



Oltre il margine

Il volontariato nella grave marginalità
tra analisi teorica e esperienza sul campo



Roberta Frassetto

Volontaria

Percorso formativo

Università del Volontariato Belluno Treviso

a.a. 2024/2025

Breve presentazione corsista a cura di CSV Belluno Treviso

Roberta è volontaria della Croce Rossa, area sociale, con una sensibilità profonda verso l'inclusione delle persone migranti.

La sua naturale delicatezza l'ha portata a svolgere lo stage in un gruppo di cittadini impegnati nell'accoglienza, e a scrivere una tesina di gran spessore sulla grave marginalità.

Indice

Introduzione.....	1
CAPITOLO 1 - IL VOLONTARIATO	3
1.1 Alla ricerca di una definizione.....	3
1.2 Forme di volontariato	7
1.3 Teorie sulle motivazioni al volontariato	9
1.4 L'influenza della religiosità	13
1.5 Chi sono i volontari?	14
1.6 Fattori di stress e di protezione	15
CAPITOLO 2 - LE PERSONE SENZA DIMORA.....	19
2.1. Una panoramica sul fenomeno della grave marginalità	19
2.2 Le sfide del lavoro con le persone senza dimora.....	23
2.3 Fattori di rischio	25
2.4 Fattori di protezione.....	27
CAPITOLO 3 – TIROCINIO	30
3.1 – Esperienza con i volontari di S. Maria del Sile	30
Conclusione.....	34
Bibliografia	36

Introduzione

Il volontariato rappresenta un pilastro fondamentale di solidarietà e supporto all'interno della società. Si rivolge al benessere dell'individuo e della comunità, ed è considerato come un comportamento prosociale che si estende a molteplici realtà.

Il volontariato si basa sulla generosità delle persone, che mettono a disposizione il loro tempo libero e le loro energie per aiutare gli altri, senza ricevere nulla di materiale in cambio. Può essere un'esperienza di crescita personale e di gratificazione, che consente di arricchire e ampliare la propria sfera sociale.

Queste definizioni mi trovano pienamente concorde e sono state le motivazioni che mi hanno indirizzata a questo mondo in questo periodo della mia vita dove ho lasciato il lavoro ma mi sento ancora di poter dare il mio apporto alla società.

In Italia, il mondo della grave marginalità conta, in gran parte, sul volontariato. Sono le associazioni di volontariato che cercano di colmare le carenze del sistema pubblico e di fornire assistenza alle persone senza dimora e a tutte quelle persone che si trovano in condizioni di grave emarginazione sociale. Il mondo del volontariato rappresenta, una rete di sicurezza per contrastare la povertà, l'esclusione sociale e per garantire a tutti i cittadini il diritto a una vita dignitosa.

Il presente elaborato esplora le tematiche relative al volontariato nell'ambito della grave marginalità, portando l'attenzione verso le complessità e i fattori che influenzano il lavoro in questo contesto.

Il primo capitolo mira a fornire una definizione del volontariato attraverso l'analisi della letteratura, esaminando quali sono i significati che sottostanno a questo servizio. Si indagano le motivazioni che spingono gli individui a intraprendere un percorso di volontariato, oltre che i fattori di rischio e di protezione associati.

Il secondo capitolo si focalizza sul volontariato nell'ambito della grave marginalità, analizzando le sfide affrontate da operatori e volontari che si interfacciano con persone senza dimora e non. Si esplorano anche i fattori di rischio e di protezione che caratterizzano il lavoro in questa realtà sociale.

Il volontariato è una risorsa importante che rende la società più solidale e più ricca di umanità, perciò è fondamentale offrire ai volontari un sostegno concreto mediante momenti di formazione, di supervisione e manifestando riconoscimento verso il loro impegno. Il corso universitario di Ca Foscari: Volontariato è un ottimo esempio e un valido aiuto in questo senso.

Colgo l'occasione per ringraziare le organizzatrici e i docenti che si spendono in questa attività.

CAPITOLO 1 - IL VOLONTARIATO

1.1 Alla ricerca di una definizione

“A fronte di un numero sempre maggiore di persone che si impegnano nel volontariato e di un crescente numero di ricercatori che, in più aree disciplinari, si avvicinano allo studio di questo fenomeno, la definizione del termine “volontariato” non è univoca e non risulta affatto semplice. In generale, sembra essere diffusa una certa “credenza di autoesplicatività” del termine, il quale, cioè, non verrebbe esplicitamente definito poiché ritenuto scontato nel suo significato.”

(Marta & Pozzi, 2007, p. 9)

Il volontariato è un'attività preziosa per la società, che può contribuire a migliorare la vita delle persone e della comunità. Tuttavia, la letteratura lo descrive come un fenomeno complesso dai confini sfumati, che manca di una chiara definizione e che abbraccia un'ampia gamma di settori, attività e organizzazioni, ed è oggetto di studio di diverse discipline, dall'economia alla psicologia, ciascuna delle quali gli conferisce un significato e una funzione differenti (Hustinx et al., 2010). Ad esempio, da un punto di vista economico il volontariato è inteso come “lavoro non retribuito” con un valore monetario calcolabile (Freeman, 1997), al contrario da una prospettiva sociologica è considerato un'espressione di principi sociali fondamentali, come la coesione sociale (Putnam, 2000).

Sotto un profilo psicologico, il volontariato è inteso come un comportamento prosociale che ha come obiettivo quello di aiutare le altre persone senza aspettarsi nulla in cambio (Omoto & Snyder, 2002; Haski-Leventhal & Cnaan, 2009). Sotto il profilo personale è importante che il volontario si interroghi sulle motivazioni intrinseche ed estrinseche al fine di avere una visione più chiara delle sue motivazioni (Padoan 2024).

Tale considerazione ha spinto a indagare le motivazioni che guidano questo tipo di comportamento e quali implicazioni psicologiche ne conseguono (Wilson, 2000; Hustinx et al., 2010). Il presente capitolo si pone l'obiettivo di identificare gli elementi fondamentali che lo caratterizzano e che accomunano la molteplicità di ricerche.

Una prima panoramica è offerta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS, 2021), che illustra il volontariato come la presenza personale, spontanea e gratuita del

volontario, all'interno di organizzazioni con scopi di natura sociale, civile e culturale, senza fini di lucro e con l'obiettivo di promuovere la solidarietà. Si estende a un'ampia varietà di settori e ruota attorno a tre pilastri: la cittadinanza attiva, la condivisione e la partecipazione per la comunità. Un secondo elemento che ne chiarifica ulteriormente l'essenza è costituito dalla Carta dei Valori del Volontariato, un documento elaborato nel 2001 con la collaborazione di svariate associazioni, studiosi ed esperti. È un documento vivo, che viene periodicamente aggiornato per riflettere i cambiamenti del contesto sociale e culturale in cui il volontariato si svolge, e l'ultima revisione risale al 2017. Questo documento descrive il volontariato come un'espressione di solidarietà e partecipazione democratica, che si fonda sui principi di libertà, responsabilità, pace, giustizia, dignità, autonomia, cura della persona, cooperazione, formazione e valorizzazione, trasparenza e legalità. I volontari, in modo gratuito, non occasionale, autonomo e responsabile, si impegnano a favore di una comunità o di persone in difficoltà, per contribuire alla realizzazione di un mondo più giusto e solidale, manifestando il valore delle relazioni e della condivisione con gli altri. L'attività può essere messa in atto in modo individuale oppure riunendosi in gruppi informali o, ancora, appoggiandosi a organizzazioni più strutturate. Indipendentemente da forma e motivazioni, si può sostenere che ciò che accomuna le persone che si impegnano in questo settore sia l'interesse per il bene degli esseri umani e la volontà di rendere il mondo – seppure nel loro piccolo – un posto migliore (Carta dei Valori del Volontariato, 2001).

Uno studio che mirava a esplorare le caratteristiche del volontariato (Stebbins, 2013), lo ha collocato a metà strada tra il lavoro non retribuito, così come viene inteso in una prospettiva economica, e il tempo libero. Il volontariato rappresenta quindi un ibrido, poiché racchiude caratteristiche di entrambi gli aspetti. Infatti, da un lato richiede alla persona un certo tipo di impegno, spesso verso un'organizzazione, dall'altra parte, è una pratica che si svolge durante il tempo libero su base volontaria, che nasce da un interesse o dalla ricerca di soddisfazione personale, di conseguenza vi è un'alta probabilità di svolgere attività gratificanti (Stebbins, 2013).

Da una prospettiva psicosociale, si può osservare come il volontariato sia tradizionalmente inserito in una cornice contestuale che racchiude prosocialità e altruismo e che sta assumendo una posizione sempre più importante, sia a livello sociale sia a livello politico, in Europa e nel mondo (Arcidiacono, 2004). Sono numerosi anni che gli studiosi sottolineano il suo ruolo

chiave nello sviluppo di risorse psicologiche, le quali hanno la capacità di generare benessere a livello individuale oltre che sull'intera comunità (Piliavin, 2005). Nello studio di Cnaan e colleghi (1996), gli autori espongono i quattro fattori alla base del volontariato. Come primo elemento si trova la gratuità, che non comporta una remunerazione, tuttavia, l'attività in sé può essere benefica per chi la svolge, soprattutto in termini di relazioni. È infatti probabile incontrare l'uso dell'espressione *gratuità imperfetta*, che evidenzia come non sia un agire disinteressato e che i volontari che ne percepiscono l'importanza sono quelli che colgono con più facilità la dinamica relazionale. In secondo luogo, vi è la presenza dell'organizzazione, che si occupa di gestire e coordinare le persone che ne fanno parte, ciononostante da una parte il volontariato è da intendersi come espressione libera, mentre dall'altra è utile che sia inserito in una struttura che garantisca un determinato livello di formalizzazione (Colozzi & Bassi, 1995). Anche Scabini (2003) – che definisce il volontariato come un comportamento proattivo che si reitera nel tempo – ne evidenzia il paradosso sostenendo che da un lato gli si possono conferire le caratteristiche tipiche di un lavoro stipendiato. Ad esempio, l'esecuzione di precise mansioni e l'impersonare un ruolo all'interno di un'organizzazione. Dall'altro lato si inserisce in un contesto diametralmente opposto, ossia quello del tempo libero, che presuppone la possibilità di scegliere liberamente e personalmente ciò che conduce alla gratificazione, senza vincoli o pressioni esterne. Un altro aspetto è la spontaneità, termine che fa riferimento alla libertà di scelta da parte del soggetto di intraprendere il percorso come volontario. A questo proposito Marta e Pozzi (2007, p. 12) sostengono che *"non c'è obbligo nella scelta del volontario e, anche una volta si sia deciso di impegnarsi, tanto i tempi che i modi dell'attività sono stabiliti dal soggetto e sono compatibili con le richieste dell'organizzazione"*. Infine, la solidarietà, la quale direziona e definisce l'orientamento dell'agire volontario, sottolinea l'interdipendenza tra le persone e, quando si manifesta un disagio tra di esse, si attiva un impegno per diminuire questo malessere, agendo come una mediazione tra individui e istituzioni e promuovendo integrazione favorendo un senso di coesione sociale (Amerio, 1996). Essendo una caratteristica che contribuisce a creare l'identità di una persona, e di conseguenza a soddisfare e proteggere il senso di appartenenza dell'individuo alla società stessa, racchiude un comportamento guidato da un orientamento prosociale a base altruistica, caratterizzato dall'agire nel lungo periodo e da un certo grado di pianificazione e che si concretizza all'interno di un'organizzazione (Penner, 2002).

Il volontariato può essere considerato come una forma di partecipazione sociale, che si inserisce nell'ambito della psicologia di comunità, una disciplina che rivolge il suo sguardo alle persone e ai gruppi inseriti nei diversi contesti in cui vivono e interagiscono, ad esempio quello socioculturale e quello economico. Questi sistemi, spesso fallimentari, hanno dato vita a servizi insufficienti al miglioramento del benessere del singolo e della collettività. Per raggiungere questo equilibrio è necessario che le persone maturino un certo livello di consapevolezza, riconoscendo i propri punti di forza e impegnandosi come cittadini attivi (Consiglio Nazionale Ordine Psicologi [CNOP], 2013). Il volontariato è un ambito di interesse per la disciplina poiché ne esprime i valori, come quello della solidarietà e della partecipazione sociale. Inoltre, può avere un impatto positivo sulla salute e sul benessere degli individui attraverso la socializzazione e l'acquisizione di nuove competenze. Infine, contribuisce al miglioramento della coesione sociale riducendo le barriere culturali. Con questa premessa si può apprezzare la chiave di lettura che la psicologia di comunità ha sul volontariato. Infatti, da un lato si rivolge all'individuo, aiutandolo a migliorarsi, sia da un punto di vista delle competenze sia per quanto riguarda il suo benessere psicologico; dall'altro si rivolge alla dimensione sociale, contribuendo a migliorare la comunità e a ridurre le disuguaglianze, agendo quindi in modo globale. Queste due sfere, l'una individuale e l'altra sociale, costituiscono l'essenza della psicologia di comunità, dove la dimensione clinica si esprime nel desiderio di aiutare le altre persone e nel senso di sostegno e assistenza che ne deriva, mentre la dimensione collettiva emerge e si realizza attraverso un approccio alla gestione delle problematiche sociali che pone la solidarietà come pilastro fondamentale.

Il volontariato è un modo con cui la comunità può essere più solidale e impegnata nella promozione del benessere, nel miglioramento individuale e collettivo. È una risposta sia personale sia sociale al crescente bisogno di relazioni reciproche nelle società occidentali contemporanee. Mentre la cultura dominante valorizza lo sviluppo individuale, esso si pone come un'importante alternativa, promuovendo valori di solidarietà, partecipazione e cittadinanza, necessarie soprattutto nelle grandi realtà urbane, ma non solo, dove l'individualismo è spesso prioritario e la mancanza di legami autentici può portare all'esclusione sociale. In tal modo, il volontariato è inteso come una preziosa risorsa per contrastare la povertà di relazione e costruire una comunità che sia maggiormente inclusiva e solidale verso il prossimo (Arcidiacono, 2004).

È un'attività di grande importanza poiché offre un'opportunità unica per apportare un contributo significativo al miglioramento della propria comunità, e si caratterizza per il suo distacco dall'assunzione di connotazioni politiche specifiche (Marta & Pozzi, 2007). Ciò consente ai volontari e alle volontarie di agire con libertà e impegno, mettendo al primo posto l'interesse collettivo senza distinzioni o divisioni ideologiche. Attraverso quest'attività, le persone possono unirsi in un comune intento di solidarietà e partecipazione, creando un ambiente favorevole alla crescita personale, sociale e civile.

1.2 Forme di volontariato

Il volontariato esiste in più forme e può essere praticato con diverse modalità, è infatti uno dei fenomeni più difficili da misurare, poiché è in costante avanzamento e negli anni è evoluto in base alle esigenze della società. Da un punto di vista legislativo, il volontariato, di qualsiasi forma si tratti, assume maggior concretezza nel 1991 grazie alla messa in atto della legge quadro 266/91, che ne riconosce il valore sociale e la funzione inserendola in una cornice esplicativa e, soprattutto, conferisce un vincolo per l'organizzazione ad assicurare la persona che presta servizio presso la stessa (MLPS, 1991).

Il volontariato tradizionale è quello *continuativo*, che si svolge all'interno di un'associazione, con la quale il volontario si impegna per un periodo che si prolunga nel tempo e che richiede una affiliazione associativa (Meneghini & Stanzani, 2019). Ciononostante, non c'è normativa o legge che si occupi di evidenziare il confine tra le varie tipologie di volontariato; vi sono, però, alcuni criteri che tentano di fare chiarezza circa il volontariato continuativo. Tra questi si trovano il criterio dell'impegno profuso per svolgere l'attività, che caratterizza la partecipazione della persona volontaria a momenti di formazione per l'attività di volontariato, e il criterio della reiterazione dell'azione volontaria, cioè quando il volontario si prende l'impegno di far parte dello staff che gestisce le varie iniziative (Colecchia, 2022).

Una delle forme emergenti è invece il *volontariato episodico* (VE), detto anche occasionale, che si caratterizza per la sua breve durata e per il suo focus su esigenze specifiche e temporanee. MacDuff (2005) classifica tre sottocategorie lungo un continuum temporale: *temporary*, ne fanno parte le persone che prestano servizio una solavolta nella vita; *interim*,

cioè quando un volontario fornisce la sua presenza per un periodo inferiore ai 6 mesi; infine, *occasional*, quando la persona si presta a intervalli regolari partecipando ad un evento solo nel corso dell'anno, ma dando disponibilità all'organizzazione per l'anno a venire. La letteratura si trova d'accordo nell'affermare che sia una tipologia popolare tra i giovani (Handy et al., 2009; Smith et al., 2010) e, generalmente, tra quelle persone che, per mancanza di tempo e disponibilità, preferiscono una forma di volontariato più flessibile (Cnaan & Handy, 2005). Alcuni studiosi si dicono preoccupati, in quanto ritengono che sia una modalità da attribuire al progressivo incremento dell'individualismo nelle società occidentali con conseguente indebolimento dei legami sociali e della partecipazione collettiva (Hustinx, 2010).

Un'altra recente modalità è il *volontariato virtuale* (VV), un'attività che si svolge online, solitamente in qualsiasi altro luogo diverso dalla sede dell'organizzazione, tramite l'ausilio di un computer o un tablet (Liu et al., 2016; Volunteer Canada, 2020). È stato molto utilizzato durante la pandemia COVID-19, in quanto non vi erano possibilità di svolgere fisicamente attività di volontariato a causa delle limitazioni che hanno costretto l'intera popolazione mondiale a stare in casa (Lachance, 2020).

In tali circostanze vi è stata la necessità di fornire ed erogare svariati servizi in quanto costituiscono un punto di riferimento per chi ne usufruisce; perciò, diverse organizzazioni sono adoperate per adottare questa nuova tipologia. Come per il VE, anche il VV è preferito dalle persone giovani e istruite che hanno tra i 20 e i 30 anni, infatti, sembra che i volontari virtuali abbiano meno esperienza e meno competenze rispetto ai volontari continuativi e ciò potrebbe essere spiegato dal fattore anagrafico (Lachance, 2020). Nonostante la pandemia sia giunta al termine e le organizzazioni siano tornate operative fisicamente, è stato un passo importante per la storia evolutiva del volontariato e rappresenta tutt'oggi uno strumento di potenziamento da affiancare alla modalità tradizionale.

Infine, un'ultima tipologia è il *volontariato emergenziale* che prende forma nel caso di calamità naturale e di situazioni di emergenza. In questi momenti si può osservare il ruolo vitale assunto dai cittadini che aiutano le persone colpite dal disastro, i quali sono una risorsa preziosa che fornisce assistenza agli enti ufficiali. Il volontariato emergenziale può assumere quattro forme in situazione di disastro: i volontari individuali anticipati, che soddisfano le

aspettative generali della società su base individuale; i volontari di organizzazioni anticipate, che sono regolarmente associati a un'organizzazione e la loro partecipazione è prevista e pianificata; i volontari individuali spontanei, i quali forniscono assistenza come singoli, di solito nelle prime fasi di un disastro, ad esempio nelle attività di ricerca e salvataggio; i volontari spontanei delle organizzazioni, che si mettono al servizio di un'organizzazione nel momento in cui si verifica un'emergenza o un disastro. (Whittaker et al., 2015).

In base alla letteratura sin qui riportata, che mi ha permesso di avere uno sguardo approfondito su questo aspetto, si può concludere che il volontariato è una realtà dinamica e come tale si adatta al periodo storico attraverso varie forme e modalità di metterlo in pratica. Inoltre, è un'importante attività che esprime un'azione di gratuità e spontaneità e che ha la capacità di promuovere un impatto positivo, sia sul singolo individuo sia sulla comunità, rafforzando i legami sociali e promuovendo valori di solidarietà e partecipazione. L'aspetto curioso risiede proprio nella gratuità dell'azione, infatti è interessante osservare e comprendere le motivazioni che spingono le persone a impegnarsi in questo tipo di attività, dal momento che non è la remunerazione ciò che stanno cercando. Sicuramente il volontario trova una gratificazione nel fare.

1.3 Teorie sulle motivazioni al volontariato

A seguito del crescente interesse verso il volontariato, la ricerca psico-sociale ha indagato gli elementi che motivano la partecipazione e il mantenimento al volontariato. Questi fattori sono sia disposizionali sia situazionali e includono la personalità prosociale, l'identità, le relazioni familiari, il contesto organizzativo, le relazioni con la comunità di appartenenza e la motivazione (Marta & Pozzi, 2007).

Una delle teorie sulla motivazione che è stata capostipite di molte delle seguenti formulazioni è la teoria dei bisogni, formulata nel 1954 da Abraham Maslow. Egli ha identificato e inserito in una piramide cinque livelli di gerarchia dei bisogni specificando che quelli superiori emergono nel momento in cui quelli inferiori vengono soddisfatti. Questi bisogni sono: fisiologici, di sicurezza, di appartenenza e amore, di stima e di autorealizzazione (Barbieri, 2019). In particolare, per il volontariato è interessante osservare

come quest'ultima tipologia di bisogni, che include il desiderio di realizzare il proprio potenziale, la creatività e la ricerca della conoscenza, rispecchia in gran parte ciò che si trova in letteratura, e con questo anche il bisogno di appartenenza, cui sottostanno la cooperazione, il sentirsi parte di un gruppo e, in generale, l'essere parte di una comunità (Acevedo, 2018).

Per poter comprendere meglio la componente motivazionale, è necessario introdurre brevemente la Teoria dell'Autodeterminazione (*SDT*) di Deci e Ryan (2013), secondo cui ogni individuo necessita di soddisfare tre bisogni essenziali per essere felice: la competenza (sentirsi competenti e in grado di raggiungere i propri obiettivi), la relazionalità (essere in connessione con gli altri e senso di appartenenza al gruppo) e l'autonomia (percepirsi liberi di scegliere azioni e decisioni). Quest'ultima è coinvolta nella motivazione intrinseca, che guida e dà significato alle azioni della persona. È una spinta interna che si manifesta svolgendo un'attività stimolante e gratificante per l'individuo, senza bisogno di rinforzi esterni. Essa è percepita più o meno intensamente sulla base dell'attività da intraprendere. Infatti, il comportamento adottato sarà collocato lungo un continuum motivazionale in base alla forma che assume la motivazione, che a sua volta dipenderà dal livello di autonomia. Al lato opposto si trova la motivazione estrinseca, che è promossa da fattori esterni, ad esempio da un compenso economico o dall'ottenere un risultato. La *SDT* supporta l'ipotesi che l'autonomia alla base della motivazione possa progressivamente aumentare, andando a coinvolgere e fare protagonisti dell'agire i fattori più interni, rendendo persino possibile il passaggio da estrinseca a intrinseca (Gagnè, 2003).

In merito agli studi condotti da Batson e collaboratori (2002), sono state identificate quattro macrocategorie rappresentative delle motivazioni al volontariato: egoismo, altruismo, collettivismo e l'adesione ai principi e valori. Per ognuna di esse c'è un fine ultimo che sottende l'agire della persona, ad esempio si possono intraprendere attività di volontariato guidate dalla motivazione a migliorare il proprio benessere (egoismo), oppure per aumentare quello altrui (altruismo), quello di un gruppo o di una comunità (collettivismo), o per sostenere principi morali (adesione a principi e valori). Gli stessi autori hanno introdotto una seconda distinzione che sintetizza la precedente: da una parte le motivazioni autocentrate, note anche come strumentali e che mirano a soddisfare esigenze personali, e

dall'altra quelle eterocentrate, talvolta definite valoriali, che si concentrano sulla soddisfazione di istanze altruistiche prosociali e solidaristiche.

Vi è generale conformità in letteratura nel sostenere che alla base del volontariato vi siano quattro tipologie di motivazione. Le motivazioni altruistiche o eterocentrate guidano il desiderio di sentirsi utili e aiutare le altre persone. Le motivazioni interne o intrinseche sono alla base dell'altruismo e della socializzazione. Le motivazioni egoistiche o autocentrate possono esprimersi nella volontà di ricevere riconoscimento a livello sociale.

Infine, le motivazioni esterne o estrinseche muovono il comportamento umano verso una posizione stabile e sicura, come può essere un lavoro con contratto a tempo indeterminato (Sartori & Ceschi, 2015). La letteratura presenta delle tendenze comuni circa il fatto che essere guidati dalle ultime due motivazioni – estrinseche e autocentrate – possa avere un ruolo determinante nell'aumentare la vulnerabilità a fattori di stress del volontariato (Galati et al., 2006).

Un altro pilastro fondamentale per comprendere quali siano le motivazioni del volontariato è la prospettiva funzionalista teorizzata da Snyder (Clary et al., 1998), che ipotizzano l'esistenza di almeno sei funzioni motivazionali. In primis, può essere un modo per esprimere i propri valori altruistici, attenuare il senso di colpa e accrescere l'autostima. Secondariamente, il volontariato può essere visto come uno strumento per ottenere riconoscimento sociale e per fare la conoscenza di persone con cui si condividono principi affini. Un altro aspetto è che possa essere potenzialmente utile all'apprendimento di nuove capacità oppure per affinare quelle già possedute, ma non utilizzate in altri ambiti. Una quarta funzione motivazionale, più autocentrata, è quella di migliorare le proprie competenze professionali, per facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro. La quinta è la possibilità che sia utile al miglioramento individuale, come l'accrescimento dell'autostima e la promozione delle capacità relazionali. L'ultima funzione motivazionale può aiutare ad affrontare periodi di instabilità e fragilità, come un lutto o un trasferimento, e per alleviare il senso di colpa di sentirsi più fortunati di altre persone (Clary et al., 1998).

Gli studi sulla motivazione nel volontariato hanno evidenziato come le motivazioni personali e le azioni intraprese possono generare risultati eterogenei, soprattutto quando si considera il concetto di autoefficacia. Quest'ultimo assume un ruolo centrale, definendosi come la

percezione del soggetto riguardo alla propria capacità di gestire in modo efficace le diverse situazioni. L'autoefficacia può essere interpretata a livello individuale – nota come autoefficacia personale, ma anche a livello organizzativo, riferendosi alla fiducia che il volontario ha nei confronti dell'organizzazione. In questo caso, viene definita autoefficacia collettiva (Meneghini & Carbognin, 2009). Questa dualità di prospettive sottolinea l'importanza non solo della stima nelle proprie capacità individuali, ma anche del sostegno e della fiducia nell'organizzazione di appartenenza per garantire un volontariato efficace e gratificante.

La letteratura sostiene che vi siano differenze di genere. A tal proposito, le ricerche hanno evidenziato come le donne siano maggiormente guidate da motivazioni intrinseche eterocentrate, in quanto presentano una forte aspirazione ad aiutare gli altri e al sentirsi utili (Marta & Pozzi, 2007). È stato osservato che le donne sono più propense a instaurare una relazione diretta e a impegnarsi nell'ambito assistenziale, come la cura dei bisogni emotivi e personali. Inoltre, sono interessate a un ambiente in cui poter socializzare, mantenendo una vita sociale attiva e ottenendo il riconoscimento altrui (Wuthnow, 1995). Recentemente dalla letteratura (Wiepking et al., 2023) è emerso che siano guidate da una motivazione prosociale. Diversamente, gli uomini sono propensi al volontariato e alle donazioni sulla base delle loro risorse, cioè reddito, sicurezza economica e istruzione (Wiepking et al., 2023). Infatti, si osserva che le motivazioni maschili sono autocentrate ed estrinseche, rispecchiando il desiderio degli uomini di trascorrere del tempo con altre persone, fare nuove conoscenze e ottenere un riconoscimento sociale. Tuttavia, presentano anche motivazioni estrinseche, come nel caso di voler seguire l'esempio di altri volontari (Marta & Pozzi, 2007). In generale, gli uomini appaiono più inclini all'attività politica e pubblica, o comunque ad ambiti in cui possono soddisfare bisogni strumentali (Raskoff & Sundeen, 1994) e costruirsi una rete di relazioni (Wuthnow, 1995).

La motivazione al volontariato è stata ampiamente studiata, nonostante ciò, si trovano ancora risultati contrastanti. Una tematica legata alle motivazioni è quella della religiosità nel volontariato, che verrà affrontata nel successivo paragrafo. Questo aspetto è centrale per il gruppo Gente per Gente mentre è poco importante per la Croce Rossa.

1.4 L'influenza della religiosità

Uno studio di Okun et al. (2015) ha analizzato la relazione esistente tra religiosità e motivazione al volontariato. Sono partiti da sei classi di motivazioni precedentemente individuate da Clary e collaboratori (1998): miglioramento della carriera, apprendimento di nuove abilità, interazione sociale, fuga da sentimenti negativi, sviluppo personale ed espressione di valori prosociali. È emerso che quest'ultima ha un potente legame con la motivazione al volontariato, in quanto comprende la cura e l'assistenza del prossimo. Valori che sono altamente considerati in quasi tutti i sistemi di credenze religiose, i quali infatti promuovono prosocialità e benevolenza. I risultati mostrano che religiosità e motivazione basata su valori prosociali sono predittori positivi del volontariato, poiché le persone religiose si sentono maggiormente motivate dall'opportunità di esprimere valori umanitari. Inoltre, le chiese e altri luoghi di ritrovo religiosi si impegnano nel coinvolgimento di persone disposte a rispondere ad una richiesta di aiuto (Omoto & Schlehofer, 2007).

In uno studio (Nerini & Gamannossi Degl'Innocenti, 2008) sono stati indagati quali fattori predicono l'intenzione di continuare a svolgere volontariato presso delle associazioni, sia laiche sia religiose, attraverso lo studio delle funzioni motivazionali, cioè valori, conoscenza, sociale, carriera, protezione, accrescimento, e con l'analisi della teoria del comportamento pianificato (*TPB*). La *TPB* postula che la decisione di intraprendere un'azione è determinata dalle intenzioni comportamentali dell'individuo, a loro volta influenzate da: l'atteggiamento verso l'azione, che può essere positivo o negativo; dalle norme soggettive, ovvero la credenza dell'individuo circa le aspettative altrui e il volersi conformare ad esse; e dal controllo comportamentale percepito, cioè l'idea che si ha rispetto alla difficoltà di mettere in atto un certo comportamento. Per alcuni autori (Romero & Morales, 1997), sarebbe proprio quest'ultimo fattore, che ha come misura alternativa l'autoefficacia (Greenslade & White, 2005), ad essere il predittore maggiormente significativo della volontà di continuare a svolgere attività di volontariato. In definitiva, le dimensioni della *TPB* indagate sono state le norme soggettive, la facilità nel decidere, il controllo su tale decisione e l'autoefficacia. Nei risultati è emerso che i migliori predittori dell'intenzione nel gruppo dei laici siano la facilità nel decidere se continuare il percorso di volontariato e il controllo comportamentale percepito sulla decisione. Diversamente, per i volontari confessionali a stabilire l'intenzione di continuare a fare attività di volontariato è l'influenza delle persone per loro significative.

Per quanto riguarda la funzione motivazionale, nel gruppo di volontari laici il predittore più significativo sembra essere la funzione carriera, invece per i volontari appartenenti ad associazioni religiose sembra essere la funzione protezione. L'ipotesi è che i primi si impegnino nel volontariato per scopi utilitaristici e per acquisire nuove competenze che possono essere messe in pratica in contesti diversi, mentre il secondo gruppo agisce per attenuare il senso di colpa dato dal sentirsi più fortunati di altre persone (Nerini & Gamannossi Degl'Innocenti, 2008).

Il volontariato è un'attività che si basa sull'impegno e sulla disponibilità delle singole persone; proprio per questo motivo, i volontari sono considerati la linfa vitale del volontariato, e le organizzazioni promotrici si impegnano a sostenerli e a valorizzarne il lavoro e la collaborazione. Come per la motivazione, anche nello studio delle caratteristiche individuali emergono delle significative differenze che tentano di chiarire la personalità e il ruolo delle persone volontarie.

1.5 Chi sono i volontari?

Il volontario è agente attivo nella trasformazione sociale, che porta valore alla comunità attraverso la sua azione propositiva e concreta (Amerio, 2000). Secondo Tavazza (1987) il volontario è una persona che sceglie di impegnarsi in attività di assistenza e solidarietà, senza che sia obbligato da alcun vincolo morale o legale.

In generale, le persone propense al volontariato sono accomunate da un alto e medio-alto status socioeconomico, da un elevato grado di istruzione (Gaby, 2017) e dal prestigio lavorativo (Wilson, 2000). Da un punto di vista anagrafico, si evince come vi siano principalmente due momenti di vita in cui si intraprende l'attività volontaria. Il primo si verifica nel periodo adolescenziale sino al compimento dei 18 anni, dove si assiste a un decremento nella fase giovanile. Il secondo momento che si inserisce nella fascia della mezza età, cioè tra i 40 e i 55 anni, che rappresenta il periodo di maggiore attività (Rotolo, 2000). Tuttavia, da uno studio di Meneghini e Stanzani (2019) che mette a confronto il volontariato episodico con quello continuativo, sono emersi nuovi risultati in merito ai giovani adulti italiani. Infatti, il 72.6% di mille intervistati ha affermato di aver fatto o distare

attualmente facendo volontariato. Tra le fasce giovanili emerge una chiara preferenza per il volontariato più fluido e flessibile e una direzione verso modalità non convenzionali, come il volontariato episodico (Pozzi et al., 2019).

Per quanto riguarda la categoria anziani, nello specifico si parla di ultrasessantacinquenni in pensione, la ricerca denota come l'avanzamento dell'età porti con sé maggiori possibilità di sviluppare atteggiamenti di chiusura e di isolamento rispetto al mondo esterno (Marta & Pozzi, 2007). In merito a questo, il volontariato potrebbe essere un'opportunità in grado di contrastare questo ritiro, in quanto è stato riscontrato che impegnarsi nel servizio contribuisce al miglioramento del funzionamento psicologico, poiché le sensazioni di isolamento ed esclusione si trasformano in benessere per sé stesse per il prossimo, dando un nuovo significato alla propria vita (Chambrè, 1993; Harlow & Cantor, 1996).

Infine, i volontari sono persone con alti livelli di autoefficacia, estroversione (Smith, 1994) e coscienziosità (Claxton-Oldfield et al., 2012), che hanno una forte morale, un atteggiamento positivo e sono emotivamente stabili (Kirkpatrick-Johnson et al., 1998), empatici, prosociali e ottimisti (Marta & Pozzi, 2007).

Un aspetto che viene preso poco in considerazione è il come le persone si sentono durante il loro periodo di attività di volontariato, in quanto si pensa che, essendo una libera scelta, non vi sia un sovraccarico mentale ed emotivo o altre conseguenze sul benessere dei volontari. Purtroppo, la realtà è un'altra e anche il volontariato presenta delle sfide quotidiane che possono trasformarsi in ostacoli per i volontari, generando malessere fisico e psicologico. Per questo motivo, dalla mia esperienza in CRI è di fondamentale importanza sia la condivisione delle fatiche che i debriefing dopo i vari servizi. In Gente per Gente non è una procedura, ma il supporto umano può aiutare. Ritengo, sarebbe utile anche in questo gruppo prevedere dei momenti di decantazione delle fatiche.

1.6 Fattori di stress e di protezione

In generale, la letteratura afferma che il volontariato è un importante strumento per il miglioramento della salute di coloro che lo praticano, infatti è noto come il suo effetto "cuscinetto" sia un potente antistress e come consenta di incrementare il benessere dei

volontari che svolgono quotidianamente questa attività, andando ad agire positivamente sulle funzioni cognitive (Keefer et al., 2023). Ad oggi, i meccanismi attraverso cui può apportare benefici alla salute sono stati comunemente spiegati da fattori sociali e psicologici e tra gli effetti benefici vi sono una maggiore integrazione sociale, l'assunzione di ruoli e identità, il supporto sociale e l'interazione sociale, nonché il rinforzo per l'impegno in comportamenti sani (Pilkington et al., 2012; Thoits, 2012). Uno studio (Greenfield & Marks, 2004) ha rilevato che fare volontariato può avere un impatto positivo sul benessere psicologico delle persone anziane, nello specifico può aiutarle a percepirsi più utili e con uno scopo di vita, riducendo i problemi legati alla salute mentale che ne derivano, ad esempio stati ansiosi e depressivi. È dimostrato che sia ancora più vantaggioso negli anziani che percepiscono una maggior assenza di ruoli e identità, e cioè nelle persone che non hanno un lavoro, che non sono genitori, o che in generale non svolgono attività che ritengono importanti.

Sulla base della letteratura si può affermare che il volontariato abbia una funzione protettiva e un ruolo determinante nella riduzione dello stress. Tuttavia, il presente capitolo ha l'obiettivo di indagare anche i fattori di stress che sono implicati e che vengono spesso sottovalutati, ma che emergono soprattutto quando si svolge tale attività in contesti in cui ci si trova spesso a contatto con altre persone. Infatti, può capitare che i volontari siano esposti a situazioni stressanti, che danno vita a sentimenti negativi, come ansia e angoscia.

Spesso, nel volontariato in ambito sociale, sono richieste una forte presenza e vicinanza a persone che stanno vivendo situazioni difficili e molto gravi. Infatti, Davis e collaboratori (2003) hanno identificato il sovraccarico emotivo come uno dei predittori dell'abbandono dell'attività di volontariato. Nello specifico si intende il coinvolgimento emotivo eccessivo, l'esposizione al dolore altrui, i sentimenti di impotenza e la sensazione di emozioni intense.

Un altro fattore di rischio riscoperto è una forte ambiguità rispetto al ruolo che si assume. In altre parole, la sensazione di incertezza che le persone volontarie provano rispetto al proprio scopo all'interno dell'organizzazione e alle proprie mansioni. Infine, possono avere un ruolo nel predire l'abbandono anche i fattori organizzativi, come il sostegno dei colleghi, l'amministrazione e l'organizzazione complessiva (Davis et al., 2003). Un'indagine ha rilevato che la formazione inadeguata e la mancanza di supporto sociale erano le principali

motivazioni dell'abbandono da parte di ex volontari di un'organizzazione che offriva assistenza alle persone in caso di lutto (Skoglund, 2006). In un'altra ricerca (Capner & Caltabiano, 1993) sono state analizzate le reazioni allo stress tra consulenti volontari e consulenti lavoratori e nei risultati si riporta che entrambi percepiscono fattori di stress lavorativi molto simili. Tra questi vi sono il sovraccarico lavorativo, i clienti troppo esigenti sul piano emotivo e il fatto che l'attività lavorativa influisca sulla vita sociale. Ciononostante, vi sono alcune differenze, infatti, i volontari hanno riportato sentimenti di solitudine e mancanza di feedback da parte degli utenti. Differentemente, i lavoratori hanno avvertito maggiore stress circa la scarsa fiducia nelle proprie capacità, a problematiche relative ai colleghi e all'assumere il ruolo di supervisori.

È importante identificare gli elementi che possono contribuire a proteggere dallo stress le persone che svolgono volontariato. Una ricerca (Mishara & Giroux, 1993) ha suggerito che svolgere tale attività per un periodo prolungato nel tempo può essere un fattore di protezione. I risultati mostrano che bassi livelli di stress sono associati a un maggiore livello di esperienza. Anche una buona comunicazione con il gruppo di volontari e con una persona significativa, come ad esempio il partner, è una strategia di coping positiva che può essere d'aiuto per gestire meglio lo stress. Tuttavia, è possibile che si mettano in atto strategie di coping negative, come adottare comportamenti a rischio e fare il minimo indispensabile per rimanere nell'organizzazione (Essex & Scott, 2008). Per contrastare i meccanismi di coping disadattivi e, più in generale, lo stress percepito, è utile che le persone volontarie ricevano una formazione adeguata, che possa prevenire l'abbandono dell'attività causata da un'eccessiva stimolazione emotiva e promuovere le competenze relazionali dei volontari e, di conseguenza, migliorare lo spazio e il momento di ascolto verso le persone che chiedono aiuto (Bastianoni & Ronga, 2020).

Lo studio di Meneghini e Carbognin (2009) sottolinea l'importanza del coinvolgimento empatico nei vissuti emotivi altrui, pur mantenendo una distanza emotiva che eviti di essere travolti da emozioni negative personali. In tal senso, l'empatia ha un ruolo cruciale in questo processo, ma solo se basata su una chiara consapevolezza sia delle emozioni dell'altra persona che delle proprie.

Il presente capitolo ha approfondito il tema del volontariato con tutte le sue sfumature. È un'attività che porta beneficio alla comunità e che cerca di creare legami e unioni per migliorare il singolo e la collettività. Ciononostante, non è esente da difficoltà, le quali sono spesso causate dall'alto livello dei compiti e di responsabilità richieste alle persone volontarie, che andrebbero sostenute con una formazione e una supervisione proporzionate al ruolo che assumono. Nel prossimo capitolo verrà sviluppato l'argomento nell'ambito della grave marginalità, ambito in cui spesso i servizi si avvalgono del volontariato.

CAPITOLO 2 - LE PERSONE SENZA DIMORA

2.1. Una panoramica sul fenomeno della grave marginalità

Inquadrare con chiarezza il tema della grave marginalità, cioè delle persone che vivono in condizioni di estrema povertà e vulnerabilità, è molto complesso. Infatti, è un fenomeno caratterizzato da una grande eterogeneità, che rende difficile fornire una definizione univoca che ne faciliti la comprensione. Nel 2005 la European Federation of National Organisations of Homelessness (FEANTSA) ha proposto la classificazione europea ETHOS, nel tentativo di identificare il fenomeno e proponendo una divisione in sottogruppi delle persone senza dimora e delle persone che hanno problematiche abitative. Lo scopo principale era la creazione di un linguaggio comune, che facilitasse gli scambi transnazionali sulle persone senza dimora, in modo da poter proporre delle iniziative sul piano politico e pratico e per aiutare nella ricerca e nelle misurazioni del fenomeno stesso.

In particolare, vengono identificate tre aree dell'abitare. L'area fisica si riferisce all'aver uno spazio abitativo adeguato, quella sociale è intesa come la possibilità di mantenere relazioni all'interno di questo ambiente, infine, con l'area giuridica si intende l'essere in possesso di un titolo legale riconosciuto che permetta di usufruire dello spazio abitativo. L'assenza di queste aree dà origine a quattro categorie di esclusione abitativa – le quali a loro volta vengono suddivise in 13 classi minori – che tentano di includere le tipologie di persone senza dimora presenti in Europa.

La prima categoria identifica le persone senza tetto (*rooflessness*) come persone che vivono all'aperto e sono totalmente prive di un riparo; la seconda categoria include le persone prive di una casa (*houselessness*) e che hanno un riparo temporaneo, ad esempio un rifugio; nella terza sono inserite le persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa (*living in insecure housing*), le quali sono esposte a un alto rischio di esclusione a causa di uno sfratto o di violenza domestica; infine, l'ultima categoria definisce le persone che vivono in condizioni abitative inadeguate (*living in inadequate housing*), nello specifico sono persone che abitano in alloggi non idonei, come posti sovraffollati o campeggi abusivi (FEANTSA, 2005). Amore e colleghi (2011) propongono un approccio modificato, in cui la definizione di persona senza dimora è data da due criteri principali: il primo è quello di vivere in

un'abitazione che è al di sotto dello standard di adeguatezza in un determinato periodo, il secondo è la mancanza di accesso ad un alloggio adeguato.

Il fenomeno dell'*homelessness* porta con sé una sfida complessa, non solo per quanto riguarda la sua definizione, ma anche in merito all'identificazione delle cause che contribuiscono al suo innesco. Queste ultime sono state ampiamente dibattute negli ultimi anni, in passato ci si è concentrati in modo prevalente sui fattori di rischio senza una chiarificazione su come possano condurre alla condizione di grave marginalità. Tale paradigma è stato criticato per la sua tendenza ad individualizzare i problemi sociali a cui viene applicato senza però tenere conto di altri fattori, come quelli strutturali (Garside, 2009).

Il modello di Kemp e collaboratori (2001) ha aperto la strada a una visione multifattoriale dell'*homelessness*. Il modello identifica quattro cause principali che non operano in modo isolato, ma si influenzano reciprocamente, creando una rete di fattori strutturali in grado di contribuire alla spirale della grave marginalità. La loro analisi ha posto l'attenzione sulla domanda e sull'offerta di alloggi, sull'occupazione, sulla povertà e sulla deistituzionalizzazione. Questi elementi sono in grado di influenzare la disponibilità di alloggi, l'accessibilità economica agli stessi e la necessità di supporto sociale, portando alla condizione di senza dimora. Per fare un esempio, la deistituzionalizzazione, ovvero la chiusura di istituzioni come ospedali o altre strutture a scopo di cura, può influenzare la disponibilità di servizi e di supporto a persone più vulnerabili che hanno necessità di accesso.

Oggi la letteratura converge sul fatto che l'*homelessness* sia un fenomeno multidimensionale e che vi sia un'interazione di fattori individuali, indicati come le caratteristiche, le esperienze e il comportamento della persona, e fattori strutturali, determinati dalle condizioni economiche e sociali, come la disoccupazione, la riduzione della protezione sociale e l'aumento della povertà (Pleace 2000; O'Flaherty 2004; Fitzpatrick, 2005; Fitzpatrick & Christian 2006; Lee et al., 2010). Ciò significa che le persone aventi determinate vulnerabilità individuali avranno potenzialmente un rischio maggiore di diventare persone senza dimora, qualora si trovassero in condizioni strutturali avverse (Batterham, 2017). Nonostante il modello integrato sia ampiamente condiviso, non riesce a

estinguere la domanda riguardo alle cause, non consentendo di individuarle in modo chiaro e concreto, poiché vi è una forte sovrapposizione tra fattori individuali e strutturali.

Nel tentativo di offrire una soluzione, Batterham (2017) propone un modello ibrido all'interno del quale vi inserisce sette tipologie di cause che, sulla base dell'analisi della letteratura precedente, vengono nominate con frequenza maggiore. La prima di queste categorie è quella dei mercati immobiliari, in cui la combinazione di rigidità del mercato e i bassi redditi delle famiglie può ostacolare l'accesso ad un alloggio. Il secondo insieme di cause è rappresentato dai mercati del lavoro e dal capitale economico, poiché la mancanza di opportunità lavorative e un reddito basso possono influenzare la capacità di sostenersi e, di conseguenza, l'accesso a un alloggio. Ad esempio, una persona con reddito basso può avere maggiori problematiche di far fronte ad un affitto, rendendola più vulnerabile alla condizione di senza dimora. Al terzo posto si trovano le istituzioni, che spesso sono caratterizzate dalla complessità di accesso ai servizi, dalla rigidità dei requisiti e da carenze all'interno dei servizi stessi. In un'altra categoria si trovano le relazioni, in cui si pone l'accento su come la loro mancanza porti a una maggiore fragilità della persona, poiché da una parte si assottiglia la sua rete di sicurezza e dall'altra potrebbe influenzare negativamente sul reddito familiare, come può accadere nel caso di morte del partner o di un parente (Johnson et al., 2015). Inoltre, fanno parte di questa classificazione anche la salute e il benessere, che si riferiscono alla salute mentale, alla disabilità, ai problemi comportamentali e all'abuso di sostanze. Questi aspetti possono interagire con altre dinamiche, rendendo difficile trovare una stabilità lavorativa costringendo la persona a riorganizzare la propria sfera relazionale (Johnson et al., 2008). Al penultimo posto si trovano le esperienze passate come persona senza dimora, che possono sia indebolire la percezione di controllo sulla propria vita sia ostacolare l'inserimento nel mondo del lavoro, come conseguenza dell'interruzione del percorso lavorativo e abitativo. Infine, vengono nominate la stratificazione sociale e le disuguaglianze, in termini di strutture patriarcali, di esclusione sociale (Fitzpatrick, 2005; Shinn, 2007) e di stigma (Gronda et al., 2011), fenomeni che giocano un ruolo significativo nel determinare la condizione di *homelessness*, in quanto portano a una distribuzione disomogenea di risorse materiali, sociali e relazionali. In altre parole, questa categoria agisce come un fattore contestuale che permea e influenza tutte le altre cause.

Nel contesto italiano, è la Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD) che, sulla base della letteratura globale, tenta di chiarire e definire il concetto di persona senza dimora. La definisce come *"un soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale, portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme, che non si esaurisce alla sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera sfera delle necessità e delle aspettative della persona, specie sotto il profilo relazionale, emotivo ed affettivo"* (fio.PSD, 2018). Secondo questa definizione, la fio.PSD afferma che la sofferenza della persona senza dimora non si ferma alla mancanza di un tetto, bensì si riflette nell'intero ambiente di vita, a partire dall'assenza di un luogo in cui potersi esprimere e in cui maturare delle relazioni, così come degli interessi e dei progetti, e, infine, di un posto in cui prendersi cura della propria persona. Tale condizione è determinata da molteplici fattori, che sono interconnessi e non attribuibili a un evento specifico.

La fio.PSD propone una sua suddivisione degli aspetti che contribuiscono alla condizione di *homelessness* e che possono condurre la persona alla precarietà e alla perdita della casa. Gli elementi proposti si trovano in letteratura, tuttavia vengono riorganizzati in tre categorie: i *fattori biografici* sono legati a situazioni critiche, quali la perdita del lavoro, la separazione dalla famiglia, un lutto, un incidente. Sono generalmente associati ad un evento traumatico per la persona e sono caratterizzate da dolore e sofferenza. I *fattori di contesto* fanno riferimento al contesto socioeconomico, per cui si parla di accesso alle varie risorse distribuite sul territorio, come la salute, l'istruzione, il lavoro, inoltre fanno parte di questa categoria anche macro-eventi come la precarizzazione del lavoro e la globalizzazione. Infine, vi sono i *fattori psicologici, individuali e relazionali*, che includono le malattie, i disturbi mentali, i vissuti di violenza e di abusi, la povertà estrema (fio.PSD, 2018). Da tali eventi, che possono essere più o meno critici e che vanno a determinare la carenza di risorse idonee e strumenti adeguati ad affrontarli, deriva poi l'esclusione sociale, un fenomeno travolgente al punto da aumentare esponenzialmente il rischio di cronicizzazione della condizione, cui segue la riformulazione della propria identità, della percezione del sé e dell'appartenenza alla comunità. Da un punto di vista sociale, è proprio la mancanza di relazioni interpersonali ad assumere un ruolo cruciale in questo fenomeno, andando a distruggere le barriere protettive dell'individuo nei confronti di eventi avversi, quali ad esempio la perdita del lavoro o una separazione o un peggioramento dello stato di salute (Morandi et al., 2010).

La condizione di grave marginalità è una complessa realtà multifattoriale, che non può essere ricondotta ad una sola causa e che quindi va analizzata considerando l'intersezione di diversi fattori. Ritengo che spesso molti di noi non siano consapevoli di quante persone si trovino in difficoltà.

2.2 Le sfide del lavoro con le persone senza dimora

Lavorare nell'ambito della grave marginalità presenta notevoli sfide, non solo per gli operatori professionali, ma anche per i volontari coinvolti. È necessario adottare strategie mirate per preservare il loro benessere e migliorare l'efficacia del servizio. La ricerca in questo campo non è ancora esaustiva, pertanto ci si baserà sulle pubblicazioni che esplorano le difficoltà e le risorse di operatori e operatrici che lavorano con le persone senza dimora poiché gli studi che coinvolgono direttamente i volontari sono limitati.

Diversi studi (Bell et al., 2003; Osofsky et al., 2008; Kulkarni et al., 2013) hanno dimostrato che la complessità del lavoro svolto dagli operatori in questo ambito può portare allo sviluppo del burnout. Si tratta di una sindrome caratterizzata da tre dimensioni principali: l'esaurimento emotivo, manifestato dalla sensazione di essere privi di energia e sovraccaricati dallo stress; il deterioramento relazionale, che consiste nel ritiro psicologico dal lavoro come tentativo di disfunzionale di gestire l'esaurimento emotivo; e la diminuzione della realizzazione personale, equivalente a una valutazione negativa delle proprie prestazioni lavorative e della loro efficacia (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Taris, 2005; Maslach & Leiter, 2010). Inoltre, può avere un impatto negativo sulla qualità delle interazioni tra personale e utenti (Holmqvist & Jeanneau, 2006).

Un fenomeno rilevante è la *compassion satisfaction*, intesa come un senso di appagamento psicologico che deriva dal sentirsi utili nel dare aiuto a chi soffre (Wagaman et al., 2015). In generale, può essere uno strumento efficace per ridurre il burnout, poiché fornisce motivazione, resistenza, interesse e senso di realizzazione nell'aiutare gli utenti ad affrontare e superare il loro trauma (Bride et al., 2007). Tuttavia, alcuni autori (Santinello et al., 2006), considerando le alte aspettative e la tendenza a idealizzare il ruolo professionale che emergono dalla *compassion satisfaction*, hanno proposto di introdurre una nuova

dimensione nella sindrome del burnout: la disillusione. Quest'ultima si manifesta quando le aspettative idealistiche riguardo al proprio lavoro non vengono soddisfatte, scontrandosi con la realtà dei fatti, specialmente riguardo alla possibilità di concretizzare i propri ideali, agli obiettivi raggiunti e al prestigio associato al ruolo professionale.

Le persone impegnate in questo ambito possono sperimentare con una certa frequenza una condizione nota come *compassion fatigue*, che prevede un calo dell'empatia verso l'utenza e un decremento della soddisfazione professionale, oltre che sentimenti di disillusione e di esaurimento emotivo (Waegemakers et al., 2019; Lenzi et al., 2020). In più, è frequente per gli operatori provare sentimenti di frustrazione, demoralizzazione, stress e tristezza come conseguenza lavorativa (Wirth et al., 2019). In particolare, alcuni studi evidenziano come i professionisti in questo contesto riportano livelli di stress e sintomi depressivi più elevati rispetto alla popolazione generale (Stanley et al., 2007; Kim et al., 2011; Lemieux-Cumberlege & Taylor, 2019).

Il lavoro con persone senza dimora richiede principalmente l'instaurare con l'utenza una relazione di fiducia, e questa non sempre è facile poiché le persone in condizione di grave marginalità sono spesso diffidenti e sospettose (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Knight, 2013). Questo rende l'incarico più stressante e impegnativo per gli operatori (Knight, 2013). Infatti, non si tratta solo di un lavoro di assistenza materiale (es. fornire cibo, vestire un riparo), bensì è fondamentale creare un rapporto di fiducia e rispetto, che permetta di comprendere le esigenze e le risorse di queste persone, così come le inclinazioni e le passioni. Un compito complesso, che si scontra con la necessità di mantenere un distacco emotivo (Santinello et al., 2018). Operatori e volontari sono esposti a storie di sofferenze e traumi che possono essere fonte di stress, burnout (Fisk et al. 1999; Wirth et al., 2019).

Infine, uno studio di Hensel e collaboratori (2015) ha riscontrato che, quando le storie e i bisogni degli utenti sono molto complicati, è più probabile che gli operatori di riferimento sviluppino una condizione nota come stress traumatico secondario (STS), che presenta dei sintomi molto simili al disturbo da stress post traumatico. In particolare, può accadere quando vi è un'esposizione intensa ai traumi degli utenti o quando vi sono episodi violenti che coinvolgono direttamente utente e operatore (Kanno, 2010).

Tale difficoltà diventa evidente soprattutto nel caso di un operatore volontario, il quale non sempre dispone di una formazione specifica in grado di fornirgli strumenti adeguati a non farsi sopraffare dai vissuti delle persone senza dimora. Nella maggior parte dei casi è proprio l'incontro con la sofferenza degli utenti e l'ascolto regolare delle loro storie ed esperienze traumatiche a incidere in modo negativo sul benessere della persona (Wirth et al., 2019), così come l'incapacità di cambiare la loro situazione o lo scarso successo che lo staff sperimenta nel suo lavoro (Kidd et al., 2007; Lusk & Terrazas, 2015).

Infine, in uno studio (Olivet et al., 2010) si evidenzia come la ricerca di figure professionali competenti per lavorare con persone senza dimora sia una sfida complessa, caratterizzata da diversi fattori che concorrono a questa difficoltà. In particolare, non è semplice individuare operatori che abbiano una solida formazione e anche tra le figure specializzate è complesso trovare chi ha una preparazione multidisciplinare. Infatti, avera che fare con persone senza dimora richiede una forte capacità di gestire situazioni di abuso e di dipendenza da sostanze, competenze nella valutazione degli utenti, e, talvolta, la gestione di problematiche giuridiche. In generale, spesso si affrontano problemi relativi alla salute fisica, mentale e sociale (Olivet et al., 2010). Si può dedurre che le stesse problematiche si ripropongano nel volontariato con persone senza dimora, dal momento che alle persone volontarie non vengono richieste competenze specifiche. Per questo è importante indagare quali siano i fattori di rischio e di protezione nel lavoro con la grave marginalità.

2.3 Fattori di rischio

Lavorare con persone senza dimora può essere un'esperienza impegnativa, poiché gli operatori, così come i volontari, sono esposti con una certa frequenza a situazioni di difficili storie traumatiche, che possono avere un impatto negativo sulla salute mentale e, più in generale, sul benessere.

Non vi sono molti studi in letteratura che esaminano i fattori di rischio per questa professione, ma un recente studio cross-national di Gaboardi e collaboratori (2022) ha indagato quali sono i molteplici aspetti che influenzano il lavoro con le persone senza dimora in diversi Paesi Europei. I possibili fattori di rischio possono essere a livello

organizzativo: nella posizione geografica del luogo in cui si lavora, il quale spesso è difficile da raggiungere; nella qualità degli edifici, infatti è importante che l'ambiente sia curato e gradevole; e nella disponibilità di strumenti e attrezzature adeguati e funzionanti. Questi fattori possono incidere sulla qualità del lavoro svolto, aumentando il rischio di stress negli operatori e riducendo il tempo dedicato alla relazione con l'utente. Inoltre, è importante che vi sia una comunicazione chiara ed efficace con gli operatori così come con gli utenti. È stato dimostrato come la discrepanza tra operatori e organizzazione, circa i fattori individuali e le esigenze organizzative possa favorire un ambiente saturo di difficoltà e tensioni. Anche i regolamenti possono essere problematici se percepiti come poco chiari o se vi è un'eccessiva rigidità delle regole burocratiche, che rende più complesso aiutare tutti gli utenti. All'interno dei fattori individuali, vi sono i problemi legati all'abuso e alla dipendenza degli utenti, che possono far nascere sentimenti di frustrazione e impotenza negli operatori. In secondo luogo, un possibile problema è dato dal trovare un equilibrio tra coinvolgimento emotivo e distacco professionale, in quanto un eccesso di empatia rischia di creare un rapporto sbilanciato tra operatore e utente e, al contrario, un eccessivo distacco potrebbe compromettere la fiducia all'interno della relazione.

Lavorare con le persone senza dimora può essere un'esperienza gratificante, tuttavia, il personale rischia di essere esposto a episodi di discriminazione, razzismo e mancanza di comprensione da parte di altri. Questo è dovuto alla percezione pubblica negativa di chi è socialmente emarginato, riflettendo lo stigma sociale ancora molto marcato presente nelle società occidentali. Le conseguenze di queste esperienze possono gravare sul benessere di operatori e volontari provocando sentimenti di isolamento, stress e frustrazione (Wirth et al., 2019).

In aggiunta, un ambiente esteticamente bello è utile a far sentire a proprio agio l'utente, poiché le persone senza dimora tendono a utilizzare meno i servizi disponibili quando percepiscono le strutture come spersonalizzanti (Osborne, 2002), rischiando di sentirsi privati della propria identità personale (Lavanco & Romano, 2009).

Le problematiche legate all'assenza di formazione professionale sono un ulteriore fattore da considerare, poiché questa carenza può favorire la creazione di un ambiente stressante e influire negativamente sulla qualità del servizio offerto, nell'ambito lavorativo così come nel

volontariato. Come evidenziato da Fisk et al. (1999), la mancanza di una formazione adeguata può comportare una maggiore incertezza e insicurezza negli operatori, aumentando i livelli di stress e riducendo l'efficacia dell'intervento. Inoltre, la formazione professionale è essenziale per fornire le competenze necessarie ad affrontare in modo adeguato le sfide e le complessità legate all'assistenza alle persone senza dimora, migliorando così la qualità complessiva del servizio fornito.

Il lavoro con le persone senza dimora è complesso, richiede un elevato impegno e presenta fattori di rischio e difficoltà che possono avere un impatto negativo sul personale. Il prossimo paragrafo esaminerà quali fattori possono aiutare a ridurre e contenere i rischi per operatori e volontari, garantendo il loro benessere.

2.4 Fattori di protezione

Alcuni fattori per sostenere il lavoro degli operatori e, di conseguenza, il loro benessere emotivo, fisico e mentale, sono la formazione e una supervisione idonee al ruolo professionale che occupano (Keats et al., 2012). Una formazione finalizzata allo sviluppo di competenze specifiche può aiutare a prevenire il calo dell'impegno lavorativo e il burnout del personale. In più, la possibilità di discutere casi complessi con supervisori e colleghi può incentivare gli operatori a trovare strategie più funzionali per aiutare gli utenti e per gestire lo stress dato dal contesto lavorativo (Ben-Porat & Itzhaky, 2011; Lenzi et al., 2020).

Un altro fattore rilevante è il sostegno alle persone che lavorano e prevede tre elementi chiave: la presenza di un clima sereno tra colleghi, espresso attraverso la sinergia del gruppo; il confronto del gruppo, poiché esso rappresenta un momento essenziale per svolgere al meglio il lavoro ed evitare situazioni che danno vita a stress e confusione; l'importanza della formazione professionale e della supervisione, in modo tale da conferire un concreto sostegno agli operatori (Santinello et al., 2018).

Gli ambienti psicologicamente informati (*PIE*) sono ambienti progettati e gestiti in modo tale da integrare principi psicologici per favorire il benessere e il supporto sia a persone senza dimora sia al personale che lavorano nell'ambito della grave marginalità. Questi *PIE* riconoscono l'importanza della formazione e della supervisione per gli operatori (Keats et

al., 2012), infatti, promuovono un ambiente di lavoro supportivo che sia in grado di aiutare gli operatori a far fronte ai bisogni psicologici degli utenti e alle complessità lavorative. Inoltre, sono in grado di incrementare la fiducia degli operatori nel rispondere alle situazioni di disagio abitativo e di salute degli utenti (Archard & Murphy, 2015).

Nonostante la letteratura sui potenziali benefici apportati dalla PIE sia ancora scarsa, è stato dimostrato che organizzare delle equipe multidisciplinari di professionisti, che assieme revisionano i diversi casi e progetti educativi di persone senza dimora, gioca un ruolo protettivo contro lo sviluppo di burnout e sintomi di stress negli operatori dei servizi sociali (Scanlon & Adam, 2012; Cornes et al., 2013).

Un altro aspetto in grado di influenzare il benessere degli operatori riguarda la *mission* generale e il sistema dei valori adottati dall'organizzazione. In letteratura emerge che essere guidati da regole precise e da una chiara definizione dei ruoli aiuta a percepire i limiti della propria responsabilità e dei doveri che competono l'operatore (Gaboardi et al., 2022). Ricevere feedback regolari sulle prestazioni, essere orientati da obiettivi e principi ben definiti e condivisi e adottare linee guida chiare per coordinare il lavoro del personale nel raggiungimento degli stessi, si associa ad un rendimento professionale più elevato, oltre che la presenza di una leadership disposta ad assumersi la responsabilità di prendere decisioni difficili (Stetler et al., 2007; Olivet et al., 2010;). Tali obiettivi si basano sull'approccio *strength-based*, modello che mette in risalto le capacità – anziché le problematiche – che contraddistinguono il singolo individuo rispettandone l'unicità. Questo è un approccio che promuove un clima sereno, positivo e orientato al potenziamento delle persone assistite (Lenzi et al., 2021). È stato riscontrato che lavorare in un contesto che valorizza i punti di forza e le risorse degli utenti, promuove livelli di motivazione più elevati tra gli operatori, che a loro volta si concentrano su attività specifiche e in linea con gli obiettivi che hanno, aumentando la probabilità di raggiungere i risultati desiderati (Gaboardi et al., 2019). A rendere queste modalità ancora più efficaci è un contesto in cui vi sia piena collaborazione tra le organizzazioni presenti sul territorio, adottando delle linee guida univoche per i vari servizi e assicurandosi che vengano rispettate e seguite allo stesso modo, per evitare da una parte di creare confusione circa la modalità d'azione di operatori e volontari e dall'altra di incentivare il distacco dell'utente per mancanza di fiducia (Santinello et al., 2018).

Lenzi e collaboratori (2020) hanno dimostrato che la formazione e la supervisione possono aiutare gli operatori a prevenire i sintomi di burnout e a incrementare positivamente l'esperienza lavorativa, ciononostante è emerso che l'efficacia di queste strategie dipendono da come gli operatori stessi percepiscono la loro utilità e in base al tipo di risultato che si desidera ottenere. Lo studio di Olivet e collaboratori (2010) afferma che supervisione e leadership efficaci possono aiutare a ridurre il burnout e il turnover e incentivare l'uso di strategie *evidence-based*. I dati mostrano che una forte performance lavorativa è associata a gruppi di operatori che hanno obiettivi chiari, feedback regolari sul lavoro svolto, linee guida per il coordinamento del gruppo e una leadership proattiva. Allo stesso modo, emerge la necessità da parte del personale di essere affiancati da una formazione di base, ad esempio sulla salute mentale e sui disturbi da uso di sostanze, sull'uso di farmaci, sull'*assessment* dell'utenza, sul fenomeno dell'*homelessness* e sul funzionamento del sistema di giustizia penale (Olivet et al., 2010).

Un'ultima categoria di fattori protettivi sono le risorse personali dell'operatore o del volontario. Tra queste sono importanti ad esempio: avere il senso dell'umorismo, il quale aiuta operatori e volontari ad alleviare lo stress e la frustrazione (Mowbray et al., 1996; Kidd et al., 2007); la capacità di creare una connessione con i senza dimora (Kidd et al., 2007), la resilienza culturale (Lusk & Terrazas, 2015). In uno studio di Wagaman, (2015) è stato indagato il ruolo dell'empatia, i risultati mostrano come questo fattore possa preparare operatori sociali e volontari ad affrontare burnout e STS, oltre che contribuire al mantenimento del loro benessere e della loro longevità. In particolare, è la consapevolezza di sé e dell'altro, componente cognitiva dell'empatia, che potrebbe servire come fattore protettivo.

CAPITOLO 3 – TIROCINIO

3.1 – Esperienza con i volontari di S. Maria del Sile

Grazie all'associazione **Gente per Gente** ho avuto l'opportunità di entrare in una realtà che, pur essendomi vicina, conoscevo poco. Desidero ringraziare in particolare **Giuliana Moro**, compagna di corso, che ha saputo coinvolgermi: prima incuriosendomi, poi proponendomi un'attività a me familiare. Mi ha accolto un gruppo di lavoro straordinario, di cui oggi sono felice e fiera di far parte.

La mia esperienza con questo gruppo di volontari è iniziata lo scorso anno. Serviva qualcuno per tenere un'attività di italiano durante il periodo estivo, quando tutte le scuole della città – e sono davvero molte – erano chiuse. Ho accettato con entusiasmo, anche se con qualche incertezza sulle mie competenze specifiche. Tuttavia, partendo dalle loro esigenze, tutto ha preso forma in modo naturale.

Nel laboratorio "Parliamo in italiano" non sono richieste né la presenza costante, né l'utilizzo di testi strutturati. Tutto si svolge nella massima libertà. Lo scorso anno il gruppo era composto esclusivamente da uomini, con età tra i 18 e oltre i 60 anni. Alcuni erano presenti da tempo, ma non si erano mai approcciati alla lingua italiana; altri erano appena arrivati. Molti erano senza fissa dimora, costretti a portare sempre con sé i pochi averi che possedevano. Solo ora comprendo perché, anche con il caldo, spesso non si tolgono i vestiti: è tutto ciò che hanno.

Mi ha colpito profondamente il carico di fatiche che ciascuno portava con sé. Nonostante ciò, si sono impegnati con grande determinazione. Ho apprezzato la loro voglia di imparare la lingua, soprattutto dopo aver capito, insieme, quanto fosse fondamentale per trovare un lavoro dignitoso. Alcune ricadute mi hanno colpita in modo particolare: diversi partecipanti si sono iscritti al CPIA e hanno ottenuto ottimi risultati. Alcuni, grazie all'attestato, hanno superato il test per la sicurezza sul lavoro e si sono inseriti nel mondo lavorativo. Altri hanno semplicemente trovato il coraggio di iniziare a parlare.

Grazie alla positività di quell'esperienza, anche quest'anno abbiamo attivato il laboratorio, partendo prima e coinvolgendo altre scuole del territorio. Ne è nata una rete collaborativa

molto ricca, che ha portato nuovi volontari – tra cui alcuni insegnanti – e nuovi partecipanti, anche donne.

Come sempre, siamo partiti dai bisogni concreti delle persone. I livelli di competenza erano molto diversi, poiché alcune persone avevano già frequentato corsi precedenti. Abbiamo quindi formato due gruppi: base e avanzato. L'obiettivo era fornire competenze linguistiche immediatamente utilizzabili, ma anche creare uno spazio di relazione, ascolto e fiducia. La relazione è il fulcro attorno a cui ruota il laboratorio: non è solo un mezzo per trasmettere competenze linguistiche, ma un vero e proprio spazio di umanità condivisa. In un contesto come quello del volontariato con persone senza dimora, la relazione rappresenta spesso il primo ponte verso la ricostruzione della fiducia, dell'autostima e della dignità personale. Spesso queste persone vivono esperienze di rottura profonda con la società: famiglie spezzate, esclusione sociale, perdita del lavoro, invisibilità quotidiana. In questo scenario, il volontario non è solo un insegnante o un accompagnatore, ma diventa una presenza stabile e autentica, capace di offrire ascolto senza giudizio. Attraverso la relazione si crea un clima di sicurezza emotiva, che consente di apprendere meglio e più liberamente. Le persone si sentono viste, accolte, riconosciute. Solo quando si percepisce uno sguardo rispettoso e interessato, si è davvero disposti a mettersi in gioco, a sbagliare, a tentare nuove parole, nuovi gesti, nuove possibilità.

Quello che ho imparato è che, prima ancora delle competenze linguistiche, è fondamentale costruire una fiducia reciproca. Non si tratta solo di dare, ma anche di ricevere: ogni incontro è uno scambio, e ogni storia ascoltata diventa un tassello che arricchisce anche me, come persona.

La relazione è fatta di piccoli gesti: il modo in cui si accoglie qualcuno, la pazienza nel ripetere una parola, il rispetto dei tempi di ciascuno. Eppure, sono proprio questi dettagli che permettono di riattivare nelle persone la percezione di avere un valore, di essere capaci, di poter ancora imparare qualcosa e contribuire a qualcosa. Credo che la relazione sia, in ultima analisi, ciò che dà senso a tutto il lavoro fatto. Senza di essa, qualsiasi intervento, anche tecnicamente ben costruito, rischia di rimanere sterile. Con essa, anche un laboratorio semplice, gratuito, informale, può diventare una leva di cambiamento profondo.

Come si può leggere in Paolo Freire "La vera educazione non si fa da uno che insegna a uno che apprende, ma tra due persone che si incontrano per costruire insieme la conoscenza".

Un elemento fondamentale che ha reso questa esperienza così significativa è stato il rapporto di cooperazione e collaborazione con gli altri volontari. Fin dall'inizio sono stata accolta con disponibilità e spirito di condivisione da parte del gruppo. Lavorare fianco a fianco con persone che, come me, dedicano tempo ed energie per gli altri, ha creato un clima di fiducia e motivazione reciproca. La diversità dei percorsi personali e professionali all'interno del gruppo è stata una grande ricchezza: ognuno portava con sé esperienze, sensibilità e competenze differenti, e questo ha reso il lavoro più dinamico e aperto al confronto. C'è stato sempre spazio per condividere idee, dubbi, difficoltà, e per costruire insieme soluzioni, adattando il laboratorio alle esigenze reali dei partecipanti.

In particolare, il coordinamento con alcuni insegnanti volontari ha permesso di progettare attività più mirate, di differenziare i livelli linguistici e di rendere il laboratorio più efficace e inclusivo. Anche nei momenti informali, come l'organizzazione della festa finale o le riunioni di preparazione, si è sempre respirato un forte senso di comunità e corresponsabilità.

Un altro aspetto che ritengo fondamentale è stato il fare rete, non solo tra volontari, ma anche con le scuole del territorio, le associazioni locali e le istituzioni. Questo ha permesso di ampliare l'offerta formativa, raggiungere più persone e costruire un percorso educativo più solido e coerente. La rete ha reso possibile, ad esempio, il coinvolgimento di nuovi volontari, la partecipazione di donne al laboratorio e l'accesso ad altre opportunità di inserimento sociale e lavorativo.

Fare rete significa uscire dalla logica dell'intervento isolato, per inserire ogni azione in un contesto più ampio di relazioni, cooperazione e scambio. È proprio in questo intreccio di connessioni che il volontariato esprime tutto il suo potenziale: non come risposta estemporanea a un bisogno, ma come parte di un processo di inclusione e trasformazione collettiva. Come afferma Tiziano Vecchiato, "lavorare in rete significa superare la logica dell'azione singola per costruire alleanze, attivare risorse e creare legami capaci di generare cambiamento". Questa visione ha guidato anche la mia esperienza: la collaborazione tra volontari, scuole, associazioni e partecipanti e ha dato vita a un'azione condivisa, più ricca e più efficace, che ha messo davvero al centro le persone.

Al termine del laboratorio, è stato chiesto ai partecipanti cosa si portassero a casa da questa breve esperienza e se avessero delle proposte di miglioramento. È emerso che si sono trovati bene tra loro e con i volontari e che -oltre ad aver migliorato il loro italiano- hanno potuto scoprire altre culture e come miglioramento chiedono di aumentare il tempo da un'ora ad un'ora e mezza, indice di apprezzamento dell'iniziativa.

È stato molto emozionante, durante la festa di chiusura, vedere come si fossero uniti tra di loro e osservare i loro sorrisi mentre cantavano, mangiavano e bevevano assieme agli amici storici del gruppo Gente per Gente. Sentire le loro frasi in italiano, più o meno complesse ma dette con tanta emozione e un po' di timidezza, è stato veramente gratificante.

Conclusione

Il presente elaborato ha osservato in profondità il fenomeno del volontariato, riportando le definizioni ed evidenziando le varie sfaccettature e dimensioni mediante l'uso della letteratura esistente. **Per questo ringrazio l'Università del Volontariato:** mai in autonomia, mi sarei letta questi testi.

Il volontariato è un pilastro fondamentale per la solidarietà e il supporto nella società, e il suo ruolo diventa ancora più cruciale quando si parla di persone senza dimora e di grave emarginazione sociale.

Si è cercato di dare una panoramica dettagliata delle diverse forme di volontariato, delle motivazioni che spingono le persone a impegnarsi e delle sfide che affrontano, sia i volontari che gli operatori. È interessante notare come il volontariato possa essere visto sia come un'attività gratificante, che come un'esperienza che comporta delle difficoltà, specialmente in contesti di alta vulnerabilità. In particolare, l'analisi sui fattori di rischio e di protezione nel lavoro con le persone senza dimora è utile. Si è sottolineata l'importanza della formazione e del supporto per i volontari e gli operatori e fondamentale per garantire il loro benessere e l'efficacia del servizio. Inoltre, il concetto di "compassion fatigue" e le sfide legate alla creazione di relazioni di fiducia con le persone in difficoltà sono aspetti cruciali da considerare. Sono state esplorate le tematiche relative al volontariato nell'ambito della grave marginalità, ponendo particolare attenzione alle sfide e alle complessità che caratterizzano il ruolo e il lavoro dei volontari. Inoltre, sono state analizzate le strategie e i fattori in grado di aiutare le persone volontarie a far fronte alle diverse dinamiche che emergono in quest'ambito.

Il tirocinio, durato quasi un anno, presso Santa Maria del Sile, mi ha dato l'opportunità di confrontarmi in una realtà di marginalità e di collaborare con i volontari e le volontarie di Gente per Gente. Quest'esperienza mi ha permesso di crescere personalmente e professionalmente. L'affiancamento ai volontari ha rappresentato un'occasione preziosa per conoscere da vicino le sfide e le complessità di interfacciarsi con persone senza dimora o che hanno dei rifugi di fortuna.

La mia esperienza ha confermato che il volontariato è un'esperienza importante e impegnativa, ma allo stesso tempo gratificante, mostrando come una delle soddisfazioni maggiori per i volontari sia proprio la relazione che si crea tra loro e le persone. D'altra parte, si evidenzia come la fatica più grande sia l'impossibilità di fornire aiuto concreto e soluzioni a persone che vivono situazioni tragiche. Il continuo ascolto di storie e racconti intrisi di sofferenza e difficoltà può generare nei volontari un forte carico emotivo, che spesso viene percepito come inadeguatezza e incapacità individuale.

Un possibile fattore di protezione è il fatto di appartenere ad un'organizzazione, poiché essa fungeda contenitore riparativo, assorbendo – almeno in parte – la sensazione di colpa dei volontari. Per questo sarebbe molto importante che i volontari partecipassero attivamente a momenti di formazione e di supervisione, dimostrandosi desiderosi di imparare e di comprendere la realtà delle persone. Mi auguro di riuscire a far passare questo messaggio al gruppo Gente per Gente.

Con la presente tesi si è voluto contribuire a una riflessione sul volontariato con persone senza dimora e non, evidenziando l'importanza di questo servizio e il lavoro svolto dai volontari e dalle volontarie. Ringrazio Gente per Gente per avermi accolta e in particolare Giuliana Moro per il supporto e stimolo costante.

Bibliografia

Acevedo, A. (2018). A personalistic appraisal of Maslow's needs theory of motivation: From "humanistic" psychology to integral humanism. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 741-763.

Amerio, P. (2000). *Psicologia di comunità*. Bologna: Il Mulino.

Amore, K., Baker, M., & Howden-Chapman, P. (2011). The ETHOS definition and classification of homelessness: An analysis. *European Journal of Homelessness*, 5(2), 19-37.

Archard, P. J., & Murphy, D. (2015). A practice research study concerning homeless service user involvement with a programme of social support work delivered in a specialized psychological trauma service. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22, 360-370.

Arcidiacono, C. (2004). *Volontariato e legami collettivi: Bisogni di comunità e relazione reciproca (Vol. 232)*. Franco Angeli.

Barbaranelli, C., Caprara, G. V., Capanna, C., & Imbimbo, A. (2003). Le ragioni del volontariato: Un contributo empirico. *Giornale italiano di psicologia*, 30(2), 369-388.

Barbieri, S. (2019). *La piramide dei bisogni di Maslow*. Psicologia del Lavoro. <https://www.psicologiadellavoro.org/la-piramide-dei-bisogni-di-maslow/>

Bastianoni, P., & Ronga, G. (2020). Un modello di formazione breve per volontari: la conoscenza di sé nella relazione di aiuto. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (1), 114- 134.

Cantiere Terzo Settore. (2021). *Definizione di volontariato*. <https://www.cantiereterzosettore.it/definizione-di-volontariato/#:~:text=%C3%A8%20tendenzialmente%20continuativo%20il%20volontario%20che%20partecipa%20a%20momenti%20formativi,profuso%20per%20svolgere%20l'attivit%C3%A0.>

Capanna, C., Imbimbo, A., & Steca, P. (2002). Un'indagine sulla motivazione al volontariato. *Rassegna di Psicologia*, 19, 73-90.

Colecchia, F. (2022). *La differenza tra volontari continuativi e occasionali*. Cantiere Terzo Settore. https://www.cantiereterzosettore.it/wp-content/uploads/2022/07/11072022_Francesca-Colecchia.pdf

Colozzi, I., & Bassi, A. (1995). *Una solidarietà efficiente. Il terzo settore e le organizzazioni di volontariato*. Carocci.

Freeman, R.B. (1997). Working for nothing: The supply of volunteer labor. *Journal of Labor Economics*, 15(1), S140-S166.

Paulo Freire, *Pedagogia degli oppressi* (titolo originale *Pedagogia do Oprimido*, 1968).

Harlow, R. E., & Cantor, N. (1996). Still participating after all these years: A study of lifetask participation in later life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(6), 1235-1249.

Hustinx, L. (2010). Institutionally individualized volunteering: Towards a late modern reconstruction. *Journal of Civic Society*, 6(2), 165-179.

Laudadio, A., & Mancuso, S. (2016). *Manuale di psicologia positiva*. Franco Angeli.

Lavanco, G. & Romano, F. (2009). *I senza fissa dimora. Analisi psicologica del fenomeno e ipotesi di intervento* (pp 1-160). Milano. Paoline.

Marta, E., & Pozzi, M. (2007). *Psicologia del volontariato*. Carocci.

Marta, E., & Scabini, E. (2003). *Giovani volontari. Impegnarsi, crescere e far crescere*. Giunti Editore.

McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Scott, Foresman.

Meneghini, A. M., & Carbognin, C. (2009). Perché mi impegno nel volontariato: Le motivazioni dei volontari. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (2008/2), 93-105.

Meneghini, A. M., & Stanzani, S. (2019). Risvolti delle esperienze di volontariato continuativo ed episodico nei giovani italiani. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (2019/1), 13-31.

Morandi, A., Riccardi, M., Paulesu, N., & Meringolo, P. (2010). Intervenire nelle marginalità sociali. Strategie di empowerment nei servizi per i senza fissa dimora. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (2009/2), 11-22.

Omoto, A. M., & Schlehofer, M. M. (2007). Volunteerism, religiousness, spirituality, and the health outcomes of older adults. In *Altruism and health: Perspectives from empirical research*. (pp. 394-409). Oxford University Press.

Pozzi M., Meneghini A. M. & Marta, E. (2019). Does volunteering at events motivate repeat engagement in voluntary service? The case of young adult volunteers at EXPOMilan 2015. *TPM: Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 26(4), 541-560.

Rheinberg, F. (2003). *Psicologia della motivazione*. Il Mulino.

Smith, D. H., Smith, D. H., Smith, D. H., Smith, D. H., Smith, D. H., Stebbins, R. A., ...& Jones-Lungo, K. (2016). Online and virtual volunteering. *The Palgrave handbook of volunteering, civic participation, and nonprofit associations*, 290-310.

Wirth, T., Mette, J., Prill, J., Harth, V., & Nienhaus, A. (2019). Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health & Social Care in the Community*, 27(4), 257-269.

Tiziano Vecchiato, *Lavorare in rete. Metodi e strumenti per l'integrazione dei servizi*, Carocci Faber, Roma, 2003.



del **VOLONTARIATO** di Belluno e Treviso

è un'iniziativa promossa da



Università
Ca' Foscari
Venezia



in collaborazione con

