

UNA RIFLESSIONE COMUNE SUL “FARE”

Una caratteristica che viene da tutti riconosciuta al Volontariato è la capacità di leggere i nuovi bisogni che il territorio esprime e di organizzarsi per costruire risposte adeguate. La progettazione sociale promossa dai Centri di Servizio con le Organizzazioni di Volontariato vuole valorizzare queste capacità. L'operare a favore di individui emarginati, a rischio di esclusione, e la consapevolezza che la tutela legale rappresenta una preziosa integrazione ai servizi di sostegno alle marginalità già offerti da ciascuna delle associazioni promotrici rappresenta, al contempo, l'elemento “propulsore” ed il contesto di intervento delle attività realizzate.

Il progetto, come evidenziato dalla ricerca svolta da IRESS, ha permesso di:

- strutturare ed arricchire le conoscenze relative al disagio estremo nei territori di Bologna, Modena, Ferrara e Reggio Emilia, rendendo fruibili le preziose informazioni raccolte negli anni su una popolazione, quella dei senza fissa dimora, che tende a sfuggire alla ricerca più istituzionale ed orientata ai macrofenomeni, e che è difficile da indagare e comprendere in modo approfondito e nelle sue varie sfaccettature, se non a livello locale e microsociologico;
- valorizzare l'esperienza della rete, rafforzando la consapevolezza dei volontari su quanto realizzato finora e la condivisione di 'buone pratiche' tra i diversi contesti;
- coinvolgere molti giovani, anche con competenze professionali, verso l'impegno volontario.

Le capacità innovative di questo progetto si evidenziano soprattutto nell'aver immaginato azioni specifiche finalizzate ad una riflessione comune sul “fare” e nell'aver costruito ed utilizzato strumenti adatti a mettere in rete conoscenze maturate nella prossimità dell'agire, sostanziando così alcune delle aree d'interesse alle quali è rivolta l'opera dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Giancarlo Funaioli

Presidente di A.S.Vo.

VOLABO - Centro Servizi per il Volontariato della provincia di Bologna

INDICE

INTRODUZIONE

"Avvocato di strada, i diritti degli esclusi" di Antonio Mumolo.....	1
"Povertà e cittadinanza: sulla strada, per l'inclusione".....	2
La rete del progetto.....	3
Avvocato di strada Onlus - Bologna.....	3
Gruppo Laico Missionario - Reggio Emilia.....	3
Porta Aperta - Modena.....	4
Viale K - Ferrara.....	5

LA RICERCA

CAP I. LO SPORTELLO: ORGANIZZAZIONE E PROTAGONISTI.....7

1. Gli sportelli di Avvocato di strada.....	7
2. Il servizio offerto, tra giuridico e sociale.....	10
3. L'organizzazione degli sportelli: specificità e similitudini.....	13
4. Le risorse degli sportelli: chi sono i volontari e che cosa fanno.....	19

CAP II. I NUMERI DEGLI SPORTELLI.....27

1. Premessa di metodo.....	27
2. Chi accede allo sportello.....	27
3. Un quadro socio-demografico.....	29
4. Le richieste allo sportello.....	32
5. I raccordi con i servizi: si fa rete?.....	36

CAP III. QUALCHE RIFLESSIONE CONCLUSIVA PER AMPLIARE L'ORIZZONTE.....44

1. Capacità generativa.....	44
2. Capacità attrattiva.....	45
3. Capacità di essere 'sensore – competente – di bisogni'.....	46
4. Capacità di attivare la rete, non sovraccaricarla.....	47
5. Suggerimenti per andare avanti: una sintesi.....	48

INTRODUZIONE

“Avvocato di strada, I DIRITTI DEGLI ESCLUSI”

di Antonio Mumolo Presidente Associazione nazionale Avvocato di strada Onlus

L'Associazione Avvocato di strada Onlus è un'organizzazione di volontariato nata a Bologna nel febbraio 2007 su proposta di un gruppo di avvocati che già dal 2001 tutelavano gratuitamente le persone senza dimora di molte città italiane. L'obiettivo dell'Associazione è la difesa dei diritti delle persone senza dimora che spesso non riescono ad uscire dalla situazione di precarietà in cui si trovano proprio per la mancanza di un supporto giuridico qualificato ed organizzato.

Le sedi / Oggi gli sportelli di Avvocato di strada sono presenti a Ancona, Bari, Bologna, Bolzano, Ferrara, Foggia, Jesi, Lecce, Macerata, Milano, Modena, Napoli, Padova, Pescara, Piacenza, Reggio Emilia, Roma, Rovigo, Salerno, Taranto, Trieste, Vicenza. Tutti gli sportelli sono attivi all'interno di Associazioni di volontariato che si occupano specificatamente delle persone senza dimora. Ogni sportello è organizzato come un vero e proprio studio legale, con orari e giorni di ricevimento durante tutto l'arco dell'anno. Ogni Sportello di Avvocato di strada gode di piena autonomia organizzativa e fa parte della Associazione nazionale Avvocato di strada. Ogni Sportello, all'atto della sua costituzione, si impegna a collaborare con gli altri omologhi sportelli presenti nel territorio nazionale, oltre che con l'Associazione nazionale, fornendo, a scopi meramente statistici, i dati relativi all'attività svolta a vantaggio delle persone senza fissa dimora. Ad oggi in Italia collaborano con il progetto Avvocato di strada oltre 700 avvocati, tra volontari degli sportelli già aperti e professionisti che si sono dichiarati disponibili a lavorare gratuitamente in caso di domiciliamenti nelle città in cui non è ancora aperto uno Sportello.

Le pubblicazioni / Avvocato di strada nel 2001 ha pubblicato l'opuscolo “Lascia che la giustizia scorra come l'acqua” che presenta il progetto e illustra le finalità e gli obiettivi del servizio offerto. Nel settembre del 2003 ha stampato la prima edizione del “Dove andare per.....” una guida di Bologna che fornisce indicazioni utili su dove andare per nutrirsi, vestirsi, lavarsi, dormire, curarsi, trovare un lavoro e, naturalmente, per avere consulenza ed assistenza legale. Nel marzo 2004, Avvocato di strada ha pubblicato il libro “I diritti e la povertà”, che racconta i primi anni e le più importanti conquiste dello Sportello. Nel settembre 2007 ha pubblicato “I diritti dei minori”, un libro sull'esperienza di Avvocato di strada e le problematiche legali legate al mondo dell'infanzia, dove vengono riportate una serie di testimonianze che raccontano vicende risolte o da risolvere, relative a minori che vivono in situazioni di forte disagio sociale.

Il premio Fivol / Il progetto Avvocato di strada è stato premiato dalla Fondazione Italiana per il Volontariato quale miglior progetto in Italia per l'anno 2001 rivolto alle persone senza dimora.

Le collaborazioni con Unar, Fiopds e Feantsa / Al fine di incrementare la rete di collaborazione con il mondo dell'associazionismo non economico, l'UNAR, Ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla razza o sull'origine etnica istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per i Diritti e le Pari Opportunità, nel febbraio 2008 ha siglato un protocollo d'intesa con l'Associazione “Avvocato di strada”. L'Unar ha la funzione di garantire, in piena autonomia di giudizio e in condizioni di imparzialità, l'effettività del principio di parità di trattamento fra le persone, di vigilare sull'operatività degli strumenti di tutela vigenti contro le discriminazioni e di contribuire a rimuovere le discriminazioni fondate sulla razza e l'origine etnica analizzando il diverso impatto che le stesse hanno sul genere e il loro rapporto con le altre forme di razzismo di carattere culturale e religioso. L'obiettivo del protocollo è quello di gettare un ponte fra le vittime e le associazioni legittimate ad agire ed il mondo forense.

Dall'aprile 2008 Avvocato di strada Onlus è membro della fio.PSD, Federazione Italiana Organismi per per Persone Senza Dimora, che persegue finalità di solidarietà sociale nell'ambito della grave emarginazione adulta e delle persone senza dimora. <http://www.fiopsd.org>

Dal 2008 Avvocato di strada è stata invitata dalla Feantsa (European Federation of National Organisations Working with the Homeless) a rappresentare l'Italia nello "Housing Rights Watch", una rete europea costituita da un gruppo interdisciplinare di associazioni, avvocati e accademici provenienti da diverse nazioni, che hanno come obiettivo la promozione del diritto alla casa per tutti.

Le prospettive / Tra i principali obiettivi dell'Associazione vi è quello di aprire sportelli di Avvocato di strada in tutte le città italiane dove vivono persone senza dimora. Sin dall'inizio dell'attività l'Associazione ha organizzato incontri con legali di altri Fori e associazioni di volontariato di altre città interessati a replicare questa esperienza. In tali incontri sono stati illustrati gli obiettivi del progetto e le sue caratteristiche, ed è stato offerto ogni possibile aiuto a coloro che intendevano provare a replicare questa esperienza nel proprio territorio. Allo stato attuale è in fase avanzata l'apertura di sportelli a Caserta, Firenze, Palermo, Catania, Siracusa. Più avanti, ci auguriamo, sarà la volta di altre città.

Questa pubblicazione è solo una dei tanti risultati raggiunti grazie a tutti i nostri volontari che ogni giorno con il proprio lavoro consentono a questa iniziativa di consolidarsi e di crescere: tutti i volontari di Avvocato di strada si impegnano nella consapevolezza che difendere i diritti dei deboli significa difendere i diritti di tutti.

POVERTÀ E CITTADINANZA: SULLA STRADA, PER L'INCLUSIONE

Questa pubblicazione è il principale risultato di "Povertà e cittadinanza: sulla strada per l'inclusione", un progetto interprovinciale (Codice 10IP36) promosso da Avvocato di strada Onlus, Associazione Porta Aperta, Gruppo Laico Missionario, Associazione Viale K che ospitano gli sportelli dell'Associazione Avvocato di strada a Bologna, Modena, Reggio Emilia e Ferrara, ed è stato realizzato grazie alle risorse gestite dai Centri Servizi per il volontariato della provincia di Bologna, Ferrara, Modena, Reggio Emilia.

Il comune operare a favore di individui emarginati, a rischio di esclusione e bisognosi di supporto, le attività che negli anni queste organizzazioni hanno realizzato in sinergia con parrocchie, istituzioni pubbliche e private, realtà differenti del Terzo Settore hanno creato opportunità di conoscenza reciproca dalle quali è nata una collaborazione proficua ed intensa: Viale K, Porta Aperta e GLM ospitano ad oggi presso le proprie sedi gli sportelli dell'Associazione Avvocato di strada. Ogni associazione ha acquisito dall'odv bolognese una serie di competenze e conoscenze per l'impiego dei propri volontari nell'organizzazione e nella gestione degli sportelli. La consapevolezza che la tutela legale rappresenta una preziosa integrazione ai servizi di sostegno alle marginalità già offerti da ciascuna delle associazioni rappresenta perciò, al contempo, l'elemento "propulsore" ed il contesto di intervento della presente idea progettuale.

Il progetto, finalizzato alla realizzazione di un'indagine svolta con strumenti e metodi propri della ricerca sociale e condotta dall'Istituto di Ricerche Economiche e Sociali IRES è stato ideato con lo scopo di valorizzare il lavoro svolto finora dalle organizzazioni, rafforzando la consapevolezza su quanto realizzato ed ulteriormente accrescendo la motivazione dei volontari, consolidare e allargare la rete di collaborazione con associazioni per l'apertura di nuovi sportelli sul territorio regionale, aprire una riflessione, condivisa e fondata su un'analisi scientifica, in grado di individuare esigenze scoperte e possibili nuovi sviluppi di attività future, sensibilizzare il territorio nazionale, regionale e locale sui temi dell'esclusione sociale e della povertà, coinvolgendo le istituzioni, il terzo settore e la cittadinanza nel suo complesso, con particolare attenzione alle persone senza fissa dimora ed alla loro tutela giuridica e sociale, avviare un centro studi su Diritti e povertà a livello nazionale, sviluppare un'azione di empowerment per i volontari delle odv coinvolte che si traduce nell'acquisizione di competenze e strumenti propri della ricerca sociale e che potranno essere utilizzati in futuro nell'ambito delle differenti attività associative.

LA RETE DEL PROGETTO

Avvocato di strada Onlus – Bologna

Associazione Porta Aperta – Modena

Associazione Viale K – Ferrara

Gruppo Laico Missionario – Reggio Emilia

Progetto finanziato da:

Centro Servizi per il volontariato della provincia di Bologna - VOLABO

Risorse destinate dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato - Co.Ge. (Legge 266/91).

Avvocato di strada Onlus - Bologna

Il progetto Avvocato di strada è nato nel 2001 all'interno dell'Associazione Amici di Piazza Grande Onlus, che dal 1993 a Bologna lavora nell'ambito dell'esclusione sociale, per dare assistenza alle persone senza dimora, per difenderne i diritti, per favorirne il reinserimento all'interno della società da cui sono state emarginate. L'Associazione stampa il primo giornale di strada italiano, "Piazza Grande", ha un'officina di biciclette, una sartoria, una unità mobile di sostegno, e ha dato vita ad una compagnia teatrale e a due cooperative che effettuano servizi per conto terzi.

Nel dicembre del 2000 a questi servizi si è aggiunto il progetto Avvocato di strada, primo e unico caso italiano di tutela legale gratuita e professionale a sostegno delle persone senza dimora. Nato grazie ad un pugno di avvocati volontari, il progetto di Piazza Grande in pochi anni si è affermato per originalità ed efficacia e si è rapidamente diffuso in tutta Italia. Nel 2007, per coordinare le varie esperienze sorte sul territorio italiano è nata l'Associazione Avvocato di strada Onlus.

Gli orari ed i luoghi di ricevimento:

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13, dalle 14.30 alle 18 in Via Corazza 7/8, 40128, Bologna.

Gli sportelli:

Sportello di diritto penale: lunedì ore 15 – 17 Sportello di diritto civile: giovedì ore 15 – 17

Si riceve anche senza appuntamento in Via Corazza 7/8, Bologna

Gli avvocati bolognesi ricevono inoltre in tutti i dormitori cittadini.

Contatti

Tel. 051397971 – Fax.0513370670 - Via Corazza 7/8, 40128, Bologna Email: bologna@avvocatodistrada.it

GLM - Reggio Emilia

Il Gruppo Laico Missionario si è costituito a Reggio Emilia già dalla fine degli anni 60.

Ha operato inizialmente nell'ambito della solidarietà internazionale, in Brasile in particolare, oggi opera prevalentemente in ambito socio-assistenziale attraverso iniziative volte al recupero ed al reinserimento sociale di individui svantaggiati, collaborando con cooperative sociali del territorio a favore soprattutto di persone con problematiche di tossicodipendenza ed alcolismo.

Da 11 anni collabora nel sostegno a un progetto di Bassa Soglia, cioè di riduzione del danno, per persone con gravissima dipendenza da sostanze. Questa esperienza in particolare ci ha avvicinato al mondo dei senza fissa dimora, di persone senza lavoro, senza casa, senza residenza.

Dalla volontà di don Renzo Braglia, fondatore e Presidente dell'Associazione, nasce l'idea di realizzare il progetto Avvocato di strada; dopo una serie di incontri con l'associazione di Bologna, con altri sportelli, con Istituzioni locali, ma soprattutto con giovani avvocati, praticanti e volontari disponibili ad impegnarsi, anche a Reggio nel dicembre 2006 nasce ufficialmente lo Sportello.

A dicembre 2011 sono cinque gli anni di apertura dello Sportello, pochi anni ma che per certi aspetti sembrano

tanti. Molti i cambiamenti, soprattutto nella tipologia della nostra utenza, oggi quasi completamente formata da extracomunitari. Sempre più coloro che si avvicinano allo Sportello per problemi legati a permessi di soggiorno, fogli di via, rifiuto dello status di rifugiato politico, ma allo stesso tempo sono anche tante le persone che si ritrovano ad aver perso il lavoro, quindi la casa, ad essere oberate da debiti e da rate di mutuo non in grado di essere onorate. Molti anche coloro con problemi di sussistenza e che ci interpellano per risolvere bisogni primari.

In questo contesto è diventata molto importante la Rete, formata dai Servizi pubblici, Istituzioni, Caritas, parrocchie, Progetti pubblici o privati, Rete che è cresciuta quasi inconsapevolmente nel corso degli anni. E' stata questa per l'Associazione una grande ricchezza, che l'ha obbligata ad aprirsi sempre più verso l'esterno, rimane però anche una sfida aperta, in quanto la manutenzione della Rete significa forze ed energie da sottrarre ad altri impegni che i soci del GLM hanno da tempo e che devono onorare.

C'è sempre più bisogno di nuove energie anche a livello di avvocati, in quanto nel corso degli anni si è verificato un certo ricambio, non sempre sufficiente a mantenere un servizio ottimale.

L'aumento di utenti stranieri porta a sovraccaricare di casi i pochi avvocati disponibili specializzati nel settore della immigrazione.

Molti avvocati inoltre, giovani all'inizio del progetto, si sono oggi sposati, sono diventati mamme e papà, con carichi familiari e di lavoro pesanti che hanno obbligato a scelte difficili; altri si sono trasferiti, altri danno la disponibilità per seguire i casi, sempre meno a essere presenti allo Sportello.

La sfida quindi è attrarre nuove forze ed energie con un'opera di sensibilizzazione, di promozione e tutela dei diritti delle persone senza fissa dimora.

Importante in quest'opera l'organizzazione di seminari, incontri, corsi di formazione per avvocati, aperti anche agli operatori dei Servizi, ai membri delle Associazioni di Volontariato. Interessante ultimamente il rapporto con l'Università nella realizzazione di tirocini per studenti in Legge.

C'è bisogno quindi di una segreteria sempre più "professionale" e competente, con volontari motivati e preparati, in grado di operare da filtro in modo adeguato, in grado di tenere i contatti con il territorio e "curare" la Rete.

Per concludere: le sfide e le difficoltà sono tante, c'è un mondo nuovo che entra nel nostro Sportello, che mette in crisi le sicurezze di una città ricca e benestante, ma tanti sono i motivi per continuare, anche se le "vittorie", non sono molte. Ma il fatto che i Servizi ci cerchino e ci apprezzino, che si siano curati i rapporti con l'Anagrafe cittadina, l'Ordine degli Avvocati, l'Ufficio Immigrati della Questura, che volontari vengano indirizzati ai nostri Sportelli dal Comune e dal centro Servizi del Volontariato, che persone veramente bisognose bussino alla nostra porta, ... sono buoni motivi per continuare e "resistere".

Vittorio Gazzotti / Presidente GLM

Associazione Porta Aperta - Modena

Porta Aperta è un organismo promosso dalla Caritas Diocesana Modenese che ha iniziato le proprie attività nel 1978, occupandosi di promozione sociale, servizi alla persona e prevenzione del disagio e gravi forme di emarginazione. Formalmente l'associazione di volontariato si è costituita nel 1993 ed attualmente è una ONLUS iscritta al Registro del Volontariato con sede a Modena in strada Cimitero San Cataldo, 117.

Porta Aperta è a servizio della Chiesa e della Città attraverso:

- oltre 1.000 interventi all'anno verso persone inviate dal Centro di Ascolto della Caritas diocesana
- un centro di accoglienza aperto tutti i giorni e attivo h24
- una media di 50 utenti al giorno alla mensa, per quasi 20.000 pasti all'anno
- servizi igienici e doccia calda per la cura della persona
- circa 1.400 visite all'anno all'ambulatorio medico
- servizio di assistenza legale gratuita per persone senza dimora in collaborazione con l'Associazione Avvocato di strada

- capacità di accoglienza per 25 persone, adulti, in dormitorio
- servizio di pronto intervento per minori in difficoltà
- distribuzione di generi alimentari per circa 50 famiglie a settimana
- raccolta e distribuzione di alimentari, indumenti e oggetti per la casa

Volontariato a Porta Aperta

Presso la sede principale di Porta Aperta, il Centro di Accoglienza Madonna del Murazzo, trovano spazio persone disponibili a dedicare tempo e capacità a servizio degli altri, in una esperienza di arricchimento personale, sia per giovani che per adulti.

Molteplici le possibilità offerte: dalla Mensa del Vescovo alla distribuzione di alimentari e generi di prima necessità, distribuzione indumenti e oggettistica, medici volontari presso l'ambulatorio, avvocati volontari presso Avvocato di strada.

Viale K - Ferrara

L'Associazione Viale K è un'associazione privata di volontariato senza scopo di lucro (ONLUS) iscritta con decreto n. 775 del 23.10.1992 nel Registro Regionale del Volontariato ai sensi della Legge agosto 1991 n. 266.

L'Associazione è nata il 07/04/1992 in seno alla Parrocchia Sant' Agostino situata nel quartiere periferico Krasnodar di Ferrara con lo scopo di aggregare persone disponibili al servizio, per rispondere in maniera organizzata e concreta alle varie situazioni di disagio sociale e di difficoltà.

Ha cominciato ad accogliere ed aiutare i giovani del quartiere e successivamente ha esteso la sua attenzione a tutte le persone emarginate, agli immigrati appena arrivati, ai detenuti in misura alternativa al carcere e a tutte quelle persone che versano in situazioni di povertà estrema.

Nello specifico l'Associazione Viale K accoglie presso le proprie strutture le persone che vivono situazioni di povertà estrema offrendo loro beni di prima necessità come un posto letto e da mangiare. Successivamente ad una fase di ascolto si valuta la possibilità di iniziare un percorso mirato all'autonomia attivando e valorizzando le risorse personali coinvolgendo, a seconda dei casi e delle competenze, i servizi del territorio.

Dal 2002 l'Associazione è impegnata anche in attività interculturali offrendo servizi di alfabetizzazione e attività culturali, formative e ricreative mirate all'integrazione sociale di immigrati con particolare attenzione ai giovani immigrati di seconda generazione. L'Associazione Viale K concepisce il lavoro di rete come metodologia di intervento e strumento di diagnosi contribuendo a pieno alle politiche locali di inclusione sociale collocandosi in una fitta rete di relazioni, sia con istituzioni pubbliche che con diverse forme di volontariato presenti nel territorio, per lavorare in una logica di cooperazione.

L'Associazione Viale K si sostiene grazie a piccole attività di autofinanziamento, all'aiuto economico di gente comune, partecipando ai bandi nazionali e regionali candidando progetti, fondazioni, e con il prezioso sostegno dei volontari che prestano gratuitamente il loro tempo e le loro competenze al servizio degli altri.

Lo sportello "Avvocato di strada Ferrara" è stato inaugurato ufficialmente il 30 Giugno 2005 ed è attivo presso la Sede Operativa dell'Associazione Viale K sita a Ferrara in Via Mambro, 88, coordinato dal Dr. Raffaele Rinaldi. L'attività dello sportello è garantita dalla disponibilità di alcuni avvocati che aderiscono all'iniziativa a titolo puramente gratuito mettendo a disposizione tempo, competenza e passione. Attualmente gli avvocati sono quattro.

Sportello "Avvocato di strada" di Ferrara

c/o Associazione Viale K - Via Mambro, 88 - 44124 Ferrara

Tel e Fax: 0532/975717 oppure scrivere all'indirizzo E-mail: raf.rnl@libero.it

CAPITOLO I LO SPORTELLO: ORGANIZZAZIONE E PROTAGONISTI

1. Gli sportelli di Avvocato di strada

L'esperienza degli sportelli di consulenza ed assistenza legale di *Avvocato di strada* ha poco più di dieci anni di vita. Avviata nel 2000 nell'ambito dell'associazione bolognese *Amici di Piazza Grande*, di questa condivide l'orientamento al protagonismo e all'*empowerment* delle persone senza dimora e l'impegno nella costruzione di spazi e strumenti di *advocacy* riguardanti i loro problemi e le loro capacità. Gli sportelli nascono come risposta alla difficoltà che questi cittadini incontrano nell'usufruire dei servizi di consulenza ed assistenza legale solitamente disponibili, anche quando essi sono messi a disposizione dalle istituzioni gratuitamente. **In pratica, siamo lo studio legale più grande d'Italia, con circa 600 avvocati coinvolti e sportelli in 22 città su tutto il territorio nazionale (intervista a referente dell'Associazione nazionale Avvocato di strada).**

Nel corso del decennio, sono diventate ben 22 le città italiane, collocate in tutto il Paese, sedi di sportello. Per valorizzare le esperienze che via via si venivano a creare e condividere le informazioni e il know how che potevano essere utili alle attività di tutti, nel 2007, nasce l'associazione nazionale Avvocato di strada ONLUS¹. Essa mantiene nel capoluogo emiliano la sua sede. La diffusione degli sportelli è avvenuta secondo un modello interessante ed originale. Infatti, non si è trattato di aprire vere e proprie sedi di una nuova associazione di avvocati volontari, ma piuttosto di supportare l'avvio e l'organizzazione di sportelli da parte di soggetti già attivi localmente nell'ambito della povertà e dell'esclusione sociale estrema.



Fig.1 Città sedi degli sportelli di Avvocato di strada

Questa scelta si è basata su alcune interessanti considerazioni: innanzitutto, si è valutata l'inopportunità di sovrapporre nuove organizzazioni a quelle già impegnate sulla stessa fascia di popolazione, rischiando di frammentare e disperdere risorse ed energie; ma anche la necessità di usufruire di contatti e legami fiduciari già attivi e consolidati, utili a superare eventuali distanze o diffidenze da parte delle persone senza dimora; così come la volontà di fondare la nuova

¹ Il sito web dell'associazione www.avvocatodistrada.it offre informazioni, approfondimenti, notizie e contatti con le diverse sedi degli sportelli.

Nota metodologica

Il presente rapporto è stato redatto da un'équipe di ricerca composta da Marisa Anconelli, Rossella Piccinini e Tatiana Saruis di Iress (Istituto regionale emiliano-romagnolo per i servizi sociali e sanitari, la ricerca applicata e la formazione), soc. coop., di Bologna e raccoglie gli esiti di una ricerca empirica condotta tra marzo ed ottobre 2011.

L'analisi ha previsto le seguenti azioni:

Azioni di ricerca empirica sul campo: focus group effettuati presso le sedi di sportello con i volontari degli sportelli di Avvocato di strada e con rappresentanti della rete locale dei servizi; interviste in profondità con referenti per gli sportelli locali attivi in Emilia-Romagna.

Analisi dei dati sugli utenti raccolti dagli sportelli nell'ultimo triennio attraverso schede già predisposte e compilate dai volontari, che sono oggetto di analisi nel capitolo 3 del presente rapporto.

Tutta l'azione di ricerca ed elaborazione dei dati è stata svolta in raccordo e confronto con il coordinatore del progetto, con i referenti delle varie sedi di sportello e con il Centro di servizio per il volontariato. Si sono infatti realizzati incontri periodici ad avvio, in itinere e alla fine delle azioni di ricerca per confrontare le ipotesi e le varie fasi di lavoro, la strutturazione dell'elaborazione degli elementi raccolti. Si sono anche effettuati incontri con i referenti dello sportello per la costruzione della griglia di analisi dei dati e, in seguito, per accompagnarli nella sua compilazione.

esperienza su gruppi già solidi e sperimentati, nonché dotati di proprie risorse, sedi, personale, ecc. Tutto ciò nel tentativo di inserirsi più facilmente nella rete locale dei servizi e, con questi, integrare l'attività degli sportelli.

La ricerca di un intervento sistematico ed integrato ha portato alla creazione di una struttura nazionale 'leggera' composta da una rete sfaccettata di soggetti di svariata impostazione e derivazione, accomunati dall'attenzione alla popolazione senza dimora e dall'individuazione della necessità di un servizio legale, in affiancamento ad altri tipi di intervento.

Il compito dell'associazione nazionale è dunque quello di sostenere l'avvio dei nuovi sportelli, in particolare la delicata fase di contatto e la richiesta di autorizzazione ai locali Consigli dell'Ordine degli Avvocati, ma anche l'organizzazione iniziale del servizio, condividendo le conoscenze acquisite e le modalità elaborate negli anni. In seguito, l'associazione rimane come punto di riferimento per tutti gli sportelli che vogliono richiedere informazioni o supporti relativi all'attività svolta. Inoltre, essa si occupa della condivisione, valorizzazione e diffusione delle esperienze e delle attività svolte a livello locale e nazionale, della promozione dell'associazione stessa e delle sue finalità, di azioni di *advocacy* in favore delle persone senza dimora e dei loro diritti.

Della gestione, dell'organizzazione e del funzionamento degli sportelli si occupano interamente i soggetti locali che hanno dato avvio all'esperienza (associazioni, cooperative sociali, ecc.). In questo modo, il servizio può essere meglio adattato alle specificità ed alle necessità del contesto locale e della sua popolazione. Inoltre, può essere sostenuto attraverso le risorse, sia economiche che di personale, di questi enti, riducendo le spese amministrative, logistiche ed organizzative, e può usufruire delle 'reti' locali già consolidate.

Ed infine, il fatto che le persone senza dimora accedano ad altri servizi negli stessi spazi in cui si trova lo sportello, che siano in gestione allo stesso soggetto che se ne occupa o ad altri, crea la possibilità di offrire loro percorsi di supporto integrati, in cui l'intervento legale è parte di un intervento più ampio.

Gli sportelli di *Avvocato di strada* attivi nella Regione Emilia-Romagna sono cinque. Il primo ad essere aperto, nel 2001, è quello di Bologna che ha dato inizio all'esperienza. In seguito è rimasto un punto di riferimento per le altre esperienze, in quanto sede dell'associazione nazionale. Il secondo presidio avviato in Regione è quello di Ferrara, nel 2005, mentre Modena e Reggio Emilia si sono attivate nel 2007 ed infine, nell'anno in corso, si è aggiunta anche Piacenza.

In totale sono un centinaio gli avvocati coinvolti in tutta la Regione.

Tab. 1 – Sedi degli sportelli di *Avvocato di strada* attivi in Emilia-Romagna, anno di avvio e soggetti gestori

SEDI SPORTELLI	BOLOGNA	FERRARA	MODENA	REGGIO EMILIA	PIACENZA
ANNO DI AVVIO DELLO SPORTELLI	2001	2005	2007	2007	2011
ORGANIZZAZIONE DI RIFERIMENTO	ASSOCIAZIONE NAZIONALE Avvocato di strada ONLUS	ASSOCIAZIONE VIALE K	ASSOCIAZIONE PORTA APERTA	ASSOCIAZIONE GRUPPO LAICO MISSIONARIO	CARITAS DIOCESANA DI PIACENZA-BOBBIO

Fonte: elaborazione Iress di informazioni fornite dai gestori degli sportelli

SPUNTI DI RIFLESSIONE:

Negli anni, l'esperienza di *Avvocato di strada* ha coinvolto una vasta 'rete' di soggetti attivi in favore delle persone in condizioni di povertà estrema ed esclusione sociale in tutto il Paese, e non solo senza dimora. Si tratta di un network che ha molte potenzialità, per la prossimità con cui si rapporta a fenomeni molto complessi ed in continuo e rapido mutamento, ma anche per la sua stessa variegata composizione, ricca di molteplici visioni dei fenomeni e di diversi modelli di intervento. I soggetti di questa rete, proprio perché si avvale di un contatto diretto con le persone, hanno accesso ad informazioni attuali ed approfondite sulle specificità della fascia della popolazione in condizioni di disagio (se non altro economico), non sempre facile da raggiungere da parte delle istituzioni o di altri soggetti interessati. Il contributo di *Avvocato di strada* può essere importante in termini di elaborazione culturale sui temi del welfare, sia per il ruolo che può essere giocato dall'associazione nelle sedi della governance, in termini di *advocacy*.

L'associazione nazionale già si propone come fonte di informazioni (redige un rapporto annuale nazionale sui dati raccolti dagli sportelli sui casi trattati²) e come interlocutore pubblico sui temi dei diritti delle persone senza dimora. Tuttavia, la dimensione nazionale raggiunta della rete e le competenze accumulate lasciano pensare a rilevanti potenzialità non pienamente espresse.

Questi nuovi sviluppi saranno possibili se la collaborazione tra associazione e i singoli sportelli non si limita a rapporti paralleli, ma comincia a prevedere anche momenti di incontro e confronto tra sportelli che sostengano posizioni, progetti ed azioni condivisi, quindi più forti ed efficaci, sui temi comuni.

² Cfr. http://www.avvocatodistrada.it/?page_id=401

2. Il servizio offerto, tra giuridico e sociale

Fine statutario dell'associazione è la tutela dei diritti delle persone senza dimora e delle vittime della tratta.

Se non si ravvisano particolari difficoltà nel definire chi siano le vittime della tratta, che peraltro costituiscono una parte piuttosto limitata degli assistiti dall'associazione, più complesso individuare i confini della **popolazione senza dimora**.

Si propongono, insomma, le consuete difficoltà nel definire una fascia di persone, estremamente variegata e complessa: questione non secondaria a livello operativo, in quanto condiziona **l'accesso all'assistenza legale**, quindi la presa in carico vera e propria, o la sua esclusione. Di per sé, la definizione di senza dimora appare formalmente collegata all'assenza di una residenza anagrafica. Tuttavia, il riferimento a questo criterio in sede operativa può risultare eccessivamente rigido: la persona senza dimora può aver conservato una residenza in luoghi verso i quali non 'sente' più appartenenza o dove non ha più legami o possibilità di intraprendere percorsi di sostegno ed opportunità di radicamento. Il rischio di rifiutare casi effettivi di disagio ha reso utile una riformulazione operativa più flessibile del concetto di senza dimora da parte dell'associazione, che al contempo non venisse meno ad i limiti posti dai Consigli dell'Ordine degli avvocati.

Tale ridefinizione fa riferimento a situazioni abitative precarie, in cui non esiste un domicilio (non si fa riferimento alla residenza anagrafica), neppure provvisorio, da accertare nel corso del primo colloquio.

"... si precisa quali sono le persone senza dimora: tutti coloro che vivono in strada, sotto i portici, in stazioni, nei dormitori, nei gruppi appartamento, in macchina o roulotte, in campi, in baracche o qualsiasi altra situazione abitativa precaria. Non lo sono invece coloro i quali siano momentaneamente ospitati presso strutture ospedaliere, che abbiano uno sfratto esecutivo o che dichiarino di dormire da parenti o connazionali."

(Vademecum per gli Avvocati dello sportello, Associazione Avvocato di strada Onlus)

Tuttavia, l'offerta dello sportello emerge come decisamente più ampia rispetto alla vera e propria assistenza legale. La stessa definizione del target di riferimento si amplia rispetto alla popolazione senza dimora, nell'impegno dell'associazione a fornire **orientamento e consulenza legale** anche ad altri cittadini, per i quali comunque si ravvisa una situazione di **disagio sociale ed economico** significativo.

"Resta inteso che gli avvocati si impegnano comunque a fornire un orientamento e una consulenza legale di base anche a chi non sia strettamente senza dimora, ma accusi comunque un disagio economico e sociale molto forte." (Vademecum per gli Avvocati dello sportello, Associazione Avvocato di strada Onlus)

Non solo. Nei casi in cui si individuino condizioni di **fragilità personali** tali da non consentire al cittadino di orientarsi autonomamente all'interno dei servizi e di rapportarsi con competenza alle istituzioni, si può attivare un servizio di **accompagnamento** da parte di un avvocato o di un altro volontario. È il caso, ad esempio, dell'accesso al gratuito patrocinio, che richiede adempimenti e passaggi formali, che non sempre la persona con disagio estremo riesce a compiere in autonomia. Questa modalità di intervento è attivata più o meno spesso nei diversi sportelli che, come si vedrà, dispongono di modelli organizzativi ed impostazioni differenti. Comunque, se appare opportuno, si cerca di agevolare l'accesso ai servizi sociali, sanitari, anagrafici, e così via, ed in generale alle risorse del territorio.

"Una coppia rumena giovanissima, ventenni con bimbo piccolo, avevano occupato una casa e vivevano lì. Lui si adoperava come imbianchino. Volevano fare una azione giudiziaria, non si sa contro chi, sostenendo: 'in questa casa non c'è nessuno, l'ho occupata e ci voglio vivere'. Sono venuti con questa richiesta! Noi, invece, abbiamo iniziato a vedere cosa c'era dietro, se avevano fatto richiesta all'Ufficio casa ... li abbiamo accompagnati, hanno compilato moduli, avuto la casa ... vivono in via Nicolò dall'Arca e stanno bene."

(focus group con gli avvocati ed i volontari, Bologna)

Si tratta di una modalità di intervento che si pone al margine tra giuridico e sociale, poiché prevede una fase di valutazione sociale della situazione complessiva di una persona e del suo disagio e l'attivazione di risorse della comunità in suo favore.

In alcuni casi, come si vedrà in seguito, sono emerse esperienze di vere e proprie collaborazioni in 'rete' tra i volontari dello sportello ed altri operatori.

Ancora più decisamente orientato verso le competenze sociali è il momento del primo colloquio. A chi si presenta agli sportelli, magari senza avere chiari i limiti della presa in carico legale (riservata, si ricorda, ai senza dimora ed alle vittime di tratta), è comunque garantito un contesto di **accoglienza ed ascolto**, in uno o più momenti di colloquio finalizzati a comprendere la problematica legale e l'effettiva soddisfazione dei criteri che consentono l'apertura della pratica da parte dell'avvocato, ma anche per cogliere la situazione più generale della persona, il suo disagio e le sue necessità.

Si tratta di una modalità di intervento che decisamente 'sconfina' nel lavoro sociale vero e proprio, mettendo alla prova la motivazione, le capacità e le competenze dei volontari ed anche l'organizzazione degli sportelli.

A tal proposito, non si possono non menzionare le difficoltà create dalle comprensibili resistenze di alcune persone che si rivolgono agli sportelli ad essere etichettate come 'senza dimora', status che garantisce la presa in carico legale, ma che può non essere facile accettare. Passaggio che richiede delicatezza e sensibilità e la ricerca di eventuali soluzioni alternative che possibilmente vengano incontro a riserve umanamente comprensibili, complicando la possibilità di intervento.

“Un signore si è presentato allo sportello: era elegante ed un uomo di cultura ... Mi ha colpito il suo orgoglio. Noi non ci potevamo aspettare che dalla sua bocca uscissero le parole ‘vivo per strada’. Si vergognava. La vergogna si palesa anche perché quando devi rinegoziare le condizioni di separazione, devi dimostrare che versi in condizioni di povertà e sei senza fissa dimora. Puoi per esempio prendere la residenza in una via fittizia pensata proprio per chi vive in strada, ma questa compare sulla carta di identità e questo signore non se l’è sentita. Si è preso una settimana di tempo per capire come fare. Vedremo ...”

(focus group con gli avvocati ed i volontari, Bologna)

Si può infine accennare al contributo dato dagli sportelli al lavoro degli altri soggetti impegnati sugli stessi target. In questi anni, infatti, gli sportelli di Avvocato di strada si sono consolidati nei rispettivi contesti di appartenenza, sono spesso noti, e sono anche, pur con qualche differenza territoriale, diventati parte di una ‘rete’ locale di organizzazioni impegnate sulla medesima fascia di popolazione. Tale integrazione è ulteriormente agevolata dal fatto che a gestirli sia sempre un soggetto già precedentemente attivo in tal senso.

Capita, quindi, che siano gli operatori di altri enti a richiedere agli sportelli informazioni e consulenze per i casi di cui si occupano. Dal servizio più diretto, rivolto alla persona, si passa al ‘servizio ai servizi’, cioè al supporto del lavoro di altre professionalità.

“... A volte chiediamo anche un consulto per persone che non hanno il diritto di accedere ad Avvocato di strada perché magari sono residenti, per avere un orientamento o una consulenza ...”

(focus group con referenti della ‘rete’ locale dei servizi, Modena)

Infine, come già si accennava, è da evidenziare la funzione di *advocacy* svolta, in particolare, dall’Associazione nazionale ‘Avvocato di strada’. Tramite il sito web, la pubblicazione dei rapporti annuali e gli interventi pubblici, l’Associazione ha svolto importanti azioni di sensibilizzazione sui temi della povertà e dell’esclusione e sui diritti dei senza dimora. A livello locale, può essere che i soggetti gestori prendano parte a tavoli di *governance* portando anche l’esperienza maturata attraverso gli sportelli. È nota la ‘battaglia’ legale svolta a Bologna nel 2001³ per il diritto alla residenza, che ha costituito un precedente giurisprudenziale fondamentale in favore delle persone senza dimora. Si può riflettere, come già si diceva, sulla possibilità di un maggiore raccordo tra le esperienze locali e la dimensione nazionale, che rafforzi tali funzioni di rappresentanza, elaborazione culturale e sensibilizzazione sui diritti e la povertà.

³ Cfr. http://www.avvocatodistrada.it/?page_id=429

Tab. 2 – Una sintesi dei servizi offerti dagli sportelli di Avvocato di strada

SERVIZI OFFERTI	DESCRIZIONE	A CHI SI RIVOLGONO
Accoglienza ed ascolto	Colloqui finalizzati a comprendere ed analizzare le condizioni personali, problematiche legali, sussistenza dei criteri di presa in carico legale.	Tutti i cittadini che si rivolgono agli sportelli.
Orientamento e consulenza	Informazioni sull’accesso al gratuito patrocinio, ma anche sui servizi e le risorse del territorio.	Cittadini in condizioni di disagio economico e sociale.
Accompagnamento	Supporto a persone particolarmente fragili negli adempimenti per la fruizione del gratuito patrocinio, dei servizi sociali, sanitari, anagrafici, ecc.	Cittadini in condizioni di disagio e particolare fragilità nelle competenze personali.
Presa in carico legale	Assegnazione del caso ad un avvocato volontario ed apertura di una pratica.	Cittadini senza dimora (in situazioni abitative precarie) e vittime della tratta.
Informazione e supporto ai servizi	Consulenze richieste da operatori dei servizi (sociali, sanitari, del Terzo settore, dei sindacati, dei centri stranieri, ecc.) rispetto ai propri assistiti.	Operatori dei servizi impegnati nell’ambito della povertà e della lotta alla tratta.
Advocacy e sensibilizzazione	Partecipazione a tavoli della governance ed interventi pubblici in favore dei diritti dei cittadini senza dimora e delle vittime della tratta.	Istituzioni e cittadinanza.

Fonte: elaborazione Iress

3. L’organizzazione degli sportelli: specificità e similitudini

Il particolare modello di diffusione degli sportelli che, come si diceva, non ha teso a replicare l’associazione di riferimento, ma a supportare soggetti locali nella loro attivazione, ha dato vita a modelli organizzativi differenti, riadattati ai contesti, alle necessità locali, alle risorse disponibili. Tuttavia, emergono anche alcune similitudini nelle esigenze, nei problemi affrontati e anche nei dubbi, che è utile esaminare anche per favorire scambio di ‘buone’ pratiche, per condividere esperienze e per facilitare il supporto reciproco fra sportelli.

Alcuni intervistati hanno ribadito come debba essere scelto un modello organizzativo capace di proporre un’offerta strutturata, non aleatoria e diretta a tutti coloro che potrebbero averne necessità, con meno deterrenti o filtri di selezione possibile.

In genere, quindi, gli sportelli sono collocati in strutture che ospitano anche altre opportunità per le persone in condizioni di povertà, così da essere loro prossimi e facilmente accessibili. vera e propria assistenza legale. La stessa definizione del target di riferimento si amplia

Tab. 3 – Periodicità dell'apertura per sede di sportello

Fonte: elaborazione Iress

SEDI DI SPORTELLI	BOLOGNA	FERRARA	MODENA	REGGIO EMILIA	PIACENZA
APERTURA DEGLI SPORTELLI	Due pomeriggi a settimana, cui si aggiunge una sera al mese in ciascuna di 4 strutture di accoglienza cittadine.	Non si effettua un vero e proprio servizio di sportello. Gli avvocati ricevono su appuntamento.	Un pomeriggio ogni due settimane.	Un pomeriggio a settimana.	Un pomeriggio a settimana (lo sportello è stato appena avviato e si sta cercando di quantificare la domanda di accesso).
LUOGO	Sede dell'Associazione nazionale di Avvocato di strada e strutture di accoglienza.	Gli avvocati ricevono su appuntamento in seguito al sollecito degli operatori sociali dei servizi dell'Associazione Viale K.	Sede dell'Associazione 'Porta Aperta' e sei servizi che offre alla popolazione in condizioni di povertà.	Centro città, l'ufficio è immediatamente adiacente al Centro d'Ascolto Caritas.	Presso il Centro d'ascolto e servizi di accoglienza Caritas, in centro città.

Sedi e tempi di apertura

A Bologna, lo sportello è attivo due volte a settimana presso la sede dell'associazione nazionale, in un luogo della città abbastanza decentrato. Ad esso si aggiunge l'apertura di una sera al mese in ciascuna di quattro strutture di accoglienza cittadine. Ovviamente, considerando le dimensioni del contesto bolognese ed il suo carattere metropolitano, che tende ad accentuare la presenza di senza dimora, in cui quindi è alta la domanda di accesso, i periodi di apertura sono particolarmente ampi rispetto agli altri casi presi in esame.

Sia a Reggio Emilia che a Piacenza gli sportelli sono aperti un pomeriggio a settimana. In entrambi i casi il luogo di ricevimento della domanda si trova accanto ai Centri d'ascolto della Caritas locale, importanti punti di riferimento per le persone in condizioni di povertà e situati in centro città, quindi in una posizione di facile accesso. A Piacenza, vi sono concentrati anche alcuni servizi e strutture di accoglienza. Occorre ricordare che quest'ultima esperienza è appena partita, quindi si sta cercando di verificare l'adeguatezza del periodo di apertura settimanale.

A Modena, è la sede dell'associazione 'Porta Aperta' ad ospitare lo sportello: gli avvocati ricevono un pomeriggio ogni due settimane, in un luogo in cui si concentrano una serie di servizi per le persone senza dimora, quali la mensa, l'accoglienza abitativa, l'ambulatorio medico ed altri. In ognuno di questi contesti, insomma, la sede e l'apertura degli sportelli sono stati adattati alla domanda di intervento, ma anche alle risorse disponibili in termini di spazi e, probabilmente, di risorse (umane e non).

Il caso di Ferrara presenta caratteristiche organizzative diverse rispetto agli altri presi in esame: qui non si è prevista l'apertura di un vero e proprio sportello ad accesso libero. La

possibilità di usufruire dell'assistenza legale dipende, in genere, dalle segnalazioni dei casi al coordinatore dello sportello legale, o da parte degli operatori sociali o direttamente dagli ospiti delle strutture gestite dall'associazione 'Viale K'. In questo modo, l'intervento dell'avvocato può essere anche integrato in un progetto di intervento sociale più ampio e complessivo, modalità giudicata dai suoi referenti come punto di forza dell'organizzazione. Tuttavia, il rischio è che si venga a creare una distanza tra le necessità più ampie del territorio, che possono andare al di là della popolazione senza dimora, ed il servizio. La possibilità di accedere per una consulenza, ad esempio, è certamente limitata da tale modalità organizzativa e ciò contribuisce, almeno in parte, a spiegare il fatto che questo sia lo sportello, tra quelli analizzati, con meno casi trattati. Sicuramente si può riflettere se l'esperienza differente e specifica elaborata a Ferrara possa essere integrata da altre modalità organizzative.

"Il punto di forza è il modello organizzativo, basato su specifiche competenze, in modo da poter offrire alla persona un servizio giuridico a 360 gradi. La consulenza legale, infatti, non è fine a se stessa, ma va a supportare un percorso più ampio, dall'inizio alla fine. Uno strumento che si aggiunge ad altri, proprio per avere più efficacia ed efficienza di un percorso." (intervista a referenti di Avvocato di strada di Ferrara)

Un ultimo punto da evidenziare è il posizionamento degli sportelli dentro o in prossimità dei servizi, fattore che ha anche irrobustito e stimolato le reti di collaborazione con gli altri soggetti che si occupano di povertà nei rispettivi territori.

Le fasi e prassi di intervento

L'ACCOGLIENZA

In orario di apertura, gli sportelli ricevono in genere tutte le persone che si presentano per valutarne le esigenze, sia su appuntamento che direttamente.

Qualche difficoltà è legata alla possibilità di offrire una consulenza completa in tutti gli ambiti del diritto. In genere, ci si è organizzati alternando le specializzazioni degli avvocati presenti allo sportello - ad esempio, a Bologna le due giornate di apertura sono alternativamente dedicate alle questioni penali ed amministrative ed al diritto civile - oppure affiancando avvocati con specializzazioni diverse nello stesso momento, come ad esempio nel caso di Modena. Qui, l'accesso su appuntamento è sembrato ottimale, perché avrebbe consentito di far incontrare il richiedente con l'avvocato specializzato nella sua specifica problematica. È un operatore dell'associazione 'Porta Aperta' a svolgere per quanto possibile tale compito. Infatti, questa modalità si è dimostrata poco adatta rispetto al tipo di utenza, che tende piuttosto a presentarsi direttamente al servizio.

IL PASSAGGIO DI CONSEGNE

Nell'organizzazione del servizio, un momento estremamente delicato rimane il passaggio di consegne tra l'avvocato che riceve allo sportello e quello della presa in carico: se le procedure non sono ben definite, infatti, si rischia di perdere tempo ed informazioni.

A Ferrara, come già evidenziato, la domanda viene sempre preventivamente valutata da un operatore dell'associazione 'Viale K', prima di essere indirizzata ad un avvocato con la specializzazione più adeguata, che presumibilmente seguirà il caso.

Negli altri casi, si è evidenziata l'importanza di un supporto di segreteria per gli avvocati stessi, che garantisca continuità nella registrazione delle informazioni utili al loro lavoro e gestisca i passaggi delle pratiche, sia all'interno dello sportello stesso, sia nell'invio o accompagnamento ad altri servizi. Anche perché, spesso, le richieste sono così specifiche che si sono create figure di legali ad hoc: ad esempio, a Reggio Emilia, tutti i casi relativi all'acquisizione della residenza sono affidati ad un avvocato che ha stabilito rapporti ormai consolidati con gli uffici dell'anagrafe locale, di cui conosce ormai le prassi ed il personale, cosa che facilita i percorsi degli assistiti.

A Modena si è espressa qualche preoccupazione sul passaggio di consegne dallo sportello agli avvocati, per i quali sono allo studio modalità di coordinamento più adeguate.

L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Come si è già descritto, gli sportelli offrono un servizio composito: orientamento ed informazione sui servizi territoriali e, a volte, accompagnamento, consulenza su questioni giuridiche, vera e propria presa in carico legale.

Quando si attiva la presa in carico, i casi si trasferiscono solitamente negli studi degli avvocati, dove vengono portati avanti per via giudiziale o stragiudiziale a seconda di come si ritenga più opportuno. Si tratta di una modalità di presa in carico meno 'etichettante' per i cittadini, perché non si recano più ad un servizio specifico dedicato ai più poveri. Insomma, ciascun legale gestisce il caso autonomamente, eventualmente coordinandosi con altri volontari o chiedendone il supporto laddove dovesse occorrere. Se lo ritengono opportuno, accade anche che si rechino ai servizi, accompagnando le persone più in difficoltà per sostenerle in passaggi e adempimenti che stabiliscono l'accesso a misure e benefici.

L'unica criticità rilevata in questa modalità organizzativa, tra l'altro facilmente risolvibile, è che lo sportello perde le 'tracce' del caso. A volte, chi ha incontrato la persona per la prima volta allo sportello non sa più nulla di quello che le accade dal momento in cui viene assegnata ad un altro legale. L'organizzazione stessa perde informazioni utili sull'andamento e la conclusio-

ne dei casi, in base alle quali potrebbe mettere in atto eventuali miglioramenti organizzativi o modalità di supporto ai volontari. Il gruppo stesso avverte meno di prendere parte ad un progetto complessivo e la gestione della fatica individuale e le inevitabili frustrazioni di conclusioni insoddisfacenti potrebbero essere mitigate dai successi che pure vengono conseguiti. L'idea quindi di condividere più a fondo il lavoro e di avere una visione complessiva delle attività svolte potrebbe avere riscontri positivi principalmente, come si vedrà meglio in seguito, sulla motivazione dei singoli volontari, oltre che sull'organizzazione del gruppo.

IL LAVORO DI BACK OFFICE

I due contesti in cui si è affrontata strutturalmente la questione del personale di segreteria e supporto del lavoro di back office sono Bologna e Reggio Emilia.

Nel primo caso, si è fatto ricorso al vasto bacino degli studenti universitari presenti in città: è stato attivato un servizio di accoglienza, segreteria, supporto allo sportello, accompagnamento ai servizi, svolto da studenti di giurisprudenza interessati a compiere un'esperienza significativa di volontariato e formativa per la propria futura professione⁴.

Nel secondo caso, ad un volontario 'prestato' allo sportello dall'ente gestore, il Gruppo Laico Missionario, si affiancano volontari deputati alla segreteria e studenti di giurisprudenza che, attraverso una convenzione con l'Università di Parma, possono svolgere qui un tirocinio riconosciuto nel loro percorso formativo.

Le funzioni della segreteria sono state evidenziate come fondamentali per il buon funzionamento del servizio in tutti i contesti presi in esame. Ed anche a Modena ci si sta attivando per seguire le strategie messe in atto dagli altri sportelli: come primo passo, è in previsione il coinvolgimento di alcuni volontari per la sistematizzazione degli archivi dello sportello, confidando in una maggiore continuità rispetto ad altri tentativi messi in atto in passato.

Si è infatti evidenziato, e non solo in questo contesto, come sia particolarmente difficile gestire funzioni come queste attraverso i volontari: occorrerebbe più continuità, per apprendere le competenze necessarie al loro buono svolgimento e sviluppare una visione complessiva delle attività dello sportello, dei suoi compiti e delle risorse disponibili, per poterle svolgere in modo pienamente appropriato.

Gli sportelli hanno provato a strutturare le prassi del servizio anche attraverso le schede di registrazione degli accessi, utili al monitoraggio della domanda, a non perdere le informazioni raccolte fin dal primo accesso per trasferirle al legale che seguirà i casi, a riprendere casi in sospeso che periodicamente si ripresentano. Le attività di back office necessitano di un'attenzione che non sempre si riesce a garantire, preferendo gli avvocati concentrarsi sui casi.

⁴ Il progetto AccoglienteMente è stato pensato dalla sede bolognese dello sportello proprio con queste finalità: cfr. http://www.avvocatodistrada.it/?page_id=899

“Per ogni persona che viene allo sportello si compila il modello della privacy, si fanno le fotocopie della documentazione e si compila una scheda che ci serve per definire il quadro della situazione del caso, chi l'ha preso in carico o come procede la cosa, cioè che sbocco o che risposta viene data. Anche perché la gente viene, poi sparisce... allora la scheda ci aiuta ad avere subito la situazione in mano se tornano.”
(intervista a referente dello sportello di Reggio Emilia)

Di sicuro la necessità di strutturarsi meglio da questo punto di vista è una delle preoccupazioni manifestate dai referenti coinvolti nelle indagini. Il contesto bolognese che dispone di maggiori risorse in termini di volontari (ed essendo anche l'esperienza più lunga nel tempo) ha potuto organizzarsi meglio in tal senso. I contesti di più recente avvio stanno affrontando tali questioni, fortunatamente in territori che offrono ampie possibilità e supportate da associazioni di riferimento con notevoli potenzialità.

SPUNTI DI RIFLESSIONE:

A partire dai contenuti di questo paragrafo emergono alcune osservazioni generali sull'attività degli sportelli.

Il primo spunto di riflessione che si vuole proporre riguarda direttamente la mission degli sportelli. Finora molte delle attività che essi svolgono si sono sviluppate spontaneamente sulla base delle necessità che emergevano agli sportelli: l'accompagnamento ai servizi sociali e sanitari, l'orientamento e l'informazione. Il tutto sembra avvenuto in modo implicito, senza una riflessione specifica che esplicitasse limiti e possibilità dei compiti svolti.

Ma quali competenze dovrebbero avere gli sportelli per svolgere al meglio queste attività più squisitamente sociali? Questa funzione è davvero parte dei compiti che ci si vuole dare, accanto alla consulenza ed all'assistenza legale? Occorre formalizzarla meglio? E come? Sarebbe utile se una simile questione fosse affrontata in collaborazione tra sportelli, visto che tutti ne sono interessati.

In secondo luogo, si segnala una certa difficoltà da parte di alcuni referenti degli sportelli nello strutturare il servizio solamente col volontariato. Le associazioni di riferimento ne sostengono le attività con alcuni dei propri volontari e con qualche risorsa. Tuttavia, alcune attività più strutturate, in particolare la segreteria, sembrano necessitare di una certa continuità per far funzionare bene il servizio. Ci si può quindi chiedere, ed alcuni degli intervistati lo stanno facendo, se non sarebbe utile, attraverso un'attività di fund raising più efficace, trovare un finanziamento di queste attività, in modo che siano assegnate a personale retribuito. Fino a tempi recenti l'associazione nazionale ha avuto il supporto di una segreteria strutturata, che non è stato più possibile sostenere; il supporto degli studenti ha in parte ovviato all'inconveniente. Tuttavia, questa necessità emerge fortemente in diversi dei contesti considerati. Anche in questo caso, ci si può ragionare in modo congiunto tra gli sportelli, per proporre una strategia organizzativa che in qualche modo affronti una tale questione.

4. Le risorse degli sportelli: chi sono i volontari e che cosa fanno

La risorsa principale degli sportelli è certamente costituita dal volontariato altamente professionalizzato offerto dagli avvocati.

I legali coinvolti in tutta l'Emilia-Romagna, come già accennato, sono poco meno di un centinaio. Svolgono servizio agli sportelli, accogliendo le persone e svolgendo i primi colloqui per stabilire la presa in carico, offrire consulenze, informazioni, orientamento o accompagnamento ai servizi. Non tutti, però, hanno la possibilità ed il tempo per prestare servizio allo sportello, una parte dei volontari offre la propria disponibilità per la presa in carico, portando i propri casi negli studi di riferimento e seguendoli gratuitamente.

Ad una rapida analisi per età e genere, si tratta per lo più di giovani avvocati, tra i 30 ed i 40 anni equamente divisi tra uomini e donne. Anche se da questo punto di vista si individua una certa diversificazione: si va dal caso di Ferrara, dove gli avvocati sono in grande maggioranza uomini, a Bologna dove le donne sono oltre il doppio degli uomini.

A supportare il lavoro degli avvocati, una serie di altre figure che svolgono attività di segreteria, organizzazione, coordinamento, accoglienza, gestione. Anche in questo caso si tratta per lo più di volontari. Infatti solo in tre degli sportelli si possono individuare figure retribuite. Occorre precisare che si tratta di personale che svolge altre attività presso le associazioni che gestiscono gli sportelli (responsabili e coordinatori di servizi), dunque il supporto allo sportello è solamente una delle loro mansioni.

I volontari non avvocati sono reclutati con varie modalità, anche a seconda delle specificità dei diversi contesti e delle risorse alle quali si può attingere.

A Bologna, come si è detto, l'ampio bacino universitario offre la possibilità di individuare un volontariato semiprofessionalizzato tra gli studenti della facoltà di Giurisprudenza che desiderano formarsi nel proprio ambito di studi anche attraverso l'esperienza di volontariato. Si tratta di 9 studenti, impegnati nell'accoglienza in affiancamento agli avvocati, nelle attività di segreteria e nell'accompagnamento delle persone ai servizi.

A Reggio Emilia è stata stipulata una convenzione con l'Università di Parma perché gli studenti che ne fanno richiesta possano, come già spiegato, svolgere qui un'attività riconosciuta come formativa anche in ambito universitario.

In totale, tra volontari, stagisti, tirocinanti (anche coinvolti dagli avvocati di riferimento), e studenti sono circa una ventina le persone che lavorano gratuitamente a supporto degli sportelli.

Tab. 4 – Le risorse degli sportelli per contesto.

LE RISORSE DEGLI SPORTELLI PER CONTESTO	BOLOGNA	FERRARA	MODENA	REGGIO EMILIA	PIACENZA
QUANTI AVVOCATI COINVOLTI	61, di cui 32 effettivi in sportello e 29 tra sospesi e disponibili a seguire i casi	6 avvocati fissi, a volte supportati dai propri tirocinanti nel seguire i casi	7 avvocati coinvolti	4-5 avvocati che svolgono servizio allo sportello ed una decina circa disponibili a seguire i casi	4 avvocati
QUANTI VOLONTARI NON AVVOCATI E TIROCINANTI PRESSO LO SPORTELLLO	9 studenti di legge che svolgono servizio di accoglienza agli sportelli ed accompagnamento + 1 ex assistente sociale	Nessuno	3 volontari non avvocati ed una stagista	Una tirocinante, una volontaria, un referente (volontario) del GLM gestiscono la segreteria	2 avvocati
QUANTI LAVORATORI RETRIBUITI, SE CE NE SONO	1 per la segreteria nazionale che opera anche come segretario dello sportello	Il coordinatore delle attività di Viale K svolge attività di segreteria per lo sportello	Un responsabile di Porta aperta svolge attività di segreteria per lo sportello	Nessuno	Nessuno
ETA' MEDIA VOLONTARI	Circa 35 anni per gli avvocati, circa 24 per gli altri volontari	Circa 40 anni	31 anni	37 anni	50 anni (avvocati più giovani e praticanti in arrivo)
VOLONTARI PER GENERE	Avvocati: 42 donne, 19 uomini; altri volontari: 7 donne, 3 uomini	5 uomini, 1 donna	5 uomini, 5 donne (più la stagista)	8 uomini, 9 donne	3 uomini, 1 donna

Fonte: elaborazione Iress di informazioni fornite dai gestori degli sportelli

Le azioni qualitative hanno consentito anche di individuare alcune difficoltà nella gestione ed organizzazione degli sportelli, tutte problematiche abbastanza diffuse nell'ambito delle associazioni di volontariato: si tratta della 'cura' delle competenze dei volontari, della loro motivazione e del reclutamento di nuovi componenti.

I volontari, esigenze formative su un compito di 'confine'

Particolare attenzione è data alla formazione dei volontari, impegnati in un lavoro di 'confine', tra legale e sociale.

Il volontariato prestato dagli avvocati è ovviamente altamente professionalizzato ed anche gli studenti ed i tirocinanti, in fase di completamento di un percorso universitario, apportano al servizio competenze giuridiche altamente qualificate.

Tuttavia, spesso, una professionalità, anche consolidata, di stampo giuridico non è subito sufficiente a soddisfare la necessità di rapportarsi a clienti con necessità molto particolari e specifiche: il momento del primo colloquio può essere influenzato dalle condizioni di disagio vissute dalla persona che possono manifestarsi in modo vario: ad esempio, con semplice timidezza rispetto alla propria situazione, col presentarsi in condizioni di alterazione fisica e mentale, con manifestazioni di frustrazione o difficoltà di comunicazione, con difficoltà nel mantenere l'autocontrollo.

È necessario assumere una certa cautela nell'accoglienza dei richiedenti, cercare di vagliarne le condizioni e le affermazioni, tenendo conto delle loro capacità: compiti che in genere richiedono una preparazione professionale che è tipica degli assistenti sociali o degli educatori ed operatori sociali, non proprio degli avvocati, solitamente.

Occorre anche ricordare che diversi sportelli si trovano all'interno delle strutture di accoglienza abitativa (dormitori, ecc.) o in prossimità di servizi dedicati alla povertà ed al disagio, contesti con i quali non tutti gli avvocati possono vivere una familiarità immediata, ma invece possono creare imbarazzo e scoraggiare l'attività di volontariato.

I volontari allo sportello devono comprendere ed interpretare le informazioni proposte dai richiedenti sulla propria problematica giuridica, ma anche sulla situazione economica ed eventuali condizioni di disagio. È quindi chiara la difficoltà di 'lettura' del bisogno e delle risorse della persona che si presenta allo sportello, così come la scelta di proporre una consulenza o una presa in carico. Ed anche l'orientamento ai servizi e l'accompagnamento richiedono una certa preparazione professionale: occorre conoscere l'offerta ed individuare quali siano le risorse e le reti territoriali cui indirizzare la persona, a seconda delle necessità ravvisate. Se individuare l'anagrafe o spiegare come si accede al gratuito patrocinio possono essere compiti più semplici per un avvocato, più difficile è districarsi nell'ambito dei servizi e socio-sanitari, dove si individuano sistemi più complessi e meno regolati, con più porte e criteri di accesso e specializzazioni per target.

“Ciò che mi metteva in difficoltà non era tanto il sapere applicare il diritto, quanto il sapersi relazionare con persone particolari, che spesso ti travolgono con storie pazzesche.”
(focus group con gli avvocati ed i volontari, Bologna)

Il momento del colloquio spesso richiede competenze di ascolto, strumenti di osservazione e una capacità di lettura dei casi che una preparazione professionale come quella dell'avvocato non sempre garantisce. Si tratta di competenze che di solito si formano 'sul campo', nella collaborazione con lo sportello.

Questo 'sconfinamento' nel lavoro sociale degli avvocati volontari è rimasto finora, almeno in

parte, implicito anche se con qualche differenza tra i contesti presi in esame. Ciò significa che, da un lato, non sempre sono state elaborate prassi comuni di accoglienza tra gli avvocati e tanto meno tra gli sportelli; dall'altro, può emergere una certa improvvisazione di competenze tipiche del lavoro sociale, che può essere 'rischiosa', come si vedrà, certamente per i cittadini, ma anche, ed occorre sottolinearlo, per i volontari stessi e, quindi, per il complessivo funzionamento degli sportelli. Se i primi, infatti, possono ricevere un servizio meno accurato, i secondi possono essere esposti a frustrazioni difficili da sostenere per un tempo lungo, quindi causare un elevato turn over nel servizio, con tutte le ricadute di malessere che ciò può avere sul volontario e le fatiche gestionali ed organizzative che comporta per l'associazione. Le occasioni di frustrazione di intenti in qualche modo 'salvifici', legati alla mission del volontario e che spesso costituiscono parte della sua motivazione, possono tendere ad aumentare in presenza di strumenti di intervento ridotti, che non gli consentono di essere efficace come desidererebbe.

“Capita che ci scambino per assistenti sociali (...). All'inizio ci eravamo ripromessi di ascoltare anche lo sfogo, ma poi non sempre ci si riesce ... Quando le persone sono polemiche e si vogliono solo sfogare, noi stessi siamo più restii ad aiutarli”
(intervista ai referenti dello sportello di Modena)

Ravvisando la necessità di un supporto dell'esperienza di sportello, nel primo periodo di servizio ma non solo, a Bologna è stato stabilito che gli avvocati lavorino sempre in **affiancamento** con altri volontari o studenti. In questo modo si trasferiscono le competenze acquisite ai nuovi arrivati e si sostiene, con energie più 'fresche', la motivazione dei volontari con percorsi più lunghi. Al contempo, i nuovi arrivati si formano ed offrono il proprio sostegno nei compiti di *back office* ed accompagnamento. Si tratta, però, di una soluzione che richiede un numero molto alto di volontari ed un'attenzione particolare sul coordinamento e sull'organizzazione. Non tutti gli sportelli attualmente sarebbero dunque in grado di garantirlo, anche se tutti stanno lavorando al reclutamento ed alla ricerca di soluzioni più strutturate per la segreteria.

“Ho imparato a instaurare un primo rapporto umano e a fare le domande giuste per arrivare al clou della questione. Mia grande maestra è stata L.D., lascio gestire a lei l'incontro ed io mi occupavo delle pratiche. È da un paio di anni che riesco a gestire io gli incontri ...”
(focus group con gli avvocati ed i volontari, Bologna)

Un caso particolare di affiancamento è derivato dal reclutamento da parte dello sportello di Bologna di un'assistente sociale in pensione, che ha potuto sia sostenere gli sforzi dei

volontari sull'orientamento, l'informazione e l'accompagnamento ai servizi, sia trasmettere loro alcune basilari conoscenze e competenze di ambito più propriamente 'sociale'.

A Modena e a Reggio Emilia si è spesso ravvisata la necessità di ricercare un affiancamento almeno occasionale di mediatori linguistici.

Quella dell'affiancamento, quindi, quando può essere attivata, si è dimostrata una buona soluzione come supporto del lavoro e della motivazione dei volontari, e nel trasferimento delle conoscenze sulle pratiche acquisite e delle soluzioni già sperimentate.

Non è l'unica soluzione possibile e può essere integrata da altri accorgimenti.

L'acquisizione, tramite una **formazione** ad hoc che integri l'esperienza sul campo, di alcuni degli strumenti più specifici del lavoro sociale può sostenere i compiti di ascolto e 'lettura' dei bisogni e delle risorse delle persone che si rivolgono agli sportelli e fornire anche alcune conoscenze utili all'orientamento e alle competenze per l'accompagnamento ai servizi. Lo sportello di Bologna ha già sperimentato proposte formative, ad esempio sulla psicologia sociale, ed è sembrato che i volontari le apprezzassero.

L'unico accorgimento è di definire chiaramente e con precisione il compito che ci si vuole attribuire: il rischio è di assumersi un ruolo troppo ampio, duplicare risorse già presenti sul territorio e sovrapporsi a professionalità più specializzate sovraccaricando i volontari ed investendo in modo dispersivo le professionalità che portano al servizio.

La formazione è utile anche per accrescere la consapevolezza sui rischi del *burn out*, così come l'attivazione di **momenti e spazi di riflessione tra volontari**, guidata o meno, per condividere le esperienze di successo e gli insuccessi, scambiarsi strategie e modalità per affrontare le difficoltà che insorgono nel servizio.

La motivazione, il turn over ed il reclutamento

Una delle questioni più rilevanti nell'ambito del volontariato è senz'altro il supporto alla motivazione: il rinforzo delle ragioni per le quali si decide di spendere il proprio tempo in attività gratuite. Si è quindi provato ad indagare quali siano le motivazioni dei volontari di Avvocato di strada. Si usa dire che il volontariato 'fa bene anche a chi lo fa' ed i volontari degli sportelli non hanno avuto difficoltà o esitazioni nell'evidenziare, accanto agli effetti positivi che intendono perseguire in favore della comunità di appartenenza e della società più in generale, i benefici che ritengono di ricavare, in cambio del lavoro gratuito, da questa esperienza.

I volontari di Ferrara, Reggio e Modena hanno evidenziato come sia per loro motivante la sensazione di essere utili a qualcuno, di lavorare per la 'giustizia' più propriamente detta ed, in

qualche modo, cambiare se non il mondo, la vita degli esseri umani e del benessere sociale più complessivo.

A Modena, qualcuno ha dichiarato di sentirsi affascinato da un 'mondo' sconosciuto, quello dei senza dimora, proponendo una visione romantica di essi, ma anche del proprio ruolo.

A Bologna, si è evidenziato come l'età tendenzialmente giovane degli avvocati possa essere motivata anche dall'esigenza di un'esperienza formativa in integrazione all'università ed ai tirocini svolti negli studi legali.

E sempre a Bologna, alcuni hanno accennato al superamento del pregiudizio dell'avvocato 'cattivo', in qualche modo schierato dalla parte del potere e della ricchezza, provando a capovolgere lo stereotipo negativo con l'impiego delle competenze legali in difesa dei diritti dei cittadini più fragili.

In ultimo, a Reggio ed a Bologna, è emersa una non meno importante manifestazione dell'importanza di sentirsi parte di un gruppo con cui condividere non solo un'esperienza professionale particolare e differente dal consueto, ma anche interessi personali e momenti di piacere, di più ampia confidenza e convivialità.

Sono queste, quindi, le ragioni da sostenere per contrastare il *turn over* e per rinforzare le energie dei volontari, oltre che per progettare azioni di reclutamento di nuovi collaboratori.

E le modalità per farlo possono essere varie, alcune già messe in atto o in corso di implementazione in qualcuno degli sportelli, altre da sperimentare:

- l'attivazione di spazi e momenti di condivisione di difficoltà e frustrazioni, successi e soddisfazioni, riflessioni e strategie, che sono parte degli incontri allo sportello, ma anche nel corso della presa in carico può accrescere la motivazione e le energie disponibili; avere un'idea dei percorsi delle persone che accedono agli sportelli, dalla prima richiesta fino alla soluzione finale (positiva o negativa), non solo rafforza le competenze di ciascuno nell'intervento, ma anche la sensazione di essere parte di un progetto complessivo che raggiunge dei risultati ed è effettivamente utile;
- nella stessa direzione della condivisione dei risultati raggiunti è anche la redazione dei report annuali delle attività svolte: la loro redazione implica tanti sforzi per sistematizzare le informazioni raccolte dagli sportelli ma, se sono sintetiche e ben comunicate, servono a dare una panoramica dei risultati raggiunti e dell'utilità complessiva delle prestazioni offerte. Probabilmente si potrebbe anche discuterli in gruppi di riflessione e miglioramento;
- i momenti conviviali hanno riscosso apprezzamento presso tutti i volontari coinvolti nel progetto: è così, si è evidenziato, che si crea il 'gruppo'. Queste occasioni possono avere l'effetto

tanto di facilitare la collaborazione nelle attività, quanto di sostenere la motivazione, rendendo il contesto di lavoro più rilassato e piacevole.

La ricerca ha anche rilevato alcune azioni mirate al reclutamento o che possono favorirlo.

Il contesto che è sembrato attualmente più attivo su questo fronte con una strategia complessa è quello di Reggio Emilia. Lo sportello ha aderito ad un progetto del Comune e del Forum del Terzo settore per il reclutamento di volontari⁵, ha diffuso avvisi nei tribunali e nei luoghi frequentati dagli avvocati, ha progettato un percorso formativo accreditato presso l'Ordine della categoria sulla legislazione relativa ai cittadini stranieri. Queste azioni hanno consentito di contattare nuovi potenziali volontari ed offrire un'opportunità in più a quelli già attivi.

Si è anche deciso di investire sulle esigenze formative e sulle 'energie' dei più giovani. È già stata segnalata l'esperienza di coinvolgimento degli studenti nelle attività dello sportello di Bologna, che sembrano aver avuto effetti unanimemente apprezzati per le possibilità di ampliamento delle risorse umane disponibili e per il supporto al *back office*. Ed anche nell'esperienza, appena partita, di Piacenza è stata segnalata quella del reclutamento di giovani come direzione di crescita.

A ciò si aggiungono i già citati accordi, sempre a Reggio Emilia, con le strutture universitarie per il riconoscimento e la valorizzazione dell'esperienza nel percorso formativo; ed anche a Modena ai volontari si è aggiunto qualche stagista con compiti specifici (l'archiviazione dei dati, ad esempio). A Ferrara, invece, si è segnalato che gli avvocati coinvolgono a volte i tirocinanti dei propri studi nell'attività dello sportello.

Infine, la cura della comunicazione sulla *mission* e sui risultati conseguiti è stata sempre una delle priorità ben chiare all'associazione nazionale, ma anche il livello locale può promuovere azioni efficaci per attivare e reclutare nuove risorse umane o di diverso tipo. Senza dimenticare che la sensibilizzazione dei cittadini e delle istituzioni sui diritti dei cittadini senza dimora rientra tra gli obiettivi di *Avvocato di strada*.

Insomma, sul tema del reclutamento le idee non sono mancate e probabilmente la loro condivisione può tornare utile anche ad altri sportelli, magari fuori Regione.

SPUNTI DI RIFLESSIONE:

L'associazione nazionale è un punto di riferimento per gli sportelli: è emerso in diversi colloqui che si rivolgono ad essa chiedendo riferimenti su modalità di intervento, su pratiche, su possibili soluzioni giuridiche, in caso di necessità. È anche attiva in tutto il territorio nazionale,

⁵ Si tratta del progetto 'Reggiani, per esempio'. Cfr: <http://www.municipio.re.it/Sottositi/ReggianiPerEsempio.nsf/PortletDocumentiGruppiID/BD78D6E4588B4CB5C125783700511C10?opendocument&FT=P>

anche dove non vi è un vero e proprio sportello, una rete di avvocati inattivi ma disponibili ad intervenire nel caso si verifichi una necessità nel proprio contesto. Si raccolgono in comune i dati sugli accessi e sui casi trattati, che saranno successivamente presentati in questo rapporto.

Ovviamente, per la ragione che tutto è perfezionabile, forse si può ottimizzare ulteriormente questa rete tra gli sportelli. Si potrebbero, ad esempio, rafforzare i contatti diretti tra di essi, al di là della mediazione da parte dell'associazione nazionale. Si potrebbero costruire percorsi formativi condivisi o altre azioni in collaborazione, così da ottimizzarne costi e condividere i benefici. Oppure anche semplicemente creare occasioni di scambio di esperienze o semplicemente ricreative, che rafforzino il senso di appartenenza e diano il senso di far parte di un'esperienza di vaste dimensioni in grado di intervenire efficacemente in realtà molto difficili, fare la differenza nella vita dei cittadini più fragili, ma anche produrre dei benefici per l'intera collettività. L'occasione della presentazione del report annuale potrebbe anche avere questo senso e proporsi come un evento rivolto non solo all'esterno, ma anche ai volontari stessi come momento di condivisione di un percorso e di un'esperienza comune.

Un altro spunto di riflessione molto interessante riguarda il rapporto positivo che si è creato tra gli sportelli e gli studenti universitari, non solo a Bologna dove l'esperienza è più ampia e sistematizzata.

Gli studenti universitari, con le loro competenze in formazione e il loro lavoro gratuito con Avvocato di strada, cessano di essere utilizzatori della città (o city users come li definisce Martinotti, sociologo urbano italiano) ma diventano risorse importanti per gli sportelli e per la città che li ospita (e nella quale spesso non hanno la residenza). Allo stesso tempo la città, oltre all'Università, offre loro un'occasione di formazione in più a completamento del percorso di studio. È un gioco a somma assolutamente positiva in cui due realtà conviventi si aprono una all'altra: si costruisce un rapporto che viene coltivato e rafforzato nell'esperienza degli sportelli ed anche questo va in direzione dell'integrazione sociale ed a beneficio della comunità intera che li ospita.

I rapporti tra le Università e le città a volte sono difficili, nel senso che la presenza degli studenti, in alcuni casi il sovraffollamento, può essere vissuta da questi ultimi con preoccupazione. Sembra a volte emergere uno scollegamento tra i gruppi che abitano lo stesso spazio urbano, che può creare anche momenti di contrapposizione. In questo senso, l'esperienza di Avvocato di strada si pone in controtendenza per le ragioni indicate.

CAPITOLO II I NUMERI DEGLI SPORTELLI

1. Premessa di metodo

Nel presente capitolo si riporta una prima **analisi sperimentale** relativa ai dati raccolti dagli sportelli di Reggio Emilia, Modena, Bologna e Ferrara attraverso apposite schede di accesso. **Per la prima volta infatti vengono elaborati tutti i dati raccolti dai quattro sportelli** con un duplice scopo: ricostruire un quadro informativo di livello regionale e, al contempo, valutare la qualità dello strumento stesso (scheda di accesso) e la necessità di eventuali modifiche.

Come è facilmente immaginabile, la raccolta di dati non è un'operazione semplice: la difficoltà di comprensione linguistica, le complesse situazioni personali di chi si rivolge a tale servizio sono già elementi che di per sé rendono particolarmente difficoltoso rispondere con chiarezza ed esaustività alle domande poste dalle schede. È quindi comprensibile che non tutte le domande siano compilate o che vi siano incoerenze tra alcune risposte.

Un aspetto evidente dalle tabelle presentate riguarda il variare del numero di risposte per ogni singola domanda. Ad esempio, il numero più alto di risposte si ha con riferimento al genere (830 persone); per tutte le restanti domande il numero è sempre più basso anche con differenze rilevanti. Si va dalle 789 persone di cui si conosce l'età, alle 205 di cui si conosce lo stato civile, alle 508 che hanno dichiarato di avere o meno figli minori e così di seguito.

Nonostante questa parzialità dei dati raccolti, la disponibilità di tante informazioni consente di delineare un quadro interessante che merita certamente attenzione. E proprio da qui si può partire per un ripensamento costruttivo, a livello regionale, dello strumento utilizzato per la raccolta dei dati.

I dati qui presentati fanno riferimento agli anni 2008-2009-2010. Il loro commento è integrato dalle riflessioni e dai racconti emersi nei focus group e nelle interviste effettuate nelle quattro sedi di sportello.

2. Chi accede allo sportello

Chi si rivolge ai quattro sportelli di Avvocato di strada presenti in Emilia-Romagna? Ci sono diversità tra i fruitori dei quattro sportelli? Come si diceva nel precedente capitolo, il target di questo servizio sono persone senza fissa dimora e vittime della tratta: i dati degli accessi confermano questa 'scelta di campo' dell'associazione nazionale?

Durante le interviste, gli avvocati volontari hanno citato spesso casi di donne costrette a prostituirsi, così come di persone che vivono in strada, ma hanno parlato anche di donne migranti con problemi di permesso di soggiorno, di migranti con un lavoro che vengono sfrat-

tati, di migranti che hanno una casa, e, perdendo il lavoro, si ritrovano in una condizione di illegalità. Insomma come testimoniato dagli avvocati e, come evidenziato anche dai dati qui presentati, agli sportelli accede una pluralità di persone per cui la definizione 'senza dimora' è spesso 'riduttiva'. Sono comunque persone in condizione di esclusione sociale. Ma, quale servizio viene fornito a tale pluralità di persone? Tutti gli sportelli avviano una pratica legale solo e soltanto laddove siano presenti i requisiti definiti dallo statuto dell'associazione; a tutti gli altri, nei limiti del possibile, si cerca di fornire un orientamento sull'offerta dei servizi presenti nel territorio, sulla possibilità di fruire del gratuito patrocinio. Non di rado tuttavia ciò che si può offrire è soltanto la disponibilità ad ascoltare il racconto di frammenti di storie di vita e di situazioni di profondo disagio.

L'analisi dei dati sulla **residenza** e sull'avvio di pratiche legali conferma che gli sportelli di Avvocato di strada intercettano una vasta tipologia di condizioni di disagio.

Per esempio, il 66% di chi si rivolge allo sportello risulta avere una qualche residenza anagrafica in Italia, ma ciò non necessariamente corrisponde ad avere una propria dimora: molti infatti risiedono presso parenti, strutture di accoglienza, amici, associazioni. Inoltre, in molti casi il dato non risulta neppure rilevato; è evidente come si tratti di un'informazione non facilmente ricostruibile, che in taluni casi costituisce uno dei principali problemi per le persone che si trovano in uno stato di esclusione sociale, le quali non sempre riescono a rispondere in modo chiaro. Data tuttavia l'importanza dell'informazione occorrerà che gli sportelli investano nella messa a punto di un più preciso sistema di raccolta, in modo da poter disporre di dati più precisi e attendibili.

Se poi si considera il secondo dato (avvio pratiche legali) è evidente come allo sportello accedano persone con situazioni molto diversificate, molte delle quali non hanno le condizioni per poter avere la tutela legale di Avvocato di strada. E infatti, come si osserva dalla tabella 1, solo nel **40% circa dei casi viene avviata una pratica legale**.

Tab. 1 – Avvio pratica legale per provincia. Valori percentuali

	BOLOGNA	FERRARA	MODENA	REGGIO EMILIA	TOTALE
SI	35,5	57,9	69,3	25,6	39,8
NO	64,5	42,1	30,7	74,4	60,2
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	544	19	127	125	815

Da rilevare le differenze tra sportelli. Reggio Emilia ha la percentuale più bassa di avvio di pratiche legali (25%), seguito da Bologna (35%). Gli sportelli di Ferrara e Modena invece

hanno percentuali che superano il 50%: a Ferrara il 57% degli accessi ha previsto l'avvio di una pratica legale, il 69% a Modena.

Nel caso di Ferrara ciò avviene in quanto allo sportello si accede tramite un 'filtro' fatto dall'associazione; nel caso di Modena invece lo sportello è ubicato presso la sede di un'associazione che sostiene persone in situazione di indigenza (senza casa, spesso senza lavoro), quindi un target molto simile a quello previsto da Avvocato di strada: accade quindi che le persone che si recano all'associazione (es. per fornitura di cibo e beni di prima necessità) si rivolgano anche allo sportello e che le due 'utenze', in parte, si sovrappongano.

"Davanti alla porta dello sportello ci sono persone in condizione di indigenza. Molte vengono tramite l'associazione 'Porta Aperta', nella cui sede si trova anche lo sportello, per cui le persone sono in parte le stesse" (focus group con gli avvocati volontari di Modena)

"I nostri utenti sono immigrati che hanno perso il permesso di soggiorno, che hanno il decreto di espulsione, italiani che diventano senza fissa dimora, papà italiani separati e sul lastrico, famiglie che non riescono più a pagare il mutuo." (focus group con gli avvocati volontari di Bologna)

"L'utenza di senza fissa dimora è un numero ridottissimo: i nostri utenti sono immigrati con problemi di permesso di soggiorno, penali, fogli di via... I servizi che non sanno come gestire queste persone le mandano da noi. Molti non vengono assunti in carico ma vengono informati, per es. del gratuito patrocinio."

(focus group con gli avvocati volontari di Reggio Emilia)

Con riferimento alle interviste, sembrerebbe che le differenze nei dati della tabella siano riconducibili anche all'interpretazione data da ciascun sportello sul target di riferimento: per tutti è chiaro a chi dare la tutela legale prevista dall'associazione Avvocato di strada ma, ciascuno sportello, ha nel tempo declinato diversamente la categoria di disagio/povero/escluso socialmente alla quale consentire comunque un accesso (per ascoltare o per fornire un orientamento ad altri servizi). Insomma, come si diceva nel capitolo precedente la ricerca di flessibilità dell'accesso è una delle caratteristiche importanti per gli operatori di Avvocato di strada.

3. Un quadro socio-demografico

A livello regionale, chi si rivolge agli sportelli di Avvocato di strada presenta le seguenti caratteristiche.

Innanzitutto, è indubbio che vi sia una **forte prevalenza di uomini** (tre quarti) e, tuttavia, è importante sottolineare quel 25% che, in numeri assoluti, corrisponde a 209 donne.

Tab. 2 – Utenza per genere. Valori percentuali

	%
UOMO	74,7
DONNA	25,3
TOTALE	100,0
N	830

In prevalenza si tratta di persone di **età** compresa tra i 35 e i 54 anni ma di rilievo è anche la presenza di giovani (25-34 anni) e di 55-64enni. Con riferimento alla nazionalità risultano essere più giovani d'età i migranti, mentre di età più anziana sono gli italiani. Le persone con **nazionalità** straniera sono il 60%. I Paesi più indicati sono: Marocco, Tunisia, Nigeria, Pakistan, Romania, Ghana.

Tab. 3 – L'utenza per età e nazionalità. Valori percentuali

	ITALIANA	STRANIERA	TOTALE
18-24	1,0	10,7	6,8
25-34	10,8	33,0	24,0
35-44	23,2	29,1	26,7
45-54	32,1	21,4	25,7
55-64	25,7	5,4	13,6
65 e oltre	7,3	0,4	3,2
TOTALE	100,0	100,0	100,0
N	315	467	782

Con riferimento allo **stato civile**, il 40% dichiara di essere sposato, l'11% ha un/una convivente, il 43% segnala di avere figli minori; tale percentuale sale al 51% tra le persone con nazionalità straniera. Circa la metà dei fruitori del servizio di sportello dichiara di avere una famiglia (mentre un circa 19% risulta separato o divorziato). In molti casi tuttavia la famiglia perde la sua funzione di sostegno e aiuto, per cui la persona in difficoltà è priva anche di questo tipo di legame e rete di supporto.

“Il problema è che molte di queste persone hanno una famiglia però si rifiutano di contattarla, si vergognano. Ci sono persone che vivono nella stessa città eppure guardano l'ex moglie e le figlie da lontano...Ricordo una persona ricchissima che non voleva dire alle sue figlie di essere diventato povero: come è possibile che la tua famiglia non sia a conoscenza della tua situazione? Non sempre però si riesce ad entrare nell'intimità delle persone.” (focus group Avvocato di strada sportello di Bologna)

Tab. 4 – L'utenza per stato civile. Valori percentuali

	%
SPOSATO	40,0
CELIBE/NUBILE	30,2
CONVIVENTE	11,2
SEPARATO/A	12,7
DIVORZIATO/A	5,9
TOTALE	100,0
N	205

Il dato sulla **condizione occupazionale** conferma tristemente un trend degli ultimi anni, ossia la presenza di una categoria di poveri definiti dalla letteratura 'working poor', ossia persone che pur lavorando si trovano in una condizione di povertà (anche) economica. Il dato degli sportelli indica un 36% di persone occupate; nel caso dei migranti, la percentuale sale e raggiunge quasi il 50% se si considerano anche quanti sono in cerca di un'occupazione da meno di sei mesi.

Un'ulteriore riflessione merita il dato del numero di persone, 225, per cui è disponibile questa informazione: il numero piuttosto ridotto, se confrontato con quello dell'età può essere letto come difficoltà a 'sciogliere i fili delle storie di vita delle persone che accedono agli sportelli'. Non è un caso che più di un avvocato volontario dichiari che *“la sensazione che rimane è che non capisci bene fino in fondo con chi hai a che fare, le situazioni sono spesso poco chiare”*.

Tab. 5 – L'utenza per condizione occupazionale. Valori percentuali

	%
OCCUPATO	35,6
IN CERCA DI OCCUPAZIONE DA MENO DI 6 MESI	10,7
IN CERCA DI OCCUPAZIONE DA PIÙ DI 6 MESI	27,6
LAVORO SALTUARIO	9,3
BORSA LAVORO	2,2
ALTRO	14,6
TOTALE	100,0
N	225

Di seguito si propongono alcune analisi per singola sede di sportello e per genere.

QUADRO N. 1 – SPORTELLI A CONFRONTO: ACCESSI, NAZIONALITÀ, ETÀ, GENERE

Con riferimento ai dati fin qui riportati si evidenziano le differenze più rilevanti presenti tra i quattro sportelli

N. complessivo di persone censite nelle schede di accesso

- sportello di Bologna n. 557;
- sportello di Reggio Emilia n.127;
- sportello di Modena n. 127;
- sportello di Ferrara n. 19.

NAZIONALITÀ: a Bologna, diversamente da tutti gli altri sportelli la presenza di migranti è circa la metà dell'aggregato (49% italiani e 51% stranieri). La percentuale maggiore di migranti si registra a Modena e Reggio Emilia (in entrambi i casi pari all'83%). Nello sportello di Ferrara l'utenza è costituita prevalentemente da italiani (74%).

ETÀ: A Reggio e Modena si registrano le percentuali più alte di giovani tra i 18 e i 24 anni (rispettivamente 10% e 12%); a Reggio Emilia la metà delle persone censite ha un'età compresa tra i 18 e i 34 anni.

GENERE: Le donne rappresentano il 25% del totale delle persone che hanno avuto accesso ai quattro sportelli: un'analisi per genere consente di cogliere alcune diversità di tratti socio-demografici rispetto agli uomini.

Innanzitutto, sono tendenzialmente più giovani d'età, sono in prevalenza di nazionalità straniera (69%), risultano più frequentemente degli uomini occupate (41%). Più frequentemente risultano sposate (53%) e con figli minori (56% contro il 37% degli uomini).

4. Le richieste allo sportello

La tutela legale gratuita è il principale servizio offerto da Avvocato di strada, ma, come si è detto all'inizio del capitolo, essa riguarda solo il 40% dei casi presi in esame. In questi casi, la pratica può riguardare il diritto civile (46%), il diritto amministrativo (35%), il diritto penale (16%). Nel caso di Bologna e di Ferrara (ma per quest'ultimo sportello il numero assoluto dei casi è molto basso) prevalgono le pratiche afferenti il diritto civile.

Tab. 6 – Se avviata pratica legale, tipo di pratica per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
DIRITTO AMMINISTRATIVO	27,1	25,0	51,3	60,2	35,3
DIRITTO CIVILE	54,5	41,7	24,4	25,8	46,4
DIRITTO PENALE	16,9	33,3	12,2	14,0	16,3
D.TTO AMMINISTRATIVO + CIVILE + PENALE	1,5	0,0	12,1	0,0	2,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	350	12	41	93	496

Può essere utile riportare esempi di pratiche per ciascun ambito, così come illustrate dagli avvocati volontari..

QUADRO N. 2 – PRATICHE LEGALI PIÙ FREQUENTI PER TIPOLOGIA

PRATICHE LEGALI DI TIPO CIVILE: diritto di residenza, licenziamenti (crediti e altre problematiche relative al diritto del lavoro), sfratti o problematiche relative alle locazioni, separazioni/divorzi.

PRATICHE LEGALI DI TIPO AMMINISTRATIVO: problematiche relative ai permessi di soggiorno, fogli di via e decreti di espulsione.

PRATICHE LEGALI DI TIPO PENALE: procedimenti in qualità di persona offesa (aggressioni, molestie, etc.), reati contro il patrimonio (furto, ricettazione, truffa, etc.), reati contro la persona (minacce, violenza, diffamazione, etc.), richieste di pene alternative alla detenzione.

La maggioranza delle pratiche risulta ancora in essere in quanto, come sottolineano gli avvocati intervistati, in campo civile i tempi dei tribunali sono assai lunghi. Può capitare addirittura che le persone, soprattutto se straniere, non siano più raggiungibili dallo sportello al momento dell'udienza, dato il molto tempo trascorso.

Tab. 7 – Stato della pratica per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
IN ESSERE, VIA GIUDIZIALE	34,8	0,0	4,2	3,1	26,1
IN ESSERE, VIA STRAGIUDIZIALE	38,8	0,0	8,3	0,0	28,6
CHIUSA, VIA GIUDIZIALE	3,8	10,0	25,0	13,4	6,9
CHIUSA, VIA STRAGIUDIZIALE	6,1	20,0	16,7	48,5	15,5
INTERROTTA	16,5	70,0	45,8	35,1	22,9
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	345	10	24	97	476

Tab. 8 – Anno di apertura pratica per provincia. Valori percentuali

	Bo(2001)*	Fe (2005)*	Mo (2007)*	Re (2007)*	TOTALE
2008	25,0	15,8	31,5	50,4	29,6
2009	35,9	52,6	40,9	24,4	35,3
2010	39,1	31,6	27,6	25,2	35,1
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	557	19	127	127	830

* tra parentesi si indica l'anno di apertura dello sportello

Con riferimento all'anno di apertura della pratica per provincia, emerge un andamento irregolare: a Bologna dal 2008 al 2010 il numero delle pratiche è progressivamente aumentato, a Modena e Ferrara è aumentato dal 2008 al 2009 per poi diminuire nell'anno successivo. A Reggio Emilia nel 2009 e nel 2010 le pratiche sono diminuite rispetto al 2008. Tale andamento non sembra agganciarsi, almeno in modo evidente, alla crisi economica.

“Negli ultimi due anni, gli utenti del lunedì (penale) sono quasi esclusivamente stranieri che hanno perduto il permesso di soggiorno, hanno un decreto di espulsione e se non si ottempera a ciò si ha l'apertura di una pratica di diritto penale. Oppure, altro caso comune è l'omissione dell'esibizione dei documenti di identità e del permesso di soggiorno. Molti non avendo il permesso di soggiorno non possono esibirlo. E quindi ci vuole un intervento legale. (focus group Avvocato di strada sportello di Bologna).

Nel 2010 rispetto al 2009 sono aumentati gli italiani con problemi sia di lavoro che di sfratto. La richiesta legale può essere un trattamento di fine rapporto non corrisposto, stipendi arretrati di cui fare domanda.

(focus group con gli avvocati volontari di Modena)

La residenza è un'altra esigenza che arriva con frequenza allo sportello: persone, ad esempio tossicodipendenti, che perdono la residenza per vagabondaggio da un comune all'altro, persone che hanno smarrito la carta di identità. Solitamente si tratta di persone italiane con problemi psichici o forti disagi personali o comunque scarsa autonomia personale” (focus group avvocati sportello di Reggio Emilia)

Nel restante 60% dei casi che non hanno le condizioni per accedere alla tutela legale gratuita, gli sportelli offrono comunque altre risposte. Tra queste, come si evince dalla tabella sottostante, l'orientamento o l'informazione sulla rete dei servizi è quella più indicata a livello regionale, segue 'altro' e le informazioni sul gratuito patrocinio. La voce 'altro' comprende una cinquantina di risposte, tra le quali prevale la richiesta del casellario giudiziario, la comunicazione di rivolgersi al legale di fiducia, pareri orali su questioni attinenti in prevalenza il diritto migratorio, telefonate per prendere contatti con referenti di servizi quali l'Asl, i vigili urbani, enti di riscossione.

Tra i servizi offerti, vi è infine l'accompagnamento ai servizi, quali ad esempio il consolato o i servizi sociali territoriali (12,8%).

Tab. 9 – Servizio offerto (se non avviata pratica legale) per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
ORIENTAMENTO/INFORMAZIONE SULLA RETE DEI SERVIZI	62,0	18,2	53,8	29,0	54,6
INFORMAZIONI SUL GRATUITO PATROCINIO	16,3	0,0	0,0	32,3	13,6
ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI (consolato, serv.soc., ecc.)	15,1	18,2	7,7	9,7	12,8
ALTRO	6,6	63,6	38,5	6,6	19,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	166	11	65	31	273

“Il punto è che gli utenti che accedono al servizio hanno bisogno di parlare, e, solitamente, girano da tutti i soggetti che a Reggio si occupano di svantaggio.” (intervista referente dello sportello di Reggio Emilia)

E proprio su questa dimensione dell'ascolto, della consulenza, intesa come parere orale, che 'non si nega a nessuno', si gioca il rapporto non facile con le persone che accedono al servizio.

Dalle testimonianze degli avvocati volontari il primo contatto infatti è spesso difficile e, oltre a scelte organizzative sulle modalità e l'iter procedurale dei colloqui, ogni avvocato mette in campo anche proprie strategie per capire la situazione e il problema al quale poter dare una risposta. Dice un'intervistata che per un avvocato è difficile relazionarsi con una persona che non è un cliente ma un utente e, d'altra parte, anche le persone che si rivolgono allo sportello talvolta mostrano diffidenza verso un avvocato che non viene pagato.

“Le persone che si presentano allo sportello chiedono di tutto. Appena arrivano ti sbattono davanti un mazzo di carte. Per iniziare a capire qualcosa della situazione è molto utile la nostra scheda di accesso. Innanzitutto occorre capire se c'è un problema legale rispetto al quale si può attivare un intervento, poi si domanda se è conosciuto da altri servizi, se è già in carico.” (intervista a referenti dello sportello di Modena)

Insomma la relazione non è certo semplice e gli avvocati talvolta sembrano giocare funzioni e ruoli più tipici di un operatore sociale: non è un caso che alcuni intervistati si siano paragonati ad assistenti sociali. Gli stessi fruitori degli sportelli tendono a confondere i ruoli di chi li ascolta (o almeno questa è la percezione degli avvocati intervistati).

“L'ho accompagnato per l'ottenimento della pensione di invalidità. In tempi rapidissimi siamo riusciti a fargli ottenere la pensione: questa è più un'attività dell'assistente sociale, ma lo facciamo lo stesso.”

(Focus group avvocati sportello di Bologna)

“Capita che ci scambino per assistenti sociali.”

(Focus group avvocati sportello di Modena)

5. I raccordi con i servizi: si fa rete?

Le questioni affrontate in quest'ultima sezione possono essere così riassunte: attraverso quali canali comunicativi viene conosciuto lo sportello di Avvocato di strada da parte delle persone che ne fruiscono? I volontari di Avvocato di strada collaborano con altri servizi/organizzazioni del territorio per rispondere alle richieste poste allo sportello? Con quali realtà sono in contatto?

Per rispondere a tali domande si utilizzano i dati raccolti dalla scheda di accesso riguardanti la presa in carico - da parte dei servizi sociali, del Ser.T. e del servizio di salute di mentale - e le modalità attraverso le quali i fruitori conoscono Avvocato di strada. Inoltre si utilizzano i contenuti emersi dai tre focus group effettuati con alcuni referenti dei servizi e delle organizzazioni con le quali Avvocato di strada collabora. Tali focus sono stati effettuati a Bologna, a Modena e a Reggio Emilia.

Complessivamente, emergono differenze significative tra i tre territori nei quali sono stati condotti gli approfondimenti con i focus: lo evidenziano i dati e così pure le testimonianze delle persone intervistate. Per tale motivo le analisi di seguito proposte vengono effettuate evidenziando proprio tali peculiarità.

Le **modalità di conoscenza** degli sportelli da parte di chi ne fruisce rivelano che il servizio di Avvocato di strada è conosciuto da quanti - servizi pubblici, cooperative, associazioni, Caritas - sul territorio si occupano di povertà ed esclusione sociale. E d'altra parte almeno un quarto dei fruitori risulta in carico ad un servizio (in primis, il servizio sociale); non mancano anche i casi in cui la persona ha esperienze pregresse di carcere (che quindi potrebbe averlo messo in contatto con il servizio sociale dell'Uepe).

Le tabelle sottostanti riportano i dati suddivisi per sede di sportello: pur se i numeri assoluti sono talvolta piuttosto ridotti, le differenze tra sedi sono tuttavia di rilievo.

Tab. 10 - Canale di conoscenza dello Sportello, per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
Servizio pubblico	6,8	5,9	29,3	38,5	19,2
Associazione sede sportello	0,0	76,5	48,8	0,0	13,8
Centro d'ascolto	0,0	0,0	7,3	18,5	6,3
Altre associazioni/cooperative	30,8	0,0	7,3	29,2	24,2

Centro Stranieri	0,0	0,0	2,4	1,5	0,8
Servizio di sportello presso dormitori (solo per Bo)	61,5	0,0	0,0	0,0	29,9
Amici, parenti, conoscenti	0,9	17,6	4,9	12,3	5,8
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	117	17	41	65	240

A Bologna, il servizio di sportello è conosciuto prevalentemente attraverso i dormitori (61%), a seguire attraverso le segnalazioni di associazioni o cooperative del territorio (31%). Nel caso di Ferrara e di Modena il servizio viene conosciuto prevalentemente tramite l'associazione presso la quale ha sede lo sportello. Infine, a Reggio Emilia il tramite è, nel 38% dei casi, il servizio sociale e, a seguire, altre associazioni o cooperative che si occupano di disagio adulto nel territorio.

Tab. 11 - Utenti in carico al servizio sociale che accedono allo Sportello, per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
SI	22,2	46,7	48,6	25,7	24,6
NO	77,8	53,3	51,4	74,3	75,4
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	544	15	35	105	699

Tab. 12 - Utenti in carico al servizio di salute mentale per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
SI	2,2	0,0	21,2	6,1	3,6
NO	97,8	100,0	78,8	93,9	96,4
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	522	14	33	114	713

Tab. 13 - Utenti in carico al ser.T per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
SI	5,3	13,3	13,3	20,9	8,3
NO	94,7	86,7	86,7	79,1	91,7
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	550	15	30	115	710



Tab. 14 – Esperienza pregressa in carcere, per provincia. Valori percentuali

	BO	FE	MO	RE	TOTALE
SI	14,6	18,2	65,4	14,3	20,2
NO	85,4	81,8	34,6	85,7	79,8
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	96	11	26	105	238

Complessivamente, emerge come il servizio sociale non sia l'interlocutore principale che invia utenti allo sportello di Avvocato di strada. Varie le motivazioni: innanzitutto, solo il 25% circa dei fruitori dello sportello dichiara di essere in carico al servizio sociale (e ancora più residuali sono le percentuali relative alla presa in carico del servizio di salute mentale e del Ser.t). Un'altra motivazione riguarda il tipo di utenza, ossia la presenza consistente di persone immigrate senza permesso di soggiorno. Come ricordano molti intervistati, chi si trova in questa condizione raramente pensa di rivolgersi ai servizi sociali sia perché temono di 'rendere manifesta la propria condizione di illegalità', sia perché la mancanza del permesso, e quindi della residenza, impedisce comunque l'accesso agli interventi erogati da tali uffici.

Per completare un primo quadro di analisi è utile considerare anche i referenti dei servizi locali invitati ai focus group: si tratta infatti di persone individuate e contattate direttamente dai referenti di Avvocato di strada con riferimento alle loro collaborazioni in essere. Questo elenco di soggetti può rappresentare una fotografia di come i referenti di ciascun sportello delineano la rete locale.

QUADRO N. 3 – I REFERENTI DEI SERVIZI INVITATI AI FOCUS GROUPS

BOLOGNA: referenti dei seguenti servizi/organizzazioni: Ser.t, salute mentale, servizio sociale territoriale di tre quartieri, Azienda servizi alla persona 'Poveri Vergognosi', sindacato Cgil, associazione Piazza Grande, cooperativa sociale 'La piccola Carovana', coop. sociale 'La strada', Comunità di S. Egidio, Antoniano Onlus, Caritas, Centro Sokos, Associazione Arc En Ciel, Padre Marella.

REGGIO EMILIA: referenti dei seguenti servizi/organizzazioni: servizio anagrafe del comune di Reggio Emilia, progetto Rosemary che coinvolge il comune e l'associazione Rabbuni, associazione Papa Giovanni XXIII, Caritas diocesana, cooperativa sociale 'Dimora d'Abramo', Sprar progetto richidenti asilo, Ausl – servizio di bassa soglia per la tossicodipendenza, Ser.t – servizio sociale territoriale, scuola di italiano per stranieri, associazione Passaparola, progetto Stazione del comune di Reggio.

MODENA: referenti dei seguenti servizi/organizzazioni: centro stranieri, gruppo carcere-città, centro di ascolto Caritas, associazione Porta Aperta, diagnosi e cura del policlinico di Modena.

Ai partecipanti ai focus group si è chiesto di raccontare frammenti di storie di persone incontrate nella loro attività. Tali storie consentono anche di ricostruire le relazioni tra i nodi della rete che si strutturano diversamente da caso a caso: per esempio, le segnalazioni possono arrivare allo sportello da un servizio del territorio, oppure può essere lo sportello a fare la segnalazione e quindi ad attivare la rete; inoltre, la ricerca di una soluzione al problema posto dalla persona può coinvolgere avvocati e un'altra organizzazione/servizio, oppure una pluralità di soggetti. Le storie, infine, raccontano gli esiti, più o meno positivi, delle collaborazioni rispetto alla soluzione dei singoli casi o meglio, all'individuazione di una possibile 'via d'uscita' ad almeno una delle urgenze poste dalle persone in stato di povertà che si rivolgono o arrivano ad Avvocato di strada.

Per quanto riguarda lo sportello di **Bologna**, occorre precisare che le caratteristiche della sua rete, in termini di ampiezza e di composizione, derivano dalla peculiarità della città capoluogo nonché dalla storia dei servizi a contrasto della povertà e dell'esclusione sociale.

Con riferimento alle peculiarità, si ricorda qui soltanto la posizione geografica della città che ne fa uno degli snodi ferroviari più importanti a livello nazionale, e quindi città di passaggio di una molteplicità di persone, tra le quali anche senza fissa dimora o persone in condizioni di povertà estrema. Ma soprattutto a Bologna i servizi per le persone in situazione di esclusione sociale hanno una storia lunga, caratterizzata da ricerche e sperimentazioni (tra le tante, la nascita di un'associazione e di una rivista, la prima in Italia, 'fatta' da persone senza fissa dimora), da reti consolidate ed estese.

Non vanno poi dimenticate le più recenti trasformazioni del welfare locale che hanno condotto ad una significativa e molto dibattuta ridefinizione del sistema dell'accoglienza bolognese.

Certamente l'offerta di servizi è ancora ampia e la rete è ancora presente: e di questo se ne trova un'importante testimonianza nell'elenco dei soggetti invitati dai referenti di Avvocato di strada al focus group sui servizi. Ma è altrettanto evidente, dalle testimonianze, che le problematiche relative alla rete sono aumentate, i legami tra i nodi si sono allentati e l'esperienza accumulata dagli operatori non è stata utilizzata appieno per adeguate valutazioni di ripensamenti organizzativi. Il passaggio infatti da un servizio per il disagio adulto centralizzato a livello cittadino (come è stato fino al 2008), al suo decentramento presso i servizi sociali territoriali dei nove quartieri cittadini ha portato, tra i vari cambiamenti e difficoltà, ad un ripensamento dei criteri di accesso di questo target di utenza, e utilizzando categorie di analisi tipiche dell'area anziani (e come tali non adeguati al target del disagio adulto). Il tema della residenza, pertanto, è stato centrale nella discussione emersa durante il focus group.

La residenza è un problema che riguarda, come si dirà qui di seguito, anche le altre sedi di

sportello, ma, diversamente da Reggio Emilia e Modena, a Bologna ciò è diventato il vincolo quasi invalicabile, il nodo che interrompe gli interventi e l'agire efficace della rete.

Però, nonostante tutto, la rete di Avvocato di strada ha una sua vitalità e capacità di attivare interventi utili a rispondere alle questioni poste dalle persone in condizione di povertà estrema, anche in situazione di emergenza: ciò è dovuto alla disponibilità delle persone – dei servizi pubblici come delle organizzazioni del privato sociale –, così come alla capacità delle tante organizzazioni di cercare e costruire percorsi di accoglienza e di aiuto.

“Succede che le persone arrivano due giorni prima dell’udienza per lo sfratto e non si fa in tempo ad attivare le procedure per il gratuito patrocinio. Comunque ci conosciamo tutti (assistenti sociali, psicologo,...) e in un giorno siamo riusciti ad attivare una rete di aiuto capace di dare una risposta.”

(focus group Avvocato di strada di Bologna)

Le storie qui riportate raccontano la capacità di attivare l'azione di altri servizi del territorio, nel tentativo di trovare soluzioni appropriate alle richieste delle persone: gli esiti a volte sono positivi, altre negativi, altre volte non sono noti perché, semplicemente, delle persone seguite, si perdono le tracce.

Storia n. 1_BO

“Penso alla mamma di una ragazza del sud Italia. La figlia viveva a Bologna, aveva problemi di salute mentale e il trattamento sanitario obbligatorio. La mamma è venuta con un amico della figlia per difenderla contro i trattamenti sanitari obbligatori. La mamma contestava che fosse affidata ad uno psichiatra con cui non andava d'accordo. Ho attivato la rete con i servizi, abbiamo modificato la terapia...hanno recepito la sollecitazione fatta da Avvocato di strada e tutti si sono subito dati da fare.”

(raccontata da un avvocato volontario dello sportello di Bologna)

Storia n. 2_BO

“Dicembre 2010: si rivolgono allo sportello due ragazzi giovani, somali, con permesso di soggiorno per motivi umanitari che loro tenevano come la cosa più importante del mondo. Erano approdati a Crotone. Con questo permesso non potevano fare assolutamente nulla essendo senza residenza. Si erano rivolti a vari servizi ma non avevano ottenuto nulla... e loro dicevano: siamo qua, abbiamo voglia di lavorare. Di loro abbiamo perso le tracce, ma la loro storia è molto simile a quella di altri ragazzi per i quali non siamo riusciti a fare nulla”

(raccontata da un Avvocato di strada dello sportello di Bologna)

Nel caso di **Reggio Emilia**, la rete di Avvocato di strada è ampia e, generalmente, caratterizzata da rapporti di disponibilità e collaborazione da parte dello sportello verso le segnalazioni o gli invii dai servizi del territorio. Peculiarità della rete reggiana è la presenza, tra i nodi, del servizio anagrafe del comune di Reggio Emilia.

Come si è già detto più volte, la residenza è, in molti casi, il problema. Senza residenza non si può essere presi in carico dai servizi (sociale, di salute mentale, del ser.t) con tutto quello che ne deriva. La questione viene affrontata nel gruppo di avvocati reggiani con due strategie: la prima è la presenza, all'interno dello sportello, di una figura specializzata sul tema della residenza; la seconda è il contatto con il dirigente del servizio anagrafe del comune di Reggio che ha permesso la costruzione di una collaborazione particolarmente fruttuosa per la gestione e soluzione delle questioni inerenti la residenza.

Le storie di seguito proposte mostrano come i diversi nodi della rete vengano attivati ora dallo sportello ora da altri servizi, e come l'ampiezza della rete dipenda dal numero dei soggetti coinvolti nella ricerca di una possibile soluzione. Rispetto agli esiti, talvolta sono positivi come nel caso della storia n. 3: in questi casi i volontari riescono a seguire tutto o quasi l'iter della persona per la quale è stata attivata la rete. In altri casi, invece, si perdono le tracce delle persone che si sono rivolte all'associazione, o perché vengono presi in carico da altri servizi, oppure perché ulteriori avvenimenti allontanano tali persone dai circuiti dei servizi attivati o dal territorio in cui ha sede lo sportello.

Storia n.1_RE

“Penso ad un signore anziano, senza fissa dimora, italiano, di mezz'età, con disagio mentale. All'inizio sono i volontari di Avvocato di strada a fare la segnalazione ai servizi. Poi ci abbiamo lavorato noi come Caritas, assistenti sociali, Avvocato di strada. Il servizio di salute mentale non è stato coinvolto in quanto la persona era priva della residenza.” (racconto di referente della Caritas)

Storia n.2_RE

“Ragazzo residente nella provincia di Reggio Emilia, tossicodipendente: parlando con lui emerge che ha un'udienza in tribunale. Si attiva una rete con il Ser.t di appartenenza, con l'unità di prossimità della sezione in cui lui si reca e, tramite un'operatrice dello sportello, viene attivata la collaborazione con Avvocato di strada di Bologna, in quanto il reato era accaduto in quella città e il tribunale di competenza era Bologna. Quindi i volontari di Avvocato di strada di Reggio hanno fatto da tramite con l'associazione di Bologna.” (racconto di un referente dell'associazione Papa Giovanni XXIII e del Ser.t)

Storia n.3_RE

“Ragazzo tunisino che arriva in Italia: il suo nome viene trascritto non in modo corretto. Lui fa domanda di regolarizzazione, la ottiene, ottiene la residenza. Ad un certo punto gli arriva un decreto del tribunale (pugliese) in cui gli si contesta di avere dato false generalità: tutto però combaciava (data, luogo di nascita), tutto tranne il cognome. Abbiamo contattato Avvocato di strada per capire se c'erano gli estremi per fare ricorso: l'esito positivo è stato che hanno trovato un avvocato che lo seguiva con il patrocinio gratuito.”

(referente associazione Papa Giovanni XXIII).

Anche nel caso di **Modena** è presente una buona rete: tra i nodi principali di collaborazioni vi è in questo caso l'associazione Porta Aperta, presso la quale ha sede lo sportello. Forse più che a Reggio Emilia viene segnalata una collaborazione continuativa con i servizi sociali, tanto che nel focus gli avvocati hanno sottolineato che 'dopo il primo colloquio si cerca sempre di capire se la persona è già seguita da qualche servizio'. Inoltre, come si osserva dal riquadro n. 4 nella rete modenese di Avvocato di strada è presente anche il reparto di Diagnosi e cura del Policlinico di Modena. E infatti questa ampia rete trova conferma anche dalle testimonianze emerse nel focus con gli Avvocato di strada.

"Gli invii arrivano dalla Caritas, dal Centro stranieri del comune, in passato è capitato di avere invii dall'ospedale che hanno saputo per vie traverse del nostro servizio. Gli italiani che abbiamo seguito come sportello sono perlopiù persone che dormono presso i locali dell'associazione Porta Aperta e che ci vengono inviati direttamente dagli operatori dell'associazione. Da parte nostra di avvocati siamo noi stessi a chiedere aiuto ai servizi sociali del comune, ad altre comunità di accoglienza per minori, di recupero per tossicodipendenza, ad assistenti sociali presso case circondariali... Insomma la rete c'è! Siamo conosciuti come servizio."
(focus avvocati volontari, Modena)

Come nel caso di Reggio Emilia, le storie raccontano di tentativi riusciti, ma anche di situazioni che non trovano soluzione, oppure di persone di cui si perdono le tracce.

Storia n.1_MO

"Si tratta di una mamma nigeriana con bimba di tre anni che viveva in strada. Io sapevo che non c'era niente da fare: ho telefonato a destra e sinistra, il comune ha pagato per tre settimane un alloggio, ma oggi scadeva il suo contratto...l'assistente sociale mi ha chiamato per chiedermi se legalmente si può fare qualcosa e io gli ho detto di no." (raccontata da avvocato volontario, Modena)

Storia n.2_MO

"Persona ricoverata per malattia psichiatrica con figlie allontanate: una dottoressa ci contatta, noi interveniamo e io vengo nominato come amministratore di sostegno. La donna marocchina aveva avuto due decreti di espulsione, e sono riuscito a vincere la causa e a farle avere il permesso di soggiorno. Sono stati ripresi anche i rapporti con le bambine."
(raccontata da avvocato volontario, Modena)

Storia n.3_MO

"Un ragazzo tanzanese, arrivato in Italia con percorso irregolare, ha poi avuto un periodo di dipendenza da alcool e da sostanze, qualche reato che l'ha portato in carcere per un lungo periodo. In carcere ha fatto un percorso positivo con i volontari, ma quando è uscito si trovava ancora senza permesso di soggiorno. Lui stesso si è rivolto ad Avvocato di strada i quali, compresa la precarietà della situazione, ci hanno coinvolti come Caritas. Alla fine ha ottenuto il permesso di soggiorno per cure mediche invece che per motivi umanitari" (raccontata da un volontario Caritas, Modena)

SPUNTI DI RIFLESSIONE:

In sintesi, allo sportello di Avvocato di strada si presenta una pluralità di soggetti:

- coloro che si trovano nelle condizioni per poter fruire dei servizi erogati dall'associazione 'Avvocato di strada' (quindi senza fissa dimora e vittime della tratta);
- coloro che pur non avendo gli specifici requisiti, vengono comunque ascoltati (e laddove possibile si offre un orientamento). Queste persone o si presentano in autonomia in quanto in situazione di forte disagio 'le provano tutte', oppure non di rado, sono inviate dai servizi pubblici locali.

Il prevalere di un tipo di soggetto rispetto all'altro (chi ha, o chi non ha i requisiti) dipende anche da scelte interne allo sportello, dalla presenza di un filtro, dagli orientamenti dell'associazione alla quale lo sportello si appoggia.

Gli sportelli di Avvocato di strada sono in rete: ciò è provato dalla possibilità di attivare molto rapidamente risposte che presuppongono scambi e collaborazioni tra avvocati e altri servizi (es. Ser.T., servizio sociale, ...). Le reti locali ci sono e sembrano funzionare. Si tratta di reti orientate alla mission degli sportelli, ma che vanno anche oltre; infatti, gli sportelli tendono a svolgere anche veri e propri compiti nel sociale ed offrono una sorta di servizio ai servizi laddove questi ultimi richiedano consulenze legali sulle persone che gli si rivolgono.

Ed inoltre la rete non è solo locale, ma è di livello nazionale in quanto in più casi è emerso dai racconti la capacità di contattare e segnalare colleghi avvocati in varie regioni italiane, a prescindere dalla presenza dello sportello di Avvocato di strada.

CAPITOLO III

QUALCHE RIFLESSIONE CONCLUSIVA PER AMPLIARE L'ORIZZONTE

L'analisi dell'esperienza di Avvocato di strada consente riflessioni più generali in tema di politiche attive di inclusione a livello locale.

Questa esperienza, infatti, si colloca in un contesto socio-economico e politico estremamente critico i cui tratti drammatici sono a tutti noti: crisi economica, aumento della disoccupazione, diminuzione delle risposte globali del welfare.

I cosiddetti 'ultimi', le persone cioè prive di assicurazioni e tutele, cioè dei diritti, sono purtroppo aumentati e il sistema pubblico-privato di protezione e sicurezza sociale strutturatosi negli ultimi decenni anche nel nostro paese – e in particolare nella nostra regione – sembra essere sempre meno in grado di assolvere ad uno dei suoi principali compiti: assicurare e contribuire all'inclusione di cittadini svantaggiati e, pertanto, garantire loro un minimo di benessere.

In questo contesto (qui descritto in modo sintetico quanto 'apocalittico', ma altrettanto realistico), Avvocato di strada, pur tra limiti e difficoltà, riesce a portare alcuni elementi di 'vitalità' e positività, tanto da rappresentare una sorta di 'voce fuori dal coro' nella ormai sempre più sterile gamma di opportunità che si presenta al cittadino in difficoltà, o meglio all'escluso, che non può più essere neppure definito 'cittadino'.

È proprio questo target a risentire oggi più che mai dei rischi dell'inefficienza del sistema di welfare: infatti a problematiche antiche – multifattorialità dei problemi degli esclusi, ghettizzazione, povertà relazionale ed economica, - si aggiunge il fatto che il sistema deve rispondere ai problemi di povertà di un numero consistentemente maggiore di persone e famiglie con decisamente meno risorse.

In questo quadro, qual è la 'formula' che consente ad Avvocato di strada di operare in modo così significativo nel contesto, come la ricerca ha mostrato, e come si possono riassumere questi fattori di successo?

Evidentemente Avvocato di strada ha una serie di 'capacità' che in un decennio di vita ha consolidato:

1. Capacità generativa

Avvocato di strada è un'esperienza consolidata che non ha tuttavia perso capacità generativa (come testimoniato dalle recenti aperture di nuove sedi). Si tratta pertanto di un'esperienza di volontariato ben organizzato in cui i protagonisti sono stati capaci di comunicare,

di trovare cioè modalità per diffondere la propria *mission*, di 'catturare' nuovi volontari anche in contesti locali diversi. Quindi si può dire che esiste una rete interna di Avvocato di strada che è in grado di gemmare altre organizzazioni autonome, in contesti diversi: e intorno e dentro gli sportelli di avvocati si generano e consolidano relazioni proficue per la comunità locale (fra volontari, fra servizi, fra cittadini).

Probabilmente, nel prossimo futuro, le azioni attivate nel corso del 2011 (la presente ricerca a livello interprovinciale, il seminario finale, ecc) contribuiranno a consolidare ulteriormente tale capacità e, cosa di non poco conto, a consolidare ulteriormente ruoli e funzioni dell'Associazione nazionale in tale direzione.

2. Capacità attrattiva

Pur non tacendo, ovviamente, le difficoltà a mantenere desta l'attenzione, la partecipazione e la motivazione dei volontari, non vanno dimenticate le caratteristiche del tipo di 'volontario' che coinvolge. Si può dire in prevalenza, giovani - avvocati, praticanti, studenti. Oggi, si lamenta che i giovani (o giovani-adulti) partecipino poco ad attività di volontariato, ma i dati mostrano come Avvocato di strada sia in controtendenza. Evidentemente la formula individuata – anche per le implicazioni etico-sociali che richiama – è una buona formula. Tra l'altro non va dimenticato che il 'passa-parola' è uno dei meccanismi di aggancio più efficaci, garanzia di qualità dell'esperienza.

Anche il problema del ricambio del gruppo di volontari è stato finora ben gestito: ricambio, perché, si tratta di una attività di volontariato molto impegnativa (come è stato più volte messo in evidenza nelle interviste) e pertanto capita che i volontari, quando aumentano i propri impegni familiari o lavorativi, non possano più garantire la copertura delle stesse ore che riuscivano a dedicare all'inizio della loro attività (quando erano ancora studenti o praticanti, o non ancora genitori). Ma si è visto che la rete organizzativa interna funziona bene anche in questo senso: cioè si è stati in grado di redistribuire le mansioni e gli impegni all'interno dell'organizzazione così da consentire il massimo utilizzo delle risorse disponibili (se non puoi più essere allo sportello, fai consulenza a distanza). Insomma, al 'sistema' di Avvocato di strada si rimane in qualche modo legati.

Ed inoltre, un elemento vincente è anche la capacità di avere trovato – come gruppo – elementi di 'piacevolezza' dello stare insieme – oltre che per condividere una *mission* etico-valoriale (quella come qualcuno diceva di 'umanizzare' una professione e, al contempo, favorendo davvero gli ultimi), anche per divertirsi. Questo non sempre può succedere, ma quando succede è un elemento di forte positività!

Non si deve dare tuttavia per scontato che questa capacità 'attrattiva' dell'iniziativa si mantenga in modo autonomo: la formula come si è detto, è vincente, ma occorre essere consapevoli dei problemi derivanti dal lavorare con persone in forte disagio e, pertanto, non abbassare la guardia. Le frustrazioni del 'lavoro di ascolto' sono ben note a tutti gli esperti del settore. Ma su queste buone basi si tratta di fare 'solo' un lavoro di 'manutenzione' della motivazione.

3. Capacità di essere 'sensore – competente – di bisogni'

Una delle caratteristiche che costruiscono il 'valore' attribuito negli ultimi decenni al terzo settore è proprio quello di essere un 'sensore di nuovi bisogni'. Ciò è stato senz'altro vero nel contesto emiliano-romagnolo e in relazione ad un target, quello dei senza fissa dimora, che è difficile da raggiungere, perché non sempre si rivolge ai servizi, e che spesso occorre avvicinare laddove si trova e con modalità meno rigide rispetto ai servizi più tradizionali.

Le organizzazioni di terzo settore (e, naturalmente, la Caritas) infatti, possono essere molto più flessibili rispetto ai servizi del settore pubblico (ad esempio, per quanto riguarda il tema della cosiddetta soglia d'accesso); possono in questo modo rispondere a problemi nuovi di esclusione ed aiutare persone che le norme terrebbero lontane da ogni possibile aiuto.

Avvocato di strada, a questa fondamentale caratteristica, ne somma anche un'altra: la competenza e la specializzazione dell'intervento. In questo modo, Avvocato di strada è importante perché copre un bisogno (che ha saputo individuare), ma anche perché non si sovrappone per nessun aspetto alle competenze del sistema pubblico.

Cioè offre una prestazione che nemmeno i servizi socio-sanitari possono dare, perché non è la loro particolare mission. Al sorgere dell'esperienza nel contesto bolognese c'era, forse più di oggi, una buona collaborazione pubblico-privato e pertanto si può pensare che sia stata questa collaborazione a consentire il rapido decollo di Avvocato di strada.

Oggi, in un momento in cui si parla molto di sussidiarietà (anche forzando questo termine rispetto ai significati originari: cioè limitandolo ad indicare il ricorso a risorse prevalentemente economiche al di fuori del sistema pubblico), Avvocato di strada rappresenta un esempio di 'sussidiarietà' virtuosa secondo il senso attribuito ad essa anche dalla legge quadro 328/00 di riforma del sistema integrato di interventi e servizi sociali: ciascuno faccia ciò che sa fare meglio!

In buona sostanza questi professionisti-volontari offrono un servizio specialistico alla collettività a costo-lavoro-zero. E, come rilevato nei capitoli precedenti, si tratta di un contributo estremamente consistente in termini di ore-lavoro di consulenza legale.

Le Istituzioni pubbliche, almeno, devono esserne consapevoli, conoscerlo e agire in rete (quantomeno, con invii corretti), con supporti organizzativi, con una comunicazione efficace di quegli elementi che possono consentire di lavorare meglio.

Ed infine, non si può dimenticare quell'altro tipo di lavoro che i volontari di Avvocato di strada vanno sempre più facendo: quello di orientamento e di ascolto, ma anche di attivazione di reti che aiutano a risolvere un problema individuale (in altre parole, una attività che molto si assomiglia al cosiddetto 'lavoro di comunità', nella sua accezione di lavoro coordinato 'sul campo' volto a mettere in rete risorse del contesto locale ai fini del miglioramento del benessere di una specifica comunità).

In fondo, Avvocato di strada è stata capace, talvolta, di uscire dagli steccati della propria specifica mission, con buoni risultati (nel presente rapporto si è parlato più volte di 'sconfinamento').

Ora, dal punto di vista del Pubblico – o da altri attori della comunità del mondo profit e no profit – queste competenze vanno in primis riconosciute e sostenute, non appena ci saranno risorse disponibili. Ad esempio, con azioni di formazione congiunta, di sostegno al lavoro di ascolto di cui i servizi sociali sono competenti. Per citare solo alcuni possibili campi di integrazione e di scambio di competenze.

4. Capacità di attivare la rete, non sovraccaricarla

Per intervenire in modo organico ed efficace sui problemi delle persone è oggi esigenza imprescindibile che le organizzazioni dei servizi e quindi le diverse professionalità che in essi operano lavorino in modo integrato. Occorre infatti trovare un equilibrio fra le competenze specifiche di ogni professionista, soprattutto in quella zona di confine in cui ogni professionista si mette in 'contatto' con altri per fornire alla persona che ha bisogno quel 'qualcosa in più' rispetto al suo specifico professionale. In fondo, si può leggere l'esperienza di Avvocato di strada anche in questo modo, come una azione che ha fatto dell'approccio integrato ai problemi un principio. E questo è stato possibile anche perché non si sono create nuove strutture, ma ci si è inseriti in quelle già operanti, valorizzandole e dando ad esse nuova linfa. Certo, non tutto è facile, né positivo sempre. L'indagine ha anche incontrato realtà non troppo strutturate che faticano molto a mantenere aperto lo sportello. Queste esperienze andrebbero aiutata anche con supporti organizzativi più stabili, anche con il coinvolgimento di personale retribuito che garantisca continuità e competenza, anche per una quota esigua di ore.

Soprattutto oggi, dove, appunto non si può rischiare di disperdere un'esperienza come questa – peraltro non a rischio, ma certamente ancora da valorizzare a pieno – che è insieme

innovativa, efficace e molto utile. Non solo per il benessere che produce alle singole persone, ma anche perché è un'importante 'osservatorio' (che con opportuni accorgimenti – rilevati nel presente rapporto) nella cosiddetta fascia grigia del disagio.

5. Suggerimenti per andare avanti: una sintesi

Per consolidare/rafforzare la rete interna

- Supportare i volontari con percorsi anche brevi di supervisione e accompagnamento al lavoro di ascolto e di cura
- Creare occasioni di formazione-aggiornamento sulla rete del sistema di servizi alla persona a livello locale
- Creare occasioni di lavoro laboratoriale con operatori della rete dei servizi locali

Per consolidare/rafforzare la funzione di osservatorio

- Messa a punto, sperimentazione, implementazione della scheda per la rilevazione dell'accesso, della 'presa in carico', della dimissione a partire da quanto rilevato e sperimentato nella presente analisi.