



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione (DPSS)

**Corso di Laurea Magistrale in Psicologia di Comunità, della Promozione del
Benessere e del Cambiamento Sociale**

Tesi di Laurea Magistrale

**Motivazioni e sfide del volontariato con le persone senza dimora: il Centro di
Ascolto Diocesano di Padova**

*Motivations and challenges of volunteering with homeless people: The Listening
Diocesan Centre of Padua*

Relatrice

Prof.ssa Marta Gaboardi

Laureanda: Elena Ghidini

Matricola: 2016932

Anno Accademico 2023/2024

Sommario

Introduzione	1
<i>CAPITOLO 1 - IL VOLONTARIATO</i>	3
1.1. Alla ricerca di una definizione	3
1.1.1. Forme di volontariato	8
1.2. Teorie sulle motivazioni al volontariato	11
1.2.1. L'influenza della religiosità	16
1.3. Chi sono i volontari?	18
1.4. Fattori di stress e di protezione	20
<i>CAPITOLO 2 - LE PERSONE SENZA DIMORA</i>	24
2.1. Una panoramica sul fenomeno della grave marginalità	24
2.1. Le sfide del lavoro con le persone senza dimora	29
2.1.1. Fattori di rischio	32
2.1.2. Fattori di protezione	35
<i>CAPITOLO 3 – LA RICERCA</i>	39
3.1. Il Centro di Ascolto Diocesano di Padova	39
3.1.1. Le attività del CdAD	40
3.1.2. L'utenza del CdAD	41
3.2. Obiettivi della ricerca	43
3.5. Procedura	43
3.6. Metodo	45
3.7. Analisi dei dati	47
3.8. Risultati	48
3.9. Discussione	60
Conclusione	66
Bibliografia	68
Appendice A	
Appendice B	

Introduzione

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

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

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

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

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

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

Nel terzo capitolo viene presentata la ricerca che ha coinvolto il Centro di Ascolto Diocesano di Padova (CdAD), dove ho svolto il mio tirocinio di Laurea, per cui verranno introdotti il contesto e una panoramica sugli utenti del servizio e i loro bisogni. In totale sono stati coinvolti 10 volontari e volontarie che prestano servizio al CdAD in interviste semi strutturate per indagare le motivazioni al volontariato, i vissuti emotivi dei partecipanti e in cosa trovano sostegno.

Il volontariato è una risorsa importante che rende la società più solidale e più ricca di umanità, perciò è fondamentale offrire ai volontari un sostegno concreto mediante momenti di formazione e di supervisione e manifestando riconoscimento verso il loro impegno.

Il volontariato è una risorsa importante che rende la società più solidale e più ricca di umanità, ancor più in un contesto complesso come quello della grave marginalità. Spesso però questo servizio è poco indagato e studiato, per questo motivo la presente ricerca mira a conoscere l'esperienza dei volontari al fine di elaborare proposte volte ad aiutarli a mantenere un adeguato livello di benessere. Inoltre, vuole fornire alcuni suggerimenti alle organizzazioni riguardanti le opportunità di supporto ai volontari, contribuendo così a migliorare l'efficacia del loro servizio.

CAPITOLO 1 - IL VOLONTARIATO

1.1. Alla ricerca di una definizione

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

- (Marta & Pozzi, 2007, p. 9)

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

Sotto un profilo psicologico, il volontariato è inteso come un comportamento prosociale che ha come obiettivo quello di aiutare le altre persone senza aspettarsi nulla in cambio (Omoto & Snyder, 2002; Haski-Leventhal & Cnaan, 2009). Tale considerazione ha spinto

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

Una prima panoramica è offerta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS, 2021), che illustra il volontariato come la presenza personale, spontanea e gratuita del volontario, all'interno di organizzazioni con scopi di natura sociale, civile e culturale, senza fini di lucro e con l'obiettivo di promuovere la solidarietà. Si estende a un'ampia varietà di settori e ruota attorno a tre pilastri: la cittadinanza attiva, la condivisione e la partecipazione per la comunità. Un secondo elemento che ne chiarifica ulteriormente l'essenza è costituito dalla Carta dei Valori del Volontariato, un documento elaborato nel 2001 con la collaborazione di svariate associazioni, studiosi ed esperti. È un documento vivo, che viene periodicamente aggiornato per riflettere i cambiamenti del contesto sociale e culturale in cui il volontariato si svolge, e l'ultima revisione risale al 2017. Questo documento descrive il volontariato come un'espressione di solidarietà e partecipazione democratica, che si fonda sui principi di libertà, responsabilità, pace, giustizia, dignità, autonomia, cura della persona, cooperazione, formazione e valorizzazione, trasparenza e legalità. I volontari, in modo gratuito, non occasionale, non remunerativo, autonomo e responsabile, si impegnano a favore di una comunità o di persone in difficoltà, per contribuire alla realizzazione di un mondo più giusto e solidale, manifestando il valore delle relazioni e della condivisione con gli altri. L'attività può essere messa in atto in modo individuale oppure riunendosi in gruppi informali o, ancora, appoggiandosi a organizzazioni più strutturate. Indipendentemente da forma e motivazioni, si può sostenere che ciò che accomuna le persone che si impegnano in questo

settore sia l'interesse per il bene degli esseri umani e la volontà di rendere il mondo – seppure nel loro piccolo – un posto migliore (Carta dei Valori del Volontariato, 2001).

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

Da una prospettiva psicosociale, si può osservare come il volontariato sia tradizionalmente inserito in una cornice contestuale che racchiude prosocialità e altruismo e che sta assumendo una posizione sempre più importante, sia a livello sociale sia a livello politico, in Europa e nel mondo (Arcidiacono, 2004). Sono numerosi anni che gli studiosi sottolineano il suo ruolo chiave nello sviluppo di risorse psicologiche, le quali hanno la capacità di generare benessere a livello individuale oltre che sull'intera comunità (Piliavin, 2005). Nello studio di Cnaan e colleghi (1996), gli autori espongono i quattro fattori alla base del volontariato. Come primo elemento si trova la gratuità, che non comporta una remunerazione, tuttavia, l'attività in sé può essere benefica per chi la svolge, soprattutto in termini di relazioni. È infatti probabile incontrare l'uso dell'espressione *gratuità imperfetta*, che evidenzia come non sia un agire disinteressato e che i volontari che ne percepiscono l'importanza sono quelli che colgono con più facilità la dinamica relazionale. In secondo luogo, vi è la presenza dell'organizzazione, che si

occupa di gestire e coordinare le persone che ne fanno parte, ciononostante da una parte il volontariato è da intendersi come espressione libera, mentre dall'altra è utile che sia inserito in una struttura che garantisca un determinato livello di formalizzazione (Colozzi & Bassi, 1995). Anche Scabini (2003) – che definisce il volontariato come un comportamento proattivo che si reitera nel tempo – ne evidenzia il paradosso sostenendo che da un lato gli si possono conferire le caratteristiche tipiche di un lavoro stipendiato. Ad esempio, l'esecuzione di precise mansioni e l'impersonare un ruolo all'interno di un'organizzazione. Dall'altro lato si inserisce in un contesto diametralmente opposto, ossia quello del tempo libero, che presuppone la possibilità di scegliere liberamente e personalmente ciò che conduce alla gratificazione, senza vincoli o pressioni esterne. Un altro aspetto è la spontaneità, termine che fa riferimento alla libertà di scelta da parte del soggetto di intraprendere il percorso come volontario. A questo proposito Marta e Pozzi (2007, p. 12) sostengono che *“non c'è obbligo nella scelta del volontario e, anche una volta si sia deciso di impegnarsi, tanto i tempi che i modi dell'attività sono stabiliti dal soggetto e sono compatibili con le richieste dell'organizzazione”*. Infine, la solidarietà, la quale direziona e definisce l'orientamento dell'agire volontario, sottolinea l'interdipendenza tra le persone e, quando si manifesta un disagio tra di esse, si attiva un impegno per diminuire questo malessere, agendo come una mediazione tra individui e istituzioni e promuovendo integrazione favorendo un senso di coesione sociale (Amerio, 1996). Essendo una caratteristica che contribuisce a creare l'identità di una persona, e di conseguenza a soddisfare e proteggere il senso di appartenenza dell'individuo alla società stessa, Arcidiacono (2004) sostiene che quest'ultima componente racchiuda un comportamento guidato da un orientamento prosociale a base altruistica, caratterizzato

dall'agire nel lungo periodo e da un certo grado di pianificazione e che si concretizza all'interno di un'organizzazione (Penner, 2002).

Il volontariato può essere considerato come una forma di partecipazione sociale, che si inserisce nell'ambito della psicologia di comunità, una disciplina che rivolge il suo sguardo alle persone e ai gruppi inseriti nei diversi contesti in cui vivono e interagiscono, ad esempio quello socioculturale e quello economico. Questi sistemi, spesso fallimentari, hanno dato vita a servizi insufficienti al miglioramento del benessere del singolo e della collettività. Per raggiungere questo equilibrio è necessario che le persone maturino un certo livello di consapevolezza, riconoscendo i propri punti di forza e impegnandosi come cittadini attivi (Consiglio Nazionale Ordine Psicologi [CNOP], 2013). Il volontariato è un ambito di interesse per la disciplina poiché ne esprime i valori, come quello della solidarietà e della partecipazione sociale. Inoltre, può avere un impatto positivo sulla salute e sul benessere degli individui attraverso la socializzazione e l'acquisizione di nuove competenze. Infine, contribuisce al miglioramento della coesione sociale riducendo le barriere culturali. Con questa premessa si può apprezzare la chiave di lettura che la psicologia di comunità ha sul volontariato e diventa più chiaro il motivo per cui Arcidiacono (2004) lo descrive come una sorta di ponte tra la clinica e la politica. Infatti, da un lato si rivolge all'individuo, aiutandolo a migliorarsi, sia da un punto di vista delle competenze sia per quanto riguarda il suo benessere psicologico; dall'altro si rivolge alla dimensione sociale, contribuendo a migliorare la comunità e a ridurre le disuguaglianze, agendo quindi in modo globale. Arcidiacono (2004) sostiene che queste due sfere, l'una individuale e l'altra sociale, costituiscono l'essenza della psicologia di comunità, dove la dimensione clinica si esprime nel desiderio di aiutare le altre persone e nel senso di sostegno e assistenza che ne deriva, mentre la dimensione collettiva emerge e si realizza

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

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

1.1.1. Forme di volontariato

Il volontariato esiste in più forme e può essere praticato con diverse modalità, è infatti uno dei fenomeni più difficili da misurare, poiché è in costante avanzamento e negli anni si è evoluto in base alle esigenze della società. Da un punto di vista legislativo, il volontariato, di qualsiasi forma si tratti, assume maggior concretezza nel 1991 grazie alla

messa in atto della legge quadro 266/91, che ne riconosce il valore sociale e la funzione inserendola in una cornice esplicativa e, soprattutto, conferisce un vincolo per l'organizzazione ad assicurare la persona che presta servizio presso la stessa (MLPS, 1991).

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

Una delle forme emergenti è invece il *volontariato episodico* (VE), detto anche occasionale, che si caratterizza per la sua breve durata e per il suo focus su esigenze specifiche e temporanee. MacDuff (2005) classifica tre sottocategorie lungo un continuum temporale: *temporary*, ne fanno parte le persone che prestano servizio una sola volta nella vita; *interim*, cioè quando un volontario fornisce la sua presenza per un periodo inferiore ai 6 mesi; infine, *occasional*, quando la persona si presta a intervalli regolari partecipando ad un evento solo nel corso dell'anno, ma dando disponibilità all'organizzazione per l'anno a venire. La letteratura si trova d'accordo nell'affermare che sia una tipologia popolare tra i giovani (Handy et al., 2009; Smith et al., 2010) e,

generalmente, tra quelle persone che, per mancanza di tempo e disponibilità, preferiscono una forma di volontariato più flessibile (Cnaan & Handy, 2005). Alcuni studiosi si dicono preoccupati, in quanto ritengono che sia una modalità da attribuire al progressivo incremento dell'individualismo nelle società occidentali con conseguente indebolimento dei legami sociali e della partecipazione collettiva (Hustinx, 2010).

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

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

Infine, un'ultima tipologia è il *volontariato emergenziale* che prende forma nel caso di calamità naturale e di situazioni di emergenza. In questi momenti si può osservare il ruolo

vitale assunto dai cittadini che aiutano le persone colpite dal disastro, i quali sono una risorsa preziosa che fornisce assistenza agli enti ufficiali. Il volontariato emergenziale può assumere quattro forme in situazione di disastro: i volontari individuali anticipati, che soddisfano le aspettative generali della società su base individuale; i volontari di organizzazioni anticipate, che sono regolarmente associati a un'organizzazione e la loro partecipazione è prevista e pianificata; i volontari individuali spontanei, i quali forniscono assistenza come singoli, di solito nelle prime fasi di un disastro, ad esempio nelle attività di ricerca e salvataggio; i volontari spontanei delle organizzazioni, che si mettono al servizio di un'organizzazione nel momento in cui si verifica un'emergenza o un disastro. (Whittaker et al., 2015).

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

1.2. Teorie sulle motivazioni al volontariato

A seguito del crescente interesse verso il volontariato, la ricerca psico-sociale ha indagato gli elementi che motivano la partecipazione e il mantenimento al volontariato. Questi fattori sono sia disposizionali sia situazionali e includono la personalità prosociale,

l'identità, le relazioni familiari, il contesto organizzativo, le relazioni con la comunità di appartenenza e la motivazione (Marta & Pozzi, 2007).

Una delle teorie sulla motivazione che è stata capostipite di molte delle seguenti formulazioni è la teoria dei bisogni, formulata nel 1954 da Abraham Maslow. Egli ha identificato e inserito in una piramide cinque livelli di gerarchia dei bisogni specificando che quelli superiori emergono nel momento in cui quelli inferiori vengono soddisfatti. Questi bisogni sono: fisiologici, di sicurezza, di appartenenza e amore, di stima e di autorealizzazione (Barbieri, 2019). In particolare, per il volontariato è interessante osservare come quest'ultima tipologia di bisogni, che include il desiderio di realizzare il proprio potenziale, la creatività e la ricerca della conoscenza, rispecchia in gran parte ciò che si trova in letteratura, e con questo anche il bisogno di appartenenza, cui sottostanno la cooperazione, il sentirsi parte di un gruppo e, in generale, l'essere parte di una comunità (Acevedo, 2018).

Per poter comprendere meglio la componente motivazionale, è necessario introdurre brevemente la Teoria dell'Autodeterminazione (*SDT*) di Deci e Ryan (2013), secondo cui ogni individuo necessita di soddisfare tre bisogni essenziali per essere felice: la competenza (sentirsi competenti e in grado di raggiungere i propri obiettivi), la relazionalità (essere in connessione con gli altri e senso di appartenenza al gruppo) e l'autonomia (percepirsi liberi di scegliere azioni e decisioni). Quest'ultima è coinvolta nella motivazione intrinseca, che guida e dà significato alle azioni della persona. È una spinta interna che si manifesta svolgendo un'attività stimolante e gratificante per l'individuo, senza bisogno di rinforzi esterni. Essa è percepita più o meno intensamente sulla base dell'attività da intraprendere. Infatti, il comportamento adottato sarà collocato

lungo un continuum motivazionale in base alla forma che assume la motivazione, che a sua volta dipenderà dal livello di autonomia. Al lato opposto si trova la motivazione estrinseca, che è promossa da fattori esterni, ad esempio da un compenso economico o dall'ottenere un risultato. La *SDT* supporta l'ipotesi che l'autonomia alla base della motivazione possa progressivamente aumentare, andando a coinvolgere e fare protagonisti dell'agire i fattori più interni, rendendo persino possibile il passaggio da estrinseca a intrinseca (Gagnè, 2003).

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

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

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

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

Gli studi sulla motivazione nel volontariato hanno evidenziato come le motivazioni personali e le azioni intraprese possono generare risultati eterogenei, soprattutto quando

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

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

all'attività politica e pubblica, o comunque ad ambiti in cui possono soddisfare bisogni strumentali (Raskoff & Sundeen, 1994) e costruirsi una rete di relazioni (Wuthnow, 1995).

La motivazione al volontariato è stata ampiamente studiata, nonostante ciò, si trovano ancora risultati contrastanti. Una tematica legata alle motivazioni è quella della religiosità nel volontariato, che verrà affrontata nel successivo paragrafo.

1.2.1. L'influenza della religiosità

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

In uno studio (Nerini & Gamannossi Degl'Innocenti, 2008) sono stati indagati quali fattori predicono l'intenzione di continuare a svolgere volontariato presso delle associazioni, sia laiche sia religiose, attraverso lo studio delle funzioni motivazionali, cioè valori, conoscenza, sociale, carriera, protezione, accrescimento, e con l'analisi della teoria

del comportamento pianificato (*TPB*). La *TPB* postula che la decisione di intraprendere un'azione è determinata dalle intenzioni comportamentali dell'individuo, a loro volta influenzate da: l'atteggiamento verso l'azione, che può essere positivo o negativo; dalle norme soggettive, ovvero la credenza dell'individuo circa le aspettative altrui e il volersi conformare ad esse; e dal controllo comportamentale percepito, cioè l'idea che si ha rispetto alla difficoltà di mettere in atto un certo comportamento. Per alcuni autori (Romero & Morales, 1997), sarebbe proprio quest'ultimo fattore, che ha come misura alternativa l'autoefficacia (Greenslade & White, 2005), ad essere il predittore maggiormente significativo della volontà di continuare a svolgere attività di volontariato. In definitiva, le dimensioni della *TPB* indagate sono state le norme soggettive, la facilità nel decidere, il controllo su tale decisione e l'autoefficacia. Nei risultati è emerso che i migliori predittori dell'intenzione nel gruppo dei laici siano la facilità nel decidere se continuare il percorso di volontariato e il controllo comportamentale percepito sulla decisione. Diversamente, per i volontari confessionali a stabilire l'intenzione di continuare a fare attività di volontariato è l'influenza delle persone per loro significative. Per quanto riguarda la funzione motivazionale, nel gruppo di volontari laici il predittore più significativo sembra essere la funzione carriera, invece per i volontari appartenenti ad associazioni religiose sembra essere la funzione protezione. L'ipotesi è che i primi si impegnino nel volontariato per scopi utilitaristici e per acquisire nuove competenze che possono essere messe in pratica in contesti diversi, mentre il secondo gruppo agisce per attenuare il senso di colpa dato dal sentirsi più fortunati di altre persone (Nerini & Gamannossi Degl'Innocenti, 2008).

Il volontariato è un'attività che si basa sull'impegno e sulla disponibilità delle singole persone; proprio per questo motivo, i volontari sono considerati la linfa vitale del

volontariato, e le organizzazioni promotrici si impegnano a sostenerli e a valorizzarne il lavoro e la collaborazione. Come per la motivazione, anche nello studio delle caratteristiche individuali emergono delle significative differenze che tentano di chiarire la personalità e il ruolo delle persone volontarie.

1.3. Chi sono i volontari?

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

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

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

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

In Italia, sebbene il numero di persone che prestano servizio di volontariato sia diminuito rispetto al 2015, il censimento permanente per le associazioni no profit dell'ISTAT del 2021 ha rilevato che ci sono 4,661 milioni di volontari impegnati in istituzioni no profit. Tra questi si evidenzia che il 57.5% sono uomini, che prediligono i settori di Attività Sportive e di Relazioni Sindacali e Rappresentanza Interessi. Il 42.5% sono donne, le quali preferiscono i settori di Religione, Cooperazione e Solidarietà Internazionale e Filantropia e Promozione del Volontariato (Istituto Nazionale di Statistica [ISTAT], 2021).

Un aspetto che viene preso poco in considerazione è il come le persone si sentono durante il loro periodo di attività di volontariato, in quanto si pensa che, essendo una libera scelta,

non vi sia un sovraccarico mentale ed emotivo o altre conseguenze sul benessere dei volontari. Purtroppo, la realtà è un'altra e anche il volontariato presenta delle sfide quotidiane che possono trasformarsi in ostacoli per i volontari, generando malessere fisico e psicologico.

1.4. Fattori di stress e di protezione

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

Sulla base della letteratura si può affermare che il volontariato abbia una funzione protettiva e un ruolo determinante nella riduzione dello stress. Tuttavia, il presente

capitolo ha l'obiettivo di indagare anche i fattori di stress che sono implicati e che vengono spesso sottovalutati, ma che emergono soprattutto quando si svolge tale attività in contesti in cui ci si trova spesso a contatto con altre persone. Infatti, può capitare che i volontari siano esposti a situazioni stressanti, che danno vita a sentimenti negativi, come ansia e angoscia.

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

Un altro fattore di rischio riscoperto è una forte ambiguità rispetto al ruolo che si assume. In altre parole, la sensazione di incertezza che le persone volontarie provano rispetto al proprio scopo all'interno dell'organizzazione e alle proprie mansioni. Infine, possono avere un ruolo nel predire l'abbandono anche i fattori organizzativi, come il sostegno dei colleghi, l'amministrazione e l'organizzazione complessiva (Davis et al., 2003). Un'indagine ha rilevato che la formazione inadeguata e la mancanza di supporto sociale erano le principali motivazioni dell'abbandono da parte di ex volontari di un'organizzazione che offriva assistenza alle persone in caso di lutto (Skoglund, 2006). In un'altra ricerca (Capner & Caltabiano, 1993) sono state analizzate le reazioni allo stress tra consulenti volontari e consulenti lavoratori e nei risultati si riporta che entrambi percepiscono fattori di stress lavorativi molto simili. Tra questi vi sono il sovraccarico lavorativo, i clienti troppo esigenti sul piano emotivo e il fatto che l'attività lavorativa

influisca sulla vita sociale. Ciononostante, vi sono alcune differenze, infatti, i volontari hanno riportato sentimenti di solitudine e mancanza di feedback da parte degli utenti. Differentemente, i lavoratori hanno avvertito maggiore stress circa la scarsa fiducia nelle proprie capacità, a problematiche relative ai colleghi e all'assumere il ruolo di supervisori.

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

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

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

CAPITOLO 2 - LE PERSONE SENZA DIMORA

2.1. Una panoramica sul fenomeno della grave marginalità

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

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

La prima categoria identifica le persone senza tetto (*rooflessness*) come persone che vivono all'aperto e sono totalmente prive di un riparo; la seconda categoria include le

persone prive di una casa (*houselessness*) e che hanno un riparo temporaneo, ad esempio un rifugio; nella terza sono inserite le persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa (*living in insecure housing*), le quali sono esposte a un alto rischio di esclusione a causa di uno sfratto o di violenza domestica; infine, l'ultima categoria definisce le persone che vivono in condizioni abitative inadeguate (*living in inadequate housing*), nello specifico sono persone che abitano in alloggi non idonei, come posti sovraffollati o campeggi abusivi (FEANTSA, 2005). Amore e colleghi (2011) propongono un approccio modificato, in cui la definizione di persona senza dimora è data da due criteri principali: il primo è quello di vivere in un'abitazione che è al di sotto dello standard di adeguatezza in un determinato periodo, il secondo è la mancanza di accesso ad un alloggio adeguato.

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

Il modello di Kemp e collaboratori (2001) ha aperto la strada a una visione multifattoriale dell'*homelessness*. Il modello identifica quattro cause principali che non operano in modo isolato, ma si influenzano reciprocamente, creando una rete di fattori strutturali in grado di contribuire alla spirale della grave marginalità. La loro analisi ha posto l'attenzione sulla domanda e sull'offerta di alloggi, sull'occupazione, sulla povertà e sulla

deistituzionalizzazione. Questi elementi sono in grado di influenzare la disponibilità di alloggi, l'accessibilità economica agli stessi e la necessità di supporto sociale, portando alla condizione di senza dimora. Per fare un esempio, la deistituzionalizzazione, ovvero la chiusura di istituzioni come ospedali o altre strutture a scopo di cura, può influenzare la disponibilità di servizi e di supporto a persone più vulnerabili che hanno necessità di accesso.

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

Nel tentativo di offrire una soluzione, Batterham (2017) propone un modello ibrido all'interno del quale vi inserisce sette tipologie di cause che, sulla base dell'analisi della letteratura precedente, vengono nominate con frequenza maggiore. La prima di queste categorie è quella dei mercati immobiliari, in cui la combinazione di rigidità del mercato e i bassi redditi delle famiglie può ostacolare l'accesso ad un alloggio. Il secondo insieme

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

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

La fio.PSD propone una sua suddivisione degli aspetti che contribuiscono alla condizione di *homelessness* e che possono condurre la persona alla precarietà e alla perdita della casa. Gli elementi proposti si trovano in letteratura, tuttavia vengono riorganizzati in tre categorie: i *fattori biografici* sono legati a situazioni critiche, quali la perdita del lavoro, la separazione dalla famiglia, un lutto, un incidente. Sono generalmente associati ad un evento traumatico per la persona e sono caratterizzate da dolore e sofferenza. I *fattori di contesto* fanno riferimento al contesto socioeconomico, per cui si parla di accesso alle varie risorse distribuite sul territorio, come la salute, l’istruzione, il lavoro, inoltre fanno parte di questa categoria anche macro-eventi come la precarizzazione del lavoro e la globalizzazione. Infine, vi sono i *fattori psicologici, individuali e relazionali*, che includono le malattie, i disturbi mentali, i vissuti di violenza e di abusi, la povertà estrema (fio.PSD, 2018). Da tali eventi, che possono essere più o meno critici e che vanno a

determinare la carenza di risorse idonee e strumenti adeguati ad affrontarli, deriva poi l'esclusione sociale, un fenomeno travolgente al punto da aumentare esponenzialmente il rischio di cronicizzazione della condizione, cui segue la riformulazione della propria identità, della percezione del sé e dell'appartenenza alla comunità. Da un punto di vista sociale, è proprio la mancanza di relazioni interpersonali ad assumere un ruolo cruciale in questo fenomeno, andando a distruggere le barriere protettive dell'individuo nei confronti di eventi avversi, quali ad esempio la perdita del lavoro o una separazione o un peggioramento dello stato di salute (Morandi et al., 2010).

La condizione di grave marginalità è una complessa realtà multifattoriale, che non può essere ricondotta ad una sola causa e che quindi va analizzata considerando l'intersezione di diversi fattori.

2.1. Le sfide del lavoro con le persone senza dimora

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

Diversi studi (Bell et al., 2003; Osofsky et al., 2008; Kulkarni et al., 2013) hanno dimostrato che la complessità del lavoro svolto dagli operatori in questo ambito può portare allo sviluppo del burnout. Si tratta di una sindrome caratterizzata da tre dimensioni principali: l'esaurimento emotivo, manifestato dalla sensazione di essere privi di energia e sovraccaricati dallo stress; il deterioramento relazionale, che consiste nel ritiro

psicologico dal lavoro come tentativo di disfunzionale di gestire l'esaurimento emotivo; e la diminuzione della realizzazione personale, equivalente a una valutazione negativa delle proprie prestazioni lavorative e della loro efficacia (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Taris, 2005; Maslach & Leiter, 2010). Inoltre, può avere un impatto negativo sulla qualità delle interazioni tra personale e utenti (Holmqvist & Jeanneau, 2006).

Un fenomeno rilevante è la *compassion satisfaction*, intesa come un senso di appagamento psicologico che deriva dal sentirsi utili nel dare aiuto a chi soffre (Wagaman et al., 2015). In generale, può essere uno strumento efficace per ridurre il burnout, poiché fornisce motivazione, resistenza, interesse e senso di realizzazione nell'aiutare gli utenti ad affrontare e superare il loro trauma (Bride et al., 2007). Tuttavia, alcuni autori (Santinello et al., 2006), considerando le alte aspettative e la tendenza a idealizzare il ruolo professionale che emergono dalla *compassion satisfaction*, hanno proposto di introdurre una nuova dimensione nella sindrome del burnout: la disillusione. Quest'ultima si manifesta quando le aspettative idealistiche riguardo al proprio lavoro non vengono soddisfatte, scontrandosi con la realtà dei fatti, specialmente riguardo alla possibilità di concretizzare i propri ideali, agli obiettivi raggiunti e al prestigio associato al ruolo professionale.

Le persone impegnate in questo ambito possono sperimentare con una certa frequenza una condizione nota come *compassion fatigue*, che prevede un calo dell'empatia verso l'utenza e un decremento della soddisfazione professionale, oltre che sentimenti di disillusione e di esaurimento emotivo (Waagemakers et al., 2019; Lenzi et al., 2020). In più, è frequente per gli operatori provare sentimenti di frustrazione, demoralizzazione, stress e tristezza come conseguenza lavorativa (Wirth et al., 2019). In particolare, alcuni

studi evidenziano come i professionisti in questo contesto riportano livelli di stress e sintomi depressivi più elevati rispetto alla popolazione generale (Stanley et al., 2007; Kim et al., 2011; Lemieux-Cumberlege & Taylor, 2019).

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

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

Tale difficoltà diventa evidente soprattutto nel caso di un operatore volontario, il quale non sempre dispone di una formazione specifica in grado di fornirgli strumenti adeguati a non farsi sopraffare dai vissuti delle persone senza dimora. Nella maggior parte dei casi è proprio l'incontro con la sofferenza degli utenti e l'ascolto regolare delle loro storie ed

esperienze traumatiche a incidere in modo negativo sul benessere della persona (Wirth et al., 2019), così come l'incapacità di cambiare la loro situazione o lo scarso successo che lo staff sperimenta nel suo lavoro (Kidd et al., 2007; Lusk & Terrazas, 2015).

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

2.1.1. Fattori di rischio

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

Non vi sono molti studi in letteratura che esaminano i fattori di rischio per questa professione, ma un recente studio cross-national di Gaboardi e collaboratori (2022) ha indagato quali sono i molteplici aspetti che influenzano il lavoro con le persone senza dimora in diversi Paesi Europei. I possibili fattori di rischio possono essere a livello organizzativo: nella posizione geografica del luogo in cui si lavora, il quale spesso è difficile da raggiungere; nella qualità degli edifici, infatti è importante che l'ambiente sia curato e gradevole; e nella disponibilità di strumenti e attrezzature adeguati e funzionanti. Questi fattori possono incidere sulla qualità del lavoro svolto, aumentando il rischio di stress negli operatori e riducendo il tempo dedicato alla relazione con l'utente. Inoltre, è importante che vi sia una comunicazione chiara ed efficace con gli operatori così come con gli utenti. È stato dimostrato come la discrepanza tra operatori e organizzazione, circa i fattori individuali e le esigenze organizzative possa favorire un ambiente saturo di difficoltà e tensioni. Anche i regolamenti possono essere problematici se percepiti come poco chiari o se vi è un'eccessiva rigidità delle regole burocratiche, che rende più complesso aiutare tutti gli utenti. All'interno dei fattori individuali, vi sono i problemi legati all'abuso e alla dipendenza degli utenti, che possono far nascere sentimenti di frustrazione e impotenza negli operatori. In secondo luogo, un possibile problema è dato dal trovare un equilibrio tra coinvolgimento emotivo e distacco professionale, in quanto un eccesso di empatia rischia di creare un rapporto sbilanciato tra operatore e utente e, al contrario, un eccessivo distacco potrebbe compromettere la fiducia all'interno della relazione.

Lavorare con le persone senza dimora può essere un'esperienza gratificante, tuttavia, il personale rischia di essere esposto a episodi di discriminazione, razzismo e mancanza di comprensione da parte di altri. Questo è dovuto alla percezione pubblica negativa di chi

è socialmente emarginato, riflettendo lo stigma sociale ancora molto marcato presente nelle società occidentali. Le conseguenze di queste esperienze possono gravare sul benessere di operatori e volontari provocando sentimenti di isolamento, stress e frustrazione (Wirth et al., 2019).

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

Le problematiche legate all'assenza di formazione professionale sono un ulteriore fattore da considerare, poiché questa carenza può favorire la creazione di un ambiente stressante e influire negativamente sulla qualità del servizio offerto, nell'ambito lavorativo così come nel volontariato. Come evidenziato da Fisk et al. (1999), la mancanza di una formazione adeguata può comportare una maggiore incertezza e insicurezza negli operatori, aumentando i livelli di stress e riducendo l'efficacia dell'intervento. Inoltre, la formazione professionale è essenziale per fornire le competenze necessarie ad affrontare in modo adeguato le sfide e le complessità legate all'assistenza alle persone senza dimora, migliorando così la qualità complessiva del servizio fornito.

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

2.1.2. Fattori di protezione

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

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

Gli ambienti psicologicamente informati (*PIE*) sono ambienti progettati e gestiti in modo tale da integrare principi psicologici per favorire il benessere e il supporto sia a persone senza dimora sia al personale che lavorano nell'ambito della grave marginalità. Questi *PIE* riconoscono l'importanza della formazione e della supervisione per gli operatori (Keats et al., 2012), infatti, promuovono un ambiente di lavoro supportivo che sia in grado di aiutare gli operatori a far fronte ai bisogni psicologici degli utenti e alle complessità lavorative. Inoltre, sono in grado di incrementare la fiducia degli operatori nel rispondere alle situazioni di disagio abitativo e di salute degli utenti (Archard & Murphy, 2015).

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

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

rispettate e seguite allo stesso modo, per evitare da una parte di creare confusione circa la modalità d'azione di operatori e volontari e dall'altra di incentivare il distacco dell'utenza per mancanza di fiducia (Santinello et al., 2018).

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

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

al mantenimento del loro benessere e della loro longevità. In particolare, è la consapevolezza di sé e dell'altro, componente cognitiva dell'empatia, che potrebbe servire come fattore protettivo.

Il prossimo capitolo sarà dedicato alla ricerca svolta presso Il Centro di Ascolto Diocesano di Padova che, attraverso l'uso di interviste, aveva l'obiettivo di indagare le motivazioni, le sfide, i vissuti emotivi e le risorse che volontari e volontarie affrontano.

CAPITOLO 3 – LA RICERCA

3.1. Il Centro di Ascolto Diocesano di Padova

Il Centro di Ascolto Diocesano (CdAD) è un servizio presente sul territorio padovano, che si occupa di aiutare le persone in condizione di grave marginalità, siano esse di cittadinanza italiana o di altra provenienza, con particolare attenzione alle persone senza dimora. È aperto le mattine di lunedì, mercoledì e venerdì, e il pomeriggio del martedì, e fornisce uno spazio sicuro volto all'ascolto di chi ne ha necessità. Inoltre, si occupa di orientare le persone verso i servizi presenti sul territorio. La coordinatrice del servizio si interfaccia direttamente con l'utenza e coordina le attività di dieci volontari e volontarie, che ascoltano gli ospiti del Centro.

Il Centro dispone di una sala d'attesa con posti a sedere per gli utenti in attesa di colloquio. Una bacheca fornisce informazioni sugli orari, le iniziative e la "bacheca dei pensieri", dove gli ospiti possono esprimere sé stessi. Vi sono altre quattro stanze: tre sono dedicate all'ascolto e una sala caffè, usata per offrire una bevanda calda e un dolcetto agli ospiti. Questo è un momento molto significativo, poiché è l'emblema dell'accoglienza e dell'ospitalità. In generale, è un servizio molto apprezzato dagli ospiti, che ogni tanto passano solo per un caffè e i volontari ne approfittano per ricevere aggiornamenti sulla vita delle persone che si vedono più di rado. Una volontaria ha pensato di abbellire lo spazio fisico del Centro con oggetti fatti a mano da lei, creazioni che vengono cambiate in base alla stagione o alle feste che caratterizzano un certo periodo dell'anno. È importante ricordare che essere in un luogo piacevole alla vista, colorato, vivace e luminoso, è in grado di far sentire una persona più accolta e meno stigmatizzata.

I momenti formativi e di sostegno proposti dal Centro ai volontari sono sempre più presenti. Ogni mese e mezzo circa si svolgono le supervisioni con uno psichiatra sono utili per affrontare e discutere di utenti che si trovano a dover affrontare sfide multidimensionali. Inoltre, confronto tra volontari e coordinatrice è stimolato quotidianamente ed è incentrato sugli ospiti che frequentano il CdAD per facilitare la ricerca di strategie d'intervento sempre più adeguate alle loro esigenze. Ai volontari è stato offerto un ciclo di incontri formativi, focalizzato sulla relazione con la persona senza dimora, che ha permesso di approfondire le problematiche inerenti a questa tematica. Inoltre, sono stati organizzati, nel periodo settembre-dicembre 2023, tre incontri online volti a evidenziare gli aspetti a cui è importante dedicare l'attenzione nei colloqui con gli utenti.

3.1.1. Le attività del CdAD

I volontari del CdAD offrono principalmente un servizio di ascolto e supporto alle persone che si rivolgono al Centro. I colloqui possono riguardare diverse esigenze, dalle richieste di aiuto materiale a quelle di supporto relazionale. Spesso gli ospiti chiedono un alloggio, in questo caso i volontari difficilmente hanno una soluzione da offrire, poiché i posti letto a Padova sono limitati. Il gruppo di volontari, guidato dalla coordinatrice, dedica tempo e attenzione a ciascun utente. Talvolta, si tratta di conversazioni in cui si instaura un dialogo più aperto e profondo, che in qualche modo denota un progresso nella sfera relazionale dell'ospite.

Un'iniziativa che il CdAD ha promosso quest'anno, grazie alle idee di alcune volontarie più creative, sono delle uscite di gruppo volte all'esplorazione della città di Padova. Sono state chiamate "Cercatori di Bellezza" e prevedono l'organizzazione di attività diverse e,

almeno in linea teorica, molto stimolanti. Ad esempio, un'uscita è stata dedicata alla visita alla Cappella degli Scrovegni, in cui al gruppo di utenti e volontarie è stata affiancata una guida turistica. O ancora, è stata svolta una gita fluviale alla scoperta del patrimonio storico, artistico e naturale di Padova. Alcune di queste esperienze si sono rivelate utili e interessanti, altre sono state meno apprezzate, come nel caso di un'uscita in cui è stato proiettato un film. Questo ha messo in evidenza come le persone che frequentano il Centro hanno un bisogno di relazione molto forte, il quale non viene sanato dallo stare in silenzio a guardare uno schermo. La cosa particolare di queste uscite è che le persone che partecipano ritrovano quella dignità che da tempo gli è stata tolta. Si sentono incluse nella società e non più ai margini e possono immergersi in piacevoli conversazioni e visitare posti nuovi.

Il Centro di Ascolto Diocesano di Padova è un servizio prezioso che tenta di dare sostegno alle persone in condizione di grave marginalità. Il lavoro dei volontari e delle volontarie è fondamentale per creare un ambiente accogliente e rispettoso, dove gli utenti possono ritrovare aspetti relazionali e umani. Le attività proposte dal Centro, come le uscite di gruppo, sono un'occasione per gli ospiti di sperimentare la bellezza della città e di sentirsi parte di una comunità. Il CdAD promuove l'inclusione sociale delle persone senza dimora, attraverso un impegno concreto e un lavoro di squadra.

3.1.2. L'utenza del CdAD

La Caritas Diocesana di Padova offre uno sguardo alla grave marginalità presente sul territorio. Il report 2022 "La comunità osservante" (Caritas Padova, 2022) mostra una serie di dati relativi alle caratteristiche sociodemografiche e agli accessi presso il Centro

di Ascolto Diocesano delle persone senza dimora, evidenziandone i bisogni che si presentano con maggior frequenza.

I dati mostrano che il CdAD nel 2022 ha registrato l'accesso di 445 persone, di cui il 21,1% sono donne e il 78,9% sono uomini. Il 47,2% sono celibi o nubili, e l'età media è di 47,5 anni. Il 56% non è cittadino italiano, mentre ad avere la cittadinanza italiana è il 42,5%. Rispetto al totale evidenziato sopra, 28 persone provengono dalla Romania, 167 dall'Italia, 27 dalla Tunisia, 41 dal Marocco, 40 dalla Nigeria, 21 dal Pakistan e 121 da altri paesi non specificati.

Il report 2022 evidenzia che i cittadini stranieri senza dimora sono molto più giovani di quelli italiani, con una fascia di età compresa tra i 18 e i 44 anni, e che sono tendenzialmente coniugati (29,7%). D'altra parte, il 58,2% delle persone con cittadinanza italiana non sono sposate e il 50,3% ha dai 55 anni in su. Il 58% degli utenti del CdAD è senza dimora, di questi il 24,9% trova riparo in luoghi di fortuna. In conclusione, il CdAD accoglie in prevalenza uomini, tendenzialmente più anziani, soli e senza un riparo confortevole e sicuro in cui vivere e dormire.

I bisogni registrati nel 2022 sono 1.412, tra i principali: povertà e problemi economici (318), problematiche abitative (301), di occupazione (271), di salute (151), relativi a migrazione e immigrazione (106). Tuttavia, queste sono solo alcune delle categorie di bisogni evidenziate nel report che mettono in luce la complessa situazione in cui si trovano molte persone senza dimora e la loro difficoltà a divenire nuovamente soggetti attivi nella società. In media, ogni utente esprime tre bisogni, indicando un periodo prolungato di difficoltà e un rapporto consolidato con il Centro. In merito a ciò, il 51,9% di persone che hanno frequentato il CdAD nel 2022 corrispondono a nuovi poveri, in

quanto non erano mai state registrate al Centro, anche avevano usufruito di altri servizi. Questo dato mostra come sia difficile per le persone senza dimora fare a meno dei servizi e ritrovare l'autonomia.

I dati forniti dalla Caritas Diocesana di Padova evidenziano che la grave marginalità è una realtà complessa che coinvolge persone di diverse età, nazionalità e condizione sociale. Il capitolo presenterà la ricerca svolta presso il CdAD, evidenziando le problematiche emerse tra le volontarie e i volontari del Centro, oltre che le risorse a cui fanno affidamento per contrastarle.

3.2. Obiettivi della ricerca

Lo scopo della ricerca è quello di analizzare e comprendere l'esperienza di volontari e volontarie che si occupano di ascoltare persone in condizioni di grave marginalità presso il CdAD di Padova. In particolare, il presente studio ha gli obiettivi specifici di: esplorare sia le motivazioni iniziali al volontariato sia quelle che spingono a continuarlo; conoscere quali sono i vissuti emotivi implicati nell'attività svolta al CdAD; conoscere gli aspetti in cui trovano sostegno volontari e volontarie per far fronte alle sfide e alle difficoltà che emergono in questo settore.

3.5. Procedura

La ricerca ha coinvolto dieci volontari e volontarie del Centro di Ascolto Diocesano di Padova, che hanno preso parte alla ricerca volontariamente. Tutti i partecipanti sono di nazionalità italiana, otto donne e due uomini, con un'età compresa tra i 31 anni e i 79, con una media di 57,4. All'interno del CdAD opera un gruppo caratterizzato da una varietà di esperienze maturate. Una persona presta servizio dal 1998, tre partecipanti

svolgono volontariato da circa una decina di anni. Una volontaria ha fatto un anno di servizio, ma per motivi lavorativi non ha potuto continuare. Un'altra svolge volontariato da due anni. Tra i volontari più recenti c'è una persona che è al Centro da cinque mesi, un'altra che ha iniziato da un mese, infine altri due partecipanti che hanno iniziato da due settimane.

Per la presente ricerca è stata richiesta l'approvazione del Direttore di Caritas per poter svolgere le interviste e la ricerca è stata approvata dal Comitato Etico della ricerca psicologica dell'Università di Padova (codice 138-b, approvato 8/10/23).

Per indagare in maniera approfondita gli obiettivi precedentemente delineati, è stata adottata una metodologia di tipo qualitativo, basata sull'utilizzo di interviste semi-strutturate. L'intervista semi-strutturata, pur prevedendo una traccia di domande da seguire, offre all'intervistato la libertà di approfondire autonomamente i diversi aspetti della propria esperienza. Ciò ha permesso di raccogliere dati ricchi e dettagliati di ciascun partecipante, esplorandone le esperienze e il punto di vista.

Inoltre, la natura stessa degli obiettivi specifici di ricerca prevedeva un approccio flessibile e adattabile. Le motivazioni al volontariato, i vissuti emotivi dei partecipanti e il supporto percepito, sono temi complessi. L'intervista semi-strutturata ha dato modo di seguire il flusso del discorso dei partecipanti, ponendo domande di approfondimento e raccogliendo informazioni inaspettate ma significative.

Inoltre, l'intervistatrice ha svolto un tirocinio curriculare di circa nove mesi presso il CdAD, conoscendo quindi già da un anno la maggior parte dei volontari che hanno

partecipato alla ricerca. Questo ha facilitato la comunicazione e ha contribuito a creare un clima di maggiore familiarità e fiducia nel corso delle interviste.

Le interviste sono state svolte nell'arco di una settimana, nel mese di settembre 2023, presso il Centro di Ascolto di Padova, sito in via Bonporti 8, durante gli orari di apertura del Centro. Una sola persona, a causa di impegni lavorativi, ha preferito svolgere l'intervista online. L'intervistatrice si è assicurata di ottenere il consenso informato firmato prima di procedere alla registrazione di qualsiasi intervista.

3.6. Metodo

Le interviste sono state condotte individualmente e hanno avuto una durata media di 20-30 minuti. I partecipanti subito prima di iniziare l'intervista hanno firmato il modulo per il consenso informato per la partecipazione alla ricerca.

L'intervista si componeva di dodici domande: otto esploravano gli obiettivi di ricerca, mentre le altre quattro sono servite a introdurre e concludere l'intervista.

Le prime due domande servivano a mettere a proprio agio i partecipanti. Erano domande più generiche, cioè: "Da quanto tempo fai volontariato presso il Centro di Ascolto?", "Hai mai avuto altre esperienze di volontariato con altre organizzazioni?". In questo modo, gli intervistati hanno iniziato l'intervista raccontando le loro esperienze nel mondo del volontariato.

Nella sezione delle motivazioni al volontariato sono state esplorate le ragioni che hanno spinto i partecipanti ad iniziare un percorso come volontari presso il CdAD e la scelta di lavorare con persone senza dimora. Di seguito le domande poste.

Cosa ti ha spinto ad iniziare un percorso di volontariato presso il Centro di Ascolto? Cosa ti spinge a continuare? Come mai hai scelto l'ambito delle persone senza dimora?

Nei vissuti emotivi sono state indagate le emozioni provate dagli intervistati, sia positive sia negative. Le domande in questa sezione inizialmente sono state pensate come tre, tuttavia, durante le interviste è parso più idoneo e maggiormente chiaro dividere una domanda in due, con il risultato di quattro domande totali.

Come ti trovi con l'utenza? Come ti senti quando presti servizio? Quali sono le emozioni che provi di più: cosa ti dà più soddisfazione? E cosa, invece, trovi più faticoso?

Infine, la sezione del sostegno al volontariato esplorava su quali risorse fanno affidamento i volontari. Anche se le domande possono sembrare due, nella realtà dei fatti lo scopo era quello di indagare una sola cosa. La seconda domanda, infatti, è servita a rendere più chiara la prima ai partecipanti, qualora vi fossero stati dei dubbi a riguardo. La formulazione ha mantenuto una struttura aperta, così da permettere agli intervistati di riflettere sulla risorsa considerata maggiormente d'appoggio nella loro quotidianità come volontari. Di conseguenza, non è stato specificato se la risorsa richiesta fosse un meccanismo interno alla persona o se fosse da ricercare all'interno della struttura organizzativa.

Cosa ti aiuta di più nel tuo servizio quotidiano? In cosa trovi supporto?

3.7. Analisi dei dati

Le interviste sono state analizzate mediante l'analisi tematica con un approccio induttivo (Braun & Clarke, 2021a; Braun & Clarke, 2021b), metodo che implica un forte processo interpretativo da parte di chi compie l'analisi.

Le interviste sono state trascritte verbatim. Dopo la fase di trascrizione, si è giunti alla fase di lettura, fondamentale per familiarizzare con i dati e per acquisire una comprensione più approfondita del testo. In un primo momento, le interviste sono state lette per acquisire dimestichezza con i contenuti. Successivamente, sono state rilette dalla stessa persona per verificare se le impressioni iniziali fossero confermate o se fossero emerse nuove considerazioni.

Si è proceduto a svolgere la codifica, e cioè alla creazione di frasi più concise e dirette, che sintetizzassero la risposta. Infine, dalla codifica sono stati definiti i temi attraverso un processo di affiliazione, per il quale codici simili sono state raggruppati all'interno dello stesso tema.

L'analisi delle interviste ha permesso di identificare tre temi principali che descrivono le esperienze, le sensazioni e le opinioni dei partecipanti rispetto al volontariato con le persone senza dimora. Per comprendere meglio questi aspetti, sono stati creati dei sotto-temi per ciascun tema.

3.8. Risultati

Nella Figura 1 sono riportati in modo schematico i temi e sotto-temi identificati in base agli obiettivi della ricerca.



Figura 1: temi prodotti mediante l'analisi di ciascun obiettivo di ricerca: motivazioni, vissuti emotivi, supporto.

3.8.1. Dalla coincidenza alla consapevolezza: un impegno verso il benessere collettivo

Le motivazioni che hanno spinto i partecipanti ad iniziare un percorso di volontariato sono complesse e multifattoriali. Alcuni partecipanti si sono avvicinati al volontariato presso il CdAD prevalentemente per motivazioni contingenti, come ad esempio la necessità di svolgere un tirocinio formativo: “È stato un po' il caso e la necessità di fare 50 ore di tirocinio di ascolto attivo che devo fare per il corso che sto frequentando” (p.8);

“Il Centro di Ascolto di Caritas un po’ perché offriva anche possibilità di tirocinio dico la verità per il counselling” (p.1)”

D’altra parte, c’è chi ha messo a disposizione le proprie competenze per aiutare il prossimo: *“cercavano una segretaria per ambulatorio e siccome io facevo in quel momento la segretaria in un ambulatorio in ospedale mi sono detta: “perché non farlo come volontaria?”, sapevo cosa fare e così ho cominciato” (p.4).* In generale, si osserva affinità nei confronti del volontariato, poiché molti partecipanti hanno espresso un forte interesse e una solida connessione verso questo mondo, come se fosse parte integrante della personalità di ciascuno di loro: *“perché faceva parte di me il fatto di dedicare del tempo a fare qualcosa che mi desse anche soddisfazione” (p.9); “c’è la mia spinta innata a fare esperienze di volontariato che è partita da quando ero ragazza, ho sempre avuto un po’ questa vocazione” (p.1); “un po’ l’interesse verso il volontariato, al Centro di Ascolto [...] è in generale qualcosa che sento mio, che mi piace come tipologia di volontariato” (p.2).*

Vi sono stati alcuni partecipanti che hanno comunicato di aver deciso di iniziare questo percorso per aiutare le persone meno fortunate. È stata osservata una forte sensazione di colpevolezza, la quale si origina dalle opportunità che i volontari hanno avuto e stanno avendo tutt’ora. Ad esempio: *“la consapevolezza che maturava nel tempo che c’è molta gente che ha meno di me, e quindi il fatto che io possa avere l’opportunità di mettermi al servizio di queste persone per poter aiutare un minimo quello che è possibile” (p.7); “[...] ho pensato di essere una persona fortunata, nel senso che non mi è mancato niente e non vedo perché non posso aiutare qualcuno” (p.10).*

Nonostante le motivazioni a iniziare un percorso di volontariato siano molto diverse tra loro, si possono trovare più somiglianze circa quelle che hanno contribuito alla continuazione di questo percorso. Ad esempio, è stata trovata una forte volontà di mettersi al servizio delle persone che frequentano il Centro, cercando di aiutarle, per quanto possibile: *“la speranza di essere un po' d'aiuto a queste persone che frequentano questo Centro”* (p.3). *“ho ritenuto giusto dare qualcosa di questo a chi non le ha mai avute o ne ha avute poche o le ha perse definitivamente”* (p.7). È stata individuata una lucida consapevolezza circa la disparità nella distribuzione delle risorse, che ha generato un elevato livello di empatia e un forte senso di immedesimazione, ad esempio:

[...] credo che il confine tra l'essere di qua o di là della scrivania diciamo sia molto labile [...], quindi credo che abbiamo il dovere di condividere [...] a livello personale, ma anche sociale, di mettere a disposizione tempo, energie, quello che si può per aiutare chi è più sfortunato. Io soffro un po' la sindrome di chi ha avuto e ha e quindi mi spiace che ci siano altri meno fortunati per situazioni che molto spesso non dipendono da noi, quindi molto spesso cerco di compensare questi gap (p.1).

Altre motivazioni in merito al fatto di continuare a prestare servizio in parte si riferiscono all'atto di aiutare e rendersi utili, e in parte si associano all'arricchimento personale e alla creazione di legami. *“un po' perché fa parte di me adesso, nel senso che gli incontri che faccio mi arricchiscono e ritrovo un po' me stessa che ascolto e un po' fa parte proprio della mia vita”* (p.4); *“ti appassioni, ti leghi anche alle persone, ascolti le loro storie”* (p.2). Tuttavia, i legami con le persone senza dimora sono complessi, poiché i volontari e le volontarie del Centro ascoltano spesso storie

dolorose e si trovano di fronte a situazioni complesse, in particolare in una risposta è reso evidente il processo dietro a questo tipo di relazione: *“tante volte ti rendi conto che è utile anche solo ascoltare e quindi anche questo ti dà la motivazione, voglio dire ti accorgi che con le persone si possono anche instaurare dei rapporti, mantenendo sempre le distanze perché purtroppo qua è anche facile lasciarsi coinvolgere troppo”* (p.9).

Contrariamente alle aspettative, la maggior parte dei partecipanti (9 su 10) non aveva scelto di dedicarsi specificamente alle persone senza dimora. Alcuni dicono di essersi concentrati sul servizio in sé, cioè sull’ascolto attivo: *“non è che sia proprio stata una scelta, mi sono ritrovata al Centro di ascolto e c'era questo Centro di ascolto che era dedicato appunto ai senza dimora”* (p.9), *“mi sono sentito spinto più dal fatto che fosse un Centro di Ascolto quindi non ho pensato subito ai senza fissa dimora”* (p.2), *“non è stata una scelta, nel senso che si è presentata l'occasione perché ho saputo che c'era e poi ho scoperto che il servizio si occupa di senza fissa dimora”* (p.6).

Altri volontari, trovandosi al CdAD da svariati anni, sono stati coinvolti in un cambio di direzione voluto da Caritas. Infatti, inizialmente era un Centro dedicato all’ascolto di tutte le persone (es. coppie, famiglie), poi si è trasformato concentrando lo sguardo sulle persone senza dimora: *“quando ho iniziato col Centro di Ascolto il Centro non era destinato ai senza fissa dimora, ma era un Centro di ascolto aperto a tutti, quindi vedevamo anche coppie, persone che avevano situazioni diverse, ma non senza fissa dimora”* (p.1), *“è stato un percorso proprio strutturale della Caritas, che ha cambiato fisionomia, perché da un ascolto a tutti, quindi famiglie, è stata fatta questa scelta che*

questo Centro si dedicasse ai senza fissa dimora, ed essendo io già qui ho continuato” (p.3).

Alcuni partecipanti sono stati coinvolti da chi era già all'interno del CdAD, poiché vi era un forte bisogno di volontari. Si può presumere che la carenza di persone che dedicano ore al Centro si associ al fatto che l'ambito della grave marginalità non sia una prima scelta: *“ma diciamo che inizialmente non l'avevo scelto, avevo risposto a un appello per l'ambulatorio dopo la responsabile della Caritas Diocesana mi ha detto “vieni lì che facciamo ascolto” e così un po' per caso diciamo che non ho proprio scelto”* (p.4), *“La responsabile della Caritas Diocesana ha chiesto che qui c'era bisogno e io e *** ci siamo guardati e abbiamo detto “cosa dici? Ma proviamo!””* (p.10). Il tema evidenzia come l'incontro con persone senza dimora sia stata una coincidenza o una casualità. L'aspetto interessante è vedere come questa fatalità si sia evoluta in uno scambio relazionale, il quale può mettere a dura prova i volontari.

3.8.2. Ascoltare e sentirsi impotenti: il paradosso delle relazioni di aiuto

I partecipanti sembrano vivere un altalenante stato emotivo, con una tendenza maggiore a nominare le difficoltà, piuttosto che gli elementi positivi. Ad esempio, un partecipante dichiara: *“Mi sento bene, delle volte in difficoltà perché inizialmente volevo risolvere e salvare tutti, dopo un po' ho capito che non si possono salvare tutti e che ci sono dei percorsi in cui accompagnare queste persone”* (p.4). Tra le sfide affiora la complessità di costruire relazioni sane con le persone senza dimora, la quale affonda le sue radici nella marginalizzazione sociale che queste persone subiscono, spesso sfociando nella perdita di una rete sociale stabile. Appare evidente come sia difficile instaurare un rapporto che si basi sulla fiducia, soprattutto a causa di ciò che gli utenti hanno vissuto nella loro vita:

“è anche bella perché ci sono queste persone che si lasciano andare con te, anche se poi devi sempre mettere in discussione quanto è vero” (p.10). Come evidenziato da un partecipante, sono dinamiche relazionali diverse da quelle usuali e non è semplice comprenderle:

“[...] bisogna entrare in certe dinamiche anche di relazione, che non sono quelle consuete. [...] delle volte non mi è sembrato di essere così efficace, cioè di rispondere alle esigenze di queste persone, perché spesso non le riuscivo a interpretare completamente, perché ovviamente queste persone hanno una vita molto lontana da quella che facciamo noi, [...] quindi difficile capire poi fino a che punto i racconti corrispondono” (p.5).

Uno degli elementi cruciali è cercare di superare le barriere dietro cui si isolano le persone: *“[...] dovresti forse intuire e cercare proprio di creare quel piccolo filo che ti permette anche di accogliere le sue confidenze, anche di farlo sentire non reticente e quindi il rapporto con queste persone dipende molto dal primo impatto però non è facile [...]” (p.7).* Nel momento in cui ci sono delle incomprensioni all’interno del dialogo tra volontario e utente, si crea una sofferenza tale per cui la persona volontaria mette in discussione sé stessa e le sue capacità: *“mi sento inadeguata [...], perché il concetto è cercare anche di indirizzarli, potrebbe essere per loro di aiuto mentre invece tante volte ti accorgi che tu parli, però dall'altra parte il messaggio non è recepito come uno stimolo a cercare una soluzione” (p.9).* L’aspetto maggiormente negativo risiede nel fatto che i volontari spesso si sentano inadeguati, arrivando a provare forti sentimenti di impotenza per non poter aiutare più concretamente gli ospiti. *“[...] mi sento molto spesso un privilegiato, e tante volte inadeguato, perché ti rendi conto che tutta la tua esperienza,*

[...] non è sufficiente per riuscire a far fare un salto di qualità alla persona che hai davanti [...] e in questo delle volte ti senti impotente, inadeguato e di non poter fare nulla” (p.7)

In aggiunta, hanno dichiarato che l'impossibilità di offrire un aiuto pratico dia origine alle sensazioni di impotenza e incapacità: *“si sperimenta sempre della frustrazione di essere limitati, essere impotenti specie di fronte a certe situazioni così pesanti, così ingiuste, così impossibili da scalfire e quindi ti senti veramente impotente” (p.1)*. Si percepisce un senso di frustrazione che proviene dall'ascolto stesso, poiché, nonostante siano consapevoli del loro compito, è proprio la mancanza di concretezza a far sentire i partecipanti inefficaci:

“sempre un po' con questa sensazione di non essere efficace fino in fondo, anche se poi in realtà forse sbagliata, perché non si trattava di risolvere un problema, quanto piuttosto di ascoltare una persona, di dare una disponibilità all'ascolto e quella c'è stata perché io ascoltavo. Però mi sarebbe piaciuto di più anche fare qualcosa di più concreto per le persone in difficoltà” (p.5)

L'assenza di una soluzione genera un forte disagio negli utenti e, di conseguenza, nei volontari. Questo risultato mette in luce come il fatto di porsi in ascolto di determinate vicende possa portare all'evoluzione di sentimenti ed emozioni spiacevoli, dando vita a un paradosso che non si riesce ad estinguere. Infatti, molti partecipanti esprimono una forte frustrazione legata all'impossibilità di aiutare, ad esempio: *“[...] questo è un servizio dove le frustrazioni sono molte perché stiamo parlando di persone particolarmente emarginate e il margine di miglioramento [...] che le persone portano è molto ridotto e*

quindi è frustrante” (p.6); “a volte purtroppo dobbiamo dire no anche se siamo consapevoli del fatto che quella potrebbe essere una risposta o un aiuto per loro” (p.9).

D'altra parte, nonostante la complessità di instaurare rapporti di fiducia, le risposte alla domanda sulla soddisfazione hanno messo in risalto proprio i legami che si sono creati con le persone senza dimora che frequentano il Centro. Sono stati evidenziati aspetti umani e relazionali molto profondi, ad esempio: *“quando mi salutano per nome, quindi hanno proprio voglia di sapere il nome e ti salutano per nome [...] come se avessero stabilito un contatto” (p.8).* Allo stesso modo, è stato messo in risalto quello che è l'apprezzamento e il riconoscimento che gli ospiti esprimono nei confronti di volontari e volontarie: *“quando ti rapporti con una persona e vedi che anche lei riceve qualcosa da te, esce soddisfatta, anche se non le è stato concesso niente, esce soddisfatta dal rapporto che ha avuto con te” (p.3); “quando le persone apprezzano la nostra presenza e prendono questo spazio come un punto di riferimento e mi ringraziano per la chiacchierata” (p.6).* Questi aspetti rientrano nella sfera relazionale, e i volontari e le volontarie ne percepiscono anche le più piccole sfumature, provando una grande soddisfazione. Un elemento molto interessante in merito alla soddisfazione è stato l'aspetto relazionale evocato dalle uscite “Cercatori di Bellezza”, che sono state svolte assieme ad un gruppo di utenti. Grazie a questa esperienza i volontari hanno potuto approfondire il legame con gli ospiti e percepirla in modo diverso: non più come bisognosi di aiuto o persone marginali, ma quasi come amici, dando vita ad una dinamica relazionale parificata. Sono state evidenziate delle dimensioni sociali e di relazione molto forti, portando una parità all'interno del rapporto volontario-utente, superando la sfera legata al bisogno espresso. Allo stesso modo, queste uscite hanno consentito di apprezzare una dimensione umana e hanno restituito, anche solo per quel momento, la dignità agli ospiti presenti:

“queste uscite “Cercatori di Bellezza” devo dire che lì è stato molto stimolante confrontarci con i nostri amici in maniera diversa, dove si annullano le contrapposizioni, dove si è tutti allo stesso livello, dove si fruisce della stessa esperienza, e dove ho davvero apprezzato anche la sensibilità di molti di loro nel loro porsi con aspetti che nel confronto a due fan fatica ad emergere, perché comunque il rapporto di forza è squilibrato, perché chi viene chiede un bisogno e chi è dall’altra parte è potenzialmente uno che ha una leva di potere in mano. Mentre fare delle esperienze insieme, godere degli stessi luoghi poi magari godere del momento di convivialità anche avvicina molto e ti aiuta proprio a ritrovare l’umanità di tutti che è molto bello” (p.1)

“queste uscite che abbiamo fatto sono state molto, secondo me, efficaci, perché restituivano a queste persone una dimensione sociale, di compagnia, di spensieratezza, perché non era più legato a un bisogno che loro ci venivano a rappresentare, ma era un modo di passare alcune ore insieme in un contesto” (p.5)

3.8.3. Il sostegno dell’organizzazione: tra risorse individuali e collaborazione collettiva

La maggior parte di partecipanti esprime di trovare sostegno all’interno dell’organizzazione stessa. In primo luogo, è chiaro che il clima collaborativo e le relazioni create con il gruppo di volontari e operatori siano fonte di supporto e aiuto per far fronte alle situazioni più complesse. Allo stesso modo, la presenza della coordinatrice è risultata fondamentale per svolgere le attività nel migliore modo possibile. In sintesi, il confronto con altri volontari e con la coordinatrice può incentivare il sostegno reciproco e la maggiore chiarezza circa le strategie da adottare con gli ospiti: *“lo scambio di*

esperienze con gli altri volontari, sia con la coordinatrice sia con i volontari” (p.3); “in tutte le altre volontarie, nella coordinatrice. Sicuramente c’è un clima di grande collaborazione, di confronto e anche di supporto” (p.5); “il team di volontari e la coordinatrice, persona che è molto preparata con cui mi piace confrontarmi” (p.1); “sicuramente la presenza della coordinatrice che sa veramente tutto dal punto di vista pratico di quello che si può fare: sì, la sua competenza!” (p.8). In secondo luogo, si osserva come le risorse fornite dall’organizzazione siano utili per imparare a relazionarsi con gli ospiti e a gestire le circostanze più difficili. Nello specifico, si parla di tutti quei momenti formativi e di supervisione messi a disposizione dei volontari del CdAD: “perché questi piccoli interventi di aggiornamento sono un modo molto utile per chi viene da tutt’altri contesti, [...] in tal senso aiutano a [...] cercare di capire meglio la realtà con la quale ci si confronta” (p.5); “anche i momenti di formazione [...]: i momenti così forti sono importanti. Abbiamo anche la supervisione con lo psichiatra [...]” (p.1). Alcuni partecipanti hanno parlato del ruolo assunto dall’organizzazione stessa, evidenziandone la funzione protettiva. Ciò aiuta a ridurre la sensazione di colpa, in quanto la responsabilità non cade sul singolo volontario, ma sull’associazione: “cerco di contrastare un po' quello che vivo un po' come senso di colpa per non poter aiutare una persona che mi sta chiedendo aiuto, dicendomi che effettivamente non è qualcosa che dipende da me come persona, ma dal servizio che offriamo” (p.6). Il fatto di far parte di un’associazione e di erogare un servizio, aiuta a contrastare le sensazioni negative, ma anche a sentirsi parte di un gruppo e, di conseguenza, supportarti: “è un servizio, quindi non è un una cosa che faccio da solo, quindi c’è una rete, c’è una struttura, c’è un gruppo, un team [...]: sicuramente il servizio di per sé è un contenitore che mi dà supporto” (p.2). Essere in un’organizzazione, contribuisce a mantenere un legame con la realtà, il quale

facilita la gestione delle emozioni negative: *“un’associazione è anche un contenitore che ti ripara [...] quindi non è una mia libera scelta e allora posso spaziare, so che sono in una struttura che ha determinate competenze ma anche determinate regole quindi questo ti riporta un po’ alla realtà”* (p.1).

Infine, questo tema risalta le risorse personali dei partecipanti come fonte di sostegno, come ad esempio l’ottimismo: *“l’ottimismo, l’idea che ci sia sempre un qualcosa, uno spiraglio nel quale si può entrare”* (p.7). Anche l’empatia è vissuta come fattore protettivo, un partecipante ha affermato che trova sostegno nel *“cercare un contatto con loro che sia un po’ empatico; quindi, cercare di stabilire un rapporto di empatia, al di là delle soluzioni pratiche che uno può dare”* (p.8). Infine, uno dei partecipanti ha nominato la religione, intesa come guida e come esempio di comportamento di condivisione e di sacrificio nei confronti del prossimo, in particolare verso le persone meno fortunate:

“Gesù non ha guarito tutti i malati della Palestina di quel momento, ma con tutti ha condiviso il dolore, un pezzo di strada e questo è un po’ quello da cui parto: non risolvo le situazioni, però le posso condividere, le ascolto me ne faccio carico non riesco a risolvere però ho condiviso questo disagio, questo tuo racconto. [...] mi faccio carico di questo momento, del tuo racconto e della tua difficoltà [...]” (p.4)

È stata nominata anche la giustizia sociale: *“il mio è un tentativo di cercare una certa giustizia sociale, io cerco di praticare la giustizia sociale”* (p.9). Seppur menzionata solo una volta esplicitamente, se ne percepisce la presenza anche in altre risposte, in quanto il fatto di impegnarsi nell’ambito della grave marginalità appare come un tentativo di colmare le lacune di un sistema che non garantisce pari opportunità e risorse a tutti i

cittadini. In questo senso il loro impegno si configura come una forma di giustizia sociale in azione, volta a contrastare le disparità e promuovere una società più equa e inclusiva. Ad esempio: *“credo che abbiamo il dovere di condividere. Le risorse sono sempre più scarse e sempre più distribuite male, quindi lo ritengo un dovere che sento a livello personale ma anche sociale di mettere a disposizione tempo, energie, quello che si può”* (p.1); *“ho ritenuto giusto dare qualcosa di questo a chi non le ha mai avute o ne ha avute poche o le ha perse definitivamente”* (p.7).

Infine, è stato nominato il distacco, un aspetto fondamentale quando si affrontano storie e racconti colmi di tragedie e problematiche, come sottolinea un partecipante: *“all'inizio era difficile perché me le portavo a casa e ne soffrivo, però dopo bisogna avere la giusta distanza nei racconti, come per risolvere un po' le situazioni anche più gravi, devi guardarle un po' da lontano e quindi essere un po' razionale nei consigli”* (p.4); *“[...] sono situazioni tanto tanto gravi nel senso di marginalità e dobbiamo comunque mantenere un certo distacco anche da un punto di vista emotivo e anche da un punto di vista di rapporto [...]”* (p.9).

La maggior parte delle risposte esaminate mette in evidenza l'importanza dell'organizzazione nel fornire sostegno alle persone volontarie, considerando l'organizzazione non solo come un contesto in cui si opera, ma anche come una struttura protettiva. All'interno, si forma un team composto da volontari e coordinatrice che favorisce il confronto e lo scambio costruttivo, andando a rafforzare le dinamiche interne. Inoltre, è l'organizzazione stessa che offre momenti formativi e di supervisione, dimostrando un impegno concreto per il benessere dei volontari. D'altra parte, alcuni partecipanti hanno nominato le risorse individuali, che sono utili durante i colloqui con

gli utenti e sono un fattore protettivo ulteriore quanto già nominato. Infatti, l'ideale sarebbe promuovere lo sviluppo delle risorse personali di ciascun volontario, rafforzando così la persona e il ruolo che assume durante la sua attività di volontariato e di ascolto.

3.9. Discussione

La presente ricerca mirava a comprendere le motivazioni, i vissuti emotivi e i fattori di supporto dei volontari e delle volontarie che si occupano dell'ascolto di persone senza dimora presso il Centro di Ascolto Diocesano di Padova. L'uso di interviste semi-strutturate ha consentito di analizzare in profondità le sensazioni e le esperienze dei partecipanti, rivelando sia aspetti in accordo con la letteratura proposta sia nuovi elementi interessanti per la ricerca futura. I risultati mostrano motivazioni molto diverse tra loro, ma ciò che accomuna quasi tutti i volontari e le volontarie è il fatto di non aver scelto l'ambito delle persone senza dimora, pur volendo aiutare ed essere utili ad altri. Il sostegno dato dall'organizzazione è cruciale, così come i rapporti che si creano all'interno dello staff e con alcuni utenti.

Per quanto riguarda le diverse motivazioni che hanno spinto i partecipanti a iniziare un percorso di volontariato presso il CdAD, tra queste troviamo il desiderio di fare un'esperienza formativa, in modo da arricchire il proprio bagaglio professionale. Questa si inserisce nelle motivazioni autocentrate, cioè quelle indirizzate al miglioramento delle competenze professionali (Meneghini & Carbognin, 2009), e fanno parte delle motivazioni che Batson e collaboratori (2002) definiscono strumentali, in quanto incentrate sulla soddisfazione di esigenze personali. Alcune persone hanno espresso di sentirsi più fortunate rispetto ad altre, sottolineando la sensazione di colpa che emerge da questo pensiero. Clary e collaboratori (1998) la identificano come una delle sei funzioni

motivazionali che hanno proposto, nello specifico si inserisce nella funzione protezione. Si può pensare che le persone, nel tentativo di alleviare questo senso di colpevolezza, siano spinte a svolgere attività di volontariato. Molti partecipanti hanno affermato di aver iniziato un percorso come volontari spinti dal desiderio di aiutare e rendersi utili, manifestando quella che Sartori e Ceschi (2015) identificano come motivazione interna, la quale è alla base dell'altruismo e della socializzazione.

Le dinamiche emerse durante gli incontri con le persone senza dimora evidenziano una serie di sfide emotive con cui i volontari e le volontarie si confrontano regolarmente. Uno dei sentimenti più diffusi è quello di impotenza, percepito quando ci si trova di fronte a situazioni difficili e dolorose che sembrano al di là del proprio controllo. È fondamentale porre particolare attenzione a questa sensazione, poiché studi come quello condotto da Davis e colleghi (2003) hanno identificato il sovraccarico emotivo, che include anche i sentimenti di impotenza, come un potenziale fattore di rischio per l'abbandono del volontariato. I risultati evidenziano la frustrazione dei partecipanti derivata dall'impossibilità di fornire un aiuto concreto agli utenti, aggravata dall'ascolto di storie problematiche e dolorose. Tale frustrazione, unita all'esposizione prolungata alla sofferenza può causare forte stress e portare al burnout (Wirth et al., 2019). Inoltre, i partecipanti esprimono il disagio dato dal ridotto margine di miglioramento della condizione degli utenti. Questo riscontro è in linea con lo studio di Kidd et al (2007), il quale sottolinea che il benessere del volontario può essere compromesso dalla difficoltà di cambiare la situazione.

Nonostante queste sfide, che emergono nei momenti di ascolto delle persone senza dimora, molti volontari riferiscono una soddisfazione derivante proprio dalla relazione

con essi. In particolare, le uscite denominate “Cercatori di Bellezza” rappresentano un’innovazione significativa, in quanto restituiscono una sfera relazionale agli ospiti, permettendo ai volontari di conoscerli sotto un’altra luce. Questa iniziativa ha introdotto una dimensione sociale che ha permesso sia agli utenti sia ai volontari di esplorare le dinamiche dell’amicizia. Allo stesso modo, ha dato la possibilità a entrambi di abbandonare temporaneamente il proprio ruolo, per creare uno spazio di relazione paritaria e di reciproco arricchimento.

In merito all’obiettivo di indagare le fonti di sostegno, i risultati della ricerca svolta presso il CdAD riflettono le evidenze presenti in letteratura. Emerge, infatti, un forte clima collaborativo all’interno dello staff di operatori e volontari, evidenziando la presenza di un ambiente favorevole alla condivisione e al supporto reciproco. Tali risultati sono in linea con la letteratura sul sostegno alle persone impegnate nell’ambito della grave marginalità. Gaboardi e collaboratori (2022) sottolineano l’importanza di lavorare in un clima sereno e del confronto all’interno del gruppo, che contribuiscono a migliorare la qualità del servizio offerto e il benessere individuale dei volontari.

La maggior parte dei partecipanti ha evidenziato l’importanza della figura della coordinatrice nel gestire le situazioni più complesse, poiché viene percepita come una persona altamente preparata e aperta al dialogo. Questa osservazione rispecchia le considerazioni di Olivet e colleghi (2010), il quale suggerisce che essere guidati da una leadership proattiva, in grado di assumersi la responsabilità nelle decisioni difficili, sia correlato a un miglior rendimento. Inoltre, la ricerca di Oliver e colleghi (2010) indica che una leadership efficace può contribuire a ridurre il rischio di burnout tra i membri del team e promuovere l’adozione di strategie *evidence-based*.

Nelle interviste emerge l'apprezzamento della formazione e della supervisione messe a disposizione nei confronti dei volontari, i quali evidenziano l'utilità di questi interventi per poter comprendere meglio un mondo che prima era sconosciuto, caratterizzato da problematiche multifattoriali. Percepire questi momenti come utili è in grado di aiutare i volontari a prevenire lo stress e incrementano un'esperienza lavorativa positiva, fornendo loro un appoggio concreto (Santinello et al., 2018; Lenzi et al., 2021). Inoltre, affrontare e discutere di casi particolarmente difficili con un supervisore favorisce l'uso di strategie volte a ridurre lo stress (Ben-Porat & Itzhaky, 2011).

Tra le modalità di supporto emergono le risorse personali dei volontari. Nelle interviste si parla di ottimismo, speranza, religione ed empatia. In relazione a quest'ultima, Wagaman in uno studio (2015) ha mostrato come questo fattore sia in grado di migliorare il benessere dei volontari e di ridurre i sintomi di burnout e Stress Traumatico Secondario (STS). Lo studio di Meneghini e Carbognin (2009) evidenzia l'importanza del ruolo dell'empatia, in quanto risulta utile nelle relazioni di aiuto nel momento in cui vi è la capacità di distinguere i propri vissuti emotivi da quelli altrui. In merito a ciò, l'organizzazione potrebbe fornire ulteriori momenti di formazione specifici per sviluppare e promuovere l'uso di questa risorsa personale. Come suggerito da Wagaman (2015), allenare la consapevolezza di sé e dell'altro può essere un sostegno fondamentale, in quanto aiuta a definire e mantenere i confini, mantenendo attiva, però, la condivisione delle emozioni – sia positive che negative – provate dagli utenti.

È importante che vi sia totale trasparenza nel comunicare alle persone che vogliono intraprendere un percorso di volontariato nell'ambito della grave marginalità. In particolare, è necessario che vi sia chiarezza circa la dinamica relazionale che si instaura

con le persone senza dimora, facendo presente come sia complessa e diversa da quella usuale, ma anche evidenziando gli aspetti positivi che porta con sé. Una strategia utile a tal fine è avvalersi delle testimonianze dei volontari e delle volontarie, che possono portare le loro personali e dirette esperienze con l'utenza.

Un aspetto interessante è che quasi la totalità dei partecipanti (9 su 10) non ha scelto il target con cui svolgere volontariato. È importante approfondire i fattori che potrebbero aver contribuito a questa non scelta, come la percezione della complessità del lavoro, le preoccupazioni legate alla sicurezza, la mancanza di risorse e supporto adeguati ad affrontare queste sfide o semplicemente la non conoscenza di questo ambito, spesso invisibile alla cittadinanza.

Infatti, il risultato potrebbe essere interpretato come un riflesso della tendenza più ampia della società a ignorare o trascurare le esigenze delle persone senza dimora, che spesso rimangono invisibili o poco considerate, poiché marginalizzate ed emarginate. Questo, se da un lato può destare riflessioni critiche circa la percezione e l'attenzione dedicate alle persone senza dimora, dall'altro rappresenta un'opportunità di analisi e di intervento per migliorare la consapevolezza e la sensibilizzazione su questa tematica. In futuro sarebbe ottimale indagare più in profondità questo aspetto, cercando di comprendere quale sia la rappresentazione che la popolazione ha delle persone senza dimora. In futuro, la ricerca potrebbe avvalersi degli strumenti della Psicologia di Comunità, come il *focus group*, nel tentativo di fare chiarezza su quali siano i fattori che influenzano il coinvolgimento nell'ambito della grave marginalità. Si potrebbe capire se vi siano degli elementi radicati in profondità, come la preoccupazione per la propria sicurezza oppure la percezione di eccessiva difficoltà. In tal caso, attraverso la tecnica del *Photovoice* sarebbe possibile

esplorare a fondo le problematiche emerse e, con la collaborazione dei partecipanti, si potrebbero trovare strategie e soluzioni efficaci per affrontare gli aspetti che caratterizzano l'ambito della grave marginalità.

In conclusione, si osserva come il volontariato presso il CdAD si fonda sull'operato di un gruppo coeso di volontari e una coordinatrice, che si sostengono tramite lo scambio reciproco e il confronto, promuovendo comunicazione e sostegno. In particolare, la coordinatrice è un punto di riferimento per il gruppo, in quanto le sue competenze e capacità aiutano i volontari a gestire le diverse situazioni, fornendo supporto e orientamento. L'impegno nel volontariato con persone senza dimora è un atto di altruismo e solidarietà che dovrebbe essere ampiamente apprezzato dalla società, poiché affrontare una realtà sociale marginale richiede dedizione e impegno, il che rende il volontariato al CdAD una componente essenziale del tessuto sociale.

Conclusione

Il presente elaborato ha osservato in profondità il fenomeno del volontariato, riportando le definizioni ed evidenziando le varie sfaccettature e dimensioni mediante l'uso della letteratura esistente.

Sono state esplorate le tematiche relative al volontariato nell'ambito della grave marginalità, ponendo particolare attenzione alle sfide e alle complessità che caratterizzano il ruolo e il lavoro dei volontari. Inoltre, sono state analizzate le strategie e i fattori in grado di aiutare le persone volontarie a far fronte alle diverse dinamiche che emergono in quest'ambito.

La ricerca è nata grazie a un tirocinio, durato quasi un anno, presso il Centro di Ascolto Diocesano di Padova (CdAD), dove ho avuto l'opportunità di immergermi in una realtà marginale e di collaborare con i volontari e le volontarie del Centro. Quest'esperienza mi ha permesso di crescere personalmente e professionalmente. L'affiancamento ai volontari ha rappresentato un'occasione preziosa per conoscere da vicino le sfide e le complessità di interfacciarsi con persone senza dimora. Il contatto con persone che vivono situazioni di precarietà e disagio e l'ammirazione per la dedizione di volontari e volontarie hanno destato la sua curiosità e il mio interesse verso il tema del volontariato in questo specifico contesto.

La ricerca presso il CdAD ha confermato che il volontariato è un'esperienza importante e impegnativa, ma allo stesso tempo gratificante, mostrando come una delle soddisfazioni maggiori per i volontari del Centro sia proprio la relazione che si crea tra loro e le persone senza dimora. D'altra parte, si evidenzia come la fatica più grande sia l'impossibilità di fornire aiuto concreto e soluzioni a persone che vivono situazioni tragiche. Il continuo

ascolto di storie e racconti intrisi di sofferenza e difficoltà può generare nei volontari un forte carico emotivo, che spesso viene percepito come inadeguatezza e incapacità individuale.

Un fattore di protezione è il fatto di appartenere ad un'organizzazione, poiché essa funge da contenitore riparativo, assorbendo – almeno in parte – la sensazione di colpa dei volontari. Oltre a questo, l'ambiente del CdAD si compone di uno staff collaborativo che partecipa attivamente ai momenti di formazione e di supervisione, dimostrandosi desideroso di imparare e di comprendere la realtà delle persone senza dimora.

Un aspetto interessante risiede nel fatto che quasi tutti i partecipanti non abbiano scelto l'ambito della grave marginalità. Una questione che merita ulteriori studi in futuro, in quanto suscita riflessioni e domande.

Con la presente tesi si è voluto contribuire alla letteratura sul volontariato con persone senza dimora, evidenziando l'importanza di questo servizio e il lavoro svolto dai volontari e dalle volontarie. Vi è la speranza di sollecitare maggior interesse e consapevolezza nei confronti della grave marginalità e del volontariato.

Bibliografia

- Acevedo, A. (2018). A personalistic appraisal of Maslow's needs theory of motivation: From "humanistic" psychology to integral humanism. *Journal of Business Ethics, 148*(4), 741-763.
- Amerio, P. (2000). *Psicologia di comunità*. Bologna: Il Mulino.
- Amore, K., Baker, M., & Howden-Chapman, P. (2011). The ETHOS definition and classification of homelessness: An analysis. *European Journal of Homelessness, 5*(2), 19-37.
- Archard, P. J., & Murphy, D. (2015). A practice research study concerning homeless service user involvement with a programme of social support work delivered in a specialized psychological trauma service. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 22*, 360-370.
- Arcidiacono, C. (2004). *Volontariato e legami collettivi: Bisogni di comunità e relazione reciproca (Vol. 232)*. Franco Angeli.
- Barbaranelli, C., Caprara, G. V., Capanna, C., & Imbimbo, A. (2003). Le ragioni del volontariato: Un contributo empirico. *Giornale italiano di psicologia, 30*(2), 369-388.
- Barbieri, S. (2019). *La piramide dei bisogni di Maslow*. Psicologia del Lavoro. <https://www.psicologiadellavoro.org/la-piramide-dei-bisogni-di-maslow/>
- Bastianoni, P., & Ronga, G. (2020). Un modello di formazione breve per volontari: la conoscenza di sé nella relazione di aiuto. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (1), 114-134.
- Batson, C. D. (1991). *The altruism question: Toward a social-psychological answer*. Psychology Press.
- Batterham, D. (2017). Defining "At-risk of homelessness": Re-connecting causes, mechanisms and risk. *Housing, Theory and Society, 36*(1), 1-24.
- Bell, H., Kulkarni, S., & Dalton, L. (2003). Organizational prevention of vicarious trauma. *Families in Society, 84*(4), 463-470.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021a). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis?. *Qualitative Research in Psychology, 18*(3), 328-352.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021b). To saturate or not to saturate? Questioning data saturation as a useful concept for thematic analysis and sample-size rationales. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health, 13*(2), 201-216.
- Bride, B. E., Radey, M., & Figley, C. R. (2007). Measuring compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal, 35*, 155-163.

- Cantiere Terzo Settore. (2021). *Definizione di volontariato*. <https://www.cantiereterzosettore.it/definizione-di-volontariato/#:~:text=%C3%A8%20tendenzialmente%20continuativo%20il%20volontario%20che%20partecipa%20a%20momenti%20formativi,profuso%20per%20svolgere%20l'attivit%C3%A0>.
- Capanna, C., Imbimbo, A., & Steca, P. (2002). Un'indagine sulla motivazione al volontariato. *Rassegna di Psicologia*, 19, 73–90.
- Capner, M., & Caltabiano, M.L. (1993). Factors affecting the progression towards burnout: A comparison of professional and volunteer counselors. *Psychological Reports*, 73(2), 555-561.
- Capponi, C., Ciccotti, A., Esposito, L., Triacca, N. & Trasatti, S. (2021). *Volunteering infrastructure in european publication*. Centre for European Volunteering (CEV). https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_d88d06c861ca431bab52b1446289d6a1.pdf
- Caprara, G. V., Capanna, C., Steca, P., & Paciello, M. (2005). Misura e determinanti personali della prosocialità. Un approccio sociale cognitivo. *Giornale Italiano di Psicologia*, 32(2), 287-308.
- Caritas Padova. (2022). *La comunità osservante*. https://www.diocesipadova.it/wp-content/uploads/sites/25/2023/11/Report-Caritas-2022_La-comunita-osservante_WEB.pdf
- Chambre, S. M. (1993). Volunteerism by elders: Past trends and future prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-229.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.
- Claxton-Oldfield, S., Claxton-Oldfield, J., & Paulovic, S. (2013). Personality traits of British hospice volunteers. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 30(7), 690-695.
- Cnaan, R. A., & Handy, F. (2005). Toward understanding of episodic volunteering. *Vrijwillige Inzet Onderzocht*, 2(1), 28-35.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364-383.
- Colecchia, F. (2022). *La differenza tra volontari continuativi e occasionali*. Cantiere Terzo Settore. https://www.cantiereterzosettore.it/wp-content/uploads/2022/07/11072022_Francesca-Colecchia.pdf

- Colozzi, I., & Bassi, A. (1995). *Una solidarietà efficiente. Il terzo settore e le organizzazioni di volontariato*. Carocci.
- Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse and Neglect*, 30(10), 1071-1080.
- Consiglio Nazionale Ordine Psicologi. (2013). *Lo Psicologo di Comunità*. https://www.psy.it/allegati/aree-pratica-professionale/psicologo_di_comunita.pdf
- Cornes, M., Manthorpe, J., Hennessy, C., & Anderson, S. (2013). Little miracles: Using communities of practice to improve front line collaborative responses to multiple needs and exclusions.
- CSVnet. (2017). *Carta dei Valori del Volontariato*. <https://csvnet.it/phocadownload/rapportistudio/CARTA%20DEI%20VALORI%20DEL%20VOLONTARIATO.pdf>
- Davis, M. H., Hall, J. A., & Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement, and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(2), 248-260.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer Science & Business Media.
- Essex, B., & Scott, L. B. (2008). Chronic stress and associated coping strategies among volunteer EMS personnel. *Prehospital Emergency Care*, 12(1), 69-75.
- European Federation of National Organisations Working with the Homeless. (2005). *Classificazione ETHOS*. <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-topology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27>
- Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora. (2018). *Le persone senza dimora in Italia*. <https://www.fiopsd.org/persone-senza-dimora/>
- Fisk, D., Rakfeldt, J., Heffernan, K., & Rowe, M. (1999). Outreach workers' experiences in a homeless outreach project: Issues of boundaries, ethics, and staff safety. *Psychiatric Quarterly*, 70(3), 231-246.
- Fitzpatrick, S. & Christian, J. (2006). Comparing homelessness research in the US and Britain. *European Journal of Housing Policy*, 6(3), 313-333.
- Fitzpatrick, S. (2005). Explaining homelessness: A critical realist perspective. *Housing, Theory and Society*, 22(1), 1-17.
- Freeman, R.B. (1997). Working for nothing: The supply of volunteer labor. *Journal of Labor Economics*, 15(1), S140-S166.

- Gaboardi, M., Lenzi, M., Disperati, F., Santinello, M., Vieno, A., Tinland, A., ... & Boksztzanin, A. (2019). Goals and principles of providers working with people experiencing homelessness: A comparison between housing first and traditional staircase services in eight European countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16*(9), 1590.
- Gaboardi, M., Santinello, M., Disperati, F., Lenzi, M., Vieno, A., Loubière, S., ... & Shinn, M. (2022). Working with people experiencing homelessness in Europe. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, *46*(4), 324-345.
- Gaby, S. (2016). The civic engagement gap(s): Youth participation and inequality from 1976 to 2009. *Youth & Society*, *49*(7), 923-946.
- Gagnè, M. & Deci, E.L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, *26*(4), 331-362.
- Gagnè, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in the engagement of prosocial behavior. *Motivation and Emotion*, *27*, 199-223.
- Galati, D., La Bella, M., & Fassio, O. (2006). Motivazioni, emozioni e personalità negli operatori dell'emergenza sanitaria delle autoambulanze. *Ricerche di psicologia*, (2), 1000-1020.
- Garside, R. (2009). *Risky people or risky societies? Rethinking interventions for young adults in transition*. Centre for Crime and Justice Studies.
- Greenfield, E. A., & Marks, N. F. (2004). Formal volunteering as a protective factor for older adults' psychological well-being. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, *59*(5), S258-S264.
- Greenslade, J., & White, C. (2005). The prediction of above-average participation in volunteerism: A test of the theory of planned behavior and the volunteers functions inventory in older Australian adults. *The Journal of Social Psychology*, *145*(2), 155-172.
- Grona, H., Ware V. A., & Vitis, L. (2011). *What makes a difference? Building a foundation for nationally consistent outcome measures*. Melbourne: AHURI.
- Guhan, R., & Liebling-Kalifani, H. (2011). The experiences of staff working with refugees and asylum seekers in the United Kingdom: A grounded theory exploration. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, *9*(3), 205-228.
- Handy, F., Cnaan, R. A., Hustinx, L., Kang, C., Brudney, J. L., Haski-Leventhal, D., ... & Zrinscak, S. (2010). A cross-cultural examination of student volunteering: Is it all about résumé building?. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *39*(3), 498-523.

- Harlow, R. E., & Cantor, N. (1996). Still participating after all these years: A study of life task participation in later life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(6), 1235-1249.
- Haski-Leventhal, D., & Cnaan, R. A. (2009). Group processes and volunteering: Using groups to enhance volunteerism. *Administration in Social Work*, 33(1), 61-80.
- Heintzman, P. (2002). A conceptual model of leisure and spiritual well-being. *Journal of Park and Recreation Administration*, 20(4), 147-169.
- Hensel, J. M., Ruiz, C., Finney, C., & Dewa, C. S. (2015). Meta-analysis of risk factors for secondary traumatic stress in therapeutic work with trauma victims. *Journal of Traumatic Stress*, 28(2), 83-91.
- Holmqvist, R., & Jeanneau, M. (2006). Burnout and psychiatric staff's feelings towards patients. *Psychiatry Research*, 145(2-3), 207-213.
- Hustinx, L. (2010). Institutionally individualized volunteering: Towards a late modern reconstruction. *Journal of Civic Society*, 6(2), 165-179.
- Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40(4), 410-434.
- Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT). (2021). *Censimento permanente delle istituzioni non profit*. <https://www.istat.it/it/files//2023/05/Censimento-non-profit-primi-risultati.pdf>
- Johnson, G., Hellene G., & Coutts, S. (2008). *On the outside: Pathways in and out of homelessness*. North Melbourne: Australian Scholarly Publishing.
- Johnson, G., Scutella, R., Tseng, Y. P., & Wood, G. (2015). *Entries and exits from homelessness: A dynamic analysis of the relationship between structural conditions and individual characteristics*. AHURI Final Report Series-Project: The interrelationship between structural factors and individual risk factors in explaining homelessness-AHURI Final Report No. 248, 248, 1-67.
- Johnson, M. K., Beebe, T., Mortimer, J. T., & Snyder, M. (1998). Volunteerism in adolescence: A process perspective. *Journal of Research on Adolescence*, 8(3), 309-332.
- Kanno, H. (2010). Supporting indirectly traumatized populations: The need to assess secondary traumatic stress for helping professionals in DSM-V. *Health and Social Work*, 35(3), 225-228.
- Keats, H., Maguire, N., Johnson, R., & Cockersell, P. (2012). Psychologically informed services for homeless people: Good practice guide. *Communities and Local Government*.

- Keefer, A., Steichele, K., Graessel, E., Prokosch, H. U., & Kolominsky-Rabas, P. L. (2023). Does voluntary work contribute to cognitive performance? – An international systematic review. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 16, 1097-1109.
- Kemp, P. A., Lynch E., & Mackay D. (2001). *Structural trends and homelessness: A quantitative analysis*. Great Britain, Scottish Executive, Central Research Unit.
- Kidd, S. A., Miner, S., Walker, D., & Davidson, L. (2007). Stories of working with homeless youth: On being “mind-boggling”. *Children and Youth Services Review*, 29(1), 16-34.
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 56, 258-268.
- Knight, C. (2013). Indirect trauma: Implications for self-care, supervision, the organization, and the academic institution. *The Clinical Supervisor*, 32(2), 224-243.
- Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J. L., & Herman-Smith, R. L. (2013). Exploring individual and organizational factors contributing to compassion satisfaction, secondary traumatic stress, and burnout in domestic violence service providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114-130.
- Lachance, E. L. (2021). COVID-19 and its Impact on Volunteering: Moving Towards Virtual Volunteering. *Leisure Sciences*, 43(1-2), 104-110.
- Laudadio, A., & Mancuso, S. (2016). *Manuale di psicologia positiva*. Franco Angeli.
- Lavanco, G. & Romano, F. (2009). *I senza fissa dimora. Analisi psicologica del fenomeno e ipotesi di intervento* (pp 1-160). Milano. Paoline.
- Lee, B. A., Tyler K. A., & Wright J. D. (2010). The new homelessness revisited. *Annual Review of Sociology* 36(1), 501-521.
- Lemieux-Cumberlege, A., & Taylor, E. P. (2019). An exploratory study on the factors affecting the mental health and well-being of frontline workers in homeless services. *Health & Social Care in the Community*, 27(4), e367-e378.
- Lenzi, M., Santinello, M., Gaboardi, M., Disperati, F., Vieno, A., Calcagni, A., ... & HOME_EU Consortium Study Group. (2021). Factors associated with providers' work engagement and burnout in homeless services: A cross-national study. *American Journal of Community Psychology*, 67(1-2), 220-236.
- Lusk, M., & Terrazas, S. (2015). Secondary trauma among caregivers who work with Mexican and Central American refugees. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 37(2), 257-273.
- Macduff, N. (2005). Societal changes and the rise of the episodic volunteer. *Emerging areas of volunteering*, 51-64.

- Marta, E., Guglielmetti, C., & Pozzi, M. (2006). Volunteerism during young adulthood: An Italian investigation into motivational patterns. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 17, 221-232.
- Marta, E., & Pozzi, M. (2007). *Psicologia del volontariato*. Carocci.
- Marta, E., & Scabini, E. (2003). *Giovani volontari. Impegnarsi, crescere e far crescere*. Giunti Editore.
- McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Scott, Foresman.
- Meneghini, A. M., & Carbognin, C. (2009). Perché mi impegno nel volontariato: Le motivazioni dei volontari. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (2008/2), 93-105.
- Meneghini, A. M., & Stanzani, S. (2019). Risvolti delle esperienze di volontariato continuativo ed episodico nei giovani italiani. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (2019/1), 13-31.
- Millette, V. & Gagnè, M. (2008). Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement. *Motivation and Emotion*, 32, 11-22.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (1991). https://www.lavoro.gov.it/archivio-doc-pregressi/AreaSociale_AgenziaTerzoSettore/Leqge_266_91.pdf
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2021). <https://urponline.lavoro.gov.it/s/article/SDG-Cos-%C3%A8-il-volontariato?language=it#:~:text=L'attivita%C3%A0%20di%20volontariato%20%C3%A8,esclusivamente%20per%20fini%20di%20solidariet%C3%A0.>
- Mishara, B.L., & Giroux, G. (1993). The relationship between coping strategies and perceived stress in telephone intervention volunteers at a suicide prevention center. *Suicide and Life Threatening Behavior*, 23(3), 221-229.
- Morandi, A., Riccardi, M., Paulesu, N., & Meringolo, P. (2010). Intervenire nelle marginalità sociali. Strategie di empowerment nei servizi per i senza fissa dimora. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (2009/2), 11-22.
- Mowbray, C. T., Thrasher, S. P., Cohen, E., & Bybee, D. (1996). Improving social work practice with persons who are homeless and mentally ill. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 23, 3-24.
- Nerini, A. (2009). L'intenzione di continuare a svolgere attività di volontariato: un confronto tra associazioni laiche e confessionali. *PSICOLOGIA DI COMUNITA'*, (2008/2), 107-117.

- O'Flaherty, B. (2004). Wrong person and wrong place: For homelessness, the conjunction is what matters. *Journal of Housing Economics*, 13(1), 1-15.
- Okun, M. A., O'Rourke, H. P., Keller, B., Johnson, K. A., & Enders, C. (2015). Value-expressive volunteer motivation and volunteering by older adults: Relationships with religiosity and spirituality. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 70(6), 860-870.
- Olivet, J., McGraw, S., Grandin, M., & Bassuk, E. (2010). Staffing challenges and strategies for organizations serving individuals who have experienced chronic homelessness. *The Journal of Behavioral Health Services & Research*, 37(2), 226-238.
- Omoto, A. M., & Schlehofer, M. M. (2007). Volunteerism, religiousness, spirituality, and the health outcomes of older adults. In *Altruism and health: Perspectives from empirical research*. (pp. 394-409). Oxford University Press.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (2002). Considerations of community: The context and process of volunteerism. *American Behavioral Scientist*, 45(5), 846-867.
- Osborne, R. E. (2002). "I may be homeless, but I'm not helpless": The costs and benefits of identifying with homelessness. *Self and Identity*, 1(1), 43-52.
- Osofsky, J. D., Putnam, F. W., & Lederman, J. C. S. (2008). How to maintain emotional health when working with trauma. *Juvenile and Family Court Journal*, 59(4), 91-102.
- Palmonari, A. (1997). Gratuità imperfetta. *La rivista del volontariato*, (5).
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467.
- Piliavin, J. A. (2014). Feeling good by doing good: Health consequences of social service. In *Processes of community change and social action* (pp. 29-50). Psychology Press.
- Pilkington, P. D., Windsor, T. D., & Crisp, D. A. (2012). Volunteering and subjective well-being in midlife and older adults: The role of supportive social networks. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 67(2), 249-260.
- Pleace, N. (2000). The new consensus, the old consensus and the provision of services for people sleeping rough. *Housing studies*, 15(4), 581-594.
- Pozzi M., Meneghini A. M. & Marta, E. (2019). Does volunteering at events motivate repeat engagement in voluntary service? The case of young adult volunteers at EXPO Milan 2015. *TPM: Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 26(4), 541-560.

- Putnam, R. D. 2000. *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.
- Raskoff, S., & Sundeen, R. (1994). The ties that bond: Teenage volunteers in the United States. In *International Sociological Association meetings, Bielefeld, Germany*.
- Rheinberg, F. (2003). *Psicologia della motivazione*. Il Mulino.
- Romero, J. R., & Morales, M. C. M. (1997). La intención de participación en el voluntariado social: el caso de las asociaciones de lucha contra el cáncer. *Revista de Psicología Social Aplicada*, (1), 51-68.
- Rotolo, T. (2000). A time to join, A time to quit: The influence of life cycle transitions on voluntary association membership. *Social Forces*, 78(3), 1133-1161.
- Santinello M., Gaboardi M., Disperati F., Lenzi M. & Vieno A. (2018). Photovoice nei luoghi di lavoro: Quali caratteristiche organizzative influenzano il lavoro con le persone senza dimora? *PSICOLOGIA di COMUNITA'*, (2018/2), 37-49.
- Scanlon, C., & Adlam, J. (2012). The (dis)stressing effects of working in (dis)stressed homelessness organisations. *Housing, Care and Support*, 15(2), 74-82.
- Skoglund, A. G. (2006). Do not forget about your volunteers: a qualitative analysis of factors influencing volunteer turnover. *Health & Social Work*, 31(3), 217-220.
- Smith, D. H., Smith, D. H., Smith, D. H., Smith, D. H., Smith, D. H., Stebbins, R. A., ... & Jones-Lungo, K. (2016). Online and virtual volunteering. *The Palgrave handbook of volunteering, civic participation, and nonprofit associations*, 290-310.
- Smith, D. H. (1994). Determinants of voluntary association participation and volunteering: A literature review. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23(3), 243-263.
- Smith, K., Holmes, K., Haski-Leventhal, D., Cnaan, R. A., Handy, F., & Brudney, J. L. (2010). Motivations and benefits of student volunteering: Comparing regular, occasional, and non-volunteers in five countries. *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research*, 1(1), 65-81.
- Stanley, N., Manthorpe, J., & White, M. (2007). Depression in the profession: Social workers' experiences and perceptions. *British Journal of Social Work*, 37(2), 281-298.
- Stebbins, R. (2013). Unpaid work of love: Defining the work-leisure axis of volunteering. *Leisure Studies*, 32(3), 339-345.
- Stetler, C. B., Ritchie, J., Rycroft-Malone, J., Schultz, A., & Charns, M. (2007). Improving quality of care through routine, successful implementation of evidence-based practice at the bedside: An organizational case study protocol using the Pettigrew and Whipp model of strategic change. *Implementation Science*, 2, 1-13.

- Tavazza, L. (1987). Promozione e formazione del volontariato per cambiare società e istituzioni. *Orientamenti. Edizioni Dehoniane*.
- Thoits, P. A. (2012). Role-identity salience, purpose and meaning in life, and well-being among volunteers. *Social Psychology Quarterly*, 75(4), 360-384.
- Volunteer Canada. (2020). Virtual Volunteering. https://volunteer.ca/vdemo/ResearchAndResources_DOCS/Virtual%20Volunteering%20Mar2020.pdf
- Waegemakers Schiff, J., & Lane, A. M. (2019). PTSD symptoms, vicarious traumatization, and burnout in front line workers in the homeless sector. *Community Mental Health Journal*, 55, 454-462.
- Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358–368.
- Wiepking, P., Einolf, C. J., & Yang, Y. (2023). The gendered pathways into giving and volunteering: similar or different across countries?. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 52(1), 5-28.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26(1), 215-240.
- Wirth, T., Mette, J., Prill, J., Harth, V., & Nienhaus, A. (2019). Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health & Social Care in the Community*, 27(4), 257-269.
- Wuthnow, R. (1995). *Learning to care: Elementary kindness in an age of indifference*. Oxford University Press.

Appendice A

Domande pre-intervista:

genere

età

nazionalità

INTRO:

1. Da quanto tempo fai volontariato al CDA?
2. Hai mai avuto altre esperienze di volontariato con altre organizzazioni?
3. Cosa ti ha spinto ad iniziare un percorso di volontariato al CDA?
4. Cosa ti spinge a continuare?
5. Come mai hai scelto di prestare servizio con le persone senza dimora?
6. Come ti trovi con le persone che vengono al centro?

CORE:

7. Come ti senti quando presti servizio?
8. Quali sono le emozioni che provi di più?
9. Cosa ti dà più soddisfazione e cosa rende più faticoso il servizio?
10. Cosa ti aiuta di più nel tuo servizio quotidiano? In cosa trovi supporto?
11. Ripensando alla tua esperienza nel servizio, in cosa ti senti cambiata?

FINE:

12. Ti chiedo di scattare una fotografia nei prossimi giorni che esprima cosa significhi per te l'esperienza di volontariato con i senza dimora.
13. Cosa ti auguri per il futuro?

Appendice B

Primo tema individuato attraverso l'analisi dell'obiettivo di ricerca "Motivazioni al volontariato".

Dalla coincidenza alla consapevolezza: un impegno verso il benessere collettivo

- sono stata richiesta perché era un'esperienza coerente con le precedenti
- opportunità di tirocinio e vocazione sin da giovane
- mi ha coinvolta un'amica
- interesse verso volontariato e ascolto che mi fa conoscere le persone
- consapevolezza persone meno fortunate e volerle aiutare
- coinvolgimento esterno e sentirmi più fortunata
- messa a disposizione di competenze professionali in modo volontario
- fare qualcosa che mi desse soddisfazione
- si è presentata l'occasione e avevo tempo libero
- la necessità di svolgere tirocinio
- aiutare le persone meno fortunate e dare supporto affettivo
- immedesimazione e mettere a disposizione risorse verso chi è meno fortunato perché mi sento in colpa per ciò che ho
- un'esperienza deve durare un po' per essere significativa e per me lo è stata
- comprensione profonda del servizio e creazioni di legami con le persone
- essere utile anche solo un po' a chi non ha le mie stesse opportunità
- alcune volte si possono ottenere dei risultati, altre volte sai già che è una partita persa
- fa parte della mia vita e mi arricchisce a livello personale
- mi sento utile ascoltando, così si creano dei rapporti e mi piace imparare nuove
- esperienza interessante
- mi piace stare qui e c'è un ambiente bello
- nessuna scelta del target, cambiamento strutturale Caritas
- scelta strutturale Caritas, non ho scelto il target e non so se l'avrei scelto
- coinvolgimento dall'esterno, non ho scelto il target
- focus sul cda, non ho scelto
- per trasmettere speranza e solidarietà
- coinvolgimento dall'esterno perché c'era bisogno di volontari
- è successo per caso non ho scelto
- mi sono concentrata sul fatto che fosse un centro di ascolto
- non sapevo che il Centro si occupasse di persone senza dimora
- è stato un caso perché conosco una persona che mi ha inserita qui

Secondo tema individuato mediante l'analisi dell'obiettivo "Vissuti emotivi":

Ascoltare e sentirsi impotenti: il paradosso della relazione d'aiuto

- bene la relazione, anche se alcuni disturbano e altri fanno paura
- utenza problematiche con sfera dei bisogni molto ampia
- sensazione di essere poco efficace perché esigenze difficili da interpretare e capire la veridicità dei racconti
- sensazione positiva e penso che siano persone su cui investire
- ogni persona è diversa e ha le sue problematiche, cerco di ascoltare sempre senza giudicare
- utenza espansiva che racconta molte cose, ma sempre il dubbio su quale sia la verità
- bene cerco sempre di offrire loro qualcosa anche se non è sempre la soluzione, alcune volte è difficile perché non puoi salvare tutti
- disagio con l'utenza quando si aspettano una soluzione e non la hai, delusione da entrambe le parti
- in difficoltà di fronte alla sofferenza delle persone e non poterle aiutare
- l'utenza è molto varia, spesso mi trovo in difficoltà quando parlo con persone poco ragionevoli
- arricchimento personale per il tempo che trascorro con queste persone
- accoglienza e astensione dal giudizio
- un po' inefficace perché avrei voluto aiutare in modo più concreto
- coinvolto e presente, ma anche triste
- privilegiato, inadeguato, impotente, poca concretezza nell'aiuto, tendenza a rimuginare
- impotente perché vorrei offrire aiuto concreto
- a volte disagio e non all'altezza, altre è bello instaurare relazioni alla pari e avere momenti di amicizia
- abbastanza coinvolta, ma il coinvolgimento deve avere dei limiti
- servizio frustrante perché persone molto emarginate margine di miglioramento è poco
- inadeguata perché vorrei conoscere più cose dal punto di vista pratico
- soddisfazione dell'utente per il tempo passato insieme, indipendentemente dai risultati
- socializzazione attraverso le esperienze condivise
- socializzazione attraverso le esperienze condivise
- aiutare le persone e sentirmi utile
- apprezzamento, ringraziamento e sorriso dell'utente
- è un po' presto per poter dare una risposta
- creare rapporto alla pari, di amicizia, annullare le barriere

- le soddisfazioni sono durate poco, tanti hanno interrotto un percorso pensato per loro, senso di rassegnazione
- riconoscimento e apprezzamento degli ospiti
- stabilire un contatto a livello relazionale
- sofferenza e impotenza per non poterli aiutare
- frustrazione perché mi sento limitata e impotente e dall'alto tasso di recidiva degli ospiti
- mi sono sentita disorientata perché ho capito che sarebbe potuto succedere anche a me, che basta poco perché il tuo percorso si interrompa
- difficoltà a instaurare relazioni e osservare i cambiamenti nel lungo periodo
- inadeguatezza e impotenza per non riuscire ad aiutare concretamente
- sposatezza per aver ascoltato storie importanti di cui mi faccio carico
- non poter aiutare e avvertire il loro disagio
- dover dire no a una richiesta
- fatica nell'impossibilità di soddisfare bisogni e richieste di aiuto delle persone
- fatica a trovare cose giuste da dire a persone in stato di delirio

Terzo tema trovato analizzando i fattori di supporto ai volontari.

Il sostegno dell'organizzazione: tra risorse individuali e collaborazione collettiva

- confronto con volontarie e coordinatrice
- confronto con volontari e coordinatrice, l'associazione come contenitore che ripara e i momenti di formazione e supervisione
- collaborazione e confronto con le volontarie e la coordinatrice, oltre che i momenti di formazione
- supporto del gruppo e dell'organizzazione che è un contenitore che ripara e le supervisioni
- essere una persona ottimista e condividere la speranza
- nella forza di mettermi in discussione
- nello spirito della religione e nella condivisione del dolore, mantenendo anche il giusto distacco
- attraverso la giustizia sociale, mi sento meglio a pensare di contribuire per un mondo più giusto
- presenza della coordinatrice e pensare che dipende dal servizio che offriamo e non da me
- cerco di creare una connessione empatica e la competenza della responsabile