito e potrebbe risultare controverso rispetto all'autodeterminazione delle soggettività che si rivolgono al servizio, è interessante osservare che la motivazione addotta dal responsabile si riferisce a casi che inizialmente si erano presentati come legati a violenze subite, ma che poi sono stati ricondotti a problematiche psichiatriche. Obiettivo di questo requisito è dunque da un lato evitare di farsi raggirare e dall'altro responsabilizzare le persone accolte rispetto alla gravità delle violenze e delle discriminazioni.

5.4 Emergenza

I casi di emergenza non sembrano essere particolarmente frequenti. Come evidenziato precedentemente, in particolare dalle strutture a target giovanile, non accade spesso che i giovani fuggano dalla loro abitazione e si trovino a vivere per strada, mentre è più probabile che contattino la struttura e che decidano di lasciare la propria abitazione solo in seguito alla comunicazione di una disponibilità da parte della struttura. Inoltre, le strutture a target giovanile sono restie ad organizzare un'accoglienza in emergenza per due principali motivi tra loro legati: 1) l'assenza di risorse (locali e personale) per effettuare ospitalità provvisorie, 2) l'impatto che le situazioni ad alto rischio potrebbero causare sugli/le ospiti già accolti/e nella struttura.

Poi con l'emergenza tendenzialmente comunque dobbiamo incontrare la persona, e poi forse non facciamo quattro colloqui, ma ne facciamo uno e mezzo nell'arco di ventiquattr'ore, ecco. Però non funzioniamo come pronto intervento. Nel senso che la situazione, se è così, diciamo che il consiglio e il supporto che viene dato è quello di rivolgersi alle autorità, nel caso ci fosse questo grande pericolo, e quindi ospedali o carabinieri o forze dell'ordine. (D1)

No, no, nel senso che, no perché non abbiamo lo spazio, se avessimo lo spazio probabilmente – lo spazio significa anche poi articolare anche un budget con uno spazio, insomma, come diceva la Presidente, noi finanziamo interamente questa esperienza, è interamente un investimento di D1. Insomma, in qualche modo, in qualche modo realmente. No, capita anche di accogliere qualche ragazzo in emergenza, perché magari in quel momento avevi la possibilità di accogliere, è successo, si apre una finestra, uno esce... (D2)

Dunque, per quanto riguarda proprio l'emergenza, raramente cogliamo l'emergenza del caso e se nell'eventualità lo dirottiamo alla centrale operativa dove possono trovare un alloggio nel frattempo poi cercare di attivarci per una mediazione, una valutazione. [...] Sta all'operatore di fronte comprendere, se può prendere tempo o meno. Ovviamente non è facile anche per me che ormai sono tanti anni che faccio la valutazione e quindi so, bene o male, se quella persona può aspettare o meno. Ciò non toglie che anche a me si stringe il cuore a non farlo entrare subito, in teoria devo però comprendere chi ho di fronte, per l'appunto per non far rischiare la mia equipe e il resto degli inquilini della casa. Perciò l'emergenzialità c'è, non c'è, è relativa. (D3)

D'altro canto, non è escluso che possano verificarsi segnalazioni di casi particolarmente problematici. Le richieste di accoglienza in emergenza possono arrivare direttamente dalle persone che ne hanno bisogno, dai servizi territoriali o dalle unità di strada legate alle stesse cooperative multiservizi.

Forse una sola segnalazione mi è arrivata direttamente, una segnalazione di violenza importante dal policlinico, quindi l'ospedale mi ha chiamato direttamente dicendomi guarda che il ragazzo è stato accoltellato dal fratello, in seguito al coming out, e quindi proviamo a trovar una soluzione, dopodiché è stata più complicata la cosa quindi non sarebbe potuto uscire dall'ospedale rapidamente, poi ha preso un'altra strada. (D1)

Perché capita che magari agganciano con le loro unità di strada, un ragazzo, una ragazza che rientra nel nostro target e magari ti cercano. Però è chiaro, sull'emergenza tu non rispondi. (D2)

In questi casi, le equipe cercano di valutare l'effettiva emergenza e la tipologia di accoglienza più adatta per poter effettuare degli invii ad altre strutture, sia a livello locale che nazionale.

Se c'è uno stato, appunto, emergenziale, si dirotta alla centrale operativa, la SOS che tra le operative sociali e sicuramente dove troverà un posto temporaneo, un alloggio temporaneo per la persona. Se c'è un'emergenza abitativa ci possiamo innanzitutto collegare con la centrale operativa, oppure possiamo invitare la persona a chiamare le altre strutture in giro per l'Italia, che possono essere co-housing oppure l'altra a Milano, mi sfugge il nome, la Casa arcobaleno a seconda di da che territorio chiama. Abbiamo un altro canale a Napoli e ora sta aprendo anche un canale in Puglia. Quindi per quanto riguarda l'emergenza abitativa possiamo avvalerci a quelle che sono o dei centri accoglienza o la centrale operativa oppure altre strutture LGBT in apertura o che sono già aperte da tempo. (D2)

Dunque, per quanto riguarda proprio l'emergenza, raramente cogliamo l'emergenza del caso e se nell'eventualità lo dirottiamo alla centrale operativa dove possono trovare un alloggio nel frattempo poi cercare di attivarci per una mediazione, una valutazione. [...] Se la persona invece sta in uno stato di emergenza ma può restarci, cioè aspettare ancora un po'... anche perché sapete, quando la persona ci chiama e ci dice che sta in uno stato di emergenza, bisogna anche valutare di che stato di emergenza si tratta, perché parliamo di persone che vivono quella condizione da tantissimo tempo, quindi una settimana in più di valutazione o due o tre settimane in più non costano nulla a quella persona, quindi valutare veramente di che stato di emergenza si tratta. (D3)

Allo scopo di individuare una soluzione per queste casistiche, D2 sottolinea l'importanza di creare a livello nazionale delle strutture di primo livello analoghe alle case rifugio per le donne in situazioni di violenza:

Una cosa, per esempio, che abbiamo fatto un confronto con i colleghi del nazionale che emerge la necessità, per esempio, di una struttura d'emergenza un po' come funziona con le donne. Il ragazzo che ti chiama, che ti dice "Guarda, mio padre mi ha cacciato di casa, ho cambiato anche città perché vivo in un paese che sta lì, sono in strada, cosa posso fare?" Cosa gli rispondo? "Guarda, aspettiamo tre mesi perché vediamo se si libera un posto"? Cioè c'è una necessità di primo livello di accoglienza, probabilmente che è forte per questi ragazzi, la classica accoglienza 30 40, massimo 60 giorni, che serve per riorganizzare e riconnettere il sistema di auto locale attorno all'emergenza. (D2)

In alcune strutture si è riflettuto lungamente sulla stessa definizione di emergenza, che nel tempo è mutata in base ai casi specifici che si sono presentati e che finora hanno accolto. Nelle situazioni legate a un pericolo imminente, il protocollo di D5 prevedeva inizialmente un'accoglienza in emergenza come periodo di permanenza temporanea in attesa che la situazione della persona si stabilizzasse. Di fatto si configura come un periodo di prova, finalizzato alla valutazione di un eventuale inserimento a medio o lungo termine:

Abbiamo il protocollo di emergenza per una quindicina di giorni per le persone che hanno bisogno per passaggio, poi magari capiamo che hanno bisogno di un percorso più lungo. [...] il protocollo si è un po' modificato, all'inizio erano arrivate richieste di persone che magari avevano già soluzioni sulle quali però dovevano ancora lavorare, quindi magari "potrò stare dalla persona x fino a." quindi davamo disponibilità per questo tipo di soluzioni, persone che avevano proprio bisogno di riposarsi anche qualche giorno. Poi è diventato quasi un periodo di prova, lo chiamiamo di emergenza ma in alcuni casi è di prova, di persone che sia loro stesse sono indecise sul percorso, sia noi abbiamo delle riserve sulla possibilità che effettivamente che possano fare un percorso di coabitazione è un mix di entrambe le cose. (D5)

Anche D6 ha dato una definizione di emergenza che sfuma nel periodo di prova per l'accoglienza di più lungo periodo, ma si distingue da questa per il fatto che la persona che fa richiesta di accesso o viene inviata dai servizi del territorio è in una situazione attuale di mancanza di alloggio che non può essere rimandata come negli altri casi. In questo senso l'emergenza funziona con un'attivazione immediata dei colloqui di valutazione, volta a

verificare se la persona possa essere inserita in un progetto o abbia necessità di essere presa in carico da altri soggetti specializzati:

Di solito l'urgenza e l'emergenza a volte ci pone in una situazione più di confine perché ti trovi di fronte a qualcuno che non ha una casa e poi c'è un mese di tempo per valutare se quella persona può rimanere in D6 per fare un progetto di autonomia oppure emergono situazioni altre e problematicità altre e allora lì ricerchiamo un luogo più adatto a quella persona. Quindi noi siamo in rete con le diverse forme di come dire servizi di carattere residenziale e come comunità terapeutica comunità psicopedagogica. [...] Poi l'urgenza funziona in maniera un po' diversa, cioè la persona entra e poi subito il giorno dopo comincia per i primi colloqui. Diciamo che c'è un'attivazione diversa e anche lì è 15 + 15 perché dobbiamo vedere se è compatibile con il resto dell'appartamento perché anche lì dobbiamo tutelare la microcomunità e se non va bene la persona deve essere collocata in un luogo diverso, se invece vediamo che la persona riesce a stare dentro quello spazio allora ha un tetto per capire dove vuole andare. L'urgenza serve a questo è proprio l'infiammazione, la rottura di un qualcosa e noi diamo quel lasso di tempo per capire. E lì intorno a quei 15 giorni cominciamo ad attivarci per capire se può restare da noi o se dobbiamo reindirizzarla ad un'altra struttura. [...] io la chiamo urgenza più che emergenza. Diciamo il carattere di urgenza è definito da per esempio una persona che non può rientrare a casa, una persona che non ha nulla con sé e quindi starebbe per strada, oppure una persona violentemente allontanata da casa e questo lo decidiamo io e la pedagoga, il counselor. [...] di solito noi le persone le accogliamo nelle strutture associative non dell'appartamento cioè mettiamo la persona comoda facciamo dei colloqui e certifichiamo e dopo la accompagniamo in appartamento però in questo tempo uno di noi va in appartamento e spiega agli altri che arriverà una persona e questa persona potrebbe stare male per alcuni giorni e quindi bisogna spiegare di lasciarla un po' tranquilla. Essendo una microcomunità cioè magari tu entri e c'è solo un'altra persona. (D6)

Di fronte alla difficoltà di distinguere lo stato di urgenza di una persona – essendo tutte le persone che ne fanno richiesta colpite da uno stato di bisogno che non ha per il momento scale di misurazione – D6 si pone la necessità di stabilire dei protocolli di valutazione ispirandosi a quelli elaborati dalle organizzazioni internazionali:

Però facciamo un po' fatica... in modo particolare stiamo provando a capire e provando a lavorare con gradi di vulnerabilità. Per esempio ha una famiglia di riferimento? ha degli amici? ha dei fondi? ha una carta d'identità? Sta bene? sta male? stiamo provando, però ancora questo modello non è finito. [...] Sto studiando alcuni modelli, soprattutto quelli sulla violenza di genere ma poi sto utilizzando e ho fatto una

formazione su UNHCR. Hanno delle scale per così per dire... per le soggettività [...]. Non è semplicissimo arrivare ad un protocollo infatti sto cercando se ce ne sono già altri in giro di già pronti e ci stiamo provando a dare un nostro metro per fare delle valutazioni. [...] per ora è molto semplice perché ci poniamo la salute e abbiamo delle aree però è sempre diciamo che per adesso abbiamo una camera libera e quando c'è stata una richiesta non ho dovuto selezionare il grado di vulnerabilità. Per ora sì... magari l'abbiamo utilizzato per qualche situazione ma è ancora da raffinare. A me piacerebbe farlo anche con gli altri con le altre strutture cioè avere una scala di vulnerabilità, uno strumento che ci permette di determinare a chi dare priorità. [...] Sai i protocolli che sono utilizzati per la tratta, ma anche le valutazioni che fanno per la violenza di genere contro le donne, e sto attingendo un po' a vari modelli per capire qual è il più adatto per noi, oppure possiamo utilizzare più strumenti e valutare. (D6)

5.5 La prima fase dell'accoglienza e la co-costruzione del progetto

I percorsi offerti alle persone accolte sono definiti in molti casi come progetti educativi o psicopedagogici e vengono co-costruiti dalle equipe con le persone accolte attraverso colloqui individuali volti a sondare le problematiche delle persone e fare una valutazione iniziale dei bisogni e del supporto da offrire:

C'è una prima parte di analisi della situazione, che leggono l'educatore e il progetto educativo chiaramente non viene fatto il primo giorno all'ingresso all'interno di casa perché prima dobbiamo conoscere la persona, instaurare un rapporto di fiducia, anche perché sennò non posso pensare che il giorno dopo l'ingresso in casa ti pongo degli obiettivi e quelli sono e li portiamo a termine. Quindi tendenzialmente nel primo mese, tre settimane-un mese dall'ingresso in casa si fa un momento di confronto, insomma, con la persona e si pongono degli obiettivi. (D1)

C'è un periodo di ingresso, c'è un'osservazione, una serie di interviste, c'è la formulazione da parte dello staff di un progetto individuale su quella persona che poi viene condiviso con la persona. (D2)

Allora, creiamo degli spazi di colloquio, di counseling, dove le persone si descrivono, fanno una vera e propria auto biografia, ci raccontano la propria auto biografia, e dove noi cerchiamo di carpire quelle che possono essere i requisiti oppure le difficoltà, le criticità, per poter attivare un FEI. [...] Quindi in base alla persona che chiama e alla richiesta che fa viene orientata sui vari nostri satelliti intorno, quindi abbiamo l'area di orientamento psicologico, l'area di orientamento legale, l'area dei genitori per la mediazione familiare, e poi c'è un tavolo un lungo tavolo dei minori. [...] La persona ci

racconta e in base a quello che ci racconta noi cerchiamo di stilare questo progetto, che viene monitorato, ovviamente un progetto entro un mese, come già avevo detto, e poi viene monitorato in itinere nel percorso dell'accoglienza e quindi si richiede ovviamente al ragazzo cosa intende fare, e in base a quello che il ragazzo ci porta, noi cerchiamo di farlo attivare rispetto a quelle che sono le caratteristiche e anche le competenze. [...] Redigo personalmente il FEI grazie al lavoro di counseling e di dialogo costante con i miei operatori psicologi educatori; quindi faccio ogni giorno, sono tutti tenuti a fare una relazione, rispetto a quello che accade nella quotidianità. Mi prefiggo ovviamente degli obiettivi in base a quanto emerso dalle relazioni che mi arrivano da parte dei professionisti che sono interni. [...] Questi progetti individuali vengono scritti dopo massimo un mese dall'accoglienza, della persona e sono volti a... nel rispetto appunto di quello che ci porta la persona. [...] Ovviamente tramite questo counseling noi approfondiamo questa indagine conoscitiva della persona con una conseguente stesura del piano educativo individuale ad hoc, dove appunto si include la maggiore conoscenza della famiglia e dove si propone un percorso psicoeducativo individuale e se la persona è abbastanza matura anche un percorso psicoterapeutico, e laddove possa servire anche un percorso legale. (D3)

Ha una forma partecipata: la persona entra e di solito prendiamo un lasso di tempo in cui la persona fa alcuni colloqui con il counselor e il pedagista nella quale gli diamo un po' di tempo per pensare a quali sono gli obiettivi e le opportunità che vorrebbe raggiungere dopo questo mese di osservazione e di colloqui in cui vediamo un po' come va la vita in appartamento allora viene elaborato un progetto di autonomia nel quale vengono sostanzialmente fissati degli obiettivi da parte della persona: obiettivi, impegni, momenti di verifica e la persona poi periodicamente fa i colloqui e fa un incontro con la coordinatrice con la quale verifica insieme alla pedagista se quegli obiettivi sente di averli raggiunti e soprattutto tiene conto del fatto che c'è un tempo. Il tempo crea un confine, crea un limite. [...] I colloqui... cioè servono a capire quali sono i bisogni della persona e gli obiettivi e gli impegni che una persona può tollerare. Per esempio alcuni hanno la consulenza psicologica, altri no... poi che ne so una persona trans ha ad esempio come obiettivo la terapia ormonale, mentre le persone gay o le persone non trans* non hanno simile obiettivi. (D6)*

I colloqui servono un po' a capire se la persona può intraprendere un progetto di accompagnamento, di coabitazione e questo è il processo ingresso. (D5)

Al termine dei colloqui iniziali viene stilato un vero e proprio “patto di ospitalità”, un contratto tra la persona accolta e l'equipe che descrive le fasi e gli obiettivi del percorso di

autonomia condivisi, che verranno monitorati periodicamente dall'equipe ed eventualmente riadattati alle necessità concrete che si possono presentare nella sua durata:

Ogni persona che entra in casa ha un progetto educativo condiviso, con dei tempi, con degli obiettivi da raggiungere, dopodiché modificabile: sappiamo bene che nel tempo si possono modificare degli obiettivi. [...] Sono condivisi, ci sono dei momenti di verifica in itinere di cambio di obiettivi, piuttosto che anche in base a quello che accade quotidianamente. [...] È proprio un documento che ne chiamiamo patto, è un documento che la persona sottoscrive, con quelle che sono le regole della casa, le regole del condominio e le regole del progetto, assolutamente, che viene sottoscritto e firmato da entrambi, così che poi non si scampa. [Viene stilato nella fase] iniziale, i primi giorni, proprio i primi giorni viene presentato durante il colloquio che viene fatto con gli educatori, quindi il quarto colloquio, viene fatto vedere questo documento e poi se la persona lo sottoscrive entra in casa. Dobbiamo condividere almeno all'inizio delle regole. (D1)

Entro un mese viene stilato un progetto. C'è proprio una procedura, un processo, un flusso di lavoro, per questo diciamo di norma entro 30 giorni, c'è questo progetto, ci si vede con il ragazzo e la ragazza, e si condivide. [...] Con alcune persone va misurata questa cosa qua e poi da lì si riparte, rinnoviamo il patto o aggiustiamo degli elementi e da lì ripartiamo. Però la cosa importante è la condivisione con la persona. Il progetto non lo facciamo noi, lo facciamo e lo condividiamo con te, dobbiamo insieme accettarlo. Poi possiamo anche cambiare, non ti devi preoccupare, può succedere che cambiamo strada facendo. Può succedere che cambiamo, succede, accadono cose, lo andiamo a rivedere, ma c'è un progetto condiviso, un patto tra lui, il ragazzo, diciamo, un patto di ospitalità. Ecco perché dico, siamo di secondo livello, perché c'è un progetto vero e proprio che viene costruito con e per l'ospite. (D2)

Quindi la persona arriva e c'è da firmare il patto e poi c'è un periodo congruo di osservazione e della costruzione del progetto di autonomia... e lo fa col pedagogo. [...] Quindi c'è un patto di ingresso, poi c'è un tempo congruo di osservazione, La costruzione di un progetto di autonomia in cui la persona definisce gli obiettivi che vuole prendere e poi parte il suo periodo. (D6)

Cerchiamo di inquadrare il tutto, raccogliamo i documenti, vaccini, tampone molecolare per entrare in struttura, firmano il contratto, firmano il disciplinare, firmano il circolo rifugio, hanno un registro giornaliero delle presenze, hanno un registro per gli ospiti esterni, c'è un registro nostro per gli operatori che vengono tutti i giorni in struttura e quindi sostanzialmente ci sono delle regole che devono poi essere rispettate nella casa. Il

disciplinare sono le regole comportamentali; il contratto per far capire quali sono i loro diritti e doveri dell'ospite, per cui la permanenza dura 3 mesi, tranne proroghe successive fino a 6 mesi, che l'allontanamento per tre giorni dalla struttura senza una valida motivazione vuol dire uscire dal progetto, cose di questo tipo. Ci sono una serie di quali sono i diritti e quali sono i doveri che si va incontro nell'essere ospite di questo progetto. (D4)

Noi facciamo firmare un patto di convivenza tra associazione D5 e la persona nella quale si esplicitano le condizioni del vivere negli appartamenti, suggerimenti di buona creanza e il tema della restituzione: quindi a fronte della gratuità dei servizi, tutti i servizi che offriamo chiediamo la restituzione di qualche ora, purtroppo non sempre possibile, perché abbiamo accolto alcune persone in forti difficoltà, non in grado di attivarsi, per niente. (D5)

5.6 La mediazione con le famiglie

Un obiettivo specifico dell'intervento delle strutture a target giovanile, legato alle fasce di età del target e alla loro forte vocazione psicopedagogica, è la mediazione con le famiglie di origine. È interessante notare che la possibilità di mediazione condiziona anche il processo di valutazione del bisogno delle persone che vi si rivolgono: gli/le operatori/trici infatti possono vagliare la possibilità di provare ad orientare il/la giovane a tornare dalla famiglia, pur mantenendo aperta l'interlocuzione per trovare il percorso più adatto da proporre:

Se c'è, quindi il ragazzo sta in strada disperato, così, si cerca di capire se può rientrare in casa perché tante volte è proprio lui che è voluto uscire di casa, quindi cerchiamo di convincerli a rientrare, guarda rientra a casa magari te ne stai tranquillo da una parte vedrai che le acque si calmano, nel frattempo ci confrontiamo, cerchiamo di capire qual è la soluzione migliore per te. Quindi non si dice immediatamente "sì c'è la possibilità di entrare al D3", si valuta, si cerca di capire, anche se la persona ce lo chiede. Noi ovviamente non apriamo subito la porta, mettiamo sempre di fronte il fatto che c'è da fare, da superare degli step prima di poter accedere alla struttura. [...] Se è possibile contenere e dare una risposta nell'immediato si chiude lì la relazione d'aiuto, altrimenti se la persona porta un problema di carattere legale ovviamente si dirotta dai nostri legali, si apre una scheda, il legale chiama la persona e cerca di capire se può portarlo o meno. (D3)

Nel caso però delle chiamate per essere supportati e per poi eventualmente entrare nella nostra struttura, ci sono degli psicologi dedicati, quindi il numero è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20. (D2)

Il primo progetto di reinserimento è quello familiare, per cercare di capire se realmente c'è la possibilità di fare una mediazione per portare la persona nella famiglia, cercare di diventare un polo anche di discussione con le famiglie. (D7)

Per D2 il contatto della famiglia di origine è il primo passaggio dell'intervento dopo che la persona LGBT+ si è rivolta alla struttura, ed è finalizzato alla costruzione di un percorso di riavvicinamento e di consolidamento del legame familiare:

La prima cosa che noi cerchiamo di fare quando arrivano nella struttura, che secondo me è importante, è quello di provare subito a ristabilire un contatto con la famiglia. Questa è la prima cosa che noi facciamo. Cioè loro scappano da casa, arrivano da noi, laddove c'è possibilità noi la prima cosa che cerchiamo di fare ovviamente, è di far ristabilire subito un contatto con la loro famiglia, poi se questo è possibile bene e quindi costruiamo questo percorso, altrimenti ci sono state purtroppo storie drammatiche da questo punto di vista per cui chiusura totale, non c'è stata proprio la possibilità insomma di costituire questo nucleo. Però, invece molti altri casi diciamo, con un grande lavoro siamo comunque riusciti poi a ricreare questo rapporto familiare. Non sono tornati a casa, ovviamente, però alcuni, diciamo, due tre casi sì, ma perché erano psicologicamente sottomessi, per cui non sono riusciti comunque a rendersi completamente autonomi. Invece in altri casi sono riusciti a ristabilire un rapporto sano, maturo, continuando però a vivere da soli, per conto loro. (D2)

Con lo stesso obiettivo D3 ha creato un gruppo di *mentoring* composto da genitori volontari i/le cui figli/e hanno già attraversato la struttura:

Li invitiamo a conoscerci non dentro D3 ma presso una nostra sede e lì possiamo attivarci con i nostri colleghi psicologi oppure con un gruppo dell'area genitori, abbiamo un gruppo che ho fondato personalmente, abbiamo un gruppo di genitori che sono stati in primis loro ad essere aiutati da noi e ad aver fatto un percorso parallelo con i loro figli e hanno deciso di diventare volontari e portano la loro esperienza al genitore che arriva da solo. [...] ci presentiamo e non focalizziamo il dialogo sulla tematica LGBT perché quella è a latere, sicuramente sulla base ci sono altri problemi di comunicazione. Cerchiamo di rassicurare le persone che sono anche dall'altra parte, prendendoci tutto quello che ci portano, anche quando ci aggrediscono, cerchiamo di capire il metodo e la strategia migliore per ottenere la fiducia della famiglia. (D3)

D1 non prevede alcun servizio specifico di coinvolgimento delle famiglie, ma ha una collaborazione diretta con le associazioni di genitori Agedo, e in alcune situazioni specifiche

ha aperto delle interlocuzioni con i genitori, sempre con il consenso e/o la richiesta delle persone accolte:

I gruppi genitori non ne facciamo ma perché non è parte del servizio, diciamo che accompagniamo quelle che sono le realtà di del mondo LGBT che poi possono andare con il supporto [...] In questo momento non abbiamo fatto mai dei gruppi genitori, ci siamo appoggiati anche ad AGEDO l'associazione dei genitori che è al di fuori della nostra organizzazione ma con cui interloquiamo. [...] Noi abbiamo fatto un supporto perché il nostro lavoro, non è soltanto quello dell'accoglienza ma anche dell'accompagnamento e del supporto sia dei ragazzi che delle famiglie di origine se tutti lo accettano. (D1)

Risalta in questo senso il contrasto con l'approccio dei centri antiviolenza alla luce dei dettami della Convenzione di Istanbul, per la quale la mediazione familiare non solo non è prevista ma ne è esplicitamente vietato il ricorso obbligatorio¹⁶, in quanto la disparità di potere tra la donna in situazione di violenza e l'autore rischia di riprodursi durante il processo, limitando la reale autodeterminazione e gli spazi di agibilità della donna¹⁷. In questo senso è interessante notare che la mediazione con le famiglie di origine viene collegata alla giovane età delle persone accolte, ritenute bisognose dell'affetto familiare nonostante le violenze subite:

Su questo noi lavoriamo perché anche crediamo nel ristabilire il rapporto perché essendo così giovani, voglio dire, è proprio ingiusto pensare che debbono essere privati poi anche dell'affetto della famiglia, per cui questa è comunque la prima cosa che cerchiamo di fare. (D2)

La mediazione non è mai obbligatoria ma sempre una scelta condivisa con la persona accolta, e non è necessariamente finalizzata al contatto diretto. La possibilità di aprire un canale di comunicazione con le famiglie di origine, non esclude in ogni caso la continuazione dell'intervento:

Innanzitutto deve essere la persona ospite che ci chiede noi ovviamente ci offriamo e la persona ospite ci chiede. Perché essendo maggiorenni dobbiamo avere l'autorizzazione

¹⁶ Articolo 48 – Divieto di metodi alternativi di risoluzione dei conflitti o di misure alternative alle pene obbligatorie: 1 Le parti devono adottare le necessarie misure legislative o di altro tipo per vietare il ricorso obbligatorio a procedimenti di soluzione alternativa delle controversie, incluse la mediazione e la conciliazione, in relazione a tutte le forme di violenza che rientrano nel campo di applicazione della presente Convenzione.

¹⁷ Convenzione di Istanbul, Rapporto esplicativo, Articolo 48, par. 251-3.

del ragazzo o la ragazza e chiamiamo i genitori. [...] La mediazione che non deve per forza essere una mediazione volta al dialogo fra loro, intanto ci parlo io e si vede dove si va, poi se ci sono i margini si uniscono e si fa un incontro congiunto. questo non vuol dire poi che il ragazzo se si fa un incontro congiunto e si riattiva un dialogo poi debba uscire da (D3) perché tante volte poi io devo contenere anche questa paura, dice ah no ma se poi ti do il numero tu mi fai riparlare con mia madre io me ne vado via da questo posto perché loro poi si legano molto al Refuge, e io gli spiego che il loro progetto non finisce qui, nel momento in cui sentono i genitori. (D3)

La prospettiva centrata sulla violenza familiare come relazione che coinvolge anche i genitori in qualità di attori che possono porre fine alla situazione di disagio dei giovani porta i/le responsabili intervistati/e a sottolineare la tensione ambivalente che si crea nella famiglia al momento dell'allontanamento dei/lle figli/e dalle proprie case: nonostante la rottura spesso derivi da conflitti gravi che a volte sfociano in vere e proprie violenze psicologiche e a volte fisiche, allo stesso tempo essa ha su di loro delle ricadute emotive che li spingono, come racconta D1, a ripensamenti sui comportamenti e le scelte agite:

Un altro osservatorio e un'altra cosa che vi posso portare è spesso la frattura e anche l'uscita da casa: creano effettivamente una frattura così grossa che le famiglie si reinterrogano su quello che questo agito, e quindi ad oggi ho tre ragazzi che sono tornati a casa, perché sono stati da noi forse poco più di un mese, una è riuscita a stare una settimana o poco di più, perché la frattura ha aperto dei canali comunicativi differenti. (D1)

Poiché la sofferenza della famiglia spesso è dovuta all'incapacità di comprendere le esigenze dei/lle figli/e, legata all'interiorizzazione dello stigma omofobico, i/le responsabili delle strutture multiservizi si pongono in posizione di ascolto e supporto per consentire ai familiari di superare la difficoltà di accettare la differenza portata dai/lle figli/e:

Devo dire che spesso ci riusciamo con grande fatica, spesso, adesso ovviamente stiamo provando a ricreare un contatto con la famiglia di un ragazzo che stiamo ospitando, di incontrarsi tratto, sta facendo un percorso. Siamo riusciti a stabilire un minimo di contatto, però ovviamente poi non è semplice, perché ad esempio in questo caso la famiglia mi ha detto "per noi va pure bene, però di fatto ci hai rovinato la vita, per cui qui in paese tutti ci guardano". Per cui poi quando succedono anche queste cose, ovviamente i ragazzi poi precipitano nuovamente in uno stato psicologico di grande difficoltà. (D2)

Ci dobbiamo mettere in una modalità di ascolto e comprensiva con le persone che sono dall'altra parte e hanno profondamente paura, anche se all'opinione pubblica possono sembrare brutti e cattivi hanno paura, non hanno assolutamente gli strumenti per affrontare la tematica che il figlio o la figlia gli porta, spesso sono soli, e finalmente dall'altra parte si accorgono di avere qualcuno con cui parlare, con cui tirar fuori tutta la paura, la rabbia, l'impotenza che hanno. E spieghiamo loro che il ragazzo o la ragazza lesbica gay bisessuale trans potrà condurre una vita normale come tutti quanti, se c'è qualche aspettativa che viene disattesa spieghiamo loro che sono persone scisse, non sono siamesi, il genitore è una persona e il figlio è un'altra persona, cerchiamo di farlo comprendere al genitore. (D3)*

Al contrario, per una struttura a target intersezionale la mediazione con le famiglie di origine non è un obiettivo degli interventi, ma può essere eventualmente realizzata su richiesta esplicita delle persone accolte e generalmente serve a ottenere forme di sostentamento. Il motivo di questa differenza appare legato alla definizione del target di riferimento, che comprende persone adulte, e alla lettura delle violenze e delle discriminazioni in termini strutturali e non solo familiari:

A volte non è necessario, a volte ce lo chiedono e se lo facciamo è sempre sotto autorizzazione della persona, noi non sovradeterminiamo. Cioè non facciamo nulla perché la persona è maggiorenne non facciamo nulla e non siamo autorizzati, a meno che la persona non finisca in pronto soccorso... quella è un'altra situazione. Ad esempio questa persona che abbiamo accolto durante la notte, questa persona ci ha vietato di contattare i suoi genitori e di essere reperita e lì è stato complicatissimo anche perché poi i genitori hanno capito che era in [Regione] ed hanno contattato le associazioni e quindi noi abbiamo messo un limite perché la persona ci aveva chiesto di non avere contatti però anche lì non c'è un protocollo. E di solito viene tramite indicazioni del counselor e del pedagoga e loro, se sono autorizzati dalla persona, allora si può prendere il contatto. [...] A volte anche solo per avere risorse economiche perché come spieghiamo, ad esempio ad una persona giovane che ha il diritto di ricevere un mantenimento fino a quando non diviene autonoma. Facciamo in questo senso anche un'opera di advocacy e empowerment però non è automatico. (D6)

5.7 I servizi di supporto

Oltre ai percorsi finalizzati all'autonomia delle persone accolte, le strutture offrono servizi di supporto psicologico, legale e di orientamento anche facendo ricorso a professionisti/e e servizi esterni.:

Poi attiviamo quando necessario un sostegno di carattere psicologico o legale a volte anche medico in alcuni casi. (D6)

L'intervento psicologico viene offerto in base alle richieste o alle necessità emergenti durante i percorsi:

Noi abbiamo una psicologa che fa parte della equipe multidisciplinare che interviene, ove necessario. (D1)

Lo psicologo incontra una volta a settimana, tranne casi in cui c'è una specifica richiesta ulteriore, dagli ospiti della struttura. (D4)

Noi in realtà lo consigliamo fortemente a chiunque entri, ma nella maggior parte la vogliono fare, e quando non sono tanto propensi li stimoliamo almeno affinché facciano almeno un primo colloquio. Qualcuno continua a non desiderare di farla però per lo più poi lo fanno. Abbiamo appunto due psicologhe e uno psicologo. [...] Abbiamo due persone più adulte, la cui fragilità origina da vicende drammatiche e traumi quindi c'è bisogno di affrontare percorso psicologico, prima di elaborare percorsi educativo e lavorativo. (D5)

Per le consulenze legali relative alle eventuali denunce o problematiche giuridiche delle persone accolte, gli operatori delle strutture si avvalgono di professionisti/e esterni/e principalmente appartenenti alle reti LGBT+ territoriali:

Poi noi abbiamo tutti dei consulenti esterni alla casa quindi tutto il supporto legale e dove ci avvaliamo di uno studio di avvocati, che comunque si occupa di diritti per persone LGBT quindi che ha un taglio molto molto chiaro di quello di cui stiamo parlando solitamente. [...] Gli avvocati sono a latere della progettazione, nel senso che non ho l'avvocato in pianta stabile all'interno dell'equipe ma è una consulenza che viene fatta esternamente, allora abbiamo attivato in questi anni due volte gli avvocati, uno per una situazione di una ragazza che voleva denunciare i suoi genitori per maltrattamenti violenze e discriminazioni e quindi si sta portando avanti tutto quel pezzo lì, invece quest'altro ragazzo che è arrivato da poco, che invece aveva già denunciato i genitori in partenza e che quindi aveva bisogno di un supporto per portare avanti tutta l'indagine. (D1)

Solo la consulenza legale, ovviamente è legata anche alla rete che abbiamo attorno, magari il circolo XXX piuttosto che un'altra realtà LGBT mette a disposizione un legale per supportarle. (D2)

Per quanto riguarda la denuncia noi ci proponiamo sempre, offriamo oltre al percorso psicologico, uno anche interno di rete o esterno al gay center, quindi abbiamo diversi canali, offriamo anche il supporto legale, e quindi abbiamo nostri legali che a titolo gratuito si offrono a supportare le persone che vogliono denunciare. (D3)

Fanno colloqui sia con i legali, qualora ci fossero problemi legali. [...] A seconda di come si prospetta il problema, se c'è un problema di immigrazione, di documenti, se c'è un problema di discriminazione sul lavoro, se c'è un problema di violenza, se c'è un problema di carattere civile, c'è un problema di carattere amministrativo o penale, quindi a seconda dell'area di intervento interviene un nostro avvocato. (D4)

Per quanto riguarda la denuncia noi ci proponiamo sempre, offriamo oltre al percorso psicologico, uno anche interno di rete o esterno al gay center, quindi abbiamo diversi canali, offriamo anche il supporto legale, e quindi abbiamo nostri legali che a titolo gratuito si offrono a supportare le persone che vogliono denunciare. (D3)

Dove non abbiamo le competenze abbiamo questa grande costellazione di partner che ci supportano soprattutto a livello legale, non abbiamo avuto grandi casi però abbiamo legali che a volte a volte pro bono a volte no, però è importante perché non abbiamo legali in associazione. (D5)

Un servizio di grande importanza per il reinserimento e l'autonomia delle persone accolte è quello relativo all'orientamento ai servizi del territorio, in particolare per quanto riguarda i servizi di welfare e quelli sanitari, che le strutture attivano grazie ai rapporti di rete esistenti con servizi pubblici e realtà del terzo settore:

L'orientamento ai servizi del territorio è un rapporto con tutta la rete grazie alla nostra assistente sociale che si rapporta con tutta la rete afferente ai bisogni del cittadino. Medico di base, piuttosto che il cambio della residenza, piuttosto che le esenzioni, perché magari non stai lavorando hai diritto a un'esenzione. (D2)

Le persone, nei progetti educativi individuali includono ovviamente anche il supporto sanitario: abbiamo dei medici, una rete di medici, che si occupano di questi ragazzi, da medici di base, a infettivologi, a dermatologi e se non abbiamo uno specialista lo

andiamo a ricercare tramite il CUP, semplicemente chiamiamo la Regione e ci prendiamo gli appuntamenti. (D3)

Abbiamo ottime relazioni con infettivologia di [ospedale cittadino] che fornisce tutto il supporto necessario per i nostri ospiti con HIV o con altre patologie e tutti se entrano e lo chiedono possono fare test veloci e questo è molto importante; poi abbiamo relazioni ottime con croce rossa e medici di base, anche sul piano sanitario riusciamo a rispondere a tutti i bisogni. (D5)

Di centrale importanza infine sono i servizi di orientamento al lavoro:

È stato fatto un primo passaggio di avviamento al lavoro, di orientamento al lavoro, devo dire questa parte è ancora debole in questo momento. (D4)

Una figura chiave del nostro team: l'orientatore, ci rendiamo conto che per queste persone un'occupazione per quanto un rapporto di lavoro anche intermittente per quanto un rapporto di lavoro a tempo determinatissimo però è fondamentale per innescare un minimo di fiducia nell'affrontare il percorso. Un'altra cosa che facciamo in questo spazio che abbiamo preso e su questo progetto teniamo tantissimo e ci stiamo dedicando molte energie non solo economiche è il job club? è una metodologia francese per supportare i giovani a trovare lavoro tra pari: cioè è piccolo gruppo di giovani seguiti da tutor imparano a capire l'offerta lavoro, costruiscono cv, una candidatura efficace nel mondo del lavoro, questo lo facciamo oltre al riconoscimento delle competenze, valutazione individuale ecc. ma questo lavoro è ancora una volta rivolgere lo sguardo agli altri diventa quasi un presidio sociale per captare bisogni e offrire risposta. Ci dà occasione di lavorare a contrasto di omotransfobia e ci dà occasione per portare avanti la promozione dell'uguaglianza, le tematiche LGBT la discriminazione ecc. e devo dire che questo messaggio è passato in qualche modo. (D5)

Allora abbiamo la [helpline] e quindi questa linea meravigliosa che risponde in tutta Italia e che ha ovviamente delle reti per cui ci sono le mie colleghe, [...] di fare l'orientamento, dopo di che loro agganciano la persona, cercano di capire quali sono i requisiti, iniziano a divulgare i CV, se hanno un'emergenza abitativa ovviamente cercano di fare una rete anche per quanto riguarda le centrali operative, ma anche le comunità di accoglienza. (D3)

5.7.1 Il supporto alle soggettività trans*

Tra le soggettività accolte, le responsabili intervistate sottolineano come siano quelle trans* a richiedere interventi specifici, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla salute e ai percorsi di transizione, che spesso non sono facili da sostenere né brevi:

Abbiamo potuto osservare in questo periodo la difficoltà delle persone transessuali a trovare, nella propria città, delle strutture sanitarie pubbliche accoglienti rispetto proprio alla capacità di intervento della riattribuzione sessuale. Per cui questa situazione provocava un forte stress nelle persone, che dovevano emigrare per fare questi interventi, allontanandosi dagli affetti e dalla propria già precaria vita esistenziale, quindi questo creava un disagio che poi andava a finire nell'area della psicologia e della psichiatria. (D7)

Ed è ovvio che ad esempio un ragazzo, una ragazza trans ha esigenze anche materiali. Faccio un esempio, la cura ormonale, è vero che c'è il [servizio ospedale], però, insomma, con tutti i tempi che ha in questo caso il pubblico, ha un costo. Il mantenimento di quel percorso ha un costo ed è chiaro che incide diversamente la ricerca del lavoro o comunque di una soluzione a sostenere quel percorso diversamente da una ragazza lesbica o da un ragazzo gay. (D2)*

Il percorso di transizione è lunghissimo, altro che cinque incontri e poi gli ormoni e via è fatta... è proprio lungo lungo e quindi non sarebbe neanche pensabile avviare un percorso di transizione e portarlo al termine all'interno in casa perché vuol dire magari che una persona ci può stare anche tre anni all'interno di casa [...]

D: quali sono gli ostacoli attualmente nei percorsi di transizione?

R: la lungaggine incredibile, perché è molto lungo, perché c'è un primo step che sono cinque incontri, poi dipende un po' a chi ci si appoggia, però tendenzialmente al [ospedale] sono cinque incontri psicologici, dove viene dato un nulla osta con una relazione finale che poi porta a quello che è il secondo pezzo, che è la parte un po' più sanitaria, quindi gli ormoni e tutto quel pezzo. (D1)

Speriamo oggi, creando una situazione di benessere, di cura medica attorno a dei percorsi che sono già di per sé complessi, per i quali già è prevista l'accoglienza dell'area psicologica e il servizio della transizione, mettendoci anche quella dell'area proprio medica e chirurgica riattributiva possiamo aumentare il livello di benessere delle persone. (D7)

L'accompagnamento alla transizione richiede la messa in campo di rapporti diretti con le strutture sanitarie e con medici/che di base, scelti in base alla capacità di guidare i percorsi senza pregiudizi:

Quando scegliamo anche i medici di base, noi abbiamo fatto una ricerca su medici di base dove portare i nostri ragazzi, soprattutto i nostri ragazzi trans. Se sei un medico di base, magari che ne so, e tendenzialmente pensi che il sistema T4 dei nazisti poteva essere efficace, ecco forse il ragazzo trans* non ce lo mandiamo là, forse lo eviterei. (D2)*

Vorrei spendere anche solo due parole per un altro progetto molto importante a cui noi facciamo riferimento, per le persone trans, quando hanno bisogno di avere un supporto, per il processo di transizione, ovviamente li andiamo ad orientare al [servizio sanitario specializzato] che è il centro.... di identità di genere che sta a [Comune] all'ospedale XXX e quindi anche le persone trans* vengono aiutate in tal senso per quanto riguarda le cure sanitarie il processo. (D3)*

Alla luce delle difficoltà che costellano i percorsi intrapresi dalle persone trans* accolte, D1, oltre all'accompagnamento ai servizi sanitari dedicati alla transizione, offre un supporto che dura anche oltre il periodo di accoglienza, seguendole e sostenendole nel tempo:

Poi quello che noi diciamo sempre ai ragazzi che sono entrati in casa e che magari sono andati via, e questa cosa sta avvenendo effettivamente con chi lo vuole, noi continuiamo ad esserci, nel senso che l'équipe educativa non ti molla completamente, un rapporto che si mantiene, che non necessariamente è un rapporto legato ad un bisogno, ma è proprio un rapporto legato a una fase della vita che ti ha così tanto provato e che quindi hai trovato degli interlocutori che potevano accoglierla questa cosa, anche perché essendo entrato in un momento storico della tua vita così doloroso, così fragile, così complesso, non si può pensare che una persona cancelli completamente e sia solo un passaggio. (D1)

Nella prospettiva intersezionale delle strutture a target giovanile, l'attenzione alle problematiche che possono essere vissute dall'intera comunità, impone l'attivazione di diversi servizi e relazioni con i medici specializzati anche per quanto riguarda le malattie sessualmente trasmissibili:

Noi abbiamo una rassegna di letteratura LGBT, abbiamo il gruppo giovani e il gruppo over, abbiamo lo sportello migranti, lo sportello salute se ci sono problemi legati alle IST, AIDS, HIV; abbiamo lo sportello trans. (D4)*

Un aspetto centrale dell'approccio delle strutture a target intersezionale è quello legato alla de-medicalizzazione e de-patologizzazione degli interventi rivolti alle persone trans*. Da questo punto di vista, D6 definisce le soggettività trans* insistendo sull'aspetto dell'autodeterminazione e non della loro medicalizzazione, che rappresenta un'altra forma di violenza istituzionale nei confronti delle persone non binarie:

Noi poi non chiediamo certificazioni a persone trans cioè una persona trans* non deve avere il certificato di uno psichiatra. Ovviamente per noi è l'autodeterminazione quindi noi non andiamo a verificare le identità delle persone LGBT tanto comunque emergono: nel senso una persona che si rivolge a noi difficilmente non ha elementi di identità LGBT, nella ricerca una persona non LGBT si rivela a noi per essere accolta. Noi non siamo i guardiani dell'identità LGBTQIA+. Teniamo conto appunto del principio di autonomia. (D6)*

5.7.2 Il supporto alle soggettività LGBT straniera e migranti

Per quanto riguarda le persone LGBT+ straniere e migranti, le relazioni con associazioni e servizi territoriali sono particolarmente dense e articolate per tutte e tre le strutture community-based. D4 ha attivato due sportelli che raccolgono segnalazioni e accompagnano i/le richiedenti asilo alle audizioni delle commissioni:

Noi abbiamo uno sportello migranti LGBT, tra i primissimi in Italia con decine di segnalazioni, il sabato mattina sia a [altro Comune] che a [Comune], ne abbiamo due... e hanno decine di segnalazioni, abbiamo seguito casi decine di ragazzi nelle commissioni, la maggior parte di loro ha bisogno di documenti, ha bisogno di riconoscimento dello status di rifugiato. [...] abbiamo seguito anche persone che provenivano dall'est, hanno ottenuto sentenze importanti dei ragazzi provenienti dalla Russia, ci sono dei ragazzi georgiani, molti anche dal Pakistan, paesi musulmani dove c'è un elevato tasso di omofobia all'interno della comunità stessa. [...] (D4)

D5 ha una notevole articolazione di progetti e attività nel campo del supporto alle persone LGBT+ migranti e richiedenti asilo. La struttura fa parte di protocolli con altre cooperative e la prefettura ed è riconosciuta come CAS e ha partecipato a progetti di formazione per supportare e accogliere migranti e richiedenti asilo alle commissioni territoriali:

C'è stata una crescita migranti, forse per una maggiore comunicazione, non che non ci fossero prima ma perché nel tempo anche a livello nazionale molte organizzazioni si sono mosse in supporto e anche le istituzioni hanno capito che c'è questo bisogno, ma anche questo è grazie al dialogo con le associazioni. noi abbiamo un ottimo rapporto

con la prefettura che è stata sensibilizzata negli anni quindi ha riconosciuto il bisogno e ci ha individuato come partner. [...] Abbiamo un protocollo di accesso per stranieri in collaborazione con un'altra cooperativa accreditata presso la prefettura, abbiamo l'accordo con la prefettura e uno dei nostri appartamenti è riconosciuto come cas. Abbiamo l'accordo con l'ufficio stranieri della città di [comune]. [...] Attraverso pastorale migrante, noi siamo considerati rifugio diffuso. [...] È evoluzione di progetto [progetto accoglienza rifugiati LGBTQI] con cui abbiamo fatto formazione a operatori dell'accoglienza e avevamo fatto anche la formazione ad alcuni operatori delle commissioni territoriali di [Comune] proprio perché c'è proprio una mancanza d'informazioni anche base rispetto quello che vuol dire LGBT e tutto il contesto. Avevamo fatto la formazione e cominciamo a fare un accompagnamento per il riconoscimento della protezione a persone straniere LGBT. Ora possiamo anche dare accoglienza abitativa (ora cioè da tre anni). [...] L'esperienza di [progetto accoglienza rifugiati LGBTQI] ci ha insegnato molto: ci ha insegnato a strutturare percorsi di prima formazione, poi di accoglienza One-to-One, e tra l'altro stiamo utilizzando lo stesso modello per affrontare invece il tema dei minori che tutto un altro ambito molto delicato ma anche qui in un processo di filiera, se noi formiamo le cooperative, gli operatori delle comunità, e sanno che c'è una struttura come la nostra di cohousing che può accogliere la persona una volta maggiorenne.[...] Stiamo facendo residenze in convivenza per le persone fuori to che vogliono poi stabilirsi qui, facciamo tutte pratiche, tutta la documentazione per le persone straniere, li accompagniamo all'audizione delle commissioni, c'è un grosso tema sul riconoscimento della protezione internazionale per il riconoscimento dell'omosessualità, li prepariamo a ricostruire la storia, a renderla credibile, è molto complicato, ci abbiamo fatto anche le formazioni per evitare quei casi che ci hanno raccontato non a [Comune] ma in altre città che i commissari chiedevano ai ragazzi un patentino di omosessualità, non so se l'avete già sentita questa storia e quindi l'esito è stato che molte persone straniere andavano alle associazioni a chiedere la tessera. [...] stiamo lavorando con associazioni del centro Europa che lavorano ai confini con persone queer dell'Ucraina quindi abbiamo lanciato questa nostra disponibilità per dedicare questo appartamento a profughi queer ucraini. Siamo in collegamento con anni con un'associazione di mediatori qualora si sviluppassero necessità specifiche e quella degli interpreti perché abbiamo avuto casi di persone che non parlavano italiano. [...] Sempre rispetto a relazioni e di strutturare rapporti con specialisti abbiamo consulenza etnopsichiatriche di [Comune] esperti in questo campo qui. [...] abbiamo un educatore che fa coordinamento un po' il coordinamento di equipe del progetto di accoglienza è responsabile dell'hub della XXX stranieri di [Comune], quindi aveva grande esperienza con le persone straniere. (D5)

Anche D6 si è attivata per l'accoglienza delle persone LGBT+ migranti, in particolare per offrire la residenza e poter quindi attivare i servizi base di welfare:

D6 serve anche per aiutare le persone migranti che non hanno una residenza e prendono una residenza da senza fissa dimora di casa D6. [...] Immaginate migranti, ma immaginate anche persone italiane che non hanno una residenza e quindi hanno una serie di problemi legati all'accesso dei servizi alla sanità... banalmente al medico di famiglia e quindi per noi questo è come dire... un servizio importante perché permette ad una persona di avere una residenza da senza fissa dimora attraverso casa. (D6).

Le maggiori difficoltà rilevate con riferimento alle persone straniere sono legate alla mediazione linguistica e a fattori culturali che rendono più difficile anche la possibilità di nominare e definire il proprio orientamento:

Spesso e volentieri non sono in grado di poter raccontarsi, raccontare le proprie storie, e quindi il supporto di questa figura è abbastanza fondamentale perché si possa costruire e ricostruire insieme tutto il pezzo della migrazione, ponendo un accento anche rispetto al paese di origine. (D1)

Per questo, sono previsti servizi di mediazione e di supporto legale anche affidati a specialisti/e esterni/e:

come sportello, i colleghi dello sportello si appoggiano ad un'altra figura di supporto legale che è più inerente soprattutto a tutto quel pezzo di migrazione, perché spesso e volentieri appunto ci sono ragazzi migranti che sono in quella fase di attesa di permesso per protezione internazionale e devono andare magari in commissione e quindi devono andare in commissione a raccontare per quale motivo erano discriminati. (D1)

Capitolo 6 - Operatori/trici: competenze professionali, volontari/retribuiti, genere, orientamento e attivismo

In questa sezione si analizzano alcune delle principali caratteristiche degli operatori/trici nelle strutture, affrontando sia gli aspetti legati alle competenze professionali richieste sia quelli relativi all'organizzazione dell'equipe, facendo riferimento alla distribuzione delle mansioni, alla formazione e al peso del lavoro volontario su quello retribuito. Un tema specifico riguarda la diversa importanza assegnata, nelle strutture a target giovanile o intersezionale, all'appartenenza o meno al mondo dell'associazionismo LGBT+.

6.1 L'equipe e le competenze professionali

Nei capitoli precedenti abbiamo visto come le diverse fasi degli interventi, dalla valutazione all'accesso ai percorsi e servizi offerti, vedano coinvolte diverse figure professionali. Le professionalità presenti nelle equipe sono prevalentemente psicologi/he, assistenti sociali, educatori/trici e talvolta anche avvocati/e per i servizi legali:

L'equipe è composta da due educatori, un'assistente sociale, due risorse addette al servizio notturno, una coordinatrice educatore. (D2)

Sono psicologi, educatori ed operatori sociali. (D3)

Io sono il responsabile dei rapporti con le istituzioni e della comunicazione, poi c'è [operatrice] che è la responsabile alla logistica, [operatrice] dell'associazione [trans] che fornisce la cabina di regia la responsabilità alle attività culturali e di orientamento al lavoro, dell'attività sociale; queste sono le tre macro aree. Dopo di che c'è [operatore], che è il responsabile dell'area psicologica ed un'equipe di avvocati che sono responsabili della parte legale. (D4)*

Abbiamo la fortuna di avere equipe di professionisti con competenze specifiche e che davvero copriamo tutti gli ambiti, e tra l'altro sono tutte figure di professionisti appassionati che fa la differenza. La composizione dell'equipe prevede educatori assistenti sociali, psicologi, operatori sociali che in questo momento ci stanno dando una grande mano e anche lì li abbiamo aumentati che poi hanno anche caratteristiche di mediazione, l'orientatore al lavoro. L'equipe è così composta per i bisogni che abbiamo visto, rilevati e per rispondere multifattorialità del disagio quindi siamo in grado di

offrire risposte diversificate e integrate, perché si presentano una quantità di bisogni articolati il cui elenco se vuoi è infinito. (D5)

Per D5 l'articolazione dei percorsi e delle aree di intervento porta anche alla necessità della presenza di figure di coordinamento e project management:

Un coordinatore dell'accoglienza anche educatore, conosce tutti i casi e determina gli ingressi in base alla situazione. [...] dal punto di vista della Governance il processo d'accoglienza è in capo all'equipe, lo sviluppo progettuale è in capo a due project manager che siamo io e [presidente] che è anche presidente dell'associazione D5 che governiamo i processi sia hardware che software. Io e lui siamo quelli che vengono detti project manager e abbiamo staff molto importante sulla comunicazione che ci aiuta anche come ufficio stampa, relazioni esterne, grafica video ecc [...] educatore che fa coordinamento un po' il coordinamento di equipe del progetto di accoglienza è responsabile dell'hub della CRI stranieri di [comune], quindi aveva grande esperienza con le persone straniere. Una delle operatrici sociali che si è unita a noi è di origine venezuelana ha fatto corsi di perfezionamento e aggiornamento sulla mediazione. (D5)

Le professionalità afferenti all'ambito psicologico e psichiatrico sono prevalentemente impiegate nei colloqui di accesso e valutazione, con il compito di individuare eventuali disagi psichiatrici da inviare ad altri servizi specializzati ma anche di valutare la motivazione e l'effettivo bisogno di accoglienza delle persone che ne fanno richiesta.

Poi parte dell'équipe e anche la nostra psicologa che riceve ragazzi al di fuori di casa, quindi un supporto psicologico di un accesso settimanale per ogni ragazzo, se necessario. (D1)

Nella nostra equipe abbiamo dovuto aggiungere uno psichiatra che all'inizio non avevamo calcolato per esempio, questo dà misura degli assestamenti e delle misure che abbiamo dovuto prendere nel corso d'opera perché avevamo bisogno di un maggiore supporto anche di tipo psichiatrico. Abbiamo aggiunto uno psicologo perché avevamo persone, delle psicologhe per il counseling psicoterapeutico che forse non erano sufficienti. (D5)

Le figure prevalentemente impegnate nella vita quotidiana all'interno delle strutture multiutenza, che organizzano interventi psicoeducativi, sono ricoperte da educatori/trici o psicologi/he professioniste, figure professionali descritte come fondamentali per relazionarsi con le persone accolte, guidare i loro percorsi di responsabilizzazione e autonomia e intervenire nei momenti di criticità sia relative alla convivenza che personali.

Gli operatori della casa sono educatori professionali e noi poi all'interno di casa sono solo educatori professionali. In questo momento ne ho tre in due case, perché sono sempre stati due fino a che appunto non abbiamo ampliato i numeri e quindi c'era poi necessità di... insomma il monte ore educativo in partenza era molto basso. (D1)

L'operatore è sempre uno psicologo formato, e se il ragazzo di notte ha un blocco emotivo, una qualsiasi difficoltà può avvalersi del dialogo con l'operatore formato, h24, quindi è un po' diversa il D3 rispetto alle attuali comunità LGBT che sono dislocate in Italia. (D3)

Nel caso di D6, che accoglie persone di tutte le età già autonome e prevede un percorso meno strutturato, l'operatrice di struttura non svolge un intervento educativo e non deve avere quindi competenze specifiche nel campo:

L'operatrice che sta all'interno dell'appartamento non è indicata nella carta della qualità perché la sua funzione è proprio più legata all'appartamento, alla struttura dell'appartamento e non al ruolo dell'utente, per questo non è indicato nella carta della qualità [...] perché non è un educatore nel senso che non ha una funzione educativa esplicita. Non ho assunto un operatore che sta all'interno dell'appartamento ma è un operatore che semmai si pone da pari... è semplicemente una persona di riferimento ma non ha l'incarico di svolgere funzioni che sono tipiche di un lavoro educativo. (D6)

All'esterno della struttura intervengono un pedagogista e un counselor con la funzione di supportare le persone nella costruzione dei percorsi di autonomia

Mentre nella carta della qualità è indicato il pedagogista che è una funzione... Cioè quello di aiutare la persona nel costruire il progetto di autonomia [...] abbiamo noi una pedagogista dell'autonomia, abbiamo una funzione educativa legata alla progettualità nell'appartamento. Poi c'è un counselor, al momento è la figura esperta, ma potrebbe essere anche un educatore esperto o un assistente sociale... al momento è un counselor che è un esperto di tematiche LGBTQIA+ che attiva una dimensione di sostegno relazionale fuori dall'appartamento perché non sta dentro l'appartamento ma fuori e aiuta la persona nel proprio percorso. [...] Abbiamo anche una medica noi. Anche perché magari una volta abbiamo bisogno di una piccola prescrizione di un farmaco e abbiamo una volontaria che in questo senso ci aiuta, che ne so, un mal di testa e ha bisogno. (D6)

6.2 La formazione

Per approfondire e sviluppare le competenze specifiche nell'ambito delle discriminazioni e violenze contro le persone LGBT+, alcune strutture organizzano formazioni interne rivolte agli/lle operatori/trici e ai/lle volontari/e:

Lo staff che sta lavorando come ho detto, abbiamo fatto 4 giornate sul tema della violenza di genere, partecipatissima da una settantina di volontari via web, per cui è sempre molto partecipata è stata questa cosa qui. Una giornata è stata dedicata al tema LGBT, abbia fatto un'altra giornata con l'associazione [trans], a gennaio avremo un altro percorso per cui andiamo a rafforzare. [...] Per la parte volontaristica, ovviamente, abbiamo il termine volontario è legato a volontari che operano a ridosso di questo servizio, a supporto di questo servizio. È chiaro che se facciamo una formazione con l'associazione [trans*] attorno al tema transgender, è chiaro che fa parte del tuo pacchetto, delle ore lavorative che devi fare perché fa parte di una crescita professionale specifica su quel tema. Puoi avere anche 20 anni di esperienza come educatore, però è chiaro che puoi aver lavorato nell'ambito della psichiatria, appunto, della tossicodipendenza. Questo è un ambito molto specifico per cui abbiamo necessità di fare questo. (D2)*

Stiamo formando, sono persone con esperienza formativa altissima e lodevole, sono aperte all'apprendimento continuo, formazione continua, noi cresciamo insieme agli utenti. (D3)

Per ora in struttura i volontari che stanno collaborando e che sono l'interfaccia con gli utenti, sono persone che in passato già hanno avuto qualche forma di formazione sul tema, sulle questioni LGBT, ed anche per questo visto che noi siamo dovuti partire in emergenza a maggio in pieno covid, non abbiamo fatto momenti di formazione interna che però sono previsti. (D4)

Per quanto riguarda la formazione abbiamo un paio di altre persone fuori dall'equipe, inizialmente erano le psicologhe dell'equipe che facevano formazione ma adesso hanno altri impegni e non ce la fanno proprio per una questione di tempi, quindi ci sono un paio di altre persone. (D5)

Diversamente, D2, che non è una struttura community-based e vede impiegati/e operatori/trici della struttura nazionale di appartenenza (cfr. *supra*), riceve formazione da associazioni LGBT+ esterne:

Di solito la formazione la chiediamo perché magari emerge un tema dello staff, all'interno dello staff rispetto a una problematica e se è necessario un approfondimento, magari su quel tema, chiediamo ai nostri partner se ci facciamo una giornata, un pomeriggio di lavoro insieme per approfondirlo, uno step formativo specifico su un tema. [...] io dovrò incontrare perché abbiamo l'idea di fare una formazione con [associazione LGBT+], a gennaio per la formazione interna per i nostri professionisti, ma anche con la delegata dell'area sociale, anche per i volontari. [...] Non siamo autoreferenziali, cerchiamo di non esserlo, almeno su alcuni argomenti, insomma. (D2)

6.3 Attivismo LGBT+ vs professionalità

Un elemento rilevante, rispetto alla scelta del personale, riguarda la provenienza o meno dal mondo dell'attivismo LGBT+ come criterio di reclutamento e valutazione delle competenze. Con riferimento alle strutture a target giovanile possono essere individuate due tendenze: D2 e D3 non ritengono che le esperienze nell'attivismo LGBT+ possano determinare la scelta del personale, nonostante l'importanza dell'attivismo in sé nella società più ampia:

No, non facciamo attivismo LGBT, non è il nostro ambito, non è il nostro compito. [...] Però se magari sono gay, faccio privatamente, posso essere un'attivista LGBT, ma questo perché lo scelgo io privatamente come singolo cittadino, ma come operatori di D2 non facciamo attivismo LGBT, ci occupiamo di difendere, proteggere i ragazzi del LGBT. [...] Questo fa parte dei percorsi personali dei singoli soggetti. Però diciamo che non è che scegliamo un operatore un'operatrice perché lesbica o gay. La scegliamo o lo scegliamo perché ci sembra una persona che ha il profilo giusto per operare dentro quel contesto, poi i tuoi sentimenti e la tua identità di genere sono la tua felicità, spero, ecco. (D2)

La politica attivista LGBT sì, siamo tutti attivisti, ma oltre fare quella politica noi per portare avanti un intervento educativo o affettività nella vita di una persona non dobbiamo chiedere a un politico, ad una dottrina, quello va bene per dar voce a quello che facciamo, ma noi siamo la politica del fare quindi facciamo politica ogni giorno, tutte le volte che ci alziamo e andiamo a firmare la nostra presenza per stare con queste persone che sono state discriminate dalla società. la politica del fare come dico io. (D3)

Per D1 invece la scelta del personale, oltre che rispetto alle competenze professionali, viene operata anche attraverso l'individuazione di esperienze pregresse nell'ambito dell'associazionismo LGBT+ e per la difesa dei diritti umani, alla luce le capacità relazionali e di riconoscimento dei bisogni che queste esperienze possono sviluppare:

[Aver avuto esperienza di attivismo in campo LGBT+] conta, perché si porta tutta quell'esperienza non professionale, se vogliamo: esperienza di vita, che poi si può condividere appieno perché si è abbracciata completamente o perché magari invece... o non completamente, perché ci si è distaccati da alcune visioni. [...] [Dei tre educatori presenti nella struttura il primo è] un educatore uomo che è omosessuale, è anche non giovanissimo, perché anche la scelta degli educatori è stata anche abbastanza mirata, quindi questo educatore che ha delle competenze abbastanza ampie, che sono tanti anni che lavora all'interno del contesto del contesto di cooperazione, si è occupato per tanti anni di comunità minori, e dopodiché anche lui ha sposato insomma quello che era la nostra decisione, scelta di aprire le case, perché si sentiva assolutamente di poter dare il suo contributo in quanto appartenente alla comunità, ma non che avesse vissuto la discriminazione da parte della sua famiglia, ma che aveva intercettato diverse situazioni simili, e quindi voleva portare il suo contributo assolutamente di anche attivista a suo tempo della comunità; lui e l'altra educatrice hanno aperto le case, è un'educatrice che lavora da diverso tempo con noi e che ha lavorato tanto anche con [associazione per la difesa dei diritti umani], quindi, che ha in mente tutte quelle che sono tutte quelle sfaccettature delle discriminazioni; invece, la terza educatrice che è entrata da poco all'interno dell'équipe è un'educatrice che ha una sorta di pezzo di coordinamento anche dell'équipe, perché viene appunto da altri servizi della cooperativa sociale, e comunque è tanto tempo che lavora con coordinamenti e quindi che potesse tenere un pochino le fila. (D1)

Inevitabilmente, per le strutture a target intersezionale e nate all'interno delle comunità LGBT+, l'attivismo è invece parte integrante del background degli/le operatori/trici:

Siamo tutti LGBT, tranne qualcuno ma tutti. Ma etero friendly (ride). (D5)

Queste persone che erano qui erano già qui prima dell'appartamento perché seguono anche lo sportello SPIQ. Per noi la competenza deve essere stata attraversata dall'esperienza di persone LGBT o comunque di persone alleate alle persone LGBT quindi non è un mero tecnico che mi fa un intervento perché una persona che non sa niente del coming out difficilmente... cioè deve aver chiaro... e questa è un'attenzione importante... deve avere una sincera depurazione da idee di inferiorizzazione delle persone LGBT. Essere una persona che crede che una persona LGBT è una persona valida quanto lo può essere una persona eterosessuale Ma che come persona può trovarsi in difficoltà e dato che viviamo in un sistema eteronormativo questo contribuisce a costruire quella vulnerabilità. Quindi sia da parte del pedagogo ma anche da parte dell'avvocato deve esserci questa consapevolezza profonda e radicata... quindi non devono necessariamente essere degli attivisti ma devono essere delle persone

che abbiano maturato una chiara consapevolezza rispetto a questa dimensione. E che abbiano un buon grado di competenza [...] Perché noi siamo un'associazione LGBT e io non potrei mai prendere una persona che pensa che una persona LGBT sia malata o inferiore. (D6)

6.4 Lavoro volontario e retribuito

Il tema della scarsità delle risorse attraversa trasversalmente le realtà indagate, incidendo soprattutto sulla sostenibilità delle strutture che non accedono a finanziamenti pubblici o che non fanno parte di cooperative dotate di risorse interne sufficienti a retribuire adeguatamente il personale. Nel caso di D1, D2 e D5 le persone incluse nell'equipe sono retribuite, mentre i/le volontari/e sono coinvolti/e in attività esterne non a diretto contatto con l'utenza.

D1 beneficia dei finanziamenti del comune di riferimento, essendo la struttura partner dei servizi sociali erogati, e motiva la scelta di impiegare solo personale retribuito all'interno delle strutture in ragione della specificità dell'intervento che richiede un alto livello di professionalità:

D: Voi non avete volontari?

R: No

D: Tutti i retribuiti? per scelta?

R: sì, per scelta un po' per la delicatezza del servizio, poi in altri servizi volontari ne abbiamo sicuramente, ma è una scelta perché avevamo fatto una sperimentazione con una volontaria ma che non è andata bene, quindi in questo momento abbiamo definito che i volontari all'interno di questo servizio non siano adeguati. Poi sono sempre in base a quelle che sono le situazioni e i bisogni e le necessità. Il volontario noi lo attiviamo su un qualcosa di specifico, non a 360 gradi sulla casa. (D1)

Per quanto riguarda D2, il personale è retribuito in quanto dipendente dell'associazione nazionale che gestisce la struttura, mentre il personale volontario supporta le attività esterne opzionali sotto il coordinamento della responsabile all'area sociale della cooperativa:

Abbiamo due volontari a supporto che sono la nostra delegata dell'area sociale che costruisce gli spazi di inserimento e di volontariato all'interno del nostro magazzino sociale con alcuni ragazzi, che lo vogliono fare ovviamente. Queste due risorse volontarie [lavorano], attenzione, attraverso la nostra delegata dell'area sociale, poi in realtà è una porta rispetto a tutto l'altro mondo del nostro volontariato, perché lei segue, fa, diciamo da tutor, nell'inserimento al magazzino sociale dove i nostri ragazzi,

le nostre ragazze entrano in relazione con altri volontari, per cui è un mondo un po' più largo. Però diciamo, lei fa da tutor in questo, da Stargate in questo percorso. (D2)

D3 riesce a retribuire solo il personale presente in struttura a turni, mentre si avvale invece prevalentemente di personale volontario per tutte le altre attività. Tuttavia, la responsabile sottolinea come anche la retribuzione prevista non sia adeguata alle mansioni e alle competenze coinvolte:

La maggior parte è volontaria, ah in percentuale, posso dire che il 70% lavora a titolo volontario 30% retribuito. [...] Gli operatori che ci sono per lo più volontari ovviamente per quanto riguarda gli operatori che stanno h 24 c'hanno un compenso che non mi vale la professionalità e il titolo che ci portano. [...] Se fosse per me io retribuirei anche i volontari. (D3)

Lo stesso vale per D5, che grazie ai finanziamenti ottenuti da bandi pubblici riesce a retribuire tutti/e i/le componenti dell'equipe, ne sottolinea l'inadeguatezza dei compensi:

All'inizio soprattutto era volontariato perché non potevamo corrispondere, adesso vincendo bandi riusciamo ad essere più equi, ma all'inizio meno, una buona dose era di volontariato così come le riunioni d'equipe serali non erano retribuite questo ha fatto la differenza [...] Nell'equipe sono tutti retribuiti ma non a livello di mercato perché se dovessero appunto percepire anche un onorario anche per le ore di riunione... i volontari non stanno con gli ospiti perché è un po' delicato e ci dev'essere una maggiore continuità. E tendiamo ad interfacciarli solo con il personale dell'equipe. I volontari magari più sulla parte logistica ci danno una mano: magazzino, distribuzione materiali, abbiamo anche un rapporto con l'università per qualche tirocinante, come assistenti sociali poi abbiamo la fortuna di aver incrociato persone molto serie e appassionate. (D5)

D4 essendo un'associazione con finanziamenti limitati al privato sociale coinvolge solo volontari/e delle associazioni che gestiscono l'hub in cui si trova la struttura.

R: Per ora il personale è volontario.

D: Tutto il personale è volontario?

R: È quello che dicevo prima, il limite attuale di questo progetto se non arrivano i sostegni della regione, del Ministero, è un progetto che si basa tutto su base volontaria. Abbiamo la struttura, abbiamo le utenze ma non abbiamo il cibo, se non abbiamo il progetto dell'8x1000 dell'istituto buddista. [...] Allo stato attuale, lo dico in maniera molto franca, proprio perché sul volontariato pesa tutto, dal rubinetto al resto, si può fare meglio sotto questo aspetto, noi ci auguriamo che con il progetto dell'UNAR e

quindi con anche delle risorse che mettono a disposizione delle professionalità specifiche si possa in qualche modo migliorare questo aspetto di seguire soprattutto da un punto di vista dell'avviamento al lavoro, dell'orientamento al lavoro queste persone. Che sono seguite ma hanno bisogno di essere seguite meglio e con maggior costanza [...] non possiamo col volontariato, con l'assenza di operatori a fronte di persone che hanno bisogno di un supporto sicuramente diverso e fatto con maggiore accuratezza, non siamo strutturati ancora per poterlo fare, però la ASL aveva dato la disponibilità anche alla salute mentale per darci una mano. (D4)

Per quanto riguarda i servizi specialistici esterni, come il supporto legale e psicologico, D4 prevede una retribuzione a contratto:

Sicuramente psicologi e legali non sono su base volontaria ma anche su base che abbiano una specifica contrattazione, uno specifico rapporto con la struttura. Assistenti sociali, persone che in qualche modo possano fare bilancio di competenze e poter in qualche modo avviare un percorso di inserimento lavorativo... sono sostanzialmente queste le figure che possono interessare... (D4)

D6 non ha dipendenti e assume con contratti di collaborazione i/le professionisti/e, nel momento in cui ha a disposizione finanziamenti per i progetti.

Allora io sono volontaria per forza perché voi sapete una presidente non può essere pagata e io non posso essere pagata, altre persone sono pagate quando è possibile pagarle ad esempio con contratti di collaborazione oppure con fatture per le persone che hanno partita IVA e vengono pagate quando arrivano i contributi. Io prevedo le varie figure professionali, quella famosa domanda di contributi di cui vi ho parlato prima, e quindi viene riconosciuto il lavoro. C'è una quota però nei nostri professionisti che è gente coinvolta...cioè gente che c'è in qualche modo e che poi io riconosco il lavoro quando è possibile farlo quindi quando arrivano i contributi. Le altre figure... quindi lo psicologo, ma anche le figure quelle stabili come il pedagoga e il counselor vengono pagate come liberi professionisti. Al momento non ci possiamo permettere di avere dipendenti. (D6)

La formazione e le competenze professionali degli/le operatori/trici dunque appare come un aspetto distintivo tra le due tipi di strutture: infatti, il personale delle strutture gestite da associazioni multiservizi afferisce prevalentemente all'ambito educativo e psicologico, mentre nelle strutture provenienti dal mondo dell'associazionismo LGBT+ il lavoro di accompagnamento viene svolto prevalentemente da volontari/e appartenenti alla comunità LGBT+, aspetto che viene valorizzato nell'approccio degli interventi realizzati in queste strutture ma non valutato come necessario in quelle a target giovanile.

Capitolo 7 - Le reti

Come abbiamo visto nei capitoli precedenti, l’inserimento nelle reti di servizi generali presenti sul territorio è cruciale per il lavoro delle strutture di accoglienza in tutte le fasi degli interventi: dagli invii ai servizi di salute mentale nella fase di accesso, alle attività di orientamento ai servizi del territorio per il lavoro e il welfare, all’accompagnamento ai servizi sanitari per le operazioni relative alla riattribuzione sessuale per le persone trans* o la profilassi per le malattie sessualmente trasmissibili, i rapporti di rete sono essenziali per rispondere alle diverse esigenze delle persone accolte, e in alcuni casi costituiscono l’obiettivo principale delle strutture stesse. D’altro canto, i rapporti di rete sono bidirezionali, e vedono le strutture di accoglienza allo stesso tempo come attori invianti e attori a cui i servizi generali inviano le persone LGBT+ in situazioni di indigenza intercettate.

7.1 La rete con i servizi del territorio

Tutte le strutture intervistate sono inserite in reti territoriali che vedono coinvolti attori del privato sociale e servizi generali. I rapporti di rete possono essere formalizzati in protocolli o costruiti attraverso relazioni dirette stabilite nel tempo e agevolate dal supporto delle amministrazioni locali, in particolare quando queste rappresentano i soggetti promotori delle strutture stesse.

Nel caso di D1, che come abbiamo visto nasce in partnership con il Comune e fa parte integrante del sistema dei servizi comunali dedicati alle gravi marginalità, i rapporti sono incardinati nel sistema dei servizi sociali territoriali:

L'occasione formale è più che altro la cabina di regia della grave emarginazione, quindi c'è questa cabina di regia specifica su D1 ma poi abbiamo, diciamo che la produzione organizzativa della cabina di regia è responsabile della settore della grave emarginazione del comune di [città], a cui afferiscono sia il centro [servizio del comune rivolto di supporto e orientamento per persone adulte] che citavo prima, che l'housing first piuttosto che tutto quel settore della grave emarginazione. [...] I servizi del comune di [comune], a cui abbiamo presentato questo servizio che sono i servizi proprio a 360°, servizi sociali territoriali, quindi tutti i municipi del comune di [città] sono a conoscenza di questo servizio. (D1)

Anche nel caso di D4 la struttura è inserita nell’ambito dei servizi sociali del comune di riferimento e progetto cofinanziato dal Comune stesso attraverso il suo assessorato alle politiche giovanili e delle Pari Opportunità.

I servizi sociali sono in qualche modo stimolati dal Comune stesso, perché questo è un progetto del comune, i servizi sociali sono del comune, per cui i servizi sociali sono un servizio del comune stesso. Noi siamo capofila attuatore, ma è co-progettato e co-organizzato dal Comune, fuori c'è il logo del comune di [comune], quindi i servizi sociali sono chiamati in causa dalle politiche giovanili e pari opportunità, quindi il servizio giovane e pari opportunità del comune di [città] è il servizio che gestisce il progetto, noi diamo le comunicazioni a loro e se devono intervenire i servizi sociali, intervengono, per ora non c'è stata la necessità dell'intervento dei servizi sociali. (D4)

Per quanto riguarda altri servizi territoriali, la struttura di recente attivazione è impegnata nel rafforzamento dei rapporti:

[La rete] c'è, si sta costruendo, c'è il rapporto con i servizi sociali, con le ASL di competenza, con le forze dell'ordine, all'inaugurazione c'era anche il questore di [comune], quindi un forte interesse anche da parte delle forze dell'ordine... Va strutturato un po' meglio con le scuole, [...] comunque la rete territoriale c'è e può funzionare e può anche essere migliorata. [...] (D4)

D6 rientra all'interno di un centro antidiscriminazioni istituito recentemente grazie ad una legge provinciale. È interessante notare come in questo caso il riconoscimento avviene da un accesso indiretto rispetto alla dimensione specifica delle discriminazioni contro le persone LGBT+, che vengono così incluse “in grigio chiaro” nel più ampio sistema di interventi contro le discriminazioni:

Poi io ho un riferimento che è il Centro tutela antidiscriminazioni della provincia di [Comune] che è un componente stabile della consulta e c'è l'articolo 20 della legge xx non mi ricordo l'anno mi pare che sia del 2020, che è una legge al quale abbiamo contribuito a scrivere, e questa legge ci aiuta con un minimo di aggancio perché io sto lavorando con il centro e tutte le altre realtà per costruire il famoso protocollo. E nel protocollo [vogliamo] inserire che l'appartamento protetto di riferimento è D6. [...] Il centro tutela antidiscriminazione è istituito dalla legge provinciale di cui ti ho parlato [...]. È un centro tutela che si occupa di molte discriminazioni non soltanto le discriminazioni LGBT. Nato da poco materialmente [...]. D6 è nata parallela o se vogliamo un po' prima se vogliamo di questo centro di tutela e noi utilizziamo l'idea di fare leva attraverso il centro per avere un grigio in versione più chiara ancora dell'appartamento integrandolo con un sistema di raccolta delle emergenze ma anche del bisogno di autonomia delle persone LGBT quindi un centro antidiscriminazione. Un centro che insomma contatta una violenza specifica sia in termini preventivi, ma anche in termini di intervento sotto la legittimazione di questo centro in termini istituzionali/politici. (D6)

D6 sottolinea inoltre che, al di là della formalizzazione dell'integrazione nel contesto del Centro antidiscriminazioni, la struttura è ben conosciuta dai soggetti attivi sul territorio, grazie alle molteplici attività di formazione e collaborazione svolte dalle operatrici, aspetto che permette di ottenere visibilità e contatti anche di tipo informale:

Poi noi siamo conosciuti, i servizi ci conoscono, ad esempio prima di fare questa intervista con voi abbiamo avuto un incontro con la Caritas, facciamo incontri anche con la croce bianca con le principali organizzazioni, facciamo proprio un'opera di rete, stiamo all'interno di varie reti. Per esempio io faccio la tutor con l'università per le figure sociali e quindi io mi trovo con momenti di incontro con tutti i tutor degli altri servizi e quindi questo tipo di lavoro ci mette in contatto con tutti. Poi capita l'assistente sociale che nel proprio lavoro, nel proprio colloquio non gli venga in mente che c'è D6 e questo capita ancora. Poi invece la società di servizi in quanto tale ci conoscono. (D6)

L'importanza di essere riconosciuti come attori nel campo dei servizi territoriali è sottolineata anche da D5, nata in stretta collaborazione con le istituzioni locali, che vede una collaborazione organica con i servizi territoriali del comune di riferimento basata su rapporti di fiducia e scambio continuo:

Tutti i servizi di competenza comunale, questo perché ci conoscono sanno il lavoro che facciamo, abbiamo sviluppato una stima negli anni e quindi è davvero importante per gli obiettivi nostri, per gli ospiti che abbiamo in progetto: i documenti, la prefettura, oltre ai servizi cittadini. Le reti sono fondamentali, e per quanto riguarda i servizi cittadini, i servizi territoriali noi abbiamo porte spalancate e rapporti di fiducia e collaborazione costruite nel tempo, per quello dico dell'impossibilità di trovare un dialogo in altre città che non sono neanche ricevuti dagli assessori di competenza noi invece noi beneficiamo del lavoro fatto prima di noi, una certa facilità di dialogo. (D5)

Inoltre D5 intrattiene relazioni informali con diverse realtà del terzo settore:

Oltre che tutta una serie di collaborazione con altri enti del terzo settore ma anche qui a livello tematico: Uisp, off topic per la cultura e la musica ...per il teatro e le attività espressive, animazione culturale a volte sono reti informali però esistono e producono beneficio. (D5)

È interessante notare la funzionalità dei rapporti di rete costruiti da D2 con ciascun servizio rispetto ai bisogni emergenti di volta in volta dal campo:

La rete non è semplicemente ti chiedo un accesso a un servizio, di solito facciamo dei partenariati con questi soggetti, di solito cerchiamo di avere un rapporto progettuale. Le reti ufficiali sono una cosa estremamente mobile e di conseguenza anche variabile

rispetto ai bisogni che tu hai come servizio. Per cui molte volte hai dei nodi che sono sempre attivi, altri che si accendono e si spengono rispetto ai tuoi bisogni e poi fai continua manutenzione. Ed è chiaro che è un elemento che sfida, cioè la rete è proprio un organismo che respira. E a volte hai situazioni, anche perché si congelano, perché magari c'è una specificità che ha una sua unicità, che non si ripeterà. (D2)

Similmente, D5 descrive la rete con i servizi del territorio come un insieme di rapporti flessibili e focalizzati con servizi specifici per offrire risposte individualizzate rispetto ai singoli casi:

Se abbiamo un problema sulla procedura delle residenze in convivenza abbiamo rapporti con i servizi anagrafici della città che magari ci danno una mano, e così immaginati per tutti gli altri servizi. In un caso di un episodio di grave omofobia, di violenza, la polizia municipale di [comune] ha chiamato noi perché abbiamo un rapporto di collaborazione. (D5)

Il rapporto con le agenzie di sicurezza è richiamato anche da D4 e D3, che hanno attivato dei protocolli di intervento

La questura di [Comune] è molto sensibile ha anche aperto un tavolo interistituzionale col comune e con le associazioni, per i temi che riguardano... legati all'orientamento sessuale e all'identità di genere, quindi ha aperto un tavolo interistituzionale con la questura di [Comune]... (D4)

Con la centrale, le forze dell'ordine abbiamo un accordo per cui si interviene quando si tratta di minori con personale, inquirenti specializzati e assistenti sociali per supportare appunto i ragazzi giovani. (D3)

7.2 L'ambito sanitario

Tutte le strutture collaborano con ospedali, strutture sanitarie e medici di base per garantire la profilassi per le malattie sessualmente trasmissibili e i percorsi di ri-attribuzione sessuale per le persone trans*. I rapporti possono essere formalizzati in protocolli, ma più spesso sono caratterizzati da relazioni informali tra i/le responsabili e singoli/e medici/che afferenti alle strutture sanitarie. Tra queste, le strutture hanno rapporti diretti con i reparti di infettivologia:

Il protocollo che abbiamo con l'ospedale XXX ci consente di potergli far fare lo screening sulle IST, ovviamente su base volontaria, sulle infezioni a trasmissione sessuale, anche quello funziona molto bene. (D4)

Abbiamo ottime relazioni con infettivologia di [ospedale cittadino] che fornisce tutto il supporto necessario per i nostri ospiti con HIV o con altre patologie e tutti se entrano e lo chiedono possono fare test veloci e questo è molto importante; poi abbiamo relazioni ottime con Croce Rossa e medici di base, anche sul piano sanitario riusciamo a rispondere a tutti i bisogni. (D5)

Come già riportato nel paragrafo “Paragrafo 5.7.1”, i rapporti con i servizi sanitari sono fondamentali per le persone ospiti che vogliono iniziare un percorso di riattribuzione sessuale; tuttavia, tali percorsi sono lunghi e hanno costi elevati, e non tutte le strutture di accoglienza riescono a garantire un accesso diretto, come testimonia D1 che, nonostante l’inserimento consolidato nelle reti territoriali di servizi, esprime la difficoltà ad interagire con la struttura sanitaria territoriale di riferimento. In questo senso la responsabile ritiene che sia preferibile cercare un contatto diretto con il reparto per facilitare i percorsi delle persone in transizione accolte:

Altra cosa con cui vorremmo interloquire, ma che siamo in difficoltà, sono tutta la parte sanitaria, quindi nello specifico l'ospedale XXX che è quello che in questo momento e che fondamentalmente da sempre si occupa della transizione, perché ha un reparto specifico, però fa ancora un po' fatica ad aprirsi e quindi vorremmo provare ad avere un filo diretto col reparto, di modo che anche i ragazzi che entrano in D1 possano essere più agili nel poter portare a termine o iniziare il loro percorso di transizione. (D1)

Viceversa, D5 non solo ha instaurato relazioni efficaci con il reparto dedicato della struttura ospedaliera del comune di riferimento, ma ha anche costruito con esso un rapporto di reciprocità, offrendo servizi di orientamento a pazienti inviati dall’ospedale:

Abbiamo strutturato relazioni molto efficaci con tutti enti territoriali su vari ambiti quindi ci garantisce di affrontare le vicende con delle procedure funzionali ed efficaci. Un rapporto per le transizioni con l'ospedale di [comune] per la transizione e casi reciproci: loro magari ci agevolano organizzano appuntamenti per nostri ospiti e noi supportiamo alcuni loro pazienti con l'orientiamo al lavoro, quindi è uno scambio che velocizza un po' le procedure a beneficio dei rispettivi beneficiari. (D5)

Una terza tipologia di servizi sanitari con cui le strutture costruiscono rapporti diretti è quella dei medici di base e di quelli che seguono persone straniere, che le strutture selezionano in base alla loro sensibilità nei confronti delle problematiche LGBT+ in termini anti-discriminatori:

E abbiamo usato le relazioni interne, per esempio, appunto, molto semplicemente anche un medico delle SPT, una dottoressa che ci ha dato una grande mano nell'esperienza migrante ci ha fatto la mappa dei medici di base, più diciamo accessibili per il nostro tema sul territorio. Siamo andati a trovarli e abbiamo accompagnato i nostri ragazzi dentro questo lavoro qui. Perché ti preoccupi anche di questo, insomma, soprattutto per i ragazzi trans. (D2)

Le persone, nei progetti educativi individuali includono ovviamente anche il supporto sanitario: abbiamo dei medici, una rete di medici, che si occupano di questi ragazzi, da medici di base, a infettivologi, a dermatologi e se non abbiamo uno specialista lo andiamo a ricercare tramite il CUP, semplicemente chiamiamo la Regione e ci prendiamo gli appuntamenti. (D3)

7.3 L'ambito lavorativo

Un aspetto centrale degli interventi finalizzati all'autonomia lavorativa, come abbiamo visto nelle sezioni precedenti, è quello dell'orientamento al lavoro. Per realizzare l'obiettivo di collocare le persone accolte nel mercato lavoro, le strutture di avvalgono delle relazioni con il mondo dell'imprenditoria e le aziende sensibili alle tematiche LGBT+ presenti sul territorio. Secondo D4 l'alleanza con le aziende radicate sul territorio è da questo punto di vista di fondamentale importanza per riuscire a realizzare i percorsi di autonomia delle persone accolte:

La cosa più importante è la costruzione di una rete vera, forte, di imprenditoria che possa dare una mano alla ricerca del lavoro, alla formazione professionale, al recupero degli anni scolastici, dal mio punto di vista questo è l'elemento più critico. Bisogna partire da una fitta rete di imprenditoria che è pronta ad accogliere queste persone che hanno il desiderio e la voglia di volersi costruire un percorso di autonomia. [...] All'interno del partenariato c'è un soggetto che fa anche avviamento al lavoro ed è un ente di formazione professionale riconosciuto dalla regione, ARCI Mediterraneo, quindi già nel partenariato avevamo anche previsto dei soggetti che potevano avere anche delle specifiche precise su fronti degli interventi [...] quindi in questo caso storiche pizzerie, pompe funebri, ma fino ad arrivare a un'imprenditoria anche più radicata sul territorio per dirti ci ha appoggiato il pride la casa di accoglienza ha avuto anche un piccolo finanziamento da coca cola, quindi anche network importanti. [...] Devo dire che c'è stato anche un forte aiuto da parte dei locali aggregativi LGBT, la sauna ha chiesto di poter fare un colloquio con i ragazzi per vedere se potevano lavorare nella struttura,

quindi quella che è l'imprenditoria LGBT che in qualche modo conosce il progetto ed è pronta ad aiutarci e supportarci. (D4)

Da questo punto di vista è interessante notare che D4 ha attivato collaborazioni anche con gli istituti penitenziari della zona, che vedono sezioni speciali dedicate a detenute trans* e LGBT:

[...] Abbiamo una rete di imprenditori, anche vicini, ad esempio noi stiamo portando avanti un progetto con i detenuti LGBT al carcere di XXX, che è la più grande struttura detentiva d'Europa, noi abbiamo esteso anche un protocollo al carcere femminile di XXX, e lì attraverso XXX, che è un imprenditore che produce taralli tipici della cultura culinaria [locale], a XXX le detenute trans e i detenuti LGBT costituiranno una cooperativa per poter produrre XXX, il tarallo di XXX fatto dai detenuti transessuali e omosessuali. (D4)*

Anche D1 orienta la ricerca di collocazione per le persone accolte sulle aziende, ma preferendo quelle di grandi dimensioni e le multinazionali, che mostrano maggiore attenzione e sensibilità nei confronti delle tematiche LGBT+:

La nostra interlocuzione diciamo che è più che altro con le grandi aziende, in questo momento stiamo aprendo, abbiamo iniziato ormai con alcune grandi aziende che hanno, come dire, tutta una parte LGBT friendly, mi viene da dire Google che ha addirittura i "gayglers", che sono un gruppo di dipendenti di Google che, stanno facendo ormai da due anni ormai, ci supportano facendo dei percorsi in webinar rispetto a tutta una parte di formazione su come ci si presenta a un colloquio, piuttosto che supporto con l'HR, facciamo delle prove e quant'altro, e con loro l'interlocuzione è anche a livello di posti di lavoro. (D1)

D6 ha invece instaurato relazioni con il sindacato CGIL regionale, che supporta lo sportello di orientamento al lavoro e l'attivazione di tirocini. In alcuni casi il sindacato stesso recluta le persone seguite da D6 al proprio interno:

Con CGIL in [Regione] noi chiaramente abbiamo un buon rapporto: loro hanno l'ufficio dei diritti e loro ci aiutano moltissimo con lo sportello di orientamento e ci aiutano moltissimo con la collocazione dei tirocini per esempio e nell'aiuto della ricerca del lavoro delle persone LGBT...anzi alcune lavorano proprio alla CGIL. Quindi per noi è un soggetto alleato. La CGIL è proprio uno di questi oggetti che riconosce il valore del nostro lavoro e ci aiuta nei nostri progetti e poi ha proprio contribuito dandoci soldi per la nascita del progetto che non è poco. [...] Ora con la CGIL per esempio lavoriamo anche per la storia della carriera alias. La CGIL non è l'unico ente... (D6)

Inoltre, D6 collabora con un'associazione che supporta le donne nella stesura dei propri curriculum, aiutando in questo caso le donne trans* accolte dalla struttura:

Poi c'è un'associazione che aiuta a fare il curriculum... che lo faceva per le donne e adesso ci aiuta a farlo anche per le persone trans donne e loro sono molto contenti di capire e aiutare anche altre persone. Anche perché noi non possiamo arrivare ovunque e loro hanno delle altre relazioni ed è importante arrivare dove loro arrivano perché così abbiamo tutte le opportunità che magari non conoscevamo prima. (D6)*

Infine, D2 si appoggia alla struttura nazionale di riferimento per individuare le realtà lavorative con cui collaborare per individuare possibilità di collocamento delle persone accolte:

Noi siamo [nome della struttura gestita precedentemente con D3], come diceva la Presidente, che esiste dal 2016, ma D2 esiste dal primo giugno di quest'anno, per cui è un lavoro che stiamo ricostruendo questo qui, sulla, rete diciamo di quelli che possono essere visti come stakeholder di riferimento legati alle opportunità occupazionali. Noi stiamo facendo, aiutati anche moltissimo dal Comitato nazionale perché ovviamente ha un portfolio diventato molto più ampio di questo. (D2)

7.4 L'ambito alloggiativo

Nell'ambito dell'accoglienza e dell'emergenza abitativa, le strutture collaborano con associazioni e servizi attivi sia sul territorio che a livello nazionale. D1, come già riportato sopra, ha un rapporto diretto con il centro di prima accoglienza del comune di riferimento per supportare i bisogni specifici delle persone accolte non direttamente trattate dalla struttura:

Diciamo che poi noi ci avvaliamo tanto anche del centro XXX che è un servizio del Comune, dove ci sono anche operatori di [cooperativa D1] all'interno e che è un centro di prima accoglienza delle persone senza dimora da cui nascono queste progettazioni di housing first, e micro comunità, quindi forse l'interlocuzione anche con il centro XXX che ha come caratteristica di operatori e assistenti sociali ed educatori insomma, l'interlocuzione con tutti quelli che sono i servizi della città ci porta poi a costruire dei percorsi, adesso ad hoc forse è troppo, però che possano supportare il bisogno. Con il centro XXX proviamo a costruire anche rispetto a quelle che persone che hanno percorsi di dipendenza e quant'altro a costruire con loro situazioni che siano più afferenti a quelle persone. (D1)

Anche D3, come visto nel paragrafo 5.4. ha un collegamento con la centrale operativa del proprio comune per gestire le emergenze abitative; in alternativa utilizza i contatti con le altre strutture LGBT+ sul territorio nazionale.

In altri casi, per il supporto e l'accoglienza di persone estremamente indigenti, le strutture si appoggiano anche ad altre reti di associazioni nazionali: ad esempio, D4 è inserita nella rete dei circoli rifugio ARCI, un progetto rivolto inizialmente alle persone straniere e migranti, ma che su richiesta del responsabile ha incluso anche le persone LGBT. Il progetto prevede la distribuzione di cibo e beni di prima necessità:

Questo è un progetto che era partito per circoli rifugio di immigrati sostanzialmente però lavorando per ARCI essendo il segretario anche della federazione ARCI, ho chiesto al Nazionale di poter... e loro sono stati contentissimi. Mi hanno accolto immediatamente, di poter estendere l'accoglienza a tutte le persone che in qualche modo potevano essere oggetto di discriminazione o marginalità. Quindi questi circoli rifugio sono stati aperti anche alla comunità LGBT e quindi la D4 ha anche un circolo rifugio del progetto dell'istituto buddista con ARCI. (D4)

7.5 L'ambito formativo

Un'ulteriore funzione dei rapporti di rete è quella della formazione rivolta agli/le operatori/trici dei servizi generali sulle pratiche e gli approcci di intervento specializzati nel campo delle discriminazioni contro le persone LGBT+.

Le strutture più attive in questo senso, grazie alla loro esperienza sul campo, sono D1, D6 e D5.

D1 ha svolto incontri formativi rivolti a operatori/trici dei sistemi di accoglienza nel campo dell'immigrazione:

Abbiamo appena fatto tre giornate di formazione per la procura erogata da noi per operatori CAS e SAI, quindi coloro che intercettano tutte quelle situazioni che afferiscono a tutto il pezzo della migrazione, ma che spesso e volentieri intercettano anche situazioni di discriminazione, e quindi ci sembrava opportuno fare un affondo anche sul pezzo della discriminazione, con aspetti differenti: un aspetto puramente narrativo di quelle che possono essere tutte le forme di discriminazione, partendo ancor prima da identità di genere e vocabolario, quindi siamo partiti proprio da quello, con un affondo legale su quello che sono tutte le varie discriminazioni all'interno dei diversi paesi, e come ci si prepara per una commissione territoriale, come poter supportare la persona davanti alla commissione e poi abbiamo fatto proprio un affondo sul

funzionamento di D1 e dello [sportello di filtro e orientamento gestito da altra cooperativa]. (D1)

L'importanza del linguaggio e del vocabolario specifico negli interventi rivolti alle persone LGBT+ è il focus degli interventi formativi di D5 rivolti alle aziende e ai comuni del territorio:

Stiamo entrando nelle aziende non solo come diversity inclusion, ma anche come incontro per costruire comunità inclusive, linguaggio ecc. lo stiamo facendo con i comuni questo è un altro ramo della progettazione: ovvero offrire la formazione a comuni e istituzioni e a uffici affinché acquisiscano almeno gli strumenti base per accogliere persone LGBT, gli strumenti, il linguaggio, la terminologia. in un bando della regione abbiamo inserito questa attività e quindi siamo andati nei comuni della città metropolitana proprio a fare questa parte di formazione. Siamo contenti di questa attività e per fortuna c'è anche la consapevolezza che ci chiedono, cioè la consapevolezza del bisogno di dover fare attività formativa su questi temi. Anche perché le spese sono già coperte perché se no non lo farebbero così volentieri forse. (D5)

D6 rivolge le proprie formazioni principalmente a operatori/trici ed educatori/trici dei servizi:

Contemporaneamente noi facciamo lavoro e contemporaneamente noi veniamo chiamati per formare le persone che lavorano nei servizi. Io personalmente vengo chiamata per fare formazione agli educatori. Noi facciamo formazione. Ci sono gli operatori che ci chiedono come fare a capire gli utenti e noi facciamo questo tipo di formazione. [...] È vero che noi offriamo un servizio... ma noi rimaniamo sempre l'associazione di autodeterminazione delle persone LGBT e quindi facciamo cultura nei servizi e garantiamo anche aiuto, perché mi rendo conto che anche i professionisti spesso non sono preparati in quell'ambito di competenza ed è un elemento che per noi è fondamentale. (D6)

Per D6 e D3 un ambito importante per la formazione infine è quello legato al mondo dell'istruzione sia a livello scolastico che universitario, dove i/le futuri/e operatori/trici si formano inizialmente:

Anche il fatto di avere una tirocinante qui di servizio sociale rientra in questo tipo di lavoro, perché poi io non sono di servizio sociale... in questo modo però noi ci occupiamo della Formazione Primaria dell'educatore che poi potrebbe andare a lavorare con qualsiasi tipo di persona e con la comunità. Quindi c'è tutto un lavoro di carattere formativo che noi facciamo con gli assistenti sociali ma anche con la provincia di Trento, siamo spesso chiamati dalle organizzazioni per fare formazioni. Devo dire che la

formazione è un impegno continuo. Ora il mese di maggio almeno 3-4 tra università eccetera quella formale e poi c'è la formazione informale. [...] Quindi un assistente sociale diciamo quadrato a noi non pensa, mentre invece un assistente sociale giovane, i nuovi assistenti sociali che continuiamo a formare probabilmente ci contatterebbe. Abbiamo un accordo con l'accademia e con l'Università di [Comune] e anche di [Comune limitrofo]. Quindi da questo punto di vista siamo inseriti. [...] Ah sì E poi facciamo gli interventi nelle scuole. È una grande opportunità quella di non separare chi fa il lavoro sociale da chi poi va a conseguire una dimensione più teorica dell'intervento con le persone LGBTQIA+. (D6)

Il discorso che si fa con le scuole è importante perché ha dietro un progetto, si chiama progetto Rainbow e quindi affidiamo percorsi e laboratori all'interno delle scuole che ce ne fanno richiesta dove ci sono stati degli atti di bullismo omofobico e transfobico e quindi si fanno dei piccoli progetti e quindi andiamo noi e facciamo dei laboratori LGBT con i ragazzi. Sono molto belli e risolutivi perché se dapprima si mostrano proprio le persone omofobe estremamente respingenti poi saranno proprio loro a proporsi per fare il progetto, per completare il progetto, quindi sono molto aperti al dialogo e a cambiare i propri pensieri, perché i pensieri arrivano sempre da una famiglia. Tuttavia siamo ben contenti di vedere che questi ragazzi invece, al di là di quello che gli ha proposto la famiglia, riescono ad aprirsi a quelle tematiche che invece noi gli offriamo. (D3)

D3, oltre ai gruppi giovani descritti nella sezione “Le attività e la socialità” che coinvolgono studenti superiori, collabora con le università sia nell’organizzazione di convegni che nell’apertura dei percorsi alias per gli/le studenti trans*:

Con le università spesso ci affidiamo anche ad esempio per fare dei convegni ma anche per fare delle richieste alle segreterie universitarie per il libretto per le persone trans, che stanno facendo la transizione e vogliono essere chiamate con l'alias oppure solo col cognome, quindi sul libretto viene posto l'alias con il cognome, se fosse un'università respingente rispetto all'alias, allora solo il cognome sul libretto. (D3)

7.6 Le reti internazionali

Come è stato anticipato nella ricostruzione della genealogia delle strutture, alcune di esse intrattengono rapporti anche con reti europee di associazioni e strutture rivolte alle persone LGBT+. In particolare, D2 è nata grazie al contatto tra l’associazione che la gestisce e una rete

europea di rifugi LGBT+, con cui mantiene rapporti progettuali di scambio sulle pratiche e gli approcci di intervento:

Ma ancora adesso siamo dentro un progetto europeo Rainbow, che è un progetto europeo, dove ci sono belgi, francesi, spagnoli e non mi ricordo chi altro, che è anche un lavoro che stiamo facendo sempre a livello europeo con le esperienze similari. [...] Siamo andati anche da loro a visitare le loro strutture in Francia e insomma abbiamo con loro una rete ed un contatto mensile, ci ritroviamo sempre perché loro su questo sono hanno iniziato prima, ha una serie infinita di strutture e quindi sì, assolutamente, ci siamo ispirati a loro, al loro modello. (D2)

Anche D5 ha rapporti progettuali con reti europee di strutture LGBT+, in un'ottica di continuità e collaborazione anche in prospettiva futura:

Stiamo però, sempre come prospettiva, producendo attività a livello europeo, per cui un progetto è entrato, verosimilmente altri, perché da subito abbiamo tenuto relazioni con non solo i nostri omologhi ma anche organizzazioni che indagano il tema che lavorano sulla ricerca tipo (Lubiana) che è attivissima sulla parte di ricerca sui giovani vulnerabili non nel senso di accoglienza ma in generale, XXX che conoscete che ha un Ufficio apposta su LGBT homelessness, che ci riconosce un ruolo, ci ha inserito sul suo report . Ha fatto un report nel 2021 sulle 17 strutture di accoglienza considerate buone pratiche da loro (non LGBT in generale) e noi siamo stati inseriti con Caritas... siamo in contatto con Le Refuge francesi i più storici che lavorano da 20 anni, con luoghi d'accoglienza in tutta la Francia, quindi ecco sempre come traiettoria futura è l'implementazione di relazioni con l'espansione europea. (D5)

7.7 I rapporti con i centri antiviolenza

Il rapporto con i Centri Antiviolenza rappresenta un aspetto importante per l'intervento nei casi di donne lesbiche o trans* che si rivolgono alle strutture:

Un servizio che ha funzionato benissimo, ritorno all'esempio di prima, è proprio quello dei centri antiviolenza [Comune] che hanno subito preso in carico le due donne, nonostante le difficoltà anche logistiche perché le due donne volevano stare insieme, ma i centri antiviolenza sono per donne singole maltrattate, che hanno subito violenza da uomini, quindi non volevano farle stare insieme; e invece hanno avuto questa sensibilità, hanno fatto un percorso comune, quindi i centri antiviolenza hanno risposto sia nei tempi e sia nelle modalità in maniera eccezionale, danno un supporto alla struttura ed al progetto. (D4)

Io personalmente ho lavorato anche in centri antiviolenza, quindi conosco delle case di accoglienza però per famiglie, per ragazze abusate e quindi si possono anche orientare presso questi alloggi; ma anche lì c'è una valutazione che viene fatta prima tramite i canali della SOS, quindi sempre la centrale operativa con cui dobbiamo mettere in allerta. (D3)

Tuttavia, non tutti i centri antiviolenza sono preparati ad accogliere donne in situazioni di violenza omofoba, avendo consolidato la loro esperienza prevalentemente nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza maschile in relazione d'intimità sullo sfondo del paradigma eterosessuale. D6 ad esempio racconta che una donna lesbica in situazione di violenza familiare inviato dalla responsabile al centro antiviolenza della città non è stata accolta. Da quel momento però si è aperto uno spazio di dialogo e confronto tra operatrici delle due strutture che ha permesso la creazione di un canale di invio reciproco:

Adesso c'è un ottimo rapporto col Centro antiviolenza dove ora ci vedono come un supporto fortemente specializzato e loro in qualche modo sono fortemente assorbite dalla violenza maschile contro le donne. Quella che viviamo come emergenza in Italia e quindi questa dimensione... in cui ho detto questa comunque è una violenza contro una donna operata dai familiari, non sarà dal partner però è sempre una violenza. È un po' forse perché loro non capivano nulla di questa identità lesbica e un po' forse perché erano assorbite da tutto il resto... anche perché loro fanno tutti i percorsi e a questa ragazza non sapevano bene cosa rispondere quindi l'accoglienza l'hanno fatta... è durata poco penso una settimana o 10 giorni fai... la ragazza andata fuori è andata da una ex fidanzata, quindi poi in qualche modo l'abbiamo persa di vista però quella volta lì ho trovato un limite... poi abbiamo fatto un'equipe insieme al centro antiviolenza dove loro hanno voluto capire bene cosa faceva D6 e quindi in qualche modo anche lì è nato rapporto e adesso abbiamo un rapporto molto più diretto perché loro sanno che ci sono dimensioni dove noi possiamo intervenire. Oppure dove io chiamo loro per qualche motivo e quindi c'è un bel rapporto. (D6)

Capitolo 8 - Sostenibilità

Le strutture si sostengono attraverso quattro principali fonti di finanziamento: 1) fondi propri o co-finanziamento; 2) finanziamento dal comune promotore; 3) bandi di finanziamento da parte di diversi enti pubblici; 4) finanziamenti e donazioni privati. Spesso queste entrate si sovrappongono, coprendo ciascuna una parte dei costi delle strutture (costi fissi come i posti letto, le bollette, gli affitti, il vitto e alloggio delle persone accolte; gli stipendi del personale; i progetti e le attività esterne).

Dalle interviste emergono due principali aspetti critici legati alla sostenibilità economica degli interventi. Il primo riguarda la loro continuità, che dipende dal più o meno alto livello di strutturazione delle relazioni con le amministrazioni locali di riferimento o dalla capacità, da parte del gestore di garantire fondi sufficienti a coprire gli eventuali periodi di interruzione dei finanziamenti bando, o coprire del tutto le spese delle strutture. Viceversa, le strutture gestite da associazioni di volontariato mostrano una maggiore fatica nella sostenibilità dei progetti, sia dal punto di vista della quantità che della continuità dei fondi ottenuti.

Questo elemento porta a un secondo aspetto critico che emerge dalle interviste ai/le responsabili, e che riguarda la suddivisione dell'utilizzo dei fondi a disposizione tra spese di gestione della struttura e risorse da erogare alle persone accolte, ai fini della costruzione dei percorsi di autonomia. Alcune strutture, come vedremo, non riescono infatti a supportare le spese quotidiane dell'utenza, limitando pertanto la possibilità di accoglienza a chi dispone di fonti di autosostentamento.

Inoltre, un elemento di novità emerso nel periodo in cui sono state realizzate le interviste riguarda il bando di finanziamento dell'UNAR, che ha permesso alle strutture risultate vincitrici di progettare l'ampliamento degli spazi e dei servizi offerti.

Tra le strutture inserite all'interno dei servizi territoriali attraverso accordi di partnership finanziati da bandi pubblici emerge la struttura D1, per la quale il comune finanzia i 4 posti letto dislocati nei due appartamenti gestiti dalla cooperativa, mentre quest'ultima copre i costi delle ore di formazione, le attività e i servizi offerti agli/le utenti:

Io chiaramente ho da coprire diversi costi: costo della casa, il costo alle spese di vitto e di alloggio, gli operatori e tutto quello che sono poi i consulenti esterni che chiaramente non sono volontari. [...] E poi i quattro posti messi a disposizione con il Comune più due che mettiamo a disposizione noi, quindi è diciamo una compartecipazione, nel senso che

il Comune sicuramente va a coprire posti quasi di tutti e quattro i posti, dico quasi perché riusciamo a coprire soltanto vitto e alloggio e qualche ora educativa. [...] mentre noi invece abbiamo implementato sicuramente le ore educative e implementiamo ancora di più al bisogno e poi tutto quello che sono invece: corsi di formazione piuttosto che anche l'idea di proporre qualcosa di diverso dalla quotidianità, perché comunque c'è capitato spesso e volentieri di fare gite, uscite come si fa in qualunque luogo di contesto piacevole se vogliamo che non è soltanto esco la mattina vado a lavorare e poi torno, è tutto quello che è a latere che è servizi aggiuntivi e quant'altro, diciamo che facciamo grande fund raising. (D1)

Se i finanziamenti del comune permettono di offrire un servizio di alto livello, quelli ottenuti attraverso il *fund raising* coprono anche i costi delle attività extra: da questo punto di vista grazie all'impegno dell'ufficio comunicazione, D1 ha coinvolto nel sostegno al progetto diverse aziende e personaggi pubblici, ma anche giovani simpatizzanti:

Sì, soprattutto con grandi aziende, e diciamo che riusciamo a sostenere abbastanza bene. Poi siamo in continuo movimento: fortunatamente D1 ha un ufficio comunicazione molto molto molto capace, e quindi abbiamo intercettato diverse realtà di sostenitori importanti. [...] La fiducia che sicuramente le grandi aziende ci si possono dare, però la tematica è indubbiamente molto cavalcata soprattutto in questo momento storico. Abbiamo anche personaggi pubblici... passiamo dalla grande azienda al personaggio pubblico che magari appunto vuole sposare la causa e quindi con la sua rete di amicizie e quant'altro fa delle donazioni piuttosto che ultimamente è già la terza volta che ci succede che ragazzi che si laureano non chiedono regali di laurea alle proprie famiglie e ai propri amici, ma fanno donazioni a D1, e questa è stata una cosa molto bella. Poi se volete seguirci su Instagram ci sono la nostra collega della comunicazione pubblica e tutte le varie iniziative. (D1)

Diversamente da D1, D2 è una struttura quasi completamente finanziata dalla associazione nazionale di riferimento. Ha potuto usufruire di parte dei fondi ottenuti da bandi regionali su progettualità differenti interne all'associazione madre:

Sì, abbiamo vinto qualche piccolo bando della Regione che era sulle comunità solidali, bandi molto piccoli con importo, insomma, bassi, circa 30.000 euro. Abbiamo partecipato con la nostra struttura, però anche lì ovviamente poi a un certo punto devi fare una scelta, nel senso che noi abbiamo tutta una serie di attività rivolte alle persone vulnerabili perché abbiamo il centro per le persone senza dimora, il centro per le donne, il centro in questo caso per ragazzi e ragazze LGBT, per cui è ovvio che noi abbiamo deciso di utilizzare quel bando per i ragazzi di D2, ma magari avremmo potuto

utilizzare sulle persone senza dimora, quindi poi a un certo punto dobbiamo fare delle scelte, però sono sempre bandi molto, molto piccoli. (D2)

D3 si mantiene principalmente attraverso donazioni private, mentre i pochi fondi pubblici intercettati sono sufficienti a coprire le spese di base:

[...] ci avvaliamo moltissimo a quelle che sono le donazioni, perché di introiti statali ne abbiamo pochissimi. Abbiamo vinto un bando, ma con quello ci dobbiamo mantenere tutta l'associazione quindi mantenere la helpline, mantenere l'associazione, mantenere D3, mantenere le strutture con dentro il personale e poi tutte le attività che sono gratuite, noi offriamo tutto in maniera gratuita non si fa pagare nulla perciò è sempre troppo poco quello che noi percepiamo per andare avanti. Quindi gli introiti sono pochissimi quelli istituzionali, ma abbiamo qualche donazione che ci aiuta ad andare avanti, ma siamo sempre in bilico, viviamo di stenti anche noi. [...] Con grande fatica andiamo avanti, siamo sempre in bilico, ogni volta si spera di poter continuare il progetto ma non possiamo mai prevedere, capito, perché da un momento all'altro può subentrare che ne so una fazione politica che ci fa chiudere tutto. [...] io spesso mi avvalgo a quelle che sono le donazioni alimentari e quindi rompo le scatole alle aziende che ci possono mandare qualcosa, dello scatolame, beni di prima necessità ecco, però molto spesso non trovo nemmeno risposta ecco. (D3)

Essendo una struttura semi residenziale, è ovvio che ci deve essere un servizio di sorveglianza, è che quello c'ha un costo, non rientra proprio nel budget, dobbiamo avvalere a quelle che sono le 18 ore che ci mandano... e che non si riesce comunque a offrire tutto quello che davvero... ma proprio le basi. (D3)

D4 ha ricevuto in affidamento l'edificio – un bene confiscato alle mafie – dal comune che ne paga anche le utenze, mentre i percorsi e le attività sono tutte a carico delle associazioni che compongono l'hub attraverso lavoro volontario. La struttura ha ottenuto un finanziamento dal fondo stanziato dalla legge regionale contro l'omotransfobia, che prevedeva un fondo per le case d'accoglienza, oltre alla costituzione di un osservatorio LGBT contro i crimini d'odio legati all'orientamento sessuale e identità di genere che D4 ha contribuito a scrivere. Tuttavia, questo finanziamento ha sollevato le critiche di una parte del mondo delle associazioni femministe, evidenziando le diffidenze reciproche nel mondo dell'antiviolenza:

È una legge molto bella che abbiamo contribuito a scrivere, che è stata approvata all'unanimità, meno uno, dei consiglieri della regione... dicevo questa cosa c'è, come dire, una resistenza di carattere culturale che proviene anche dal mondo femminista,

ora la Regione ha aperto un bando piccolino di 15mila euro a progetto per sostenere le attività di supporto alle discriminazioni legate all'orientamento sessuale ed identità di genere, e c'è stato un attacco violentissimo da parte delle associazioni femministe perché questo per loro significava sottrarre soldi alla lotta contro la violenza sulle donne. (D4)

In ogni caso, questi fondi sono insufficienti per il mantenimento del vitto delle persone accolte, per cui D4 ha fatto ricorso al contributo derivante da un progetto nazionale finanziato dall'Istituto buddista, figurando come circolo rifugio nell'ambito della rete ARCI (cfr. *supra*).

Per quanto riguarda il cibo abbiamo inserito il progetto all'interno dei circoli rifugio finanziati attraverso un progetto di ARCI Nazionale con l'otto per mille dell'Istituto Buddista. Quindi attraverso questo progetto siamo riusciti a fare la spesa, cioè a comprare il cibo a queste persone, comprare loro un po' di biancheria intima, cioè gli effetti personali più importanti ed a potergli dare un pocket money, un piccolo sostegno giornaliero di 4€ a testa, quindi gli facciamo un bonifico di 120 € al mese, che gli consentono quanto meno di comprare un biglietto, per esempio per andare a fare un colloquio di lavoro, piuttosto che un pacco di sigarette, almeno hanno qualche euro in tasca... questo è lo scopo. (D4)

Inoltre, per il mantenimento della struttura e le spese correnti D4 usufruisce di donazioni private:

Allora: donazioni private, perché anche i lavori dovremmo fare in seguito, dobbiamo rimettere l'ascensore a posto, dovremmo rifare gli infissi perché fa freddo, dovremmo comprare le coperte, non c'è il condizionatore, fa freddo in casa quindi queste cose che bisogna fare abbiamo delle donazioni private e speriamo di poterli mettere in essere il prima possibile. (D4)

D5 riesce a sostenere le spese della struttura con finanziamenti che provengono sia dal pubblico (40%) che dal privato (60%), grazie a un importante lavoro di progettazione e una forte rete di partnership:

Diciamo che uno degli aspetti strategici della progettazione è stato la diversificazione di fonti di entrate e fund raising rivolte sia al privato e bandi pubblici e fondazioni filantropiche. Questo ci ha garantito non solo la sostenibilità dei primi due anni ma anche di proiettarci e progettare con una certa non dico rilassatezza ma con una posizione di partenza solida perché come sapete si tratta di anticipare molte spese per quanto riguarda il pubblico. Stamattina abbiamo ricevuto il saldo del bando 2018 questa è la notizia buona di oggi. [...] per un'operazione LGBT il risultato di 60% di

privato e il resto di pubblico e piccole donazioni è abbastanza un risultato importante quello a cui dobbiamo fare attenzione è continuare incessantemente questa attività ma non possiamo distrarci a captare degli orientamenti del marketing, delle politiche di csr, le politiche aziendali e questo continuiamo a farlo ma con fatica. tantissime le aziende che ci hanno supportato. [...] poi sicuramente questa rete di partner, a proposito di sostenibilità quello che diciamo spesso è che questa grandissima rete di partnership ci garantisce qualche facilitazione rispetto al fund raising, non solo in termini di relazioni ma anche di progettualità. sul piano della sostenibilità diciamo che ...Siamo anche quasi un po' professionisti...della progettazione e della scrittura di bandi per cui teniamo le dita incrociate. (D5)

Essendo situata in una regione autonoma, D6 gode di finanziamenti pubblici che in altre regioni non sono previsti, e che, insieme ai fondi raccolti attraverso fund raising, hanno permesso alla struttura di portare avanti le proprie attività:

Per fortuna in Regione c'è un sistema di contributi che nel resto d'Italia non esiste più dagli anni 90, stiamo parlando di contributi dati all'associazione che mi permettono di accedere a risorse pubbliche per garantire l'appartamento. Quello che io chiamo "gestione ordinaria". Io quindi accedo a quelle risorse che mi coprono le spese in qualche modo. Quindi io ho un'assessora di riferimento che è quella delle politiche sociali che lei accoglie tutte le dimensioni di vulnerabilità e poi mi interfaccio e quindi con quei contributi là io mi aiuto nell'appartamento. (D6)

Inoltre, l'associazione si avvale di forme di autofinanziamento:

Abbiamo fatto anche un crowdfunding dove abbiamo raccolto 5000 euro che è stato utile e che riattiveremo in ogni caso perché dobbiamo pagare le spese dell'appartamento, il vitto della persona e così via. (D6)

Infine, D7, che come abbiamo visto ha attivato la struttura grazie a finanziamenti laterali rispetto all'oggetto specifico dell'intervento rivolto alle persone LGBT (vd. Capitolo 1), sottolinea la necessità di sviluppare un'attitudine "imprenditoriale" capace di cogliere le diverse possibilità di accesso ai finanziamenti per progetti non direttamente focalizzati sugli interventi rivolti alle persone LGBT.

Nel 2015 noi presentammo un progetto per una misura "Pac" per la convergenza, giovani per la valorizzazione dei beni pubblici e l'occupazione giovanile, con un quizzo di intelligenza e di spirito d'impresa, decidemmo di partecipare. (D7)

Ciononostante, a differenza di altre strutture, con i fondi a disposizione D7 non riesce a garantire un *pocket money* alle persone ospiti, criticità che dovrebbe, secondo il

responsabile, diventare un elemento di riflessione e revisione dell'impianto stesso dei finanziamenti:

Se le persone hanno un micro reddito e quindi hanno la possibilità di autosostenersi all'interno dell'immobile visto che noi non abbiamo fondi per la gestione delle persone, ok? noi li possiamo ospitare, ma non possiamo vestire, far mangiare e curare. Noi questi fondi non li abbiamo. [...] bisogna spostare le risorse dalle organizzazioni alle persone, perché se non facciamo quest'operazione sui fondi, andremo sempre in affanno, avrò i soldi per pagare la bolletta, avrò i soldi per pagare lo psicologo, avrò i soldi per pagare... l'avvocato non si paga, ma la segretaria, ma non avrò i soldi per il destinatario. (D7)

Tuttavia, grazie allo “spirito imprenditoriale” che caratterizza l'associazione, una persona accolta ha potuto essere assunta all'interno di un progetto parallelo finanziato dal Ministero dell'Università e della Ricerca:

Fortunatamente noi nel 2019 abbiamo vinto dei bandi importanti, un bando del MIUR e un bando della regione per dei festival cinematografici, e per sostenere [persona accolta] l'abbiamo assunto a progetto in questi bandi, per cui gli abbiamo consentito con questo micro reddito di poter sopravvivere, e poi avuto accesso reddito di emergenza del Comune. Quindi lui aveva un portafogli per potersi fare la spesa, essere autonomo; la struttura la sostenevamo noi economicamente per cui non aveva costi diciamo di abitazione, era all'interno della struttura in residenza. (D7)

8.1. I finanziamenti UNAR 2022

Come già anticipato, nel marzo 2021 è stato emanato l'Avviso per la selezione di progetti per la costituzione di centri contro le discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere, in attuazione della legge 126/2020. Durante il periodo di realizzazione delle interviste ne sono state pubblicate le graduatorie, e alcune strutture coinvolte in questo studio figuravano in graduatoria. Tra queste D1, D3, D4, D5 e D7. Abbiamo quindi chiesto ai/lle responsabili come avrebbero impiegato i fondi ottenuti.

D1 progetta l'apertura di due nuovi appartamenti nelle stesse palazzine già gestite dalla cooperativa, ottimizzando le risorse del personale già impegnato sugli altri appartamenti con target gravi emergenze in un'economia di scala:

R: col bando Unar noi veniamo sganciati completamente dal Comune di [città] sulle altre due case che abbiamo dedicato.

D1: due case vostre, dell'organizzazione che finanziate tramite Unar

R: sì, che finanziamo tramite Unar le stiamo ristrutturando e quindi un pochino del fondo Unar andrà sulla ristrutturazione e poi il funzionamento sarà assolutamente il medesimo di queste due case. [...] Sicuramente saranno due case all'interno della stessa palazzina dislocate in due piani differenti, così da fare un pochino di economia delle risorse se vogliamo livello di personale, perché in questo momento le prime due case sono dislocate sì vicine ma non nello stesso luogo, e poi all'interno di un contesto abitativo di nostra proprietà dove ci saranno un'altra trentina di appartamenti, dove si lavorerà anche sulla capacitazione di alcuni nuclei o di alcune abitanti di alcuni appartamenti, di modo che non che lavorino su D1 ma che facciano un pochino da supporto su quella che è la quotidianità del funzionamento della palazzina. (D1)

D2 non ha potuto usufruire dei fondi UNAR in quanto la struttura formalmente figurava alla scadenza del bando come attivata da meno di un anno, nonostante l'associazione avesse fondato la prima struttura in Italia nel 2016 insieme a D3, che ha invece ottenuto il finanziamento:

Ultimamente è uscito per la prima volta il bando UNAR, ma [ride] la sorte ha voluto che siamo stati esclusi, pur essendo l'unica struttura in Italia per tanti anni, perché non ci hanno riconosciuto l'anzianità di un anno, perché da maggio, a giugno abbiamo fatto questo cambio di struttura, per cui secondo loro noi non abbiamo un anno di anzianità sul tema. (D2)

D4 ha ottenuto i finanziamenti UNAR e prevede di retribuire gli/le operatori/trici, nonché una maggiore articolazione e strutturazione degli interventi:

Finalmente D4 ha vinto un bando dell'UNAR, classificandosi terzi nella progettazione e per cui avremo la possibilità di avere anche dei turni per gli operatori più strutturati e di avere attività in parte in maniera più integrata. (D4)

Inoltre, il bando UNAR ha finanziato 5 progetti di centri antidiscriminazioni (CAD) nella stessa regione, di cui uno è gestito da due delle associazioni che fanno parte dell'hub di D4: in questo modo, i centri si metteranno in rete tra loro. I fondi UNAR permetteranno di rafforzare la formazione del personale e le relazioni di rete:

La prima fase del progetto nuovo dell'UNAR prevede proprio una base di formazione, strutturata che in questo momento non abbiamo fatto perché per noi dopo 11 anni era importante partire, quindi partiamo con le risorse che abbiamo e che sono già formati, dopo di che queste risorse saranno magari impegnate nella costituzione di rete, di pubbliche relazioni, di relazioni politiche in modo che gli operatori formati che hanno

fatto una formazione interna possano in qualche modo operare sul quotidiano e sull'effettivo bisogno. (D4)

Tuttavia, secondo il responsabile di D4, la durata di un anno del finanziamento UNAR non consente di dare continuità alla progettazione:

I fondi durano un anno. Il problema poi sarà sempre quello di dare continuità. La legge regionale campana, quella contestata, che prevede questi piccoli progetti da 15mila euro è una legge che prevede questo fondo di un anno, per cui quello è un fondo che partito da 100mila euro potrebbe anche essere ampliato dalla regione. A noi servirebbe anche un percorso che garantisca continuità, per cui ok il progetto UNAR eccezionale perché consente anche di creare i primi tre centri anti discriminazione in Italia di metterli in rete una con l'altro, magari di avere un numero nazionale, magari i ragazzi che noi ospitiamo uno viene da Torino, spesso ci sono arrivate richieste dalla Sicilia, dalla Puglia, per cui in questo caso noi possiamo anche territorialmente gestire le situazioni per competenza territoriale se ci sono i centri istituiti dall'UNAR; però l'UNAR dovrà trovare il modo perché questi finanziamenti poi abbiano una continuità. Credo che in parte siano già strutturati così, però non è una legge, la regione invece ha una legge che impegna la regione ad un fondo di 100mila euro all'anno. (D4)

D5 ha ottenuto i fondi UNAR, con i quali progetta di modificare la struttura degli appartamenti prevedendo spazi comuni in cui organizzare attività, che per ora sono svolte all'esterno (cfr. *supra*):

Forse possiamo suddividere dal punto di vista strutturale e governance: strutturale criticità ma che poi è anche obiettivo e sogno è la mancanza di spazi comuni e condivisi e una struttura fisica diversa, questo è un obiettivo che abbiamo e ci stiamo muovendo in quella direzione per ritornare anche un po' all'idea originaria. Interlocuzioni politiche continuano. questo è sia criticità che sogno. (D5)

Come D4, D5 sottolinea inoltre la necessità di prevedere finanziamenti pluriennali per garantire la continuità degli interventi, nonostante questo rappresenti un primo passo per il riconoscimento del lavoro svolto finora dalle strutture italiane:

Lo sviluppo successivo sarà quello di avere finanziamenti pluriennali. [Comune] ha la fortuna di avere diverse fondazioni filantropiche che siamo riusciti a intercettare. [...] Per quanto riguarda il pubblico: UNAR finalmente ha preso consapevolezza che il supporto economico è fondamentale ma anche il riconoscimento che era non solo sommerso ma quasi negato. Questa dotazione finanziari è importante su due livelli economico e i riconoscimenti. (D5)

D6, che come abbiamo visto è stata attivata grazie al finanziamento di un sindacato nazionale e dalla cassa di risparmio locale, non si è presentata per il finanziamento UNAR in quanto la struttura non aveva raggiunto l'anno di attivazione alla scadenza del bando:

Noi non sapevamo del bando unar e casa Rainbow House non ha goduto del bando perché quando è uscito il bando casa Rainbow House non aveva un anno di vita e mi sembra che c'era proprio questo vincolo all'interno di quel bando, ma per poco non aveva un anno di vita, cioè per due o tre mesi. (D6)

Per quanto riguarda invece D7, il progetto finanziato dall'UNAR prevede l'ampliamento dei posti letto della struttura e la sua destinazione esclusiva all'accoglienza, spostando le altre attività presso la sede sindacale in cui è già ospite,

[I posti letto] diventano quattro, perché la parte che era destinata all'erogazione di servizi in parte la realizzeremo per i residenti, in altra parte la stessa la esternalizziamo presso l'altra sede che noi abbiamo presso la Cgil che è uno sportello, è un ufficio che può essere dedicato alla psicoterapia, alla consulenza legale eccetera eccetera, diciamo ai cittadini che vogliono partecipare a questi servizi; faremo dei lavori di ristrutturazione per rendere lo spazio della cucina più agevole, e per la creazione di un ulteriore spazio comune. (D7)

Conclusioni

Partendo dalla consapevolezza, emersa in letteratura, delle difficoltà aggiuntive che le soggettività LGBT+ in precarietà abitativa incontrano nell'ambito dei servizi multiutenza, il presente studio ha indagato le strutture specializzate esistenti in Italia, descrivendone le pratiche operative e gli approcci di lavoro. Si tratta di strutture recenti, che intercettano una problematica ben specifica, sorte in maniera autonoma, ovvero senza un orientamento nazionale.

L'indagine ha distinto le strutture italiane in ragione della loro genealogia, a sua volta influenzata dalla natura del soggetto che le promuove e gestisce. Le differenze maggiori sono emerse in relazione alla tipologia di target a cui le strutture si riferiscono, giovanile da un lato e intersezionale dall'altro. In particolare, nel primo caso le strutture tendono a capacitare gli ospiti in vista della conquista dell'autonomia e in ottica preventiva, ovvero allo scopo di evitare la cronicizzazione dello stato di precarietà abitativa e, al contempo, supportarli in un percorso di integrazione nel contesto sociale più ampio. Si tratta, infatti, di giovani adulti/e che sono scappati/e dalla propria famiglia e che devono costruire dalle basi una fiducia in sé e acquisire capacità, risorse e competenze per potersi inserire nel mercato del lavoro e nella società più ampia. L'approccio educativo di tali strutture è principalmente orientato all'individuo, senza puntare necessariamente al cambiamento sociale e culturale del contesto in cui sorge la struttura.

Viceversa le realtà caratterizzate da un target intersezionale (gestite esclusivamente da associazioni LGBT+) sono maggiormente orientate a fornire un luogo sicuro in cui le differenti soggettività accolte, oggetto di discriminazioni e violenze strutturali che le hanno spinte verso una marginalizzazione sociale, economica e lavorativa, adottano un modello educativo meno direttivo, basato sul riconoscimento e rafforzamento della soggettività LGBT+ e un approccio meno normativo (che si concretizza ad esempio, nell'accettazione del sex work come possibile fonte di sostentamento).

In questo senso, l'individualizzazione dei percorsi adottati da entrambe i tipi di strutture, sembra assumere significati diversi: le strutture a target giovanile infatti concentrano la definizione dei percorsi sull'individuo in termini non solo soggettivi (le aspirazioni) ma anche oggettivi (l'individuo come oggetto finale dell'intervento), con l'obiettivo del suo adattamento e reinserimento nella società in una prospettiva di integrazione e inclusione. Per le strutture a target intersezionale l'individualizzazione dei percorsi appare invece come orientata verso il

rafforzamento dell'individuo inteso come soggettività critica rispetto alla normatività dominante, quindi come attore di cambiamento sociale.

Un secondo aspetto distintivo tra le due tipi di strutture riguarda la formazione e le competenze professionali degli/le operatori/trici: infatti, il personale delle strutture gestite da associazioni multiservizi che si rivolgono a un target giovanile afferisce prevalentemente all'ambito educativo e psicologico, mentre nelle strutture provenienti dal mondo dell'associazionismo LGBT+ il lavoro di accompagnamento viene svolto prevalentemente da volontari/e appartenenti alla comunità LGBT+, aspetto che viene valorizzato nell'approccio degli interventi realizzati in queste strutture ma non valutato come necessario in quelle a target giovanile.

Per realizzare i percorsi di accompagnamento all'autonomia, le strutture hanno costruito relazioni con i servizi territoriali e il terzo settore, in particolare nell'ambito dell'orientamento al lavoro e dei percorsi sanitari per la transizione e la prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili, creando in alcuni casi rapporti di reciprocità per gli invii tra le strutture e i servizi stessi.

Infine, l'indagine ha fotografato lo stato dell'arte delle strutture di accoglienza per persone LGBT in una fase cruciale di passaggio legata alla recente pubblicazione del bando di finanziamento nazionale da parte dell'UNAR. A fronte di finanziamenti discontinui e spesso insufficienti per retribuire tutto il personale e realizzare percorsi di accompagnamento all'indipendenza economica e abitativa efficaci, con i fondi ottenuti alcune delle strutture progettano un rafforzamento delle attività e l'incremento dei posti letto, cronicamente insufficienti per accogliere tutte le richieste di supporto pervenute negli ultimi anni.

Riferimenti bibliografici

- Abramovich I.A. (2012). *No Safe Place to Go LGBTQ Youth Homelessness in Canada: Reviewing the Literature*, in «Canadian Journal of Family and Youth», 4 (1), pp. 29-51.
- Browne K., Bakshi L. & Lim J. (2011). *‘It’s Something You Just Have to Ignore’: Understanding and Addressing Contemporary Lesbian, Gay, Bisexual and Trans Safety Beyond Hate Crime Paradigms*, in «Journal of Social Policy», 40(4), pp. 739-756.
- Choi S.K., Wilson B.D., Shelton J. & Gates G.J. (2015). *Serving our youth 2015: The needs and experiences of lesbian, gay, bisexual, transgender, and questioning youth experiencing homelessness*, <https://escholarship.org/uc/item/1pd9886n>.
- CISIS (2013). Nomenclatore degli interventi e servizi sociali, disponibile al link: <https://www.cisis.it/nomenclatore/nomenclatore13.pdf>.
- Corbisiero F. & Monaco S. (2017). *Città arcobaleno: Una mappa della vita omosessuale nell'Italia di oggi*. Donzelli editore.
- Costa G. & Magino S. (2021). *Giovani LGBT+ senza dimora trovano casa*, in «Autonomie locali e servizi sociali», 44(2), pp. 317-332.
- Cull M., Platzer H. & Balloch S. (2006). *Out on my own: Understanding the experiences and needs of homeless lesbian, gay, bisexual and transgender youth*. Brighton & Hove, England: Health and Social Policy Research Centre, Faculty of Health, School of Applied Social Science, University of Brighton.
- Curry S.R., Morton M., Matjasko J.L., Dworsky A., Samuels G.M. & Schlueter D. (2017). *Youth homelessness and vulnerability: How does couch surfing fit?»*, in «American Journal of Community Psychology», 60(1-2), 17-24.
- Ecker J. (2016). *Queer, Young, and Homeless: A Review of the Literature*, in «Child & Youth Services», 37(4), pp. 325-361.
- Fedor J. (2018). *‘A victim is a victim’: barriers to culturally competent service delivery to lesbian, gay, bisexual, or transgender crime victims* (Doctoral dissertation, Rutgers

- University-School of Graduate Studies), <https://rucore.libraries.rutgers.edu/rutgers-lib/57547>.
- Fish J. (2009). *Invisible no more? Including lesbian, gay and bisexual people in social work and social care*, in «Practice: Social Work in Action», 21(1), pp. 47-64.
- Gaetz S., O'Grady B., Buccieri K., Karabanow J. & Marsolais A. (2014). *Introduction*. In S. Gaetz, B.O Grady, K. Buccieri, J. Karabanow & A. Marsolais (Eds.), *Youth homelessness in Canada: Implications for policy and practice*. Toronto, Ontario: Canadian Homelessness Research Network, The Homeless Hub, pp. 1-14.
- Garrett S.B., Higa D.H., Phares M.M., Peterson P.L., Wells E.A., Baer J.S. (2008), *Homeless Youths' Perceptions of Services and Transitions to Stable Housing*, in «Evaluation and Program Planning», 3 (4), pp. 436-444.
- ISTAT (2014). *Generazioni a confronto come cambiano i percorsi verso la vita adulta*, scaricabile al link: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www4.istat.it/it/files/2014/09/Generazioni-a-confronto.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www4.istat.it/it/files/2014/09/Generazioni-a-confronto.pdf).
- Karabanow J. (2008). *Getting Off the Street: Exploring the Processes of Young People's Street Exits*, in «American Behavioral Scientist», 51 (6), pp. 772-788.
- Manalansan M.F. (2006). *Queer Intersections: Sexuality and Gender in Migration Studies*, in «International Migration Review», 40 (1), pp. 224-249.
- Masullo G. (2015). *Migrant Sexualities: "Non-normative" Sexual Orientation between Country of Origin and Destination*, in «Italian Sociological Review», 5 (3), pp. 383-398.
- McLoughlin P.J. (2013). *Couch Surfing on the Margins: The Reliance on Temporary Living Arrangements as a Form of Homelessness Amongst School-Aged Home Leavers*, in «Journal of Youth Studies», 16, pp. 521-545.
- Meyer D. (2015). *Violence against queer people: Race, class, gender, and the persistence of anti-LGBT discrimination*. Rutgers University Press.
- Oparah J.C. (2010) *Feminism and the (trans) gender entrapment of gender nonconforming prisoners*, in «UCLA Women's Law Journal», 18 (2), pp. 239-271.

Ryan C. (2003). *Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Youth: Health Concerns, Services, and Care*, in «Clinical Research and Regulatory Affairs», 20, 2, pp. 137-158.

Shelton J. (2018), *LGBT Youth Homelessness: What are You Going to Do about It*, in «Journal Public Integrity», 6, 20, pp. 542-545.

UNAR (2022). Strategia nazionale LGBT per la prevenzione e il contrasto delle discriminazioni per orientamento sessuale e identità di genere. https://politichecoesione.governo.it/media/2968/strategia-nazionale-lgbtplus_2022-2025.pdf.