UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione

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

Tesi di laurea Magistrale

Quando la comunità diventa rifugio: l'accoglienza delle persone LGBT+ senza dimora in Italia

**When community becomes a refuge:
sheltering of homeless LGBT+ people in Italy**

Relatore
Prof. Massimo Santinello

Correlatore esterno
Prof. Agostino Carbone
Sapienza, Università di Roma

Laureanda: Elena Tubertini
Matricola: 1231625

Anno Accademico 2020/2021

"La storia delle persone LGBT rivela un filo conduttore: l'istituzione, il dissolversi e il ricostituirsi di comunità.
Le comunità assolvono una varietà di funzioni per i membri di popolazioni oppresse: connessione, sicurezza, resilienza, resistenza, supporto, conforto, cambiamento."

(Morrow & Messinger, 2006, p. 18).

Abstract

Molte persone appartenenti alla comunità LGBT+ si ritrovano senza dimora o in condizione di grave marginalità; tra le cause principali vi è la discriminazione, il rifiuto o la violenza da parte della famiglia d'origine. L'aumento di richieste di sostegno da parte di tale popolazione e la mancanza di linee guida per l'impostazione di case rifugio specifiche in Italia evidenziano il bisogno di ricerca in questo ambito, al fine di individuare strategie di intervento mirate. Il presente lavoro di tesi intende esplorare, tramite *focus group* con operatori e operatrici, il lavoro di tre servizi di accoglienza dedicati alla marginalità LGBT+ in Italia, mettendone in luce sia le criticità che le azioni efficaci. I risultati hanno permesso di tracciare un elenco di implicazioni pratiche, in una prospettiva sia di sviluppo dei servizi esistenti, sia di replicabilità in contesti altri. Ulteriori studi longitudinali sono necessari per monitorare l'efficacia e dei servizi nel favorire l'autonomia e il benessere dell'utenza.

Parole chiave: *LGBT+, senza dimora, comunità, case rifugio, marginalità, analisi dei servizi*

Indice

Introduzione 4

Nota metodologica 5

CAPITOLO 1 6

LGBT+: tra identità e comunità 6

1.1 Identità e orientamento sessuale 7

1.2 Ruolo e identità di genere 7

1.3 Comunità 8

1.3.1 Comunità come rifugio 8

1.4 Il legame tra discriminazione, comunità, associazionismo e attivismo 9

1.4.1 Attivismo LGBT+ e ricerca 11

1.4.2 Attivismo LGBT+ e psicologia di comunità 11

CAPITOLO 2 13

Dalla discriminazione alla marginalizzazione delle persone LGBT+ 13

2.1 La LGBT+ Homelessness 14

2.2 Fattori che concorrono alla LGBT+ Homelessness 14

2.2.1 Rifiuto, abusi e violenze in famiglia 15

2.2.2 Discriminazione, rifiuto e non-accettazione in contesti religiosi 16

2.2.3 Discriminazioni nel contesto scolastico 18

2.2.4 Discriminazioni sul lavoro 20

2.2.5 Persone LGBT+ richiedenti asilo e rifugiate 22

2.2.6 Mercato degli alloggi 22

CAPITOLO 3 23

Le multi-problematicità delle persone LGBT+ senza dimora 23

3.1 *Minority stress* e conseguenze sulla salute 23

3.1.1 Salute psicologica e dipendenza da sostanze 23

3.1.2 Salute fisica e sessuale 25

3.2 *Health barrier*: difficoltà di accesso a cure e servizi sanitari 25
3.3 Vittimizzazione in strada e rapporto con le forze dell'ordine 26
3.4 Inadeguatezza dei servizi per senza dimora 27
CAPITOLO 4 29
L'accoglienza delle persone LGBT+ senza dimora 29
4.1 Il contesto americano e canadese 29
4.2 Il contesto europeo 31
4.2.1 Modello *Housing First* e persone LGBT+ in Europa 32
4.3 Il contesto italiano: una ricerca d'archivio 32
4.3.1 Modalità di raccolta dati 33
4.3.2 Occuparsi di homelessness LGBT+ in Italia 34
4.3.3 "Questa casa non è un albergo" – Rainbow Center, Napoli 36
4.3.4 Casa Arcobaleno, Milano 36
4.3.5 TO Housing, Torino 38
4.3.6 Refuge LGBT, Roma 39
4.3.7 Altri progetti passati e futuri 40
CAPITOLO 5 41
Ricerca esplorativa: obiettivi, partecipanti e modalità di raccolta dei dati 41
5.1 Obiettivi 41
5.2 *Stakeholder* e partecipanti 42
5.2.1 Reclutamento dei partecipanti 42
5.3 Modalità di raccolta dei dati: *focus group* 43
5.3.1 Organizzazione e calendarizzazione 45
5.3.2 Strutturazione dei *focus group* 46
5.3.3 Domande guida: la traccia 46
5.3.4 Moderazione della discussione 48
5.4 Modalità di analisi dei dati 49

5.5 Restituzione dei risultati 50
CAPITOLO 6 51
Risultati dell'analisi del contenuto dei *focus group* 51
6.1 Caratteristiche del personale 51
6.1.1 Personale volontario o assunto 51
6.1.2 Figure professionali presenti 51
6.1.3 Clima e dinamiche di gruppo 53
6.2 Committenza del servizio 53
6.3 Tipologia di utenza 54
6.3.1 Età 54
6.3.2 Orientamento sessuale e identità di genere 54
6.3.3 Motivazioni dell'entrata nel servizio 55
6.3.4 Multiproblematicità 57
6.4 Segnalazioni e lavoro di rete 58
6.5 Attività svolte dai servizi 59
6.5.1 Prassi generali 60
6.5.2 Macro e micro-obiettivi 61
6.5.3 Efficacia degli interventi 64
6.6 Fonti di soddisfazione del personale 70
CAPITOLO 7 74
Discussione, sviluppi futuri e implicazioni 74
7.1 Discussione ed interpretazione dei risultati 74
7.2 Limiti della ricerca e possibili sviluppi 80
7.3 Implicazioni pratiche per la realizzazione di progetti futuri 82
Conclusioni 88
Bibliografia 90

Introduzione

La psicologia e le altre scienze sociali negli ultimi anni hanno compiuto i primi passi intorno al tema dell'identità e della sessualità LGBT+. Analizzando pregiudizi, discriminazione, vittimizzazione, marginalizzazione e resilienza, sono state individuate diverse variabili che concorrono, su vari livelli, alla qualità della vita delle persone LGBT+.

Il rischio di ritrovarsi (per brevi o lunghi periodi) senza dimora come conseguenza della stigmatizzazione per orientamento sessuale o identità di genere è particolarmente significativo nella comunità LGBT+, soprattutto per individui che vanno incontro a vittimizzazioni multiple (giovani che fuggono o vengono sfrattati dalla famiglia, vittime di violenza o bullismo omobitransfobico, persone anziane o disoccupate). Negli ultimi anni, la richiesta di sostegno psicosociale da parte di questa fragile porzione della comunità LGBT+ è considerevolmente aumentata; ciò rende necessario definire obiettivi e strategie di intervento mirate.

Il presente lavoro di tesi intende evidenziare, utilizzando la chiave di lettura della psicologia di comunità, le buone pratiche, le criticità e gli aspetti peculiari dei contesti operativi connessi all'intervento psicologico con persone LGBT+ nell'ambito della grave marginalità.

Il primo capitolo sarà dedicato ad inquadrare, in riferimento alla letteratura *queer*, aspetti identitari e collettivi del mondo LGBT+ connessi alla psicologia di comunità.

I capitoli da secondo a quarto introdurranno il fenomeno della marginalizzazione LGBT+, nello specifico i fattori che concorrono alla condizione di senza dimora, le multi-problematicità che ne conseguono e i servizi di accoglienza dedicati.

In particolare, l'ultima parte del quarto capitolo raccoglierà i risultati di una ricerca d'archivio relativa ai servizi abitativi specifici per persone LGBT+ in condizione di marginalità presenti sul territorio italiano. Verrà messa in luce la eterogeneità di tali strutture in quanto a contesto di istituzione, modalità di finanziamento, caratteristiche del personale, destinatari, modelli d'accoglienza e servizi offerti. La mancanza di chiare linee guida per l'impostazione di case rifugio per persone LGBT+ in condizione di marginalità e la mancanza di una rete a livello nazionale rendono chiaro il bisogno che la ricerca psicologica e sociale si avvicini allo studio di tale fenomeno e delle organizzazioni che lo affrontano.

Dal quinto al settimo capitolo verrà descritto il lavoro di ricerca esplorativa portato avanti in tre delle quattro strutture italiane dedicate nello specifico a tale popolazione. Saranno analizzate, utilizzando la metodologia del *focus group*, le realtà presenti sul territorio nazionale dal punto di vista del personale che vi lavora, con l'obiettivo di favorire l'implementazione di interventi efficaci per il supporto della popolazione più a rischio della comunità LGBT+.

Nota metodologica

La ricerca bibliografica per la stesura dei primi tre capitoli, condotta da gennaio a giugno 2021, è stata volta a reperire una serie di documenti (da diverse fonti quali articoli di riviste scientifiche, saggi, glossari, dizionari, siti web, articoli di giornale, tesi di laurea, fonti giuridiche o legislative) che fornissero un panorama il più completo possibile del fenomeno indagato. Inizialmente è stata fatta una stesura dello stato della ricerca, cioè quanto fosse stato già reperito, studiato e pubblicato in merito a: psicologia di comunità connessa all'attivismo LGBT+; fenomeno della LGBT+ Homelessness; case rifugio per persone LGBT+ senza dimora. Per reperire articoli scientifici e saggi è stato prediletto l'utilizzo delle risorse bibliotecarie (fisiche e digitali) dell'Ateneo di Padova, del motore di ricerca Google Scholar e delle banche dati PsycINFO e APA, adoperando le seguenti parole chiave ed operatori booleani:

- "Community Psychology" AND ("LGBT" OR "LGBT+" OR "queer" OR "gay");
- "Community Psychology" AND ("LGBT" OR "LGBT+" OR "queer" OR "gay") AND "Activism";
- ("LGBT" OR "LGBT+" OR "queer" OR "gay" OR "lesbian" OR "transgender") AND ("Homelessness" OR "Homeless" OR "Marginalization");
- ("LGBT" OR "LGBT+" OR "queer" OR "gay" OR "lesbian" OR "transgender") AND ("Homelessness" OR "Homeless" OR "Marginalization") AND ("shelter" OR "refuge").

In corso d'opera è stato quindi redatto un elenco delle fonti archivistiche citate in bibliografia.

CAPITOLO 1

LGBT+: tra identità e comunità

L'acronimo "LGBT+" è un termine ombrello che viene utilizzato in diverse varianti (LGBT, LGBT+, LGBTQ+, LGBTI, LGBTQIA+); la forma più inclusiva comprende tutte le sfaccettature dell'identità di genere e dell'orientamento sessuale non conformi ai modelli e alle norme relativi al genere e alla sessualità: persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender, queer, intersessuali ed asessuali (LGBTQIA Resource Center, 2021)[1]. La comunità LGBT+ include quindi una vastissima gamma di persone i cui percorsi di sviluppo ed esigenze, nonostante differenti orientamenti sessuali e identità di genere, sono accomunabili in quanto caratterizzati da vissuti di stigmatizzazione e discriminazione (Scandurra, Mezza, Valerio, & Vitelli, 2019).

Nonostante le persone LGBT+ siano state attivamente impegnate nell'organizzazione della comunità e nell'azione sociale fin dall'inizio del ventesimo secolo, la ricerca psicologica sulle questioni LGBT+ è stata, per molto tempo, focalizzata sul comportamento sessuale e lo sviluppo di genere del singolo individuo, tralasciando l'aspetto comunitario (Harper & Schneider, 2003). Alcuni filoni di ricerca, come la psicologia dello sviluppo, si sono dedicati allo studio dei meccanismi di interazione tra individuo e ambiente nello sviluppo di genere (Eagly & Wood, 2013); altri, come la psicologia sociale, si sono concentrati sulle definizioni di ruolo, espressione, identità, atteggiamenti e stereotipi di genere. Sebbene questo tipo di analisi sia importante e imprescindibile, non è più sufficiente. Per afferrare la complessità del fenomeno è necessario integrare queste conoscenze con i modelli di intervento, prevenzione e cambiamento sociale propri della psicologia di comunità, al fine di individuare e costruire azioni sempre più efficaci per il supporto della comunità LGBT+ (Harper & Schneider, 2003).

Nella prima parte del capitolo saranno presentati i contributi principali che la psicologia ha apportato alla definizione dell'identità LGBT+; nella seconda parte si analizzerà, invece, l'aspetto collettivo e associazionistico del mondo LGBT+, la profonda connessione con il lavoro psicologico e i risvolti per l'implementazione di interventi efficaci a livello di comunità.

---

[1] Nella presente tesi si è scelto per semplicità di utilizzare prevalentemente l'acronimo LGBT+, che è da intendersi inclusivo di ogni soggettività sopra menzionata; quando si riporteranno studi su specifiche popolazioni verrà invece adoperato, coerentemente alla letteratura, il termine o acronimo impiegato dagli autori stessi.

1.1 Identità e orientamento sessuale

A causa del dominio sociale dell'eterosessualità come norma, le persone eterosessuali non devono soffermarsi consapevolmente su come sviluppare un'identità eterosessuale. Al contrario, le persone non eterosessuali hanno la responsabilità, ed in qualche modo il dovere, di sviluppare un'identità contrapposta alla cultura eterocentrica in cui sono nate, cresciute e socializzate (Morrow & Messinger, 2006): questa elaborazione richiede, solitamente, un percorso abbastanza lungo a livello individuale. Uno studio di Konik e Stewart (2004) ha evidenziato come le persone che si identificavano come non eterosessuali percepissero maggiormente la loro identità sessuale come saliente e come frutto di un processo impegnativo. Con il termine "identità" ci si riferisce quindi in questo caso a "insiemi organizzati di caratteristiche che un individuo percepisce come rappresentative del sé in maniera definitiva" (Troiden, 1985, p. 102). L'orientamento sessuale rappresenta una parte importante dell'identità sessuale, ma non è l'unica. Le componenti dell'identità sessuale sono quattro: sesso biologico, identità di genere, ruolo sessuale sociale e orientamento sessuale (Shively & De Cecco, 1977).

1.2 Ruolo e identità di genere

Per orientarsi nelle definizioni di ruolo e identità di genere risulta indispensabile chiarificare la differenza tra sesso e genere. Il termine "genere" in contrapposizione a "sesso" è stato adottato per la prima volta dallo psicologo John Money per distinguere tra il "sesso genitale" e la manifestazione pubblica dell'identità di genere attraverso il comportamento (Money, 1973). In anni recenti, la terminologia più utilizzata è la seguente: il sesso di un individuo si riferisce agli aspetti biologici, è determinato dalla combinazione di caratteristiche cromosomiche e ormonali, dagli organi riproduttivi interni ed esterni e dalle caratteristiche sessuali secondarie; il genere, invece, si riferisce agli aspetti sociali e culturalmente determinati (Winstead, Derlega, & Unger, 1999).

In psicologia sociale il "ruolo di genere" è definito come l'insieme delle aspettative culturali e condivise che si applicano agli individui sulla base del loro genere (Eagly, Wood, & Diekman, 2000) e si esprime nei comportamenti, nelle caratteristiche o nella posizione occupata dall'individuo nella società, che può essere più o meno conforme a suddette aspettative (Valerio, et al., 2018). Con "identità di genere" si intende invece il senso intimo, profondo e soggettivo di appartenere ad uno o più generi, ad una combinazione di essi, o a nessuna delle categorie conformi alle norme di genere (Bethea & McCollum, 2013); per le

persone transgender e *gender nonconforming* (TGNC) l'identità di genere non è congruente al sesso biologico o assegnato alla nascita, e può essere vissuta ed espressa su vari livelli che vanno oltre il binarismo di genere (Valerio, et al., 2018). Ancora una volta risulta importante il concetto di identità: la mancanza di un modello identitario di riferimento supportivo e positivo può portare le persone TGNC ad isolarsi, aggravando l'effetto negativo dello stigma sociale sulla salute mentale (Fredriksen-Goldsen, et al., 2014). Le conseguenze della marginalizzazione e dello stigma sugli individui più fragili e vulnerabili della comunità LGBT+ verranno trattate nello specifico nei capitoli 2 e 3. È importante sottolineare che non solo le persone LGBT+, ma anche partner, famiglie, amici e comunità intera possono beneficiare di un'azione educativa che promuova una visione sana delle varianze dell'orientamento sessuale, dell'identità e dell'espressione di genere (Morrow & Messinger, 2006).

1.3 Comunità

La storia delle persone LGBT+ presenta un filo conduttore: l'istituzione, il dissolversi e il ricostituirsi di innumerevoli comunità. Le comunità, per ogni persona (ma in maniera particolare per i membri di collettività discriminate od oppresse) rappresentano un punto di riferimento che assolve una varietà di funzioni: connessione, sicurezza, resilienza, supporto, conforto, cambiamento sociale (Morrow & Messinger, 2006).

La ricerca ha dimostrato anche in passato come le persone LGBT+ maggiormente legate alla propria comunità godano di migliore salute mentale e fisica (Crocker & Major, 1989).

1.3.1 Comunità come rifugio

Già dagli anni '70 e nei primi anni '80, in particolar modo nelle grandi aree urbane degli Stati Uniti come San Francisco e New York, le comunità (in un primo momento solo lesbiche e gay, poi LGBT+) hanno rappresentato non solo un centro di aggregazione sociale, ma un vero e proprio rifugio sicuro per molte persone (Howe, 2001; Woolwine, 2000). Nei quartieri *queer* veniva garantito un tetto a persone provenienti da contesti locali e rurali come il Kansas o il Texas, che spesso erano state ostracizzate ed isolate da qualsiasi fonte di sostegno sociale (famiglie, amici, gruppi etnoculturali) a causa del loro orientamento sessuale o identità di genere. La necessità di offrire loro un riparo dall'oppressione non solo in senso metaforico, ma fisico, ha portato alla nascita di vere e proprie comunità geografiche LGBT+ protette dalla minaccia immediata di persecuzione e discriminazione, in cui era possibile vivere ed interagire

liberamente (Harper & Schneider, 2003). "Comunità" ha iniziato a significare, quindi, accettazione, appartenenza e comprensione, ma anche amicizia e solidarietà (Howe, 2001).

1.4 Il legame tra discriminazione, comunità, associazionismo e attivismo

La straordinaria mobilitazione delle persone LGBT+, diffusasi dall'America, al Canada, all'Europa Occidentale (e poi in tutto il mondo) ha portato ad una proliferazione di organizzazioni e associazioni locali, regionali, nazionali e internazionali che lavorano per il miglioramento del benessere e la promozione della salute delle persone LGBT+, e per la conquista di diritti umani per la comunità (Harper & Schneider, 2003).

Tra gli eventi che hanno dato inizio alla rivolta collettiva, incrementando la coesione interna alla comunità, degni di particolare nota sono i moti del 27 giugno 1969 allo *Stonewall Inn*, un club privato LGBT+ di New York. Il locale fu oggetto di un'incursione poco prima della mezzanotte da parte della polizia, apparentemente per un controllo sulla vendita di alcolici. Dopo essere stati interrogati, i duecento avventori – *drag queen*, persone gay e lesbiche – "si riunirono davanti allo Stonewall e, come i neri e altri gruppi oppressi avevano fatto prima di loro nel corso di un decennio, iniziarono a inscenare una rivolta" (Faderman, 1991, p. 194) che continuò fino alla notte successiva. Anche se non fu il primo raid in un bar LGBT+ ad essere oggetto di proteste, si verificò nel pieno di un movimento omofilo organizzato, in una città con una grande popolazione LGBT+ e durante un periodo in cui "la ribellione era la retorica del giorno" (D'Emilio, 1983, p. 231-232). Questo evento spartiacque, assieme ad altre mobilitazioni collettive, diede il via ad un fenomeno trasformativo unico se posto a confronto con altre comunità, che sfociò poi nell'associazionismo. D'Emilio (1983) nota che, mentre prima di *Stonewall* esistevano meno di cinquanta gruppi o associazioni LGBT+ negli Stati Uniti, entro la fine del 1973 ne erano già emerse più di settecento.

Risulta interessante e peculiare il fatto che diversi studi mostrano una relazione positiva tra la connessione alla comunità LGBT+, l'esperienza di discriminazione e l'impegno sociopolitico; Dunn e Szymanski (2018) hanno dimostrato una correlazione diretta e indiretta (moderata dalla centralità dell'identità queer per la persona) tra discriminazione eterosessista (esperienza di molestie e discriminazioni basate sull'orientamento sessuale) e attivismo LGBT+. Craney e colleghi (2018) hanno dimostrato che donne bisessuali che avevano più legami con la comunità LGBT+ tendevano ad approvare maggiormente princìpi relativi all'attivismo, come la resistenza, l'educazione e l'*advocacy* (ovvero: orientare l'appoggio a

determinate politiche pubbliche influenzando la distribuzione delle risorse; Treccani, 2021). Uno studio di Swank e colleghi (2020) ha dimostrato come gli studenti non eterosessuali fossero tre volte più propensi a partecipare ad una protesta o a una manifestazione rispetto ai loro compagni di classe eterosessuali (32,1% rispetto all'11,8%). Altri studi (su campioni prevalentemente caucasici) hanno evidenziato che l'orientamento sessuale e l'esperienza combinata di sessismo ed eterosessismo possono rafforzare la partecipazione all'azione collettiva (sia femminista che LGBT+) e la proattività di donne non eterosessuali nel contrasto alla discriminazione di genere (Friedman & Leaper, 2010).

Il sentimento di connessione con la comunità LGBT+ e l'esperienza di discriminazione (in particolare in seguito alla rivelazione della propria identità di genere e/o orientamento sessuale, o *coming out*) sembrano essere i principali predittori del coinvolgimento sociopolitico anche in studi su campioni latinoamericani (Battle & Harris, 2013) o indipendentemente da genere e/o etnia di appartenenza (Swank & Fahs, 2013). Basandosi sulle teorie psicologiche della motivazione all'azione collettiva, Duncan, Mincer e Dunn (2017) hanno sviluppato la *Queer Consciousness Scale* ("Scala della coscienza queer", QCS), coscienza che viene definita come "identità collettiva politicizzata intorno all'orientamento sessuale" (Duncan, Mincer, & Dunn, 2017, p. 1069). Questa scala può essere utilizzata sia con le persone LGBT+ che con gli alleati, ovvero chi si impegna contro la discriminazione a sostegno una minoranza o gruppo sociale diverso da quello di appartenenza (LGBTQIA Resource Center, 2021). I 12 *item* della QCS misurano cinque variabili: senso di destino comune, scontento nei confronti del potere, colpa attribuita al sistema, orientamento collettivo e centralità cognitiva; tutti questi elementi correlano positivamente con il coinvolgimento nell'attivismo LGBT+, l'appartenenza ad associazioni *queer* e la partecipazione agli eventi *Pride* che hanno luogo in quasi tutto il mondo − o almeno dove tali manifestazioni non sono vietate (ILGA-Europe, 2021).

Nonostante questo paragrafo ne evidenzi il profondo legame, è in ogni caso importante ricordare che "comunità" e "attivismo" non significano la stessa cosa; non tutte le persone della comunità LGBT+ sono attiviste. Molti individui che hanno cercato o creato comunità LGBT+ erano alla ricerca di sbocchi sociali e di libertà personale di espressione, piuttosto che di un cambiamento politico (Hunter, Shannon, Knox, & Martin, 1998).

1.4.1 Attivismo LGBT+ e ricerca

Un altro aspetto importante da sottolineare, utile anche per l'elaborazione della ricerca esplorativa trattata dalla presente tesi, è lo stretto collegamento tra la ricerca sociale e le associazioni LGBT+. Riferendosi in particolare alla situazione italiana, per molti anni (e ancora oggi) l'associazionismo ha rappresentato una delle principali fonti informative sulle comunità LGBT+. Affidandosi alla conoscenza diretta delle persone e a dati soprattutto qualitativi, diverse associazioni sono state in grado di produrre analisi su larga scala (seppur non sistematiche) che consentono di monitorare il fenomeno della discriminazione, fornendo indicazioni utili per progettare servizi a supporto dei soggetti più a rischio (De Rosa & Inglese, 2018). Rimangono molto limitati, invece, studi quantitativi che coinvolgano (direttamente o indirettamente) la comunità LGBT+ nella società italiana rispettando criteri di affidabilità: la prima indagine su tale popolazione è stata effettuata solo dieci anni fa (ISTAT, 2012).

1.4.2 Attivismo LGBT+ e psicologia di comunità

Lo stretto rapporto tra attivismo LGBT+ e psicologia si può riscontrare storicamente già a partire dagli anni '70; un esempio importante è la *National Gay Lesbian Task Force* (NGLTF), che nel suo primo anno di nascita (1973) ha lavorato a fianco di alcuni psichiatri per declassare e poi rimuovere l'omosessualità dal manuale dei disturbi mentali (American Psychiatric Association, 1987; Morrow & Messinger, 2006). Un caso simile è quello di Lambda Legal, organizzazione legale americana dedita al raggiungimento della piena uguaglianza per le persone LGBT+, che sin dalla sua istituzione (1971) ha integrato lavoro politico e programmi psicoeducativi per la popolazione generale e per la comunità LGBT+ (Martin, Messinger, Kull, Bermudez, & Sommer, 2009).

Nell'ambito della prevenzione del rischio e riduzione del danno è importante ricordare la straordinaria battaglia che, di fronte all'inazione del governo, le associazioni di volontariato LGBT+ portarono avanti per la lotta e la sensibilizzazione all'AIDS a partire dal 1982 (Morrow & Messinger, 2006). Queste organizzazioni furono le prime a sviluppare efficaci sistemi di informazione, reti di supporto amicali per le persone che avevano bisogno di aiuto, servizi di consulenza, educazione alla salute sessuale e risorse per la formazione.

Diversi autori, come Harper e Schneider (1999), hanno cercato fin dall'inizio del ventunesimo secolo di aumentare la consapevolezza riguardo ad alcune delle questioni che hanno intrecciato le comunità LGBT+ e lo studio dei modelli di intervento in psicologia. Di

rilevante importanza è l'esistenza di un *LGBT interest group* all'interno della SCRA (*Society for Community Research and Action*), la ventisettesima divisione dell'*American Psychological Association).* Lo scopo di questo compartimento è quello di aumentare la consapevolezza del bisogno di ricerca-azione in merito alle questioni LGBT+, oltre a quello di favorire la collaborazione e il supporto tra gli psicologi di comunità che si identificano come LGBT+ o che si interessano di ricerca, azioni e politiche relative alla comunità LGBT+ (SCRA, 2021). Il panorama della ricerca in psicologia di comunità è stato arricchito nell'ultimo ventennio dall'uscita di tre numeri speciali in merito alla comunità LGBT+, che hanno affrontato l'argomento sotto diversi punti di vista: da quello dell'oppressione in contrapposizione alla legittimazione (Harper & Schneider, 2003), a quello della resilienza in ottica transculturale (Beasley, Jenkins, & Valenti, 2015) fino alle nuove sfide e frontiere per gli individui e le comunità LGBT+ in tutto il mondo (Arcidiacono & Carbone, Emerging challenges for LGBTQ communities around the world. Special Issue Introduction, 2021).

Ancorarsi a tali prodotti scientifici rispetto alle sfide della comunità LGBT+ è necessario e auspicabile, poiché la psicologia di comunità ha il vantaggio di poter contestualizzare la ricerca (rispetto al contesto storico-ecologico e associazionista) avvicinandola alle implicazioni per l'azione (Harper, 2010). Vari elementi cardine della psicologia di comunità sono stati, e sono attualmente, utilizzati da associazioni e attivisti per implementare interventi di promozione del benessere per la comunità LGBT+. Da diverse tipologie di iniziative collettive e azioni sociali sviluppatesi negli anni a partire da associazioni LGBT+ risulta chiaro che attivisti e psicologi di comunità siano stati coinvolti come parte integrante in molte delle stesse attività: la pianificazione di strategie di prevenzione del rischio e riduzione del danno, la costruzione di competenze, comunità e coalizioni, l'*empowerment*, il cambiamento sociale, l'eliminazione del pregiudizio (Harper & Schneider, 2003).

L'oppressione sociale e la discriminazione hanno da sempre costretto, più di quanto sia accaduto per altre minoranze, le persone LGBT+ a unirsi e a partecipare all'azione collettiva come metodo di sopravvivenza. Tuttavia, nonostante la ricca e dinamica storia di attivismo e cambiamento sociale che le contraddistingue e le interseca, la psicologia di comunità come disciplina è stata in gran parte silenziosa sulla tematica delle comunità LGBT+ (Harper & Schneider, 2003). Pertanto, l'idea alla base del presente lavoro di tesi è quella di favorire l'implementazione di interventi efficaci per il supporto dei membri più fragili e vulnerabili della comunità LGBT+ utilizzando la chiave di lettura della psicologia di comunità.

CAPITOLO 2

Dalla discriminazione alla marginalizzazione delle persone LGBT+

Il fenomeno della discriminazione nei confronti delle persone LGBT+ in Europa e nel mondo è tutt'altro che estinto. Un sondaggio portato avanti nel 2019 dall'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA) su un campione di 139.799 persone LGBT+ in 30 Paesi europei (dai 15 anni d'età in su) ha rilevato che negli ultimi anni le discriminazioni basate su orientamento sessuale, identità o espressione di genere sono aumentate all'interno dell'UE. Il 43% delle persone LGBT+ coinvolte nell'analisi ha infatti dichiarato di subire o avere subito discriminazioni, rispetto al 37% del 2016 (FRA, 2020). In molti Paesi, gli ambienti sociali principali attorno a cui ruota la vita di ogni individuo (famiglia, scuola, posto di lavoro) rappresentano per le persone LGBT+ una minaccia invece che una sicurezza; è ancora rischioso mostrare affetto pubblicamente, aprirsi in merito al proprio orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere (European Commission, 2020). Il documento della Strategia europea 2020-2025 per l'uguaglianza delle persone LGBT+ sottolinea come la violenza fisica e verbale, il bullismo omo-bi-transfobico, le minacce e gli abusi siano per molte persone difficili da denunciare, ancora di più se avvengono all'interno della famiglia, a scuola o in ambienti che dovrebbero essere protettivi. A ciò si aggiunge l'influenza negativa del *minority stress* sulla salute fisica e psicologica, la difficoltà di accesso alla sanità e ai servizi abitativi (European Commission, 2020).

Tutto questo porta inevitabilmente all'aumento del rischio di povertà, esclusione sociale e marginalizzazione, tanto è vero che le persone LGBT+ sono particolarmente a rischio di trovarsi senza fissa dimora (FRA, 2020). Lo stress associato all'essere senza casa si interseca quindi con la discriminazione legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere; senza il supporto adeguato, i giovani LGBT senza fissa dimora sono una popolazione particolarmente a rischio.

I professionisti della salute, i servizi sociali e di affidamento, i rifugi, le case d'accoglienza, le scuole si trovano ad affrontare sfide specifiche che richiedono nuovi strumenti per valutare la polivittimizzazione tra le persone appartenenti a minoranze sessuali (Sterzing, Ratliff, Gartner, McGeough, & Johnson, 2017). Il presente capitolo si pone l'obiettivo di comprendere tale fenomeno in tutte le sue sfaccettature, considerando la vasta gamma di *background* ed esperienze delle persone LGBT+ senza fissa dimora.

2.1 La LGBT+ Homelessness

La *LGBT Homelessness* ("condizione di senza dimora delle persone LGBT+") o *LGBT Youth Homelessness* se riferita alla popolazione giovane 16-25) è diventata oggetto di studio solo nel corso degli ultimi due decenni, prima in Stati Uniti e Canada, poi in Europa.

La condizione di senza dimora può essere sia temporanea, che sporadica o episodica, che prolungata nel tempo. Essa non include soltanto le persone che vivono per strada, in dormitori o in rifugi di emergenza; sempre più persone LGBT+ si ritrovano senza una residenza stabile e adeguata, in condizioni precarie (in auto, campeggi, edifici abbandonati o occupati abusivamente), o costrette a soluzioni abitative temporanee (hotel, ostelli, *couchsurfing*, case di altre famiglie o amici) (Tierney & Ward, 2017).

Negli Stati Uniti si stima che, ogni anno, tra i 320.000 e i 400.000 giovani LGBT+ si ritrovino senza una casa (Quintana, Rosenthal, & Krehely, 2010). Questo tipo di dati è ancora più difficile da ottenere rispetto a quelli riferiti alla popolazione generale delle persone senza dimora; tuttavia, una review di Tierney e Ward (2017) ha osservato che i giovani senza dimora LGBT+ tendono a concentrarsi nelle aree urbane, probabilmente perché si spostano dalle zone rurali verso luoghi dove le comunità *queer* sono più consolidate.

Un numero di FEANTSA (*European Federation of National Organisations Working with the Homeless*) dal titolo "LGBTIQ Homelessness" (2017) evidenzia come la comunità LGBT+ sia ampiamente sovrarappresentata tra la popolazione delle persone senza dimora in Europa, specialmente per quanto riguarda la fascia di età inferiore ai 25 anni; il 4% delle persone intervistate transessuali e intersessuali ammette di aver dormito all'aperto o in uno spazio pubblico almeno una volta nella propria vita. Si stima che il 20-40% dei giovani senza dimora si identifichi come LGBT+, un numero elevatissimo se si considera che i giovani LGBT+ sono solo il 7% della popolazione generale (FEANTSA, 2017). Per quanto riguarda gli individui adulti, invece, una recente revisione di Ecker, Aubry e Sylvestre (2019) stima tra il 5 e il 30% la percentuale di senza dimora tra le persone LGBT+.

2.2 Fattori che concorrono alla LGBT+ Homelessness

Perché i numeri delle persone LGBT+ senza dimora sono così alti? Come avviene il passaggio dalla discriminazione – su diversi livelli e in vari ambiti della vita quotidiana – alla marginalizzazione? Nei prossimi paragrafi si identificheranno le differenti ragioni e contesti

che generano discriminazione (violenze, rifiuto da parte della famiglia di origine, contesti religiosi e culturali, discriminazioni a scuola, sul lavoro e nel mercato degli alloggi) e concorrono all'emarginazione e alla condizione di senza dimora di alcune persone LGBT+. Parallelamente, verranno descritti anche i fattori di protezione che caratterizzano la capacità di resilienza delle persone LGBT+.

2.2.1 Rifiuto, abusi e violenze in famiglia

Le ragioni che possono portare le persone LGBT+ ad una grave condizione di marginalità e precarietà abitativa sono spesso differenti da quelle della popolazione generale delle persone senza dimora; il motivo principale è da individuarsi nel rifiuto dell'orientamento sessuale o dell'identità di genere da parte della famiglia d'origine (Ecker, Aubry, & Sylvestre, 2019). Anche i dati di FEANTSA (2017) riferiti ai giovani LGBT+ europei confermano che l'espulsione o la fuga da casa predispongono primariamente la condizione di senza dimora.

In seguito al *coming out*, possono sorgere nei familiari diversi tipi di reazioni: incomprensione, mancata accettazione, rifiuto, tentativi di negazione, vergogna, colpevolizzazione, rabbia. Adolescenti e giovani persone transgender vanno spesso incontro ad aspettative di standardizzazione o tentativi coercitivi di adeguamento al loro sesso biologico (Petiva & Spirito, 2015). Tali meccanismi possono talvolta manifestarsi in maniera violenta, sotto forma di abusi verbali e/o fisici da parte dei genitori o tutori, espulsione, allontanamento volontario o forzato dal nucleo familiare (ONIG, 2021; Rosario, Schrimshaw, & Hunter, 2012). I risultati di uno studio longitudinale di Whitbeck e colleghi (2004) hanno dimostrato che le persone LGBT+ riferivano più spesso di essere state allontanate con la forza dalle loro case rispetto alle persone eterosessuali. Lo stesso studio indica che gli adolescenti LGBT+ avevano maggiori probabilità di essere stati abusati fisicamente e sessualmente dagli adulti di riferimento.

In un'indagine di tipo qualitativo (*Homeless Youth Provider Survey,* 2012) condotta via web su un campione di 381 operatori di 354 diversi servizi per giovani LGBT senza dimora in America, il 68% ha citato il rifiuto della famiglia tra le variabili che incidono maggiormente sul fenomeno; il 54% ha indicato l'abuso in famiglia come altro fattore rilevante nel determinare la condizione delle persone LGBT+ senza dimora (Durso & Gates, 2012). I risultati di Rosario, Schrimshaw, & Hunter (2012) suggeriscono che l'abuso sessuale è sufficiente per mettere a rischio i giovani LGBT+; l'abuso sessuale può infatti portare alla fuga

come un modo per evitare ulteriori violenze in casa. La fuga ha maggiori probabilità di essere utilizzata come strategia di *coping* durante la prima adolescenza.

In seguito all'allontanamento dalla propria casa o dalla propria famiglia, le persone LGBT+ sperimentano spesso diverse condizioni di disagio che si sommano alla situazione di precarietà abitativa; tra i principali esiti negativi a livello di salute rientrano depressione, disturbo post-traumatico da stress (PTSD), abuso di sostanze e comportamenti sessuali a rischio (Goldbach, Rhoades, Green, Fulginiti, & Marshal, 2018; Ryan, Huebner, Diaz, & Sanchez, 2009). Il rifiuto della famiglia, la sensazione di diversità e inadeguatezza rende ragazzi e ragazze più vulnerabili alle reazioni dell'ambiente esterno, innescando l'interiorizzazione delle esperienze di vergogna e autosvalutazione; ciò può causare graduale ritiro sociale, abbandono scolastico e, nei casi più seri, autolesione o tentativi di suicidio (Petiva & Spirito, 2015).

Gli interventi primari suggeriti dalla letteratura in merito si concentrano sulla prevenzione; fornire servizi terapeutici per assistere le famiglie nell'affrontare l'identità di genere e l'orientamento sessuale degli adolescenti può contribuire a migliorare l'ambiente domestico, riducendo la probabilità che gli adolescenti LGBT+ lascino la casa (Cochran, Stewart, Ginzler, & Cauce, 2002). In Italia esistono attualmente alcune realtà (come AGedO, Associazione di Genitori, parenti e amici di persone LGBT+) a cui le persone giovani e i loro familiari possono rivolgersi per ricevere supporto (Agedo, 2020).

Per quanto riguarda i fattori di protezione, è stato osservato come livelli più profondi di connessione alla comunità LGBT+ possono essere in grado di compensare il rifiuto dei genitori/tutori o integrare considerevolmente il sostegno familiare (Shilo, Antebi, & Mor, 2015; Zimmerman, Darnell, Rhew, Lee, & Kaysen, 2015).

2.2.2 Discriminazione, rifiuto e non accettazione in contesti religiosi

Una variabile che influisce notevolmente sull'accettazione o il rifiuto delle persone LGBT+, sia nel contesto familiare che nella comunità di riferimento, è la religione. La religione cattolica, così come quella islamica e altri credi tradizionalisti, si è formata all'interno di sistemi patriarcali spesso molto rigidi (basata su valori conservatori di famiglia e divisione netta dei ruoli di genere) rappresentando un ambiente potenzialmente pericoloso per le minoranze sessuali; questo può generare conflitti di identità nelle persone che, in quanto LGBT+, non sono conformi alle aspettative della religione che si professa o che viene professata nel proprio contesto sociale (Rosati, Pistella, Nappa, & Baiocco, 2020). La necessità

di integrare gli aspetti religiosi con la propria identità LGBT+ sembra più rilevante per gli individui adulti, che infatti sono significativamente più religiosi delle persone giovani.

Nonostante non sia possibile calcolare con esattezza il numero di persone credenti residenti in Italia, le statistiche più recenti stimano che chi professa una religione sia l'82%, di cui 66,7% cattolici e 15,3% altri credi (DOXA & UAAR, 2019). Tra gli stranieri, il 52% risulta cristiano (28,8% ortodosso, 17,7% cattolico), il 33,1% musulmano (ID, 2021). È quindi molto probabile che diverse persone LGBT+, sia italiane che straniere, professino una religione o appartengano ad una famiglia religiosa.

Un recente studio ha indagato le conseguenze del *coming out* di persone LGBT+ in comunità religiose (soprattutto cattoliche) in Italia (Rosati, Pistella, Nappa, & Baiocco, 2020). Più della metà delle persone partecipanti che avevano fatto *coming out* nella propria comunità religiosa non erano state accettate; la mancata accettazione si era manifestata sia sotto forma di rifiuto sottile che in maniera esplicita e violenta. Il rifiuto sottile era spesso espresso come un velato invito a cambiare orientamento sessuale: la persona veniva accettata, ma ne veniva disapprovato il comportamento. Il rifiuto esplicito era invece caratterizzato da una condanna vera e propria dell'identità LGBT+ della persona, spesso accompagnata dalla somministrazione di tecniche coercitive e pseudoscientifiche volte a "correggerne" l'identità sessuale. Tra le conseguenze psicologiche riportate dai partecipanti che sono stati rifiutati apertamente dalla propria comunità religiosa vi erano senso di colpa, inadeguatezza, sfiducia, umiliazione e depressione.

Inoltre, a livello familiare, un'alta religiosità risulta essere fortemente associata al rifiuto di figli e figlie LGBT+ da parte dei genitori (Baiocco, et al., 2015). Anche per quanto riguarda le minoranze sessuali musulmane, lo stigma legato alla non eterosessualità all'interno della propria comunità religioso-culturale o all'interno della famiglia può generare conflitti nel conciliare l'identità religiosa con un'identità LGBT+ (Koc, Sahin, Garner, & Anderson, 2021).

Infine, il credo religioso può influenzare la presenza di discriminazioni legate a orientamento sessuale e identità di genere a livello scolastico ed istituzionale; uno studio condotto in Italia (Scandurra, Picariello, Valerio, & Amodeo, 2017) ha evidenziato che insegnanti cattolici praticanti hanno più probabilità di riferire atteggiamenti sessisti, omofobi e transfobici.

2.2.3 Discriminazioni nel contesto scolastico

Per i giovani e le giovani LGBT+, rivelare il proprio orientamento sessuale o identità di genere in ambienti quotidiani considerati sicuri, come la scuola o il gruppo di pari, può assumere un ruolo molto positivo all'interno del percorso di sviluppo; allo stesso tempo, però, questa apertura può avere conseguenze decisamente negative e rappresentare un fattore di rischio di isolamento e vittimizzazione scolastica (Kosciw, Palmer, & Kull, 2015).

Coming out e outing

Risulta importante chiarificare quale sia la differenza tra *coming out* e *outing*. Il primo è il processo (che spesso dura anni, o tutta la vita) di rivelare il proprio orientamento sessuale o la propria identità di genere ad altre persone; il secondo significa esporre l'orientamento sessuale o identità di genere di un individuo senza il suo permesso. "Fare *outing*" a qualcuno è quindi un atto non consensuale e rappresenta una vera e propria forma di violenza, che può avere serie ripercussioni a livello di benessere, sicurezza personale, lavorativo, economico, sociale, religioso (LGBTQ Commission, 2021).

L' "uscire dall'armadio" (metafora usata per descrivere il *coming out*) può riflettere la resilienza della persona e avvenire in modi diversi a seconda del contesto ecologico in cui è inserita, poiché alcuni spazi sono più o meno accoglienti e supportivi (LGBT+ *friendly*) di altri. Lo studio di Kosciw e colleghi (2015) ha mostrato come l'aumento di giovani vittime di bullismo scolastico dopo aver fatto *coming out* fosse maggiore in contesti rurali o piccole città, ambienti in cui spesso prevalgono atteggiamenti negativi sull'omosessualità; questa maggiore vittimizzazione era direttamente correlata a risultati accademici negativi e indirettamente alla diminuzione del benessere e della connessione alla comunità scolastica.

Bullismo omo-bi-transfobico

Il bullismo è un fenomeno sociale che si caratterizza per l'intenzionalità dell'atto aggressivo, la sistematicità e persistenza dello stesso, l'asimmetria relazionale e l'impossibilità per la vittima di difendersi (Gini & Pozzoli, 2018). Diverse ricerche in contesti scolastici hanno rilevato che i giovani LGBT+ subiscono più vittimizzazione rispetto ai loro coetanei non LGBT+ (Kosciw, Palmer, & Kull, 2015). Il bullismo omo-bi-transfobico viene esercitato ai danni di chi fa parte di gruppi stigmatizzati a causa di caratteristiche individuali considerate

indesiderabili o devianti dalla norma, come nel caso degli orientamenti sessuali non eterosessuali o delle identità di genere trans o non binarie (ONIG, 2021).

Gli adolescenti che rivelano la loro identità di genere o orientamento sessuale a scuola possono andare incontro ad abusi fisici (aggressioni, danni, furti, violenze sessuali), verbali o psicologici (manipolazioni relazionali finalizzate all'isolamento della vittima); chi di loro (spesso minori) vorrebbe chiedere supporto o rivolgersi ad un servizio specializzato deve poi fare i conti con risorse scarse o mancanti: insufficienti case rifugio, carenza di servizi, assenza di membri della famiglia supportivi o di una rete di pari consolidata (Cochran, Stewart, Ginzler, & Cauce, 2002; Reyna, 2017). Una caratteristica che accomuna molte giovani persone LGBT+ senza dimora o in condizione di precarietà abitativa è infatti, oltre al rifiuto della famiglia, quella di non possedere un ambiente scolastico che possa fornire loro accoglienza e sostegno (Reyna, 2017).

Tutto ciò ha implicazioni significative per chi eroga servizi di salute mentale nelle scuole; è stato dimostrato come le scuole che integrano politiche in contrasto all'omo-bi-transfobia il numero dei suicidi, la vittimizzazione e il bullismo omo-bi-transfobico siano significativamente ridotti. A livelli inferiori di educazione sessuale e conoscenza di questioni LGBT+ corrispondono livelli più alti di atteggiamenti omo-bi-transfobici; risulta quindi necessario implementare percorsi di formazione specifica sulla decostruzione degli stereotipi di genere e sessuali, per fornire ad insegnanti, personale scolastico, genitori e tutori strumenti efficaci per affrontare la diversità nelle classi ed attuare pratiche accoglienti e inclusive (Russell, Toomey, Ryan, & Diaz, 2014; Scandurra, Picariello, Valerio, & Amodeo, 2017). In contesti protettivi e supportivi, infatti, l'aver rivelato il proprio orientamento o identità può portare a lungo termine ad una serie di benefici per gli adolescenti: miglioramento dell'autostima, diminuzione della depressione, adattamento psicosociale positivo nella giovane età adulta (Reyna, 2017).

Adolescenti transgender o gender nonconforming

Degno di considerazioni specifiche è il processo di *coming out* per gli individui transgender e *gender nonconforming* (TGNC), che si distingue per le caratteristiche peculiari; infatti, spesso esso comporta il cambio di nome e/o pronomi, unitamente ad altre decisioni in merito alla transizione sociale, fisica e legale. A scuola queste persone sperimentano diverse barriere (ad esempio, l'accesso al bagno, gli spogliatoi, l'appello con il nome assegnato alla

nascita) che possono produrre esiti negativi per la salute mentale, ostacolare l'apprendimento e minacciare la sicurezza fisica (McGuire, Okrey Anderson, & Michaels, 2021). Compagni di classe, docenti o membri del personale scolastico spesso non sono sicuri di come fornire supporto ad adolescenti trans (Kinney & Muzzey, 2020). Ancora di più in questi casi è fondamentale incentivare pratiche inclusive; ad esempio, in alcune scuole e in diverse università italiane esiste da qualche anno la possibilità di ottenere un'"identità alias", riportando sul libretto (o registro, per le scuole secondarie) il nome scelto dalla persona (ONIG, 2021).

Il tasso di dispersione scolastica in conseguenza di molestie all'interno dell'istituto e scarsa percezione di sicurezza personale risulta più alto per adolescenti TGNC (McGuire, Anderson, Toomey, & Russell, 2010); abbandonare il percorso educativo può portare per molte persone giovani all'esclusione sociale e causare difficoltà nell'accesso al mondo del lavoro (Finzi, et al., 2015).

2.2.4 Discriminazioni sul lavoro

Per quanto riguarda il mondo del lavoro, il report più recente dell'European Commission evidenzia come, contrariamente alla direttiva europea "Employment and Equality" (Council Directive 2000/78/EC), le persone LGBT+ continuino a subire discriminazioni su vari livelli: durante la ricerca di un impiego, in fase di reclutamento o assunzione, sul posto di lavoro, fino alla fine della carriera. In Europa, il 19% delle persone lesbiche, gay e bisessuali, il 35% delle persone trans e il 32% delle persone intersessuali affermano di essersi sentite discriminate sul lavoro nel 2019 (European Commission, 2020). Tali molestie comprendono espressioni omofobe (commenti negativi o dispregiativi, allusioni, soprannomi o appellativi offensivi, insulti o minacce da parte del datore di lavoro, dei colleghi o dei clienti), umiliazioni pubbliche in seguito al *coming out* con i colleghi, o violenze sul posto di lavoro (Pudzianowska, Smiszek, & Tobler, 2015). Per evitare la vittimizzazione, una persona LGBT+ su quattro (26%) non fa *coming out* al lavoro (FRA, European Union Agency for Fundamental Rights, 2020).

Molte persone LGBT+ (in particolar modo le persone TGNC) incontrano barriere nel trovare un impiego stabile nonostante possiedano i requisiti per la posizione lavorativa desiderata; questa sorta di "cancellazione delle competenze" rende arduo l'inserimento lavorativo e sociale, aumenta il rischio di povertà ed emarginazione e può portare alla condizione di senza dimora (European Commission, 2020).

Gli Stati membri dell'Unione Europea adottano approcci discordanti per quanto riguarda la protezione delle persone LGBT+ sul lavoro; mentre alcune legislazioni indicano esplicitamente le caratteristiche sessuali, di identità ed espressione genere come motivo di discriminazione, altre utilizzano interpretazioni più ampie e generiche (Pudzianowska, Smiszek, & Tobler, 2015).

In Italia non esistono norme esplicitamente a tutela delle persone LGBT+; la principale normativa di riferimento è il Decreto Legislativo 216/2003 che vieta le discriminazioni e le molestie in rapporto all'accesso all'occupazione, senza però menzionare l'identità né l'espressione di genere tra i fattori di rischio. Per questo motivo, dati ufficiali e sistematici che consentano di monitorare la condizione delle persone LGBT+ nel mercato del lavoro e indirizzare politiche efficaci non sono disponibili. Le poche fonti informative sugli episodi di discriminazione (fonti giudiziarie, osservatori, sportelli d'ascolto di associazioni LGBT+) sottostimano il fenomeno a causa di errori nel catalogare le segnalazioni e del numero altissimo di persone che non denuncia (De Rosa & Inglese, 2018). Solo il 21% delle persone LGBT+ vittime di violenza fisica o sessuale omo-bi-transfobica negli ultimi 5 anni ha infatti sporto denuncia ad organizzazioni o organi politici per la parità di genere e le pari opportunità (European Commission, 2020).

Alcune azioni discriminatorie che minano la tutela del diritto al lavoro sono poi difficili da dimostrare; è il caso della mancata assunzione o il licenziamento delle persone in quanto LGBT+, situazioni molto frequenti ma difficilmente contrastabili, data la difficoltà a dimostrare che siano avvenute effettivamente in ragione dell'orientamento sessuale o identità di genere e non per altre motivazioni che vengono ufficialmente indicate (ONIG, 2021). La mancata assunzione si può verificare anche nel caso di lavoro autonomo, per cui la valutazione dell'offerta o del preventivo viene messa in secondo piano rispetto al pregiudizio o al disagio del cliente nei confronti dell'identità o espressione di genere della persona, escludendo molte persone LGBT+ dal mercato.

È frequente anche che le persone LGBT+ si licenzino spontaneamente, ad esempio come conseguenza di situazioni di *mobbing* o molestie sul lavoro. Tali violenze sono ardue da denunciare e dimostrare, in particolar modo per le persone trans; il ricorso legale prevede infatti un'esposizione forzata (e spesso indesiderata) della propria transessualità (ONIG, 2021).

2.2.5 Persone LGBT+ richiedenti asilo e rifugiate

Ulteriore condizione di doppia marginalizzazione è sperimentata dalle persone LGBT+ con vissuti di migrazione, vittime di tratta o rifugiati politici. In diverse parti del mondo, la discriminazione per orientamento sessuale e/o identità di genere avviene sotto forma di oppressione e gravi violazioni dei diritti umani (European Commission, 2020). Ad oggi, in molti Paesi che ricevono richieste d'asilo sta aumentando la consapevolezza che chi fugge dalla persecuzione sessuale e di genere possa qualificarsi come rifugiato; tuttavia, l'applicazione di tale definizione rimane incoerente in questo settore (European Commission, 2020).

Diversi studi hanno mostrato come le persone richiedenti asilo appartenenti a minoranze sessuali e di genere (SGMAS – *Sexual and Gender Minority Asylum Seekers*) possano soffrire di depressione, disturbo post-traumatico da stress e disturbi da trauma complessi (Alessi & Kahn, 2017). Tali problemi di salute mentale si sommano alle barriere linguistiche e alle difficoltà legate alla migrazione (trovare un alloggio e un lavoro, presentare una richiesta di asilo, ottenere i documenti) e possono portare ad una condizione di grave marginalità e isolamento sociale (Alessi & Kahn, 2017; Fox, Griffin, & Pachankis, 2020).

2.2.6 Mercato degli alloggi

Subire discriminazioni sistematiche nell'accesso al mercato degli alloggi rimane uno dei principali fattori che influiscono sulla condizione di senza dimora delle persone LGBT+ (FEANTSA, 2017). Reperire un'abitazione può risultare problematico soprattutto per chi ha un'espressione di genere non conforme; diverse persone TGNC italiane riportano che i proprietari hanno spesso rifiutato potenziali acquirenti per la loro identità di genere (ONIG, 2021). In numerosi casi, persone LGBT+ si sono ritrovate a dover pagare un affitto o un prezzo di vendita molto più alto rispetto al mercato; altre sono state sfrattate dal proprio alloggio o stanza in affitto senza preavviso, spesso con motivazioni vaghe (es. necessità di riparazioni tempestive) o insussistenti (Romero, Goldberg, Vasquez, 2020). Altre forme di discriminazione abitativa possono portare alcune persone LGBT+ a lasciare volontariamente la propria dimora, come ad esempio le violenze e molestie da parte dei proprietari e la sensazione di freddezza, sgradevolezza e distacco dal vicinato o dal quartiere (Romero, Goldberg, Vasquez, 2020). L'alloggio è una sfida pressante anche per molte persone LGBT+ anziane; diversi studi hanno rilevato la loro tendenza ad evitare i programmi di alloggio specifici (assistenza residenziale, case di riposo), per sottrarsi ad ulteriori discriminazioni o violenze già sperimentate nel corso della vita all'interno di altre istituzioni (Redden, et al., 2021).

CAPITOLO 3
Le multi-problematicità delle persone LGBT+ senza dimora

La condizione delle persone LGBT+ senza dimora si contraddistingue per la complessa comorbilità, ovvero la compresenza di più differenti problematiche. Alle vulnerabilità e alle sfide di sopravvivenza quotidiane conseguenti alla vita in strada si va a sommare anche lo stress dovuto alla discriminazione. In mancanza di una rete sociale stabile di riferimento, le difficoltà affrontate dalla popolazione LGBT+ generale (psicologiche, fisiche, di accesso alle cure) peggiorano e complicano ulteriormente la vita di chi è LGBT+ senza dimora. Inoltre, possono insorgere ulteriori problematiche conseguenti al fatto di essere una persona LGBT+ senza dimora (ad esempio, dover accedere ai servizi abitativi o sanitari di emergenza, o doversi confrontare con le forze dell'ordine).

In questo capitolo si delineeranno i principali fattori aggiuntivi, conseguenti alla discriminazione, che spesso affiancano la condizione di senza dimora portando ulteriore vulnerabilità alla persona.

3.1 *Minority stress* e conseguenze sulla salute

La teoria del *minority stress* di Meyer afferma che le esperienze di discriminazione basate sull'orientamento sessuale o sull'identità di genere riducono lo stato generale di salute degli individui appartenenti a minoranze sessuali (Meyer, 2003). Questo processo non è immediato, ma si realizza nel tempo, come conseguenza dell'emarginazione sociale e dell'esposizione prolungata a diversi tipi di discriminazione esplicita ed implicita. In seguito a diverse situazioni ed eventi emarginanti o traumatici legati al pregiudizio omo-bi-transfobico, le persone LGBT+ risentono di elevati livelli di stress; l'abbassamento dell'autostima provoca disagio emotivo ed amplifica il senso di isolamento sociale, fattori che rendono la persona più vulnerabile a problemi (anche gravi) di salute fisica e psichica (Frost, Lehavot, & Meyer, 2015).

3.1.1 Salute psicologica e dipendenza da sostanze

Diversi studi si sono posti l'obiettivo di spiegare la maggiore prevalenza di disturbi mentali nelle persone LGBT+ come effetto del *minority stress*. Studi effettuati su campioni di uomini gay e bisessuali hanno suggerito che questo stress non solo aumenta il rischio di insorgenza di ansia e depressione, ma anche l'abuso di sostanze e i comportamenti sessuali a rischio (Meyer, 2003). È importante sottolineare come questo effetto sia più pericoloso per la salute di individui giovani, in piena fase di sviluppo della propria identità sessuale e non del

tutto in grado di sopportare questi fattori di stress; è stato dimostrato che le esperienze di discriminazione durante l'adolescenza sono spesso associate all'insorgenza di disturbi psicologici (Weich, Patterson, Shaw, & Stewart-Brown, 2009) e come questo avvenga molto più spesso in ragazzi LGBT+ rispetto agli altri coetanei (Wolitski, Stall, & Valdiserri, 2008).

Altri studi, come quello di Mills e colleghi (2004) hanno associato l'insorgenza della depressione alla mancanza di un partner con cui condividere la vita quotidiana; anche la sensazione di non poter vivere apertamente la propria sessualità (perché non si è ancora fatto *coming out* come persona LGBT+ o non si è sviluppato un forte legame con la comunità) gioca un ruolo fondamentale nella manifestazione di sintomi patologici. Lo stesso studio ha mostrato una relazione tra depressione, tentativi di suicidio, abusi infantili, episodi di violenza omofoba vissuti nei cinque anni precedenti, positività all'HIV e disfunzioni sessuali.

Gli studi di Cochran (2002), Marshal e colleghi (2008) hanno mostrato come la probabilità di abuso di sostanze fosse, in media, quasi il doppio (190%) per i giovani LGB rispetto ai giovani eterosessuali, e maggiore nei giovani senza dimora LGBT+ rispetto ai giovani senza dimora eterosessuali; questi risultati inseriscono l'abuso di sostanze in una cornice *coping-focused*, mirata a fronteggiare livelli più elevati di stress. Rosario, Schrimshaw, & Hunter (2012) hanno infatti osservato che i giovani LGBT+ scappati di casa o abbandonati iniziano a fare uso di alcol e droghe illegali più precocemente dei coetanei LGBT+ che non sono senza dimora, e questo abuso si verifica contemporaneamente o dopo il primo episodio di *homelessness*. Quindi, è probabile che l'uso di sostanze possa essere non una causa, ma una conseguenza della condizione di senza dimora dei giovani LGBT+. Date le limitate strategie di *coping* a disposizione, non è sorprendente che le sostanze vengano usate per affrontare lo stress psicosociale derivato da tale situazione (Rosario, Schrimshaw, & Hunter, 2012).

I giovani LGBT+ hanno inoltre più del doppio delle probabilità di tentare il suicidio rispetto ai loro coetanei. Uno studio recente (Goldbach, Rhoades, Green, Fulginiti, & Marshal, 2018) effettuato su 657 giovani utenti di centri d'emergenza per persone LGBT+ negli Stati Uniti ha dimostrato che, per migliorare la prevenzione dei suicidi, è importante istituire servizi specifici per minoranze sessuali. La maggior parte degli intervistati ha indicato infatti che non avrebbe contattato un altro centro (26%) o di aver chiamato specificamente per la presenza nel servizio di personale apertamente supportivo della comunità LGBT+ (42%), ragione più comunemente riportata da persone transgender, non binarie o pansessuali (Goldbach, Rhoades, Green, Fulginiti, & Marshal, 2018).

Le problematiche derivanti dal *minority stress*, che accomunano quasi tutte le persone LGBT+, ostacolano ulteriormente il benessere di chi si trova a dover vivere senza dimora per un periodo più o meno prolungato. Problemi di salute mentale, disturbi di personalità, abuso di sostanze, atti suicidi, violenze, diventano ancora più difficili da gestire in una condizione di precarietà abitativa. Dati i bisogni peculiari dei giovani LGBT+ che vivono senza casa, è indispensabile comprendere le loro esperienze uniche e sviluppare pratiche e politiche adeguate (Keuroghlian, Shtasel, & Bassuk, 2014).

3.1.2 Salute fisica e sessuale

Il *minority stress* non influisce negativamente solo sul benessere psicologico della persona, ma può avere conseguenze negative anche a livello di salute fisica. In uno studio di Frost, Lehavot e Meyer (2015) si è osservato che, al *follow-up*, tra le persone LGB che avevano vissuto un evento stressante legato al pregiudizio (ad esempio, essere state allontanate da casa per il proprio orientamento sessuale e aver dovuto vivere, anche solo per un breve periodo, senza dimora) la probabilità di insorgenza di problemi di salute era significativamente più alta in confronto a chi non aveva vissuto lo stesso tipo di evento. La probabilità rimaneva significativa anche escludendo dal modello le possibili variabili confondenti (es. altri eventi di vita stressanti non legati al pregiudizio).

I giovani LGBT+ che vivono in strada presentano inoltre un alto tasso di comportamenti sessuali a rischio, tra cui la prostituzione e il sesso per sopravvivenza (in cambio di denaro, droga o riparo), che li espongono ad ulteriori rischi di vittimizzazione e malattie sessualmente trasmissibili (Cochran, Stewart, Ginzler, & Cauce, 2002). Progetti come *YouthCare* in America si dedicano ai giovani sieropositivi o a rischio di diventarlo, rivolgendosi in particolare ai giovani più marginalizzati (fuggiti o allontanati da casa, senza fissa dimora, appartenenti a minoranze sessuali o transgender) attraverso servizi specializzati (YouthCare, 2021).

3.2 *Health barrier*: difficoltà di accesso a cure e servizi sanitari

Poter accedere a servizi sanitari e di salute mentale efficaci è imperativo per le persone LGBT+; questa popolazione, tuttavia, rimane insufficientemente servita o malservita in tali ambienti. I partecipanti allo studio di Romanelli e Hudson (2017) hanno collegato lo scarso livello di salute mentale e fisica della popolazione LGBT+ al fenomeno della "barriera sanitaria" (*health barrier*). Alle radici della barriera risiedono fattori socio-strutturali che escludono e cancellano le persone LGBT+ dalle istituzioni della salute. Vi sono inoltre barriere a livello

individuale (come la scarsa alfabetizzazione sanitaria, la vergogna e il pregiudizio) che dipendono da fattori sia personali che socio-strutturali (Romanelli & Hudson, 2017).

Il 46% delle persone LGBT+ in Europa dichiara di non essersi ma aperto al personale medico o agli operatori sanitari in merito alla propria identità di genere o orientamento sessuale (European Commission, 2020). Secondo il sondaggio FRA, il 16% delle persone LGBT+ intervistate si sono sentite discriminate dal personale sanitario o dei servizi sociali nel 2019 (FRA, European Union Agency for Fundamental Rights, 2020). Avendo sperimentato o temendo reazioni ostili, molte persone LGBT+ sono riluttanti a cercare assistenza sanitaria, e faticano ad accedere a farmaci, cure e servizi assistenziali di qualità a prezzi accessibili. Chiaramente, le persone LGBT+ con disabilità o disturbi mentali, anziane, giovani, *homeless*, migranti o parte di minoranze etnico-religiose sono particolarmente a rischio; la pandemia di COVID-19 ha poi ulteriormente appesantito la situazione, aumentando tale vulnerabilità (European Commission, 2020).

Spesso le persone LGBT+ senza dimora, in particolar modo quelle TGNC, non si sottopongono alle necessarie cure mediche e psicologiche a causa di un doppio stigma: quello derivante dall'appartenere ad una minoranza e quello associato alla mancanza di una casa. Inoltre, i servizi che si interfacciano con questa popolazione raramente sono in grado di valutarne i bisogni specifici, poiché non hanno le competenze e la formazione adeguate (Spicer, 2010). Non trattandosi di una popolazione omogenea, infatti, gamma e gravità dei rischi per la salute variano tra persone LGBT+ senza fissa dimora (Keuroghlian, Shtasel, & Bassuk, 2014).

3.3 Vittimizzazione in strada e rapporto con le forze dell'ordine

I giovani senza dimora sono particolarmente vulnerabili a diversi tipi di vittimizzazione, come la rapina, lo stupro e l'aggressione; nello specifico, i giovani LGBT+ senza fissa dimora riportano più casi di violenza fisica e sessuale rispetto ai coetanei eterosessuali o cisgender (Cochran et al, 2002; Rosario, Schrimshaw, & Hunter, 2012). Anche il dover ricorrere a strategie di sopravvivenza, come l'elemosina, la ricerca di cibo nei cassonetti o la prostituzione, aumenta la probabilità di vittimizzazione (Whitbeck et al, 2004).

Uno studio esplorativo americano (McCandless, 2018) ha esaminato come i giovani LGBT+ senza dimora siano coinvolti in modo sproporzionato nel sistema penale. L'entrata nel sistema giudiziario inizia spesso con un confuso contatto con le forze dell'ordine, al quale seguono segnalazioni di azioni discriminatorie da parte degli agenti. Nel 2019, secondo il

sondaggio europeo FRA, solo il 4% delle molestie subite da persone LGBT+ è stato denunciato. In media, tra chi non ha denunciato, il 25 % ha dichiarato di non averlo fatto per paura di reazioni omo-bi-transfobiche o violenze da parte delle forze dell'ordine (FRA, 2020).

Nel 2020, le restrizioni negli spostamenti dovuti al COVID-19 hanno aumentato abusi e maltrattamenti nei confronti di persone LGBT+ durante i controlli in strada, oltre ad arresti, raid selettivi e detenzioni arbitrarie (European Commission, 2020). Chi tra le forze dell'ordine vorrebbe essere d'aiuto riferisce di non avere sufficienti risorse e strumenti a disposizione per aiutare la popolazione LGBT+ senza dimora ad inserirsi nei servizi (McCandless, 2018).

3.4 Inadeguatezza dei servizi per senza dimora

Un altro fattore che contribuisce al rischio di precarietà abitativa tra giovani e adulti LGBT+ è che i servizi per senza dimora non si sono ancora completamente adattati ai bisogni specifici di tale popolazione (Romero, Goldberg, & Vasquez, 2020). I rifugi, gli ostelli, i centri diurni e altre strutture abitative d'emergenza forniscono risorse materiali, ma non sempre sono meno pericolosi e discriminanti della strada o altri spazi pubblici (England, 2021). Le persone LGBT+ senza dimora devono per cui affrontare ulteriori vittimizzazioni, assieme alla carenza di un ambiente sicuro e di una routine stabile.

Il rifiuto, la discriminazione e i maltrattamenti basati sull'identità di genere o orientamento sessuale sono agiti da diversi soggetti deputati all'accoglienza (famiglie affidatarie, assistenti sociali, personale dei rifugi o dei dormitori, ecc.). Questi soprusi ostacolano l'accesso ai servizi, contribuiscono al mantenimento della condizione di senza dimora e precludono a molte persone l'assistenza necessaria (Tierney & Ward, 2017).

Uno studio di Prock e Kennody (2017) ha evidenziato che solo il 43,5% dei soggiorni temporanei per senza dimora in America possiede risorse e personale specifico per persone LGBT+ (gruppi di supporto, bagni e aree comuni *gender neutral*, assistenza legale, riferimenti medici per le terapie ormonali). Oltre ad un alloggio fisicamente sicuro, il supporto emotivo e l'accettazione sono fondamentali, soprattutto per gli individui più giovani che vivono lo stress e lo stigma della mancanza di una casa; l'assenza di personale preparato fa sì che le persone LGBT+ marginalizzate si percepiscano come sgradite, incomprese, non al sicuro e invisibili quando si rivolgono ai servizi (Coolhart & Brown, 2017; Ecker, Aubry, & Sylvestre, 2019). Chi incontra personale ostile o non qualificato può essere spinto a prolungare la condizione di senza dimora per evitare la stigmatizzazione (Romero, Goldberg, & Vasquez, 2020).

I giovani e gli adulti LGBT+ devono affrontare anche un rischio maggiore di bullismo e aggressioni all'interno dei rifugi da parte di altri utenti delle strutture; a tali violenze spesso non segue alcuna reazione da parte del personale, che rimane indifferente (Coolhart & Brown, 2017). Spesso accade addirittura che gli operatori condonino tacitamente tali molestie, intese come inevitabili e normalizzate, che isolino le vittime stesse o che le colpevolizzino, intimandole a comportarsi in modo da non provocare le violenze (England, 2021).

Un'altra sfida identificata dalla letteratura è il tipico sistema di suddivisione binario in base al sesso all'interno dei rifugi per senza dimora; giovani LGB+ cisgender vengono spesso isolati o alloggiati con persone eterosessuali del genere opposto, per evitare comportamenti sessuali "inappropriati" con i loro coetanei dello stesso genere (Coolhart & Brown, 2017). D'altra parte, giovani e adulti TGNC riferiscono di avere difficoltà ad accedere a certi servizi, poiché il personale smista le persone in base al sesso assegnato alla nascita (basandosi sul certificato di nascita, patente, carta d'identità o altri documenti ufficiali), senza rispettare la loro autonomia nel definire la propria identità di genere (Coolhart & Brown, 2017). La segregazione in ottica binaria mina la sicurezza fisica ed emotiva delle persone TGNC; l'identità trans viene vista come un rischio, soggetta ad intensa sorveglianza e privata di ogni tipo di privacy (England, 2021; Shelton, 2015). Donne transgender sieropositive si sono viste negata l'ammissione ad un rifugio per senza dimora, perché il personale si rifiutava sia di collocarle nella sezione femminile, sia in quella maschile, per paura che trasmettessero il virus ad altri ospiti (Morrow & Messinger, 2006). Alcune prassi (ad esempio, doversi cambiare in spazi condivisi) espongono e mettono particolarmente a rischio di violenza e molestie ragazze e donne transgender (Coolhart & Brown, 2017).

Non c'è quindi da stupirsi se, nonostante le disuguaglianze strutturali ed economiche (difficoltà di accesso al lavoro, agli affitti ecc.) presentate nei paragrafi precedenti si traducano in un rischio elevato di rimanere senza dimora in particolare per le persone trans, queste sono spesso sottorappresentate tra gli utenti dei servizi per i senza dimora (England, 2021).

In risposta a tutte le difficoltà e sfide presentate in questi capitoli, alcune località, organizzazioni e associazioni in diverse parti del mondo hanno costruito case rifugio e ideato servizi *ad hoc*, mirati all'accoglienza delle persone LGBT+ in condizione di marginalità, precarietà abitativa o vittime di violenza. I servizi di tali strutture sono solitamente aperti a persone giovani e, in misura minore, persone anziane, persone straniere, rifugiate e/o migranti.

CAPITOLO 4
L'accoglienza delle persone LGBT+ senza dimora

Il concetto di "casa" è soggetto a interpretazioni individuali; non si tratta solamente di uno spazio fisicamente delimitato (da quattro mura e un tetto, da una strada, da un'area geografica, una città), ma può essere percepita soggettivamente come un luogo che fornisce radici, identità, sicurezza, senso di appartenenza e benessere emotivo (McCann & Brown, 2019). Casa può significare una comunità o un luogo in cui vengono favorite attività e relazioni sociali significative (non per forza legate da vincoli di parentela). Vista dal punto di vista delle persone LGBT+ senza dimora, allontanate o fuggite dalle loro famiglie a causa del loro orientamento sessuale o identità di genere, le implicazioni di relazioni sociali, idee di famiglia e di appartenenza, calore personale, conforto, stabilità che il concetto di "casa" porta con sé complicano la percezione della situazione in cui si trovano (Tunåker, 2015).

Il concetto di "casa rifugio" è una concezione moderna di quello che in passato veniva identificato nel supporto e nell'accoglienza della comunità in generale (come presentato nel paragrafo 1.3.1). Nel corso del capitolo verranno presentati alcuni esempi di quelle che oggi possono essere definite case rifugio o strutture abitative di accoglienza per persone LGBT+ in America, Canada ed Europa, e sarà descritta una parte del loro lavoro. Questi programmi lavorano con tantissimi tipi di persone LGBT+ in città diverse, impiegando modelli di intervento e valori che possono avere applicazioni in diversi contesti.

La seconda parte del capitolo sarà invece dedicata ad un approfondimento in merito alla situazione italiana; questa parte descrittiva risulta propedeutica all'indagine esplorativa portata avanti nelle stesse strutture (condotta mediante l'utilizzo di *focus group*) che verrà presentata a partire dal capitolo 5.

4.1 Il contesto americano e canadese

Sicuramente non c'è un solo esempio che possa riassumere brevemente la varietà di esperienze dei giovani LGBT+ nei rifugi negli Stati Uniti. Alcuni servizi ancora non sono in grado di lavorare in modo appropriato con questa popolazione, forse anche a causa dell'aumento dei finanziamenti a strutture ed organizzazioni di carattere religioso (Ray, 2006); come evidenziato dalla letteratura presentata nel paragrafo 2.2.2, è comprensibile che molte persone LGBT+ rinuncino a cercare aiuto in un servizio di stampo religioso e potenzialmente omo-bi-transfobico. Nonostante ciò, sono innumerevoli gli ottimi esempi di strutture che

accolgono efficacemente persone LGBT+ senza dimora negli Stati Uniti (sia servizi specificatamente LGBT+, che rifugi che ospitano indipendentemente da orientamento sessuale o identità di genere). Diversi centri si contraddistinguono per capienza e grandezza del bacino di utenza (Ali Forney Center, 2021; Los Angeles LGBT Center, 2021; Ozone House, 2021; Ruth Ellis Center, 2021; Waltham House, 2019). Un elenco più esaustivo può essere trovato sul sito di Ali Forney Center (2021).

Questi centri offrono una serie di servizi non solamente abitativi, ma educativi, sociali e di salute fisica e mentale per sostenere le persone LGBT+ in grave marginalità in tutte le peculiari necessità, con l'obiettivo di far raggiungere loro autosufficienza. Le attività sono numerose ed abbastanza simili tra le varie strutture: da laboratori di sviluppo delle competenze all'assistenza per l'occupazione e l'istruzione, ai test HIV, cure mediche primarie e servizi psichiatrici gratuiti, fino all'assistenza di persone LGBT+ anziane, al supporto legale per persone transgender e richiedenti asilo LGBT+.

Anche in Canada esistono programmi di alloggio con lo scopo di fornire spazi sicuri e affermativi per i giovani LGBT+, anche se ancora non esistono rifugi di emergenza specializzati (THE 519, 2021). I primi due alloggi fondati a Toronto sono la *YMCA Sprott House* e la *Friends of Ruby Home* (entrambi nati nel 2014); si tratta di servizi abitativi di transizione pensati per periodi intensivi di massimo 3 mesi, che ospitano attività di cucina, pulizia, programmi di alfabetizzazione finanziaria, tutorato professionale, oltre a servizi di salute mentale e fisica (Camh, 2021; Friends of Ruby, 2021). Questi servizi rappresentano una via intermedia tra il rifugio di emergenza e l'alloggio permanente, e sono volti ad affrontare i problemi che hanno causato la condizione di senza dimora, ricostruendo le reti di supporto (THE 519, 2021). Per quanto riguarda servizi abitativi specifici per anziani LGBT+, una ricerca svolta lo scorso anno (Redden, et al., 2021) ha evidenziato il desiderio degli utenti di partecipare attivamente all'ideazione degli spazi e alla creazione di alloggi sicuri, accessibili e supportivi delle differenze di genere. Si tratta di un raro esempio di autogestione; gli ospiti hanno saputo far funzionare gli appartamenti in maniera autonoma, discutendo direttamente con i responsabili politici, partecipando alla formazione del personale degli alloggi per senza dimora su questioni LGBT+, affittando stanze ad altre persone LGBT+ di età diverse, condividendo aiuti e risorse.

4.2 Il contesto europeo

In Europa si assiste ad un crescente interesse per l'implementazione di strategie mirate alla promozione del benessere delle persone LGBT+ in tutti gli ambiti della vita (European Commission, 2020). Nello specifico, ad aprile 2021 è stato pubblicato da FEANTSA, LGBTIQ Youth Homelessness True Colors United, e SCSG (*Silberman Center for Sexuality and Gender*), un nuovo rapporto basato su un'indagine di ILGA-Europe del 2019, che esplora le esperienze delle organizzazioni LGBTIQ in Europa che lavorano con giovani LGBT+ senza fissa dimora. Secondo questo report, in Europa la mancanza di fondi ha impedito alle strutture per senza dimora di adeguarsi ai cambiamenti sociali, generando un consistente divario tra i bisogni degli utenti e l'offerta dei servizi. Tale distanza è ancora più pronunciata per quanto riguarda le persone LGBT+ giovani (soprattutto transgender o *gender nonconforming*), manifestandosi in una sorta di cancellazione istituzionale. Come descritto nel paragrafo 3.4, moltissime giovani persone LGBT+ non si rivolgono ai servizi, o se vi si rivolgono, si rendono conto che sono inadeguati. Sempre secondo il report, su sessantaquattro organizzazioni che forniscono servizi per i senza dimora in UE solo otto (il 13%) forniscono servizi specializzati per i giovani LGBT+, e solo 5 (l'8%) forniscono servizi specializzati per persone TGNC. Con "servizi specializzati" si intendono quei servizi che, nell'assistere le persone senza dimora nella fuoriuscita dalla marginalizzazione, prendono in considerazione i bisogni peculiari delle persone LGBT+ in quanto parte di una comunità ulteriormente discriminata (Shelton & Dodd, 2020).

Il rapporto di FEANTSA, TCU e SCSG evidenzia anche il fatto che, sebbene due terzi dei servizi intervistati si mostrino aperti a ricevere indicazioni su come migliorare la propria inclusività, solo l'8% raccoglie informazioni sull'orientamento sessuale degli/le utenti; l'assenza di una sistematizzazione nella raccolta dei dati è una delle principali barriere all'implementazione di servizi migliori, efficaci e ben strutturati. È necessario conoscere la prevalenza delle persone LGBT+ senza dimora, e comprendere le cause della loro condizione per tarare sulle loro esperienze il tipo di servizi e interventi di cui necessitano (Shelton & Dodd, 2020). Raccogliere questi dati può aiutare le strutture a comunicare agli utenti la propria consapevolezza, apertura e interesse nei confronti del loro benessere.

La questione del supporto a livello governativo è sicuramente un altro tassello importante che differenzia notevolmente le politiche sociali a favore delle persone LGBT+ tra gli Stati membri dell'Unione Europea. Quasi tre quarti (72%) degli intervistati ha indicato che

nel proprio Paese non esiste una politica nazionale che affronti specificamente la questione dei giovani LGBT+ senza fissa dimora e circa la metà (59%) ha riferito una mancanza di supporto governativo e/o finanziario per tali programmi. Solo il 17% ha specificato che il proprio governo sostiene programmi per i giovani LGBT+ senza fissa dimora. Chiaramente, soprattutto nei Paesi in cui l'orientamento sessuale e l'identità di genere sono pesantemente controllati e perseguitati anche legalmente, organizzazioni con risorse limitate possono avere più difficoltà ad attuare cambiamenti rispetto ad altre (Shelton & Dodd, 2020).

Dall'analisi comparativa fatta sulla stessa indagine (Ritosa, et al., 2021) risulta fondamentale, per sviluppare un ambiente più inclusivo, condurre sessioni di formazione per illustrare allo staff del servizio la terminologia e le esperienze vissute dalle persone LGBT+.

4.2.1 Modello *Housing First* e persone LGBT+ in Europa

Comparando i modelli di assistenza abitativa nel mondo, quello più utilizzato rimane il modello a scala, secondo cui le persone senza dimora devono passare una serie di tappe (es. psicoterapia, programmi di formazione, disintossicazione, assunzione, formare legami affettivi) prima di ottenere una casa. Tuttavia, questo approccio viene considerato fallace in diversi contesti, come sostenuto dalla letteratura più recente, specialmente per le persone più giovani (O'Shaughnessy, et al., 2021). Alcuni modelli di intervento, come *Housing First* (importato in Europa dal Nord America e dal Canada), prevedono per le persone senza dimora la garanzia di una casa come base da cui la vita può ripartire, come punto di partenza e non d'arrivo, in quanto permette più facilmente di costruire una vita sociale, relazionale e lavorativa indipendente (Greenwood, et al., 2020). Tale modello, sempre secondo gli autori del report, dovrebbe essere implementato dalle organizzazioni che si occupano di persone LGBT+ senza dimora in Europa, come già accade in alcuni Paesi (es. in Finlandia); i giovani LGBT+ senza dimora potrebbero beneficiare particolarmente di questo approccio, proprio per via dei loro bisogni specifici e delle difficoltà che incontrano nei servizi standardizzati (Ritosa, et al., 2021).

4.3 Il contesto italiano: una ricerca d'archivio

Ad oggi, sono ancora poche in Italia le strutture dedicate nello specifico all'accoglienza di persone LGBT+ in condizione di grave marginalità o senza fissa dimora. La ricerca d'archivio preliminare che interessa i prossimi paragrafi, condotta da dicembre 2020 a marzo 2021, è stata volta a reperire una serie di documenti che fornissero un panorama il più completo

possibile delle principali case rifugio per persone LGBT+ senza dimora in Italia e dei modelli d'intervento prevalenti da esse utilizzati.

4.3.1 Modalità di raccolta dati

Per reperire le informazioni ci si è avvalsi di diverse fonti, quali: articoli scientifici, report di ricerca/azione, guide, manuali, vademecum, glossari, siti web, interviste pubblicate, articoli di giornale, decreti, bandi, indagini interne alle strutture (ove presenti). Per reperire il materiale di ricerca scientifica ed accademica è stato prediletto l'utilizzo di risorse bibliotecarie (fisiche e digitali) dell'Ateneo di Padova e di canali informatici quali i motori di ricerca Google e Google Scholar, adoperando le seguenti parole chiave:

- ("LGBT" OR "LGBT+" OR "queer" OR "gay" OR "lesbian" OR "transgender") AND ("homelessness" OR "homeless" OR "marginalization") AND ("shelter" OR "refuge") AND ("Italy" OR "Italian");
- ("LGBT" OR "LGBT+" OR "queer" OR "gay" OR "lesbiche" OR "transgender") AND ("senza dimora" OR "marginalizzazione") AND ("rifugio" OR "casa rifugio" OR "accoglienza");

Per individuare e descrivere le case rifugio LGBT+ effettivamente attive sul territorio italiano ci si è potuto avvalere inoltre della collaborazione con le associazioni "Arcigay Tralaltro Padova APS" e "AGEDO" (AGEDO Vicenza e AGEDO Nazionale), che hanno gentilmente reso disponibili una serie di informazioni, contatti, siti web e altro materiale utile.

Sono stati filtrati i risultati su base geografica, mantenendo solamente le fonti riferite alle strutture sul territorio italiano. Sono stati esclusi anche i servizi non interamente corrispondenti alle caratteristiche prese in esame (ad esempio, strutture per persone senza dimora che solo occasionalmente accolgono persone LGBT+; strutture deputate all'ascolto e all'assistenza di persone LGBT+, ma che non forniscono alcun tipo di alloggio o servizio abitativo). In ultima istanza, è stata riportata la descrizione di progetti passati non più esistenti, oltre ad un accenno ai progetti futuri o che si stanno sviluppando nel corso della stesura della presente tesi.

4.3.2 Occuparsi di homelessness LGBT+ in Italia

Nonostante l'Italia sia inclusa nei progetti di ricerca a livello Europeo (European Union Agency for Fundamental Rights, 2020), è complesso reperire stime e studi che inquadrino con precisione la situazione corrente per quanto riguarda la marginalizzazione delle persone LGBT+. Una delle poche fonti conoscitive che offre materiale di monitoraggio della discriminazione è rappresentata dal lavoro di indagine delle associazioni, come già approfondito nei paragrafi 1.4 e 2.1.4 (De Rosa & Inglese, 2018). È importante inoltre notare che la rete dei servizi nelle città a forte presenza associazionistica (ad esempio, Bologna) presenta connessioni piuttosto forti tra servizi per lo stesso bacino d'utenza (persone *homeless* o LGBT+), mentre i servizi rivolti a *target* diversi spesso dipendono, nel momento in cui si presentano singoli casi problematici, da connessioni informali e legate a conoscenze personali, attivate al bisogno (Avvocato di Strada Onlus, 2014).

Sono limitati gli studi specializzati in materia di *homelessness* LGBT+ sul territorio nazionale. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali dedica un breve accenno alla problematica nella pubblicazione "Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia" (2015). In tale sede sono brevemente elencati suggerimenti generali di intervento per creare contesti non discriminanti: formare gli operatori, lavorare congiuntamente alle organizzazioni LGBT+, sviluppare servizi dedicati (sportelli, numeri di telefono, appartamenti protetti, mediazione familiare e comunitaria, assistenza legale e sanitaria).

Un apporto più completo viene dai due report del progetto di ricerca-azione "Una strada diversa: *homelessness* e persone LGBT" portato avanti a Bologna dall'associazione Avvocato di Strada Onlus (2014; 2018) con il contributo della Chiesa Evangelica Valdese. Tale progetto è nato con lo scopo di favorire la tutela dei diritti e del benessere psicofisico delle persone LGBT+ in condizioni di marginalità e povertà estrema. Il primo obiettivo consisteva nel formare operatori e operatrici dei servizi bolognesi per persone senza dimora su tematiche legate ad orientamento sessuale, identità di genere, ma anche questioni giuridiche e legali che una persona LGBT+ senza dimora può trovarsi ad affrontare. Il secondo obiettivo era quello di sensibilizzare e informare cittadinanza e istituzioni, per destrutturare gli stereotipi e le discriminazioni che, come abbiamo analizzato nello specifico dei capitoli 2 e 3, si intersecano e si aggravano quando una persona LGBT+ vive in strada e/o si ritrova senza una rete di supporto. Tali report di ricerca, che si configurano anche come brevi manuali per operatori, emergono una serie di questioni importanti in merito all'accoglienza delle persone LGBT+ in

condizione di marginalità. In primo luogo, si evidenzia la necessità di creare una rete di servizi dedicati che collabori a livello nazionale, per massimizzare l'efficacia degli interventi. In secondo luogo, si evidenziano i bisogni specifici delle persone *homeless* LGBT+: il sostegno, la protezione, la speranza, la fuga dallo stigma, la legittimazione, la necessità di ricevere riscontri positivi dal contesto, il lavoro, la salute fisica e mentale, il benessere sessuale, l'assistenza legale (Avvocato di Strada Onlus, 2014).

L'esito più interessante del progetto "Una strada diversa", in chiave di psicologia di comunità, è stato riuscire ad evidenziare la necessità di portare il *focus* dell'intervento dalla singola persona al contesto: occorre infatti questionare e responsabilizzare i servizi su come essere più accoglienti, inclusivi, competenti nella specifica presa in carico (Avvocato di Strada Onlus, 2018). A questo proposito, vengono proposte specifiche soluzioni abitative in contesti *friendly* (non omo-bi-transfobici) dove la persona LGBT+ *homeless* può trovare assistenza e supporto per creare nuove connessioni all'interno della comunità: appartamenti in *co-housing*, alloggi di emergenza per persone giovani e adulte fuoriuscite dal nucleo familiare, collegamento con servizi di mediazione e consulenza legale.

Nonostante i contributi riportati nel presente paragrafo, in Italia le strutture di questo tipo sono ancora in numero decisamente ridotto. Inoltre, le poche realtà presenti si contraddistinguono per la forte eterogeneità dei servizi offerti, sotto diversi punti di vista, quali:

- Contesto di istituzione, committenza e modalità di finanziamento;
- Numero, caratteristiche e ruolo di operatrici e operatori;
- Bacino d'utenza specifico della popolazione LGBT+ a cui si rivolgono;
- Modalità di impostazione dell'accoglienza e servizi offerti.

Per questo motivo, prima di procedere con una ricerca esplorativa all'interno delle principali strutture legate all'accoglienza delle persone LGBT+ in difficoltà, si è rivelata necessaria un'analisi del contesto per inquadrarne i rispettivi modelli organizzativi prevalenti.

Nei prossimi paragrafi verranno descritte le quattro principali realtà presenti sul territorio nazionale: Rainbow Center (Napoli), Casa Arcobaleno (Milano), TO Housing (Torino), Refuge LGBT (Roma). Le prime tre strutture hanno poi partecipato anche alla fase esplorativa del progetto di ricerca, che sarà presentata nel capitolo 5. La Tabella 1 e la Tabella 2 [si veda Appendice A.1] riassumono e mettono a confronto le caratteristiche delle strutture presentate di seguito.

4.3.3 "Questa casa non è un albergo" – Rainbow Center, Napoli

Rainbow Center nasce a Napoli nel 2017, con sede in un bene confiscato alla camorra, come rifugio per contrastare la violenza di genere ed ogni forma di ingiustizia sociale. L'obiettivo è l'accoglienza temporanea di giovani omosessuali e transessuali cacciati di casa o allontanatisi per motivi di violenza o maltrattamento. Oltre alla residenza, la struttura offre servizi di ascolto e sociali aperti alla comunità LGBT+ e alle famiglie, attività culturali, didattiche, formative e, dal 2021, anche il volontariato SCU (Servizio Civile Universale). La casa rifugio e di primo soccorso è nata da un protocollo d'intesa e dal successivo affidamento all'associazione del bene confiscato. Il progetto "Questa casa non è un albergo" è stato realizzato grazie al cofinanziamento alla APS iKen ONLUS, dalla Cooperativa FlyUp Scarl e dall'Associazione RESET, e dalla Presidenza del Consiglio dei ministri (Dipartimento della Gioventù e della Protezione Civile nazionale). La parte esplorativa preliminare (analisi della domanda) e la calibrazione del servizio rispetto ai modelli di intervento sono state svolte all'interno del progetto di ricerca "Questa casa non è un albergo" della Sezione di Psicologia dell'Università di Napoli Federico II grazie ai fondi "Giovani per la valorizzazione dei beni pubblici" (Arcidiacono & Carbone, 2018). Una volta concluso il bando, il servizio è stato portato avanti con i fondi dell'associazione iKen, con fondi privati e donazioni. Si tratta di un centro polivalente che, oltre all'accoglienza, offre un servizio antiviolenza e di riconciliazione familiare per persone LGBT+, sportelli psicologici e legali gratuiti, uno spazio studio e diverse attività socioculturali, molte delle quali aperte a tutta la cittadinanza (i Ken ONLUS, 2017). Dal 2017 è stato implementato un sistema di monitoraggio attraverso un modulo pubblicato sul sito dell'associazione, che permette di valutare la soddisfazione dell'utenza in merito a spazi, accessibilità, competenza e disponibilità del personale, qualità del servizio.

4.3.4 Casa Arcobaleno, Milano

Casa Arcobaleno è un servizio operativo dal 2 luglio 2019 che fornisce un appartamento dedicato all'accoglienza di persone giovani discriminate dalle loro famiglie di origine per il loro orientamento sessuale o per la loro identità di genere e/o percorso di transizione avviato. Rappresenta un ambiente protetto per giovani persone LGBT+ (età media 24 anni), non solo italiane, che si ritrovano senza una stabile rete di supporto (Spazio Aperto Servizi, 2021).
La cooperativa Spazio Aperto Servizi si occupava già da tempo di emergenza abitativa, *housing* e marginalità sociale. In seguito, ha cominciato ad occuparsi anche di giovani persone LGBT+ rifiutate o allontanate dalla famiglia, inizialmente accogliendole in strutture per senza fissa

dimora e dormitori preesistenti; questa soluzione non si è rivelata però abbastanza inclusiva, poiché inadatta alla gestione di problematiche e bisogni specifici dell'utenza. Casa Arcobaleno è stata quindi fondata come servizio dedicato e specializzato, non solo per fornire un alloggio ma per aiutare giovani LGBT+ in condizione di grave marginalità sociale a costruire il proprio percorso di autonomia. Una volta trovato un lavoro ragazzi e ragazze vengono indirizzati in altri appartamenti di *co-housing* sociale di proprietà della cooperativa, in cui possono vivere pagando un canone agevolato (Grella, 2019).

Gli appartamenti (il secondo inaugurato ad ottobre 2020) sono messi a disposizione dalla cooperativa Spazio Aperto Servizi, co-gestiti e co-finanziati (per due terzi dei costi di mantenimento, compreso il lavoro dell'*équipe*) dal Comune di Milano (Grella, 2019); i costi rimanenti vengono coperti attraverso raccolte fondi. Gli appartamenti possono ospitare fino a sei persone, per un periodo di permanenza variabile. I servizi vengono gestiti da un'ATI composta dalla Cooperativa Spazio Aperto Servizi e dalla Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione; la prima si occupa dell'accoglienza negli appartamenti e del supporto educativo, psicologico, legale, lavorativo. La seconda si occupa invece del servizio di sportello, con la funzione sia di filtro (per valutare le richieste d'aiuto e il conseguente, eventuale, accesso alla Casa) sia di orientamento, informazione e rinvio ai servizi del territorio milanese con i quali collabora, per inserire le persone che non trovano accoglienza in Casa Arcobaleno in altri progetti di supporto sociale.

Le attività sono strutturate in modo da guidare ragazze e ragazzi verso l'autonomia economica e lavorativa, attraverso un progetto individuale centrato sul dialogo e adattato alle necessità della persona; a seconda dei casi, viene fornito supporto psicologico e legale, supporto allo studio o formazione professionale, supporto emotivo e di mediazione familiare (per ripristinare i rapporti deteriorati con la famiglia).

La struttura collabora con diverse realtà legate ad attivismo ed associazionismo LGBT+, come Diversity, AGedO Milano, Ala Milano Onlus e Arcigay Milano. L'*équipe* di lavoro è multidisciplinare e formata solo da personale professionale (due educatori, una psicologa, una coordinatrice del servizio) che si occupano di definire i bisogni, valutare gli inserimenti in appartamento, fornire strumenti per aiutare i/le giovani a ripercorrere e dare significato al proprio vissuto per costruire un progetto di vita. Un aspetto importante per la cooperativa è la presenza anche di operatori e operatrici della comunità LGBT+: ciò permette alle persone accolte di trovare un interlocutore di fiducia e di riconoscersi all'interno di una comunità

accogliente, in grado di comprendere più facilmente alcuni percorsi di vita. Allo stesso tempo, è importante che tra gli operatori ci siano anche persone eterosessuali e cisgender, per non creare un ambiente fittizio (Baldoni, 2019).

4.3.5 TO Housing, Torino

TO Housing, inaugurato a Torino a dicembre 2018 e operativo da gennaio 2019, è un progetto di *co-housing* sociale ed accoglienza per persone LGBT+ in difficoltà e in condizioni di estrema vulnerabilità. È un'iniziativa dell'Associazione Quore, organizzazione di promozione sociale che dal 2007 favorisce attività rivolte alle persone LGBT+ sul territorio regionale piemontese con campagne e progetti volti all'inclusione. TO Housing è stato realizzato con il supporto di Regione Piemonte, Consiglio Regionale del Piemonte, Città di Torino, ATC (Agenzia Territoriale per la Casa). La struttura può accogliere ad oggi (2021) fino a 24 ospiti divisi in 5 appartamenti di proprietà ATC, di edilizia agevolata e non destinati alle graduatorie per le case popolari. Uno degli appartamenti è anche regolarizzato come CAS (Centro di Accoglienza Straordinaria per richiedenti asilo) e fornisce un protocollo speciale di assistenza per rifugiati. Si tratta dell'unica casa rifugio con questi numeri e queste caratteristiche in Italia.

Il progetto è nato sia per rispondere all'emergenza abitativa che per attivare percorsi di reinserimento sociale, partendo da un bisogno fondamentale: la casa. La struttura rappresenta quindi uno spazio sicuro e protetto dove le persone LGBT+ in condizione di vulnerabilità ed emarginazione sono in grado di avviare un percorso verso l'autonomia. Vengono accolte diverse tipologie di persone LGBT+, con bisogni molto differenti: giovani tra i 18 e 26 anni allontanati dalle famiglie a causa dell'orientamento sessuale; migranti e rifugiati LGBT+ che richiedono accoglienza e spazi sicuri; anziani LGBT+ in condizione di solitudine, emarginazione o povertà; persone transessuali e transgender (Quore, 2021). L'*équipe* di accoglienza è composta da educatori professionali, formatori, psicologi, psichiatra e assistenti sociali (che esaminano le segnalazioni, svolgono il primo colloquio e valutano gli accessi). La permanenza media prevista è di 8-9 mesi (5 mesi per il protocollo di emergenza), ma può essere estesa per completare il percorso di autonomia (GayPost, 2019; TO Housing, 2021).

Secondo i dati di monitoraggio annuale (aggiornati a febbraio 2021), a ricorrere alla struttura sono soprattutto giovani 18-25 (45% nel 2019, 39% nel 2020) e 25-35 (un terzo nel 2019, 39% nel 2020), mentre il resto sono over 35 (6%) o over 45 (16%). In maggioranza gli

ospiti sono italiani, seguiti da altre nazionalità (soprattutto Paesi africani e asiatici, e in misura minore dal centro Europa). Nel 2019, quasi il 70% degli ospiti si identificava come gay, e in misura minore come lesbiche (15%) o transgender (15%) (GayPost, 2019). Nel 2020 la percentuale delle persone transgender ospitate è salita al 30%, la cui maggioranza sono persone giovani (TO Housing, 2021). Secondo il monitoraggio del 2019, in soli 10 mesi dall'apertura i posti letto risultavano tutti occupati. Questo dato può essere letto in positivo, perché significa che il servizio è utile ed è stato individuato un bisogno reale, ma mette in luce un problema serio, che non riguarda solo Torino: gli ospiti arrivano infatti da tutta la regione e da tutta Italia, e non è sempre possibile rispondere a tutte le richieste.

Per quanto riguarda l'accompagnamento all'autonomia lavorativa previsto dal progetto, nel 2019 erano stati già raggiunti diversi contratti per gli ospiti della struttura: un cantiere lavoro, un contratto a tempo determinato, tre contratti intermittenti, un contratto di tirocinio extracurriculare (GayPost, 2019).

4.3.6 Refuge LGBT, Roma

Il Refuge LGBT si trova a Roma ed è un progetto della Croce Rossa e di Gay Center, con il sostegno della Regione Lazio, della Città Metropolitana di Roma della Chiesa Valdese. Dopo l'ottenimento di una struttura idonea nel 2012, è stato avviato ufficialmente il 13 luglio 2016, rappresentando la prima casa di accoglienza temporanea per persone LGBT+ vittime di maltrattamenti in famiglia e giovani vittime di omofobia.

La casa, gestita da un'*équipe* multidisciplinare di sei operatori qualificati (educatori, operatori sociali e psicologi), fornisce oltre al servizio residenziale assistenza gratuita continuata (24 ore al giorno), integrando i propri servizi con quelli offerti dal territorio. Puntando alla costruzione un percorso individuale, vengono offerti diversi tipi di servizi a seconda della persona: supporto psicologico (volto al reinserimento sociale o alla transizione), supporto legale, orientamento scolastico e universitario, inserimento professionale, mediazione con i servizi sociali, mediazione culturale e familiare (GayCenter, 2021).
La permanenza nella struttura è solitamente di sei mesi, ma può essere estesa in maniera flessibile a seconda dei singoli casi. L'appartamento di 200 metri quadrati, il cui indirizzo è segreto per garantire la protezione e la sicurezza, è composto di quattro stanze (8 posti letto in tutto), spazi comuni e una dispensa. Gli ospiti sono chiamati a seguire regole di pulizia, cucina

e lavanderia, a condividere i pasti e rientrare a casa la sera entro le 22.30. All'interno della struttura vige il divieto di alcol o droghe (CRI, 2021; Ricci Sargentini, 2018).

Ad ottobre 2019 (a tre anni dall'apertura) già 33 persone erano state accolte; in un anno, secondo un'indagine interna, 260.000 vittime di omo-bi-transfobia o bullismo hanno contattato il centro, di cui almeno 400 avevano subito violenze anche dai propri parenti (Tavoliere, 2020).

4.3.7 Altri progetti passati e futuri

Alcune iniziative, dopo la progettazione, sono rimaste incompiute. È il caso della Casa Caterina a Bologna, che nel 2018 avrebbe dovuto essere la prima casa d'accoglienza italiana per rifugiati LGBT+ in fuga dai Paesi d'origine a causa di persecuzioni per l'orientamento sessuale o l'identità di genere. Il progetto "*Rise the difference*" (Centro risorse LGBTI, 2018) del MIT (Movimento italiano transessuali), sostenuto dal Comune di Bologna, aveva vinto un bando da 100.000 euro dell'Unar (Ufficio nazionale antidiscriminazione razziale); il progetto prevedeva la realizzazione di una casa rifugio, un *contact center* e percorsi di accoglienza diffusa (Città Metropolitana di Bologna, 2018), ma non è mai stato portato a termine. L'unica parte effettivamente conseguita è stata l'elaborazione di linee guida *ad hoc* per gli operatori (MIT, Cidas, Centro Risorse LGBTI, 2018) e un glossario inclusivo di riferimento (Sartini & Roberti, 2018).

Sono in fase di progettazione altre aperture imminenti, come Casa Marcella in Toscana, un progetto delle associazioni Consultorio Transgenere e Nelumbo. Casa Marcella sarà la prima casa di accoglienza temporanea per persone trans e non binarie in Italia; all'interno saranno avviati percorsi specifici e di supporto psicologico per garantire l'autonomia economica e l'inserimento sociale (Ferri, 2021). Altre realtà simili stanno inaugurando nel corso del 2021, come il progetto della Croce Rossa "Casa +" a Roma, che accoglie giovani LGBT+ vittime di violenza familiare (Console, 2021), e la nuova casa rifugio "L.O.RA.CO.LO" a Lecce (Dummy, 2021).

CAPITOLO 5

Ricerca esplorativa: obiettivi, partecipanti e modalità di raccolta dei dati

Come evidenziato nel capitolo 4, la mancanza di chiare linee guida per l'impostazione di case rifugio per persone LGBT+ in condizione di marginalità e la mancanza di una rete a livello nazionale rendono necessario un avvicinamento della ricerca psicologica e sociale allo studio di tale fenomeno e delle organizzazioni che lo affrontano.

Nel presente capitolo saranno illustrati i diversi passaggi della ricerca esplorativa condotta tra marzo e agosto 2021 che ha come fulcro le strutture, i servizi abitativi specifici e le case rifugio italiane che accolgono persone LGBT+ senza dimora, in condizione di grave difficoltà o marginalità sociale.

5.1 Obiettivi

L'obiettivo della ricerca è quello di indagare ed esplorare le esperienze di lavoro sul campo di organizzazioni, associazioni e servizi specifici per la grave marginalità LGBT+ in Italia, fornendo uno sguardo d'insieme di quelle che sono, per ora, esperienze isolate ed eterogenee tra loro. Da tale obiettivo si declinano obiettivi specifici, quali:

- Comprendere le caratteristiche del servizio a livello di committenza e gestione dei finanziamenti;
- Esplorare le caratteristiche e il ruolo di operatrici e operatori;
- Comprendere quali persone LGBT+ sono maggiormente assistite, tipologie di rischio, problematicità e motivi per cui si rivolgono a tali servizi;
- Esplorare il funzionamento organizzativo, le modalità di accoglienza, i modelli di lavoro e le attività offerte dai servizi, individuando gli interventi più o meno efficaci dal punto di vista di diverse figure professionali;
- Esplorare le fonti di soddisfazione di operatori e operatrici di servizi dedicati a persone LGBT+ senza dimora o in condizioni di grave marginalità in Italia, partendo dalla loro esperienza sul campo.

Un ulteriore obiettivo è quello di individuare dall'indagine esplorativa alcune buone pratiche replicabili sul territorio nazionale e confrontabili con le *policy* internazionali.

Destinatarie del seguente progetto sono sia le organizzazioni per senza dimora che attualmente non lavorano con persone LGBT+, sia le associazioni LGBT+ che desiderano iniziare un lavoro di accoglienza specifico. I risultati della presente ricerca possono costituire una prima opportunità di confronto con le realtà esistenti, che già da diversi anni si stanno specializzando in tali servizi. Si cercheranno di evidenziare i punti di forza di ciascuna struttura, i programmi, le attività, i modelli e le pratiche che possano rappresentare una guida per attivisti/e, volontari/e, professionisti/e (psicologi, educatori, servizi sociali, mediatori familiari, pedagogisti) che desiderano fornire un'assistenza di qualità ad ogni persona indipendentemente dall'orientamento sessuale o dall'identità di genere.

5.2 *Stakeholder* e partecipanti

Per il reperimento di contatti ed informazioni sulle strutture, è stato fondamentale l'aiuto di associazioni LGBT+ (in particolare AGedO Vicenza e AGedO Nazionale) e l'intermediazione degli uffici e delle segreterie a cui alcuni servizi afferiscono, come l'Unità Diritti e Grave Emarginazione del Comune di Milano e il personale di segreteria dell'associazione iKen di Napoli. La comunicazione con le persone responsabili delle strutture è stata fondamentale per l'autorizzazione a svolgere la ricerca, la co-definizione dei metodi e dei soggetti da coinvolgere, l'assistenza per l'organizzazione dei *focus group*, la supervisione dell'andamento della ricerca e il supporto nell'organizzazione della giornata di restituzione finale. Ai partecipanti, individuati dalle persone responsabili all'interno della popolazione di interesse (operatori e operatrici facenti parte delle *équipe* nei servizi per persone LGBT+ in condizione di marginalità) è stata richiesta la disponibilità alla partecipazione ad un *focus group* online della durata di circa 1,30 h.

Il livello di partecipazione e coinvolgimento previsto da parte di *stakeholder* e partecipanti è riassunto nella Tabella 3 [si veda Appendice A.1].

5.2.1 Reclutamento dei partecipanti

Nei mesi di gennaio e febbraio 2021 sono state contattate le quattro case rifugio che accolgono persone LGBT+ presenti sul territorio nazionale (descritte nel capitolo 4); il primo contatto è avvenuto via e-mail, seguito da una telefonata conoscitiva con le persone responsabili di ogni servizio, durante la quale sono stati riassunti gli obiettivi generali della ricerca ed è stata concordata una prima disponibilità informale alla partecipazione. Questi primi

scambi si sono dimostrati particolarmente utili per definire la modalità di raccolta dei dati più opportuna, per rendere la ricerca il più possibile omogenea tra le strutture ed i dati confrontabili.

La partecipazione è stata incentivata concordando una restituzione finale dei risultati a titolo gratuito. È stato chiarito che la partecipazione allo studio non costituiva un onere o un aggravio a livello di attività amministrativa di rendicontazione per la struttura, bensì un'opportunità di confronto e scambio di buone pratiche con altre realtà simili sul territorio nazionale, volta a migliorare i servizi esistenti e ad implementarne di nuovi.

Operatori ed operatrici partecipanti sono stati quindi reclutati direttamente dalle persone responsabili di ogni servizio, individuati tra le persone disponibili. A responsabili e partecipanti è stato inviato tramite e-mail un documento di sintesi formale [si veda Appendice A.2] contenente analisi del contesto, obiettivi, livello di coinvolgimento previsto, modalità di raccolta dei dati e di restituzione dei risultati, tempistiche stimate. I moduli del consenso informato alla partecipazione e dell'autorizzazione al trattamento dei dati e alla videoregistrazione delle interviste [si veda Appendice A.3] sono stati forniti a ciascuna persona partecipante prima dell'inizio della ricerca, congiuntamente a tutte le informazioni necessarie.

Solo una delle quattro strutture inizialmente contattate (Refuge LGBT), dopo aver fornito le informazioni di base durante i primi due contatti telefonici, ha ritirato la sua disponibilità alla ricerca, per mancanza di operatori e operatrici interessati ai *focus group*. A partecipare allo studio sono state quindi tre strutture:

- Casa Arcobaleno (Milano): 4 partecipanti
- Rainbow Center (Napoli): 2 partecipanti
- TO Housing (Torino): 3 partecipanti

5.3 Modalità di raccolta dei dati: *focus group*

La ricerca, di tipo esplorativo e descrittivo, ha fatto uso di due diversi metodi qualitativi: la ricerca d'archivio (descritta nel capitolo 4) e la somministrazione di *focus group* in modalità online ad operatori e operatrici delle strutture coinvolte (tre sessioni, una per struttura).

Il *focus group* è un'intervista o discussione di gruppo condotta su un numero limitato di soggetti, che pone l'attenzione su un particolare argomento o problema. Lo scopo di questo metodo di ricerca qualitativo è la raccolta di informazioni, opinioni, comportamenti e

atteggiamenti di una collettività che ha assistito ad uno stesso evento oggetto di studio (Baldry, 2005). Si tratta di una metodologia che viene utilizzata in svariati ambiti, dal marketing alla ricerca nel contesto educativo, sociale e psicologico.

Per la presente ricerca esplorativa si è scelta in particolare questa metodologia poiché è stata privilegiata la qualità e non la quantità delle informazioni raccolte; l'obiettivo non è quindi la generalizzazione dei risultati, ma la raccolta di materiale il più possibile esaustivo su tematiche specifiche.

Visti gli obiettivi della presente ricerca, ovvero l'esplorazione di opinioni, soddisfazione, aspettative di piccoli gruppi di operatori in un contesto molto specifico e pioneristico nella cornice italiana, il *focus group* è apparso il metodo più conveniente, poiché non mira ad unificare il punto di vista dei partecipanti, ma a sviluppare il confronto e la discussione secondo un processo di conversazione naturale e spontaneo, indirizzato da poche domande guida. Inoltre, i *focus group* sono particolarmente indicati per raccogliere informazioni approfondite su tematiche scarsamente affrontate in letteratura (Baldry, 2005) e possono essere utilizzati come punto di partenza per generare nuove ipotesi di ricerca in contesti e popolazioni poco o per niente investigate.

Per semplicità, è stato giudicato preferibile calendarizzare un solo incontro per struttura che coinvolgesse in un unico momento le persone disponibili a partecipare. Trattandosi di una popolazione poco numerosa, un *focus group* per struttura è stato giudicato comunque sufficiente; in questo caso specifico, infatti, tutti i partecipanti erano per definizione componenti della popolazione bersaglio, facendo parte di un'*équipe* di lavoro (Oprandi, 2001). Si è cercata di evitare la presenza nei gruppi di persone con un grado gerarchico differente, per non inibire la conversazione o riprodurre i rapporti di forza esistenti all'interno della struttura (Oprandi, 2001). Tuttavia, in un caso (Casa Arcobaleno, Milano) questo non è stato possibile, dal momento che la direzione è affidata a diverse persone a seconda del settore, tutte facenti parte dell'*équipe* fondatrice del servizio.

Il numero minimo di operatori ed operatrici da coinvolgere (per struttura) è stato fissato a 3; numeri più elevati sono risultati impossibili da raggiungere, sia per il numero limitato di personale disponibile, sia per problematiche legate alla modalità online (scarsa accessibilità, difficoltà data dalla comunicazione differita) che per imprevisti legati al COVID-19 (emergenze, sovraccarico di lavoro dovuto ad assenze di colleghi o chiusure). Proprio a causa

di questo ultimo tipo di imprevisti, in un caso (Rainbow Center, Napoli) si è dovuto ricorrere ad un'intervista doppia.

5.3.1 Organizzazione e calendarizzazione

Gli incontri sono stati calendarizzati con ogni struttura singolarmente, interfacciandosi direttamente ai partecipanti (operatori e operatrici) individuati dalla persona responsabile del servizio (tramite e-mail o cellulare) e solo in un caso con l'intermediazione della segreteria. Trattandosi di professionisti impiegati in diverse mansioni, trovare una data comune a tutte le persone partecipanti al *focus group* è stato complesso e spesso si è dovuto ricorrere a diversi scambi tramite e-mail prima di poter calendarizzare gli incontri. La situazione sanitaria dovuta alla pandemia da COVID-19 ha contribuito alle difficoltà di comunicazione, non potendo raggiungere di persona i partecipanti nel loro luogo di lavoro, causando diversi imprevisti e slittamenti di date. La calendarizzazione è stata agevolata dall'utilizzo di un sondaggio tramite la piattaforma *Doodle*, in modo da riportare le disponibilità dei partecipanti ed individuare una data ed orario comune. Di seguito il testo riportato:

"Grazie per la disponibilità alla partecipazione alla ricerca; l'obiettivo è esplorare il funzionamento organizzativo e il grado di soddisfazione percepito da operatori e operatrici di servizi dedicati a persone LGBT+ senza dimora o in condizioni di grave marginalità in Italia. Per fare ciò, verranno organizzati dei *focus group* (uno per struttura) con gli operatori delle strutture, i quali verteranno sulle caratteristiche del servizio dal punto di vista degli operatori e sull'esperienza di lavoro nello stesso.
Ad ogni *focus group* è richiesta la partecipazione di minimo tre operatori.

Questo Doodle è stato creato per agevolare l'organizzazione e la calendarizzazione degli incontri. La preghiamo di selezionare tutte le disponibilità possibili."

Qualche giorno prima di ogni sessione è stato inviato ai partecipanti un promemoria con data e orario. Tale promemoria conteneva anche indicazioni pratiche per organizzare l'ambiente prima del *focus group*, il link per collegarsi da remoto alla piattaforma *Zoom* ed il modulo di consenso al trattamento dei dati personali e alla partecipazione alla ricerca, da compilare prima della sessione.

Come prepararsi al *focus group*:

- Si assicuri di essere in un ambiente silenzioso; spenga gli altri dispositivi elettronici.
- Si assicuri di avere una buona connessione; eventuali problemi audio e video possono rendere difficile la conversazione.
- Scelga un ambiente ben illuminato.
- Per favore, si connetta cinque minuti prima che inizi la sessione. Potremo così verificare se vi sono problemi audio e video.
- Si assicuri che il dispositivo abbia carica sufficiente per la durata dell'incontro. Se incontra difficoltà di natura tecnica prima e/o durante la sessione, mi contatti.

5.3.2 Strutturazione dei *focus group*

La durata dei *focus group* è stata di circa 1,30 h per incontro; ogni sessione è stata suddivisa come riportato nella Tabella 4 [si veda Appendice A.1], dedicando approssimativamente un'ora alla discussione moderata dalle domande guida.

5.3.3 Domande guida: la traccia

I *focus group* sono stati condotti sulla base di una traccia di domande su cui è stata indirizzata l'attenzione. Per stilare le domande e decidere gli aspetti da esplorare è stato importante avere un quadro della letteratura e conoscenze già acquisite sulle principali dimensioni del fenomeno in oggetto. Le domande, di seguito riportate, vertevano sulle caratteristiche dell'utenza, del servizio e del personale, esplorando il punto di vista operatori e operatrici e la loro esperienza di lavoro. Sebbene sia stata sviluppata una *interview guide* costante, utilizzata per tutte le sessioni, è stato necessario in itinere apportare alcune modifiche alla traccia. Seguendo l'approccio "a spirale" (Oprandi, 2001), sulla base dei *feedback* raccolti durante il primo *focus group* sono state articolate le domande in maniera più mirata e chiara.

Domande introduttive

- Vi chiedo gentilmente di presentarvi e dire brevemente da quanto lavorate nel servizio e qual è il vostro ruolo.

Domande introduttive

- Quali sono le casistiche maggiori che giungono alla vostra struttura?

La prima domanda ha lo scopo di introdurre la discussione, oltre che fornire una panoramica delle dinamiche del gruppo e della composizione dell'*équipe* (quali partecipanti lavorano assieme da più tempo, quali sono i ruoli, le figure professionali presenti, ecc.).

La seconda domanda vuole indirizzare i partecipanti a ragionare su casi specifici, all'interno di una cornice strumentale, per individuare le ragioni per cui le persone si rivolgono al servizio. Per indirizzare e approfondire le risposte, si è fatto riferimento alla letteratura sul fenomeno della *LGBT+ homelessness* presentata nei capitoli 2 e 3 (tipologia di utenza rispetto ad età, provenienza, orientamento sessuale/identità di genere, motivazioni che hanno portato alla condizione di senza dimora, violenze o traumi subiti, presenza di patologie o dipendenze).

Entrambe le domande sono inoltre funzionali al confronto tra le strutture prese in considerazione, dal momento che dall'analisi del contesto emerge una forte eterogeneità, sia in merito alle professionalità delle *équipe* che in merito all'utenza.

Domande centrali

- Quali sono le attività e gli interventi del vostro servizio che ritenete più efficaci, da replicare altrove in futuro?
- Quali sono le principali fonti di soddisfazione nel vostro lavoro? Alla fine della giornata, cosa vi fa sentire soddisfatti/e?

La prima domanda è volta ad indagare quali siano le pratiche di accoglienza di ogni struttura, i servizi offerti alla persona ed in particolare i punti di forza che garantiscono *outcome* positivi. Sulla base delle risposte dei partecipanti al primo *focus group*, è stato necessario sondare cosa operatori e operatrici intendessero esattamente per "efficacia", e se fosse possibile individuare indicatori che valutassero l'efficacia dei servizi offerti. La domanda è finalizzata ad evidenziare i punti di forza di ciascuna struttura, i programmi, le attività, i modelli e le

pratiche che possano rappresentare una guida per associazioni e professionisti/e nel costruire servizi simili.

La seconda domanda fa riferimento all'esperienza soggettiva di operatori e operatrici del servizio e alla gratificazione tratta dal lavoro nel campo della marginalità LGBT+; lo scopo è quello di delineare gli aspetti di soddisfazione derivanti dal fornire assistenza ad una popolazione così specifica, eventualmente valutando se essa sia collegata all'appartenenza stessa del personale alla comunità LGBT+, o se dipenda da altre motivazioni.

Domanda di uscita

- Com'è cambiata l'organizzazione della struttura durante l'emergenza sanitaria COVID-19?

L'ultima domanda è stata formulata in modo da portare in chiusura la discussione in merito alla situazione sanitaria attuale. Questa parte non verrà trattata nel capitolo dei risultati, in quanto non rientra negli obiettivi della ricerca. Pur non aggiungendo nulla di nuovo a livello di conclusioni (la pandemia ha impattato su tutte le tipologia di servizio, e hanno tutte dovuto affrontare cambiamenti simili), questa domanda è stata funzionale alla conduzione dei *focus group*. Inserirla è stato importante per poter contestualizzare il lavoro del servizio rispetto al passato (prima dell'emergenza sanitaria), dal momento che le domande precedenti, di carattere più generale, richiedevano di portare la discussione su aspetti e situazioni temporalmente lontani e modalità di lavoro differenti da quelle presenti.

5.3.4 Moderazione della discussione

La discussione è stata condotta prestando attenzione al fatto che tutti i partecipanti fossero inclusi in maniera il più possibile equa. I turni di parola sono stati gestiti quasi esclusivamente dai partecipanti in maniera autonoma, e per quanto possibile ci si è assicurati che non fosse dato più spazio ad alcuni rispetto ad altri. Nel caso di partecipanti meno inclini ad intervenire autonomamente nel discorso, sono stati dati *input* o è stata data la parola esplicitamente chiedendo se vi fosse qualche aspetto da aggiungere rispetto a ciò che era già stato detto. Si è cercato di incoraggiare i partecipanti a condividere con il gruppo le loro prospettive, anche e soprattutto quando ciò significava mettere in discussione le loro opinioni.

A volte è stato necessario raggiungere un livello più profondo nella discussione, per esempio ripetendo la domanda, riformulando o chiedendo cosa un partecipante intendesse con un particolare termine; questo perché spesso alcuni termini e concetti linguistici (come "efficacia", "soddisfazione", "disagio") possono avere significati individuali molto diversi. Qualora le risposte dei partecipanti risultassero ambigue, incomplete o molto articolate, questi ultimi sono stati invitati con gentilezza a integrare o spiegarsi meglio, oppure è stata utilizzata dalla moderatrice la tecnica del *mirroring* (riassumere l'intervento in modo descrittivo e neutro, per assicurarsi che tutti i partecipanti abbiano compreso e possano continuare la conversazione alla pari). Per tutta la durata delle sessioni di *focus group* si è cercato di non dare connotazione negativa o positiva alle risposte, sia a livello di comportamento verbale che non verbale.

Alla fine delle sessioni i partecipanti sono stati ringraziati ed è stata ribadita la modalità di utilizzo confidenziale delle informazioni e della registrazione. Sono stati forniti i contatti delle persone responsabili, per essere reperibili in caso di dubbi, curiosità o necessità di contatti futuri.

5.4 Modalità di analisi dei dati

Le registrazioni dei *focus group* sono state trascritte trattando in modo confidenziale i dati personali dei partecipanti, sostituendo nome e cognome con una lettera casuale.

L'analisi del contenuto è stata eseguita senza l'utilizzo di *software*, ma adoperando la tecnica del taglia-incolla (Oprandi, 2001). In prima istanza, il testo è stato riletto, per identificarne le parti rilevanti rispetto agli scopi della ricerca. È stato poi costruito un sistema di classificazione facendo corrispondere un colore ad ogni categoria (ed eventuale sottocategoria) corrispondente agli argomenti principali emersi durante le sessioni. Successivamente, sono state evidenziate con il colore corrispondente le parti di testo corrispondenti alle categorie individuate; tali parti di testo potevano essere concetti, singole frasi o interi brani. Infine, sono state raggruppate le parti corrispondenti alla stessa categoria, per rendere i contenuti più facilmente confrontabili tra loro. Durante la trascrizione è stato tenuto conto, ove saliente per la comprensione delle dinamiche di gruppo e le interazioni, della comunicazione non verbale (tono della voce, turnazione, risate, gesti).

Trattandosi di dati qualitativi che necessitano di interpretazione, è stato ritenuto opportuno procedere con un'analisi del contenuto dei *focus group* in doppio cieco: due persone hanno analizzato le trascrizioni e selezionato le parti di testo rilevanti indipendentemente, in

modo da rendere più attendibile e meno soggettivo il risultato dell'analisi. Sono poi state messe a confronto le categorie individuate e le diverse interpretazioni, per concordare risultati comuni.

Dal momento che non ci dovrebbe essere alcun tentativo in ogni sessione di *focus group* di raggiungere il consenso tra i partecipanti (Krueger & Casey, 2000), anche le opinioni minoritarie (se pertinenti) sono state incluse tra i risultati.

Si riporteranno nel capitolo 6 i risultati principali e le parti di testo più salienti, divise secondo le categorie e sottocategorie di senso individuate nell'analisi.

5.5 Restituzione dei risultati

La restituzione finale dei risultati rappresenta uno strumento utile non solo a fini di ricerca e valutazione, ma anche pratici. A titolo gratuito, verrà consegnato alle persone responsabili dei servizi un *report* descrittivo e comparativo, comprensivo dei risultati principali dello studio e delle implicazioni. Questo potrà essere utilizzato dalle strutture, condiviso su siti *web* o pagine social; potrà inoltre essere inviato alle istituzioni di afferenza o alla committenza per la valutazione, la richiesta di fondi, la partecipazione a bandi e progetti futuri. Se possibile, i risultati saranno presentati anche in forma discorsiva durante una giornata finale di restituzione (in modalità online) con la possibilità di coinvolgere personale e volontario e assunto, per favorire ed incentivare lo scambio di buone prassi tra le diverse strutture coinvolte.

CAPITOLO 6

Risultati dell'analisi del contenuto dei *focus group*

Si riporteranno nel corso del capitolo i risultati principali, divisi secondo le categorie e sottocategorie tematiche individuate nel corso dell'analisi. Le parti di intervista più salienti sono state riportate nel testo a scopo esemplificativo.

6.1 Caratteristiche del personale

6.1.1 Personale volontario o assunto

La prima differenza riscontrata per quanto riguarda il personale delle strutture è il tipo di collaborazione. Non sempre le figure professionali sono dipendenti; è comune, nelle realtà prese in considerazione, che i/le professionisti/e esercitino la professione altrove (nel privato o nel pubblico) e collaborino a titolo gratuito e volontario all'interno del servizio. È il caso sia del Rainbow Center, che di TO Housing, all'interno dei quali gli operatori e le operatrici sono volontari/e delle associazioni di riferimento. Casa Arcobaleno rappresenta l'unica eccezione, poiché il personale non è volontario, bensì dipendente di una delle due cooperative che gestiscono il servizio.

"Noi siamo volontari all'interno del progetto di To Housing, abbiamo altri lavori in altri contesti. Io parlo per me, non ricevo la medesima soddisfazione nel mio contesto lavorativo perché non si tratta di aiuti e di sostegno nella stessa modalità." (L.)

6.1.2 Figure professionali presenti

A tutti i *focus group* hanno partecipato, per ogni servizio, almeno due soci fondatori dei progetti di *housing*, che hanno contribuito alla fase progettuale degli stessi all'interno delle associazioni o cooperative a cui afferiscono.

In due casi (Casa Arcobaleno e TO Housing) hanno partecipato ai *focus group* figure professionali dell'ambito sociosanitario (psicologi/e, assistenti sociali, psicoterapeuti/e, educatori), e le persone responsabili dei servizi di sportello e di accoglienza. Nel caso di Rainbow Center hanno partecipato figure professionali differenti: un insegnante e (tesoriere e responsabile educativo del servizio) e il responsabile della comunicazione e della promozione sociale. Le figure professionali presenti nelle diverse strutture sono riassunti nella Tabella 5 [si veda Appendice A.1]; dai *focus group* è emerso che i ruoli sono organizzati come segue:

- Casa Arcobaleno: una persona referente dei progetti di *housing*; due educatori; un'operatrice specializzata in tratta e immigrazione; una persona responsabile dello sportello, dell'accoglienza e dei primi colloqui; uno psicologo; uno psichiatra.
- TO Housing: una persona referente del progetto; un educatore professionale; una psicologa psicoterapeuta; un assistente sociale responsabile dello sportello e del comparto educativo; uno psichiatra.
- Rainbow Center: un presidente, un insegnante tesoriere dell'associazione (gestione di utenze, materiali, forniture) e responsabile del settore educativo; un responsabile della comunicazione e della promozione sociale; un avvocato responsabile dello sportello legale; una figura professionale che si occupa dello sportello psicologico.

Per quanto riguarda le prime due strutture, le mansioni appaiono distribuite in maniera precisa a seconda delle diverse professionalità: educatori professionali ed assistenti sociali si occupano dell'accoglienza, del coordinamento degli interventi e dei piani educativi; le figure psicologiche si occupano del colloquio d'ingresso e della presa in carico; gli psichiatri si occupano del colloquio diagnostico, al fine di filtrare gli ospiti in base alla presenza di disturbi psichiatrici o dipendenze; i responsabili degli sportelli gestiscono le richieste in arrivo, i rapporti con il pubblico e con altri enti o associazioni.

In contrasto, Rainbow Center rappresenta un'eccezione per quanto riguarda i ruoli (non sempre dedicati in base alla professionalità) e le competenze, che risultano per lo più acquisite con l'esperienza e l'auto-formazione sul campo (ad accezione dei responsabili di sportello, che però non collaborano direttamente con il progetto di *housing*).

"Poi man mano ci siamo un po' specializzati in alcune sezioni. Ovviamente un minimo di preparazione ce l'abbiamo tutti sull'urgenza... per cui, dato che siamo un team molto affiatato, [...] alla fine riusciamo a sopperire a momentanee emergenze che possono accadere" (R.)

In certi casi è presente una netta linea di demarcazione tra ruolo del personale (figura di riferimento competente per gli utenti) e quello dei volontari non specializzati (rapporto di amicizia non professionale); in altri, questa divisione non è chiara ed è risultata problematica.

"Noi abbiamo diciamo un rapporto, con tutti i dovuti distacchi, le dovute diciamo cautele, che poi abbiamo anche imparato, attraverso anche degli errori nostri, attraverso l'esperienza, che poi bisogna mantenere un distacco insomma" (R.)

"Non abbiamo costruito una relazione di amicizia [...], però di punto di riferimento sì." (L.)

6.1.3 Clima e dinamiche di gruppo

Il personale partecipante ai *focus group* fa parte di *équipe* (o comunque gruppi di persone) che lavorano assieme da diversi anni (almeno tre anni, spesso di più: quasi tutti erano all'interno delle associazioni di riferimento da prima della nascita del servizio di *housing*). Il clima dei *focus group* è stato perciò generalmente molto disteso, informale e positivo. Questo ha permesso nella maggior parte dei casi una libera espressione delle opinioni e degli atteggiamenti di tutte le persone partecipanti.

In un caso, si è potuta notare una certa distanza tra le persone operanti nella struttura da più tempo e un soggetto entrato più recentemente a far parte del servizio, che sembra esporsi meno e parlare meno a lungo, in alcuni momenti distraendosi dalla discussione. Una delle persone partecipanti a tale *focus group* ha mostrato inoltre un atteggiamento dominante rispetto ad alcune risposte, tendendo a generalizzare il proprio punto di vista come quello del gruppo.

In due casi si è percepito un clima particolarmente coeso, in cui operatori e operatrici tendevano ad ascoltarsi tra loro, sorridere, ridere e scherzare, mostrando le loro emozioni senza filtri o inibizione. Anche le dinamiche comunicative rispecchiavano tale clima; i partecipanti a questi gruppi non si interrompevano a vicenda e gli uni facevano riferimento alle osservazioni degli altri, portando avanti la conversazione in maniera coerente.

Il linguaggio utilizzato si è rivelato efficace, comprensibile e ricco di termini metodologici e tecnici, soprattutto tra partecipanti con competenze specifiche e una formazione professionale. Nonostante ciò, non sono stati impiegati termini o suoni neutri (come la schwa, /ə/) e talvolta si denotano errori di riferimento al genere.

6.2 Committenza del servizio

È emersa dai *focus group* una forte difformità in merito alla committenza del servizio e alle modalità di finanziamento. Tutte le strutture considerate hanno raggiunto un livello d'intesa con il Comune della città di riferimento. Tuttavia, in alcuni casi questa collaborazione si limita a fondi stanziati in passato per avviare il progetto; è il caso di Rainbow Center, che ha potuto ristrutturare un bene confiscato alla camorra grazie ad un bando di 18 mesi, ma ad oggi si mantiene sotto forma di associazione di volontariato grazie alla partecipazione a bandi e partenariati, alle donazioni e all'investimento di fondi personali. In altri casi, il Comune si fa

carico del mantenimento e della co-gestione degli appartamenti, e le strutture si mantengono solo in minima parte grazie alle donazioni.

6.3 Tipologia di utenza

Per quanto riguarda le casistiche a livello di utenza, è stato possibile individuare, come illustrato di seguito, sia alcuni tratti comuni a tutte le strutture che alcune differenze.

6.3.1 Età

In generale, si riscontra nella maggioranza dei casi un'utenza di età compresa tra i 18 e i 25 anni (comprese alcune persone che frequentano ancora la scuola, dunque non ancora in possesso del diploma); in nessun caso vengono accolte persone di minore età.

"In questo momento abbiamo dei ragazzini [...] molto giovani; attualmente ci sono cinque neomaggiorenni che frequentano tutti la scuola." (D.)

In alcuni casi, l'età dell'utenza è dettata dalle regole di accesso: ad esempio, nel caso del Rainbow Center, in riferimento ai limiti di età è stato stilato un protocollo d'intesa con il Comune di Napoli, il quale ha stabilito la fascia specifica dai 18 ai 35 anni.

In più di un caso si è notato un cambiamento rispetto al momento dell'apertura del servizio: se all'inizio le segnalazioni e le richieste dall'utenza giungevano da persone adulte (45-50 anni), attualmente l'età di chi richiede aiuto si è invece notevolmente abbassata.

Un caso in particolare (TO Housing) include specificatamente tra i destinatari del progetto anche persone LGBT+ adulte o anziane; nonostante ciò, sono comunque maggiormente rappresentate le persone giovani entro i 30 anni di età.

6.3.2 Orientamento sessuale e identità di genere

Trasversalmente a tutte le strutture considerate, le persone transessuali (in passato soprattutto FtM, ad oggi in numero uguale anche MtF) rappresentano la maggior parte delle persone accolte. Viene spesso sottolineato come questa popolazione rappresenti al momento *"la categoria meno protetta e più fragile" (T.),* con più difficoltà a livello di riconoscimento legale e sanitario, di accettazione sociale e familiare, oltre che di collocamento occupazionale.

"Stiamo lavorando con tante, tanti giovani ragazzi e ragazze trans e per loro è un po' più difficile sicuramente rispetto ad altri l'inserimento lavorativo." (O.)

Seguono per numerosità le persone omosessuali (più ragazzi che ragazze), le persone con altri orientamenti sessuali e tutte le altre identità *queer*.

In un caso viene evidenziato come non tutte le persone entrino nel servizio consapevoli della propria identità o orientamento, ma come questo possa maturare durante il percorso.

6.3.3 Motivazioni dell'entrata nel servizio

Spesso, le casistiche di persone che è possibile accogliere sono regolamentate a priori (si veda il paragrafo 6.3.1). In tutti i *focus group* è stata riportata, come condizione necessaria all'inserimento in struttura, una situazione di violenza o grave marginalità a causa della propria identità di genere o orientamento sessuale. È emerso in tutti i *focus group* come in alcuni casi le persone LGBT+ la cui richiesta non era motivata da violenza o discriminazione non venissero accolte, ma piuttosto rimandate ad altre tipologie di servizi.

"[...] dato che era un luogo per vittime di violenza e loro non dichiaravano una violenza, fondamentalmente" (R.)

Nonostante vari la ragione o la condizione che porta a richiedere aiuto, tutte le persone ospiti di tali strutture presentano un aspetto in condivisione: *"[...] il fattore comune fondamentalmente è la non accettazione." (N.)*

La casistica maggiore comprende *"vittime di violenza, di discriminazione, che vengono cacciate di casa e che hanno bisogno di un alloggio anche temporaneo." (R.)* Si tratta quindi, in genere, di persone con un vissuto di esperienze traumatiche all'interno di dinamiche familiari disfunzionali o violente in seguito al *coming out*. La situazione conflittuale che porta all'uscita di casa può essere determinata da diversi fattori (motivazioni di tipo religioso rimangono le più citate, senza particolari distinzioni tra confessioni), e può avvenire in famiglie con differenti *background* socioculturali; il rifiuto appare l'unica variabile comune.

"Il rapporto con le famiglie è il nodo delle segnalazioni chiaramente, i rapporti incrinati con le famiglie sono quello che poi porta all'uscita da casa. Non c'è un fattore comune rispetto alle famiglie di origine. Abbiamo famiglie magari di diverse religioni che quindi non

permettono ai propri figli di sentirsi liberi, ma parliamo delle più disparate… anche con background culturale piuttosto alto, che non accettano i figli per quello che si sentono." (N.)

Un elemento che è emerso da tutti i *focus group* è che tale rifiuto può spesso manifestarsi sotto forma di violenza, sia su sé stessi che da parte dei genitori.

"Sono sicuramente due forme di violenza diverse, a volte ci sono entrambe, e parlano sostanzialmente di non trovare il proprio posto nel mondo; e il mondo in questo caso, essendo persone molto giovani, è comunque la famiglia di riferimento, quindi il non sentirsi accettati e a volte l'essere proprio rifiutati fisicamente, verbalmente…" (D.)

Una casistica particolarmente presente all'interno delle strutture sono le persone LGBT+ straniere. Una prima categoria è quella dei soggetti di seconda generazione che incontrano discriminazione all'interno della comunità etnica di riferimento:

"Ragazzi di seconda generazione, figli di genitori immigrati [...]. L'interconnessione fra migrazione e transgender o orientamento sessuale è molto complessa, perché va ad intersecare una serie di valori e di decodifiche che sono molto lontane." (D.)

Una seconda categoria è quella dei richiedenti asilo e rifugiati politici e di genere a causa della minaccia alla propria incolumità.

"[...] ovviamente quando parlo di comunità LGBT parlo di una comunità molto allargata, noi comprendiamo anche le persone LGBT vittime di violenza e discriminazione anche di Paesi extracomunitari ed europei, soprattutto laddove vengono in Italia proprio come rifugiati politici perché magari nei loro Paesi sono vittime di violenza, se non di persecuzione, proprio per il loro orientamento sessuale o per la loro identità di genere." (R.)

Solo una delle strutture (TO Housing) ha la possibilità di assumere la funzione di CAS (Centro di Accoglienza Straordinaria); all'interno di tale servizio, le persone straniere rappresentano la metà dei casi accolti.

In ultima istanza, spesso la motivazione per cui le persone si rivolgono alle case rifugio LGBT+ è la necessità di un luogo dove registrare la propria residenza; questo è un aspetto che diventa particolarmente importante per le persone senza dimora transessuali, che devono essere in possesso dei documenti per iniziare la transizione (avere accesso alle visite mediche e al

piano terapeutico ormonale) e/o completarla a livello fisico e legale (nel caso in cui si voglia richiedere il cambio di nome).

6.3.4 Multiproblematicità

Nonostante la condizione *sine qua non* per essere ospitati sia l'aver subito discriminazione o violenze dettate dalla propria identità di genere, in realtà solo una minima parte degli utenti (soprattutto i giovanissimi) si rivolgono al servizio solamente per problemi legati alla discriminazione: spesso vi è la compresenza di diverse problematiche, che può aumentare i livelli di complessità.

"C'è una multiproblematicità, quindi credo che le persone che si rivolgano da noi soltanto per questioni legate all'orientamento sessuale, al genere e alla discriminazione siano in minima parte – e forse sono le persone più giovani. Dai vent'anni in su, quello che notiamo è magari [...] sicuramente un disturbo di personalità, che poi si associa al vissuto e alla capacità di mantenere una situazione lavorativa stabile." (E.)

Si riscontrano tra l'utenza disturbi mentali di varia natura, tra i quali quello di personalità borderline; tale disturbo corrisponde a minore stabilità lavorativa o relazionale, ed ha ripercussioni anche a livello di progettualità della persona, in quanto vi è la necessità di riformulare più spesso gli obiettivi. Meno frequenti, ma spesso diagnosticate, anche le patologie psichiatriche (soprattutto nelle due strutture in cui è presente la figura dello/a psichiatra all'interno dell'*équipe).* Spesso nei *focus group* sono state citate segnalazioni di casi di autolesionismo o tentato suicidio a seguito delle discriminazioni omo-bi-transfobiche. Dalle riflessioni di diversi operatori e operatrici è emerso il collegamento tra l'esperienza di discriminazione e l'insorgenza di disturbi mentali.

"Abbiamo potuto riscontrare, appunto, forse legato al fenomeno della discriminazione omo-bi-transfobica (...) un numero così elevato anche di persone con fragilità rispetto a patologie psichiatriche o patologie da dipendenza che effettivamente un po' ci ha fatto riflettere. Quindi forse questa è una componente che incide e aiuta ad aumentare le probabilità di avere delle patologie di questo genere." (L.)

Frequentemente si presentano casi di dipendenza da sostanze; alcune strutture non consentono l'ingresso nel servizio in tali circostanze, essendo condizioni croniche e complesse da trattare, che possono causare disturbo e conflitto tra gli altri utenti. Un'eccezione è effettuata

da una delle strutture partecipanti per un caso, al momento preso in carico contemporaneamente dalla casa rifugio e dal Ser.D.

Altre vulnerabilità sociali e psicofisiche sono legate ad eventi traumatici, all'esperienza di violenza verbale e/o fisica, alla condizione di senza dimora (esperienza di vita in strada, povertà, prostituzione forzata). Sono stati riportati diversi casi di doppia discriminazione (ad esempio, persone LGBT+ con disabilità, persone straniere transessuali, persone anziane LGBT+ in condizione di solitudine o povertà estrema).

6.4 Segnalazioni e lavoro di rete

Le richieste di aiuto che arrivano alle strutture non giungono solamente dal territorio di appartenenza, ma vengono molto spesso effettuate anche da fuori comune o da fuori regione. Si può trattare sia di auto-segnalazioni (spesso tramite internet e *social media*), che di segnalazioni da parte di terzi: familiari, amici, associazioni (es. AGedO), enti pubblici.
È stata nominata da tutti i partecipanti la collaborazione con polizia locale, carabinieri, prefettura ed altri organi affini, i quali spesso segnalano direttamente ai servizi le situazioni di violenza e marginalità. Tutte le strutture appaiono inserite nel territorio di riferimento, potendo contare su un'ampia rete formale e diverse connessioni e partenariato, soprattutto a livello associativo LGBT+. Questo permette loro di reindirizzare ad altre tipologie di servizio i casi meno gravi o che la struttura non è in grado di accogliere (questa parte di lavoro viene solitamente gestita dagli sportelli). Risulta importante per gli operatori anche la collaborazione con le aziende, con le scuole o con altri servizi pubblici o privati, e la formazione del personale degli stessi in merito a tematiche LGBT+, linguaggio, inclusività e discriminazione.

"Il nostro intento è quello di fare un po' di cultura in più, anche nelle grandi aziende... quindi se anche ti trovi il CV di una ragazza trans, lo leggi, lo guardi, ci fai il colloquio." (N.)

In un caso, questo ha reso possibile l'accordo con altre realtà che operano nella marginalità (dormitori), permettendo la creazione di ambienti inclusivi *gender-free* dedicati alle persone transgender senza dimora.

"In quelle strutture non potevano scegliere il posto letto, e poi avevano delle regole molto rigide, matematiche. Per cui [...] venivano a chiedere posto per dormire. Però noi riuscimmo comunque a creare una bella rete con il comune di Napoli, per cui poi li rimandavamo [...] e siamo riusciti anche, in uno dei dormitori, a fornire una stanza "no gender" o comunque

dedicata alle persone transessuali, per cui loro, quando noi gli inviamo tutt'oggi persone che non hanno subito violenza ma che comunque stanno in mezzo alla strada, le accolgono e c'è una stanza [...] e noi abbiamo anche cercato di fare una formazione a chi dirigeva la struttura, quindi nel rivolgersi alle persone... ma è un percorso molto lungo quello di fare formazione all'interno della macchina comunale." (R.).

Sempre nel caso di Rainbow Center emerge dai *focus group* anche la presenza di una forte rete informale oltre alle collaborazioni di tipo formale, che ha permesso di far conoscere il centro anche a persone non direttamente legate all'associazionismo LGBT+; ad esempio, diverse comunità sudamericane fanno riferimento all'associazione per i casi di violenza omo-bi-transfobica al loro interno. La rete informale ha spesso permesso di individuare le situazioni di emergenza in tempi brevi, operando in anticipo rispetto alle segnalazioni.

"[...] ma anche ragazzini di 16-17 anni, 18, che noi siamo andati anche personalmente a recuperare per strada, perché segnalati da altri figli nostri amici... poi abbiamo coinvolto le famiglie; quindi, siamo riusciti tra polizia e prefettura [...]" (R.)

Inoltre, appare fondamentale il lavoro di promozione sociale sul territorio. In una struttura in particolare è stato sottolineato come gli eventi culturali, sociali (es. cene, pranzi, raccolta di generi alimentari per le famiglie durante l'emergenza COVID-19), proiezioni cinematografiche e altre attività organizzate fossero aperte a qualsiasi persona, e non ristrette all'interno del servizio o alla comunità LGBT+.

"[...] perché quello che noi facciamo non è tanto costruire un "ghetto" o comunque fare le cose LGBT per persone LGBT, solo le persone LGBT, anzi. [...] Quindi il nostro lavoro è quello di costruire insieme agli altri una rete, che possa venire a conoscenza del nostro mondo, portarlo dentro... portarli dentro e far conoscere, fare delle attività [...]" (R.)

6.5 Attività svolte dai servizi

In una delle strutture (quella finanziata dal Comune) le attività appaiono fisse e strutturate: ogni intervento è ben interconnesso sia alla rete interna (tra diverse professionalità) che verso l'esterno; le metodologie utilizzate all'interno della casa rifugio rispecchiano il lavoro delle due cooperative:

"Siamo due grandi organizzazioni che hanno servizi differenziati in vari ambiti; quindi, in Casa Arcobaleno abbiamo portato tutto quello che facciamo fuori, ovviamente ricalibrandolo al target." (D.)

Nelle altre due strutture, invece, (ed in particolar modo in Rainbow Center, dove non è presente una *équipe* fissa) è emerso che gli interventi possono cambiare nel tempo, sulla base della presenza o assenza di figure professionali (volontarie):

"Magari, facendo riferimento alle nostre disponibilità, inizialmente alcuni interventi sono stati più preponderanti rispetto ad altri…" (L.)

"Ovviamente facciamo i conti con quello che è il precariato, [...] per cui magari molte persone si avvicinano e si allontanano [...] quindi è complicato riuscire a mantenere un team per molto tempo." (R.)

6.5.1 Prassi generali

Comune a tutte le strutture è la presenza di un servizio di sportello o di una persona che si occupa dell'intermediazione con il pubblico, con la rete di partner e con il territorio.

"Un grosso lavoro dello sportello è proprio questo, cercare associazioni, situazioni che operano in vari ambiti per riuscire a costruire comunque una rete di supporto alle situazioni specifiche che portano le persone." (O.)

Questa parte del servizio, quindi, non si occupa solo delle segnalazioni e dell'inserimento effettivo delle persone nella struttura; ha anche lo scopo di filtrare le richieste, fornendo un servizio ad ampio raggio in grado di reindirizzare ed orientare chi non può essere accolto in casa rifugio ad altri progetti o enti preesistenti sul territorio (si veda il paragrafo 6.3 "Rete e segnalazioni").

Nel caso di situazioni di emergenza, che richiedano prioritariamente un intervento o un allontanamento dall'ambiente familiare, si procede all'inserimento in casa.

Le prime fasi operative dell'accoglienza risultano pressoché sovrapponibili per Casa Arcobaleno e TO Housing, e sono riportate di seguito:

1. Risposta ai bisogni primari della persona: fornire una casa, un pasto caldo, creare una situazione di tranquillità;
2. Primo colloquio (breve) per comprendere il vissuto della persona accolta;
3. Conoscenza reciproca con operatori e operatrici, per cogliere i bisogni specifici dell'utente e le sue aspettative rispetto al tempo di permanenza in struttura;
4. Per quanto riguarda i tempi di permanenza, in due strutture si evidenzia una durata simile (circa otto mesi), individuata in modo da essere sufficiente per permettere alle persone ospiti di acquisire l'indipendenza. La durata è comunque flessibile e può essere estesa di qualche mese (fino a dodici circa) qualora la situazione lo necessiti;
5. Delineamento del percorso educativo e strutturazione del sostegno psicologico-clinico; da questa fase in poi vengono individuati macro e micro-obiettivi differenti a seconda delle necessità della persona;
6. Controllo e mediazione delle dinamiche abitative e di convivenza da parte di operatori e operatrici;
7. Restituzione e animazione sociale: le persone ospiti della struttura vengono coinvolte in attività svolte dall'associazione di riferimento, internamente alla comunità LGBT+ oppure in collaborazione con altre realtà sul territorio.

La Tabella 6 [si veda Appendice A.1] indica invece le fasi comuni a tutte le strutture.

6.5.2 Macro e micro-obiettivi

I macro-obiettivi sono descritti dal personale delle strutture come i risultati che la persona, a seconda delle sue necessità, intende raggiungere durante la permanenza in struttura; sono il risultato di un'analisi preliminare dei bisogni svolta all'inizio dell'inserimento:

"Cerchiamo di fare una buona analisi prima, e nel momento in cui decidiamo l'ingresso valutiamo magari in che abitazione, con un determinato tipo di sostegno e quindi cerchiamo già di costruire un piano personalizzato che possa in qualche modo essere...un puntello per le difficoltà." (E.)

"Si progetta il loro futuro insieme a loro, si cerca di capire quali sono le loro aspettative rispetto alla loro vita..." (T.)

A livello operativo, rappresentano il progetto per il futuro (a breve termine) che può permettere la fine del percorso, l'autonomia e l'uscita dalla casa rifugio. Di seguito alcuni esempi di macro-obiettivi citati durante i *focus group*:

- Ricerca e ottenimento di un lavoro per raggiungere l'indipendenza economica;
- Fuoriuscita da situazioni familiari violente o ricongiungimento familiare;
- Raggiungimento di una stabilità relazionale;
- Perseguimento di un percorso di terapia o consulenza psicologica;
- Completamento di un percorso di studi (diploma o laurea);
- Raggiungimento dell'autonomia abitativa;
- (Per le persone transessuali) Ottenimento dei documenti d'identità per iniziare o completare la transizione fisica e legale.

È emerso da tutti i *focus group* che obiettivi e bisogni (e di conseguenza i tempi di permanenza) possono cambiare *in itinere* ed essere ricontrattati; ad esempio, un caso riportato frequentemente è il cambiamento di intenzioni rispetto all'allontanamento o al ricongiungimento con la famiglia di origine:

"Non abbiamo l'idea che le persone che arrivano da noi siano frammentate e che noi le dobbiamo cambiare, ricostruire e instradare verso una direzione che è nostra, ma [l'obiettivo è quello di sostenere] in qualche modo la loro capacità di trovare un'autonomia, qualsiasi essa sia. Anche la scelta di F. che è andata via dalla famiglia e adesso ha deciso di tornare... forse le è servito fare un percorso di distanziamento per poter parlare della famiglia, ritrovarsi, sperimentarsi, e poi fare la sua scelta." (E.)

In alcuni casi, si cerca di accompagnare l'ospite al contatto e al rinnovo dei rapporti con la propria famiglia; in altri, l'obiettivo è di allontanare il soggetto in quanto vittima di violenza, per permettere il raggiungimento dell'indipendenza.

Gli obiettivi non possono sempre essere stabiliti a priori; in alcuni casi, ad esempio, si è considerato concluso un percorso poiché era stata raggiunta la stabilità relazionale, evento considerato significativo anche se non era stato inizialmente individuato come obiettivo finale:

"Abbiamo giudicato riusciti anche quei progetti che sono stati interrotti perché magari l'ospite si è fidanzato e quindi è uscito [...] in quel momento, la casa, il tetto, il piatto caldo, il supporto psicologico, l'accompagnamento ai servizi sul territorio hanno permesso di avere quella

sufficiente stabilità per avere una relazione sentimentale con una persona [...] Perché anche la relazione sentimentale permette di dire – OK, riesco a camminare con le mie gambe [...] e ripristino dinamiche relazionali che mi permettano di sentirmi come gli altri." (C.)

Inoltre, le case rifugio analizzate non sono organizzate come comunità per minori (l'utenza è sempre maggiorenne), per cui non ci sono passaggi obbligati né standardizzati:

"Le persone arrivano con una loro testa e comprensibilmente prendono delle decisioni che non sono quelle che noi pensiamo. Perché noi non creiamo dei progetti standardizzati che devono piacere a noi sulla base di quello che secondo noi sono i bisogni della persona. Il bisogno della persona ce lo deve riportare questa." (G.)

Gli obiettivi vengono inoltre messi in relazione con le capacità effettive della persona; è stato sottolineato più volte durante i *focus group* che, benché variabile, il tempo disponibile è comunque breve. È quindi sì necessaria aderenza al progetto da parte degli utenti, ma tale progetto non deve proporsi obiettivi impossibili da raggiungere in un periodo limitato.

"[...] può essere modificato rispetto a quello che capita durante la permanenza ma non è un tempo illimitato, per cui c'è bisogno che loro aderiscano al progetto che concordiamo insieme, altrimenti [...] non produce cambiamenti nella loro vita." (T.)

"Evitare di [...] sforzarsi necessariamente rispetto ad un punto che poi tanto non può essere raggiunto." (L.)

I micro-obiettivi, invece, vengono descritti dal personale delle strutture come traguardi quotidiani, a breve termine, meno strutturati dei macro-obiettivi ma altrettanto significativi. Solitamente sono individuati settimanalmente e possono essere:

- Stabilire la fiducia reciproca tra utente e personale;
- Cura e mediazione delle relazioni tra utenti;
- Stabilire una scala di priorità;
- Dimostrare impegno nel percorso (es. puntualità agli appuntamenti, costanza);
- Autonomia nella strutturazione della giornata e negli aspetti pratici della quotidianità (es. fare la spesa, imparare a cucinare, fare le pulizie, riordinare).

6.5.3 Efficacia degli interventi

Ciò che emerge all'interno dei *focus group* è che l'efficacia in sé è un costrutto difficile da definire. Perciò, risulta complesso per le persone partecipanti individuare degli indicatori univoci e parificabili di efficacia per valutare se il progetto proceda in maniera positiva. Questa difficoltà è stata riscontrata principalmente nei due *focus group* a cui hanno partecipato operatori e operatrici professionisti del settore socioassistenziale, psicologico o educativo. Tali figure professionali sembrano concordare sul fatto che, in un periodo breve di presa in carico, l'obiettivo della completa indipendenza della persona sia eccessivamente elevato per costituire l'unico indicatore di efficacia.

"Questa autonomia totale è un obiettivo straordinariamente elevato da raggiungere nel giro di 8-12 mesi. Alcuni nostri ospiti hanno fatto un percorso virtuoso, nel senso che sono entrati, hanno avuto tutti i servizi che il progetto offre [...] e sono riusciti a rendersi autonomi, [...]. Questo è lo standard che noi ci poniamo, ma non tutte le persone riescono a completare questo processo." (C.)

Emerge quindi che il lavoro sociale o psicoeducativo si concentra soprattutto sul processo e non sul cambiamento della persona (quindi, riprendendo le categorie utilizzate in precedenza, ci si focalizza primariamente sui micro e non sui macro-obiettivi); gli utenti non vengono descritti come un prodotto che deve raggiungere una condizione finale preimpostata, ma come agente attivo nel proprio percorso di autonomia e presa di consapevolezza.

"L'educatore professionale non è per natura abituato a vedere grandi cambiamenti. Non è un architetto che può vedere una casa costruita o un ponte gettato." (C.)

"Non possiamo sicuramente parlare di lavoro portato a termine, assolutamente. Stiamo parlando di persone, persone che hanno delle difficoltà, delle multiproblematicità. Questo credo che lo condividiamo un po' tutti perché sono anni ormai che lavoriamo all'interno delle cooperative sociali. Il lavoro educativo non deve avere un risultato, nel senso che non è un risultato specifico." (N.)

"Valutiamo comunque l'efficacia di alcune azioni del progetto, e non del progetto nella sua complessità." (C.)

Un altro livello di difficoltà nel definire l'efficacia emerso dai *focus group* è che non sempre l'indicatore di efficacia del personale corrisponde a quello della persona.

"Il cambiamento, oltre a essere un processo, è un cambiamento all'interno di una relazione dove l'altro fa la differenza... Quindi non è che l'indicatore della riuscita è nostro e soltanto nostro. Ma è nostro in relazione alla persona, quindi il nostro indicatore non è detto che corrisponda a quello della persona, e appunto quello che è un successo per noi magari è un fallimento per lui o viceversa." (D.)

Allo stesso tempo, se un intervento non raggiunge i macro-obiettivi non sempre significa che sia stato progettato male; l'opinione delle persone partecipanti ai *focus group* ha messo in risalto come l'intervento (a livello di *équipe*, di strumenti forniti da parte della struttura) può essere considerato comunque efficace, poiché gli *outcome* positivi dipendono anche dall'utente. Questo può essere esemplificato nel caso seguente:

"A. ha avuto una consapevolezza sua data dal confronto con gli operatori, che l'ha portata ad intraprendere un percorso di transizione e ad affrontare una serie di passi. Il lavoro educativo non voleva portarla a convincersi della transizione, ma l'ha accompagnata a prendere coscienza di quello che potesse essere il suo futuro. A. è uscita settimana scorsa da Casa Arcobaleno, dopo mesi e mesi di lavoro e di incazzature da parte dell'équipe perché ogni obiettivo che ci si è posti – e che si è continuato a mutare nel tempo – lei non l'ha raggiunto. Tutto questo che sto dicendo, è perché comunque (...) sicuramente vogliamo fare in modo che le persone cambino sé stesse e quindi vivano al meglio, ma non possiamo cambiare quelle che sono le persone, assolutamente. E porre il cambiamento vuol dire anche... tentare cento strade e magari trovarne una. A. è uscita da Casa Arcobaleno non perché ha raggiunto degli obiettivi specifici, ma perché comunque noi non potevamo più darle nulla di tutti gli strumenti educativi che abbiamo messo in campo. Quindi per noi, da un lato, possiamo pensare che sia stato un fallimento. Ripercorrendo tutta la strada e il percorso che ha fatto, lo si rilegge: va bene, noi abbiamo fornito tutti gli strumenti utili, abbiamo provato a creare le opportunità." (N.)

Nonostante questa difficoltà a livello di definizione, sono stati citati durante i *focus group* molteplici aspetti che vengono riconosciuti come efficaci e funzionali tra gli interventi condotti dai servizi coinvolti (sia all'interno delle strutture che verso l'esterno). È stato possibile raggruppare tali punti di forza in alcune sottocategorie: la flessibilità degli obiettivi

individualizzati, l'*équipe*, la sensibilizzazione del territorio, la rete formale e informale, la definizione e selezione dell'utenza, la strutturazione di un ambiente accogliente.

Obiettivi individualizzati e flessibilità

Emerge dai *focus group* come fondamentale la costruzione di una linea educativa basata su bisogni e desideri del soggetto stesso. Gli obiettivi (si veda il paragrafo 6.5.2) devono essere individualizzati, flessibili e modificabili nel tempo per permettere alle persone di raggiungere un buon grado di consapevolezza circa il proprio futuro. La flessibilità da mantenere per tale processo può risultare faticosa per operatori e operatrici, ma viene comunque considerata fondamentale e necessaria se si vuole parlare di efficacia.

"Star dietro anche a questi cambi di obiettivi, di idee, di pensiero da parte degli ospiti [...] un po' affatica il percorso da una parte, perché effettivamente per noi diventa un po' complesso porre delle azioni o degli interventi, però[...] tornando al discorso degli interventi efficaci... tenere conto di queste specificità e quindi anche delle modifica del progetto durante il suo svolgimento credo che sia utile, proprio anche per evitare di proseguire [...] rispetto ad un punto che poi tanto non può essere raggiunto sostanzialmente." (L.)

"Una certa capacità di riprogrammare ed essere flessibili, no?" (E.)

L'efficacia è vista come funzionalità e coerenza rispetto ai veri bisogni delle azioni che si inseriscono nella strutturazione e ristrutturazione del progetto individuale:

"Ci sono delle condizioni e delle situazioni di partenza che sono differenti [...] che consideriamo rispetto a "'ok, siamo stati d'aiuto, siamo stati funzionali per questa persona", non è tanto la restituzione ad integrum." (E.)

L'équipe

Il lavoro in sinergia tra le diverse figure professionali dell'*équipe* come fondamento di efficacia è emerso in tutti i *focus group*. La multidisciplinarietà all'interno del gruppo di lavoro è considerata necessaria per seguire tutti gli aspetti del progetto – personali, educativi, di convivenza; è stata definita un punto di forza nel caso di *équipe* formate da diversi professionisti, e un punto di debolezza qualora questo aspetto fosse carente.

"Secondo me la partecipazione di ognuno al piano educativo dei ragazzi consente una maggiore efficacia [...] si cerca di avere sempre un'ottica di multidisciplinarietà su tutto il progetto. Mi viene da dire che proprio l'efficacia si manifesta dal fatto che si cerca di lavorare in un'ottica integrata." (L.)

"Il team deve essere fondamentale [...] riuscire a creare un team non è semplice, perché comunque è sempre in evoluzione e in trasformazione, nonostante noi abbiamo molte competenze [...] questo forse è un punto critico, di difficoltà." (R.)

Ugualmente importante, soprattutto in gruppi di lavoro dove mancano alcune figure professionali, sono l'affiatamento, la coesione del team e la possibilità di confronto e dialogo senza filtri per il superamento delle difficoltà.

"La dimensione dell'équipe è una dimensione splendida che ti permette il confronto, il dialogo [...] un'opportunità di scambio di opinioni, di idee rispetto a quello che penso, anche in maniera informale." (L.)

"Un concetto di famiglia, aiuto, sostegno, condivisione... che sembra un po' una favola, ma anche di litigi, di cose dure che possono avvenire, di contrasti." (R.)

"Quello che cerchiamo di fare con le persone che entrano in questo progetto cerchiamo di farlo anche su di noi. Ognuno di noi ha delle caratteristiche all'interno dell'équipe, possono essere più o meno efficaci, ma tutte possono essere motivo di crescita, c'è la possibilità di crescere come professionisti e come persone e io questo lo sento tanto." (E.)

La sensibilizzazione del territorio: sistemi inclusivi

Emerge dal personale di tutti i servizi l'importanza della sensibilizzazione del territorio, degli enti sia pubblici che privati e della popolazione generale in merito alle questioni LGBT+, ai pregiudizi, all'utilizzo del linguaggio; la buona riuscita nella costruzione di un sistema maggiormente inclusivo viene ritenuta quindi un indicatore di efficacia.

"E questo per noi è importante, perché sul fatto di esserci c'è stato un cambiamento, anche nel modo di parlare, nel modo di rivolgersi, anche perché poi noi insistiamo molto sulla terminologia in alcune situazioni." (R.)

"Io valuterei efficace un servizio nel momento in cui non solo all'interno nella relazione con la singola persona [...], ma anche all'esterno, ovvero il sistema sociale che ci accoglie, ci supporta e può rispondere alle nostre esigenze, in qualche modo viene formato, sensibilizzato e diventa effettivamente un sistema inclusivo." (O.)

"C'è una parte legata alla promozione e alla diffusione di una cultura delle differenze che portiamo avanti da che abbiamo fondato l'associazione. Sono due rami che lavorano e percorrono un sentiero parallelo, io li chiamo "a forma di DNA", perché comunque è parallelo ma si incrocia continuamente: da un lato contrasti il fabbisogno giornaliero delle persone che si rivolgono a te, dall'altro costruisci nella società e con la società." (R.)

Il fine ultimo del lavoro di operatrici e operatori si prefigura come il desiderio della scomparsa delle strutture stesse, grazie alla costruzione una società che non discrimina.

"Spero chiudano il più presto possibile, perché vorrà dire che non ce ne sarà più bisogno." (T.)

"I due letti, che quando stanno chiusi per me è una gioia, perché vuol dire che non ci sono persone che dormono qui e hanno necessità; che una persona in meno ha subito violenza." (R.)

La rete formale e informale

La rete di supporto è stata riportata come un altro fattore di fondamentale importanza per la buona riuscita dei progetti; il coinvolgimento di associazioni, enti, professionisti di riferimento e risorse è imprescindibile per il raggiungimento di risultati, in particolar modo nei servizi gestiti su base volontaria, o carenti a livello di competenze.

"Un punto forte è appunto è la rete: laddove ci accorgiamo che c'è bisogno di professionalità che non sono presenti all'interno del nostro staff, o dove abbiamo la necessità di coinvolgere altri tipi di enti [...] allora la nostra rete si attiva, ed è talmente grande ad ogni livello: statale, regionale, comunale, municipale, del condominio…" (P.)

Si distinguono due tipi di rete: la rete formale e la rete informale (esempi efficaci in merito sono stati riportati nel paragrafo 6.3); l'efficacia è data dalla loro compresenza, che va a formare un organismo solido ed estesa, creando opportunità lavorative, culturali e sociali trasversalmente, in grado di rispondere a bisogni eterogenei in maniera funzionale. La rete appare quindi necessaria per la concretizzazione degli obiettivi individualizzati di cui al paragrafo 6.5.2.

La definizione dell'utenza

La selezione dell'utenza che le strutture sono in grado di accogliere all'interno di una fascia di età solitamente ristretta (si veda il paragrafo 6.3.1) ha permesso in diversi casi di creare un clima abitativo positivo tra persone coetanee e con bisogni e vissuti simili tra loro.

"Una cosa efficace è stata anche quella di avere un limite, un target di giovani da fissare, dovuto anche alla grandezza proprio dei metri quadri [...] in modo tale che comunque, avendo due o tre posti letto, potessi [...] non creare una grossa disparità di età; sicuramente è stato un punto efficace che io mi sentirei di proporre ad altri." (R.)

Inoltre, è emerso come grazie all'ausilio di strumenti diagnostici (ove sono presenti le competenze necessarie) sia possibile filtrare le richieste d'aiuto, limitando l'accesso ad alcune persone con gravi disturbi psichiatrici o problemi di dipendenza da sostanze. Questa operazione di filtro è considerata efficace in quanto permette di preservare i legami preesistenti tra utenti o tra utenti ed *équipe*, che permettono la crescita e l'evoluzione del progetto degli individui.

"Per quanto la nostra realtà sia un housing in una forma un po' ibrida legata anche al discorso del rifugio LGBT, non sempre siamo in grado di rispondere in un'ottica abitativa e poi progettuale ad alcune richieste, proprio perché potrebbero sfaldare (il legame tra gli ospiti e il percorso dei singoli), o comunque non saremmo in grado di seguirla nelle modalità che noi come équipe attuiamo." (L.)

La casa

Un ultimo livello di efficacia individuato è la costruzione di un servizio accogliente, che richiami il concetto di "casa", a partire dall'ambiente e dalle regole di convivenza.

"Una cosa molto efficace è far sentire la persona in una situazione di agio, sicuramente anche per questo noi abbiamo strutturato questo posto, anche fisicamente parlando, come una casa. Perché le persone che vengono qui, si debbono sentire comunque come se fossero a casa loro. Ed è anche questo il concetto di "Questa casa non è un albergo" perché anche la persona che viene accolta, uso un termine napoletano: "gli viene data la confidenza di prendere una scopa in mano e spazzare a terra"; anche quello è farlo sentire a casa propria, perché se non fosse così, si sentirebbe comunque un ospite distante da noi." (P.)

6.6 Fonti di soddisfazione del personale

La soddisfazione è stata identificata nel corso dei *focus group* come un costrutto multilivello complesso. Le diverse variabili che la compongono sono state operazionalizzate da una partecipante durante una sessione, e sono in seguito state utilizzate come sottocategorie per analizzare la percezione di tale costrutto dal punto di vista del personale.

"[…] differenti livelli di soddisfazione, credo che per tutti coloro che fanno il nostro lavoro ci sia una soddisfazione ontologica... un nucleo centrale che ci ha portato a fare della relazione d'aiuto la nostra professione, quindi evidentemente un bisogno, una scala valoriale che dà soddisfazione, se no probabilmente faremmo altro nella vita. Dopo di che, credo ci siano differenti livelli: c'è quello di relazione con l'utenza, […] per l'équipe, per la metodologia. E poi c'è un livello di soddisfazione più in un'ottica di sistema, più legato all'organizzazione di appartenenza e all'organizzazione più ampia dove si colloca ogni singolo progetto […]. Ci sono differenti livelli di soddisfazione nel nostro lavoro." (D.)

Considerando gli aspetti principali emersi dai *focus group*, si riportano quindi le fonti di soddisfazione in base alle categorie individuate:

- Soddisfazione ontologica: deriva intrinsecamente dalla dimensione di aiuto della propria professione; fa parte del vissuto soggettivo interno dell'operatore.

"E comunque pensare che c'è una persona che dorme qui, che sta al caldo, che ha il frigorifero, che ha la lavatrice, che ha la cucina… io vado a letto sereno […] è bello, insomma io non saprei pensare ad un'altra cosa da fare oltre a questa. (R.)

"Il fatto di sapere di essere stato d'aiuto e di supporto all'ingresso di una persona che sino a qualche ora prima era in mezzo alla strada non è un pensiero da poco, ecco, già questo è una grande soddisfazione, aver risposto in maniera primaria a quello che era un bisogno di casa. Questo già mi sembra tanto." (L.)

"Quando poi vedi che si risolve una situazione, che porti un po' di gioia e un po' di sollievo ad una persona, anche solo lo stare solo assieme, parlare, alleviargli un peso, perché magari vuole soltanto parlare oppure ovviamente anche per necessità materiali... questa è la cosa più bella che poi si concretizza qui." (P.)

"Vedere poi come la persona si trasforma non appena ottiene questi primi bisogni, è una grande soddisfazione. Vedere come la persona si ambienta avendo un piatto caldo e un tetto sopra la testa... a me questa cosa qua piace tantissimo, anche perché ti dà la reale dimensione di quella che è la persona al di fuori della sua fragilità." (L.)

"Forse abbiamo lavorato bene anche noi, possiamo anche farci i complimenti, no? Perché nel mondo sociale non ci si riconosce mai fino in fondo quanto si fa." (E.)

- Soddisfazione relazionale:

"Si utilizza per valutare quelli che sono i processi non solo relazionali, ma anche organizzativi e decisionali. Non è un caso che ci chiedano sempre "Quanto sei soddisfatto della decisione presa da 1 a 10?" . Per cui è un indicatore importante, non da sottovalutare." (O.)

La soddisfazione relazionale si riferisce al rapporto sia con l'utenza, che a livello di coordinamento in quanto *équipe*. Può essere legata a comportamenti e *feedback* da parte dell'utente (es. arrivare in orario alla seduta, portare a termine un obiettivo precedentemente concordato, raggiungere una consapevolezza, riuscire ad instaurare un clima positivo con altri utenti) oppure alla dimensione positiva del gruppo di lavoro.

"Anche a distanza di tempo abbiamo alcuni ospiti davvero molto legati a noi, che anche in altre difficoltà della vita ci ricontattano perché poi diventiamo punti di riferimento, soggetti in una posizione particolare. Quindi il fatto che ci chiamino, ci contattino, ci diano feedback su ciò che raggiungono, ciò che conquistano anche fuori del nostro progetto è sicuramente motivo di gratificazione." (C.)

"Il feedback è magari non immediato ma inaspettato spesso, per cui magari ti chiamano alle dieci di sera perché c'è un momento di sconforto e a quel punto capisci che... non te l'aspettavi nemmeno, ma evidentemente sei diventato un punto di riferimento, perché in quel momento lì, quel ragazzo lì, quella ragazza lì hanno pensato che tu fossi il punto di adesione dei loro bisogni." (T.)

"La soddisfazione rispetto al mio lavoro e alla mia professionalità la ritrovo nel quotidiano, nelle piccole conquiste che percepisco dal colloquio con l'ospite. Abbiamo un'ospite molto fragile, con tantissimi problemi, [...] però alcuni feedback sono decisamente positivi. L'educatore professionale di solito si accontenta di poco, ecco..." (C.)

"Parliamo di persone che si trovano in una certa solitudine a volte, c'è chi ha una rete esterna e chi no. E che si costruisca all'interno degli appartamenti un clima di partecipazione e anche un po' di "famiglia" a me sinceramente dà grande soddisfazione." (L.)

"L'altra cosa che mi gratifica è il gruppo di lavoro e l'équipe, perché poi discutiamo e litighiamo, ma io lavoro in tanti ambiti diversi e non mi sento di poter essere così autentica e così come sono io se non in questo contesto." (E.)

- Soddisfazione risarcitoria: questa dimensione è stata riscontrata soprattutto nel personale che opera nelle strutture come volontario. Si riferisce alla gratificazione legata alla possibilità di mettere in gioco le proprie capacità a servizio di altre persone, non solo in maniera altruistica ma anche a scopo strumentale e formativo, coerentemente con il proprio percorso personale e professionale.

"Far parte di un progetto di... io lo considero volontariato, in cui faccio delle ore in più da un'altra parte perché mi dà soddisfazione proprio in termini di formazione e preparazione e mi fa fare cose diverse da quelle che faccio in ufficio, mettiamola così. Quindi proprio uno svago, se vogliamo." (L.)

"Abbiamo voluto in qualche modo trasportare l'"esserci per gli altri", anche noi con le nostre famiglie, cioè mia madre ha fatto 30 anni di volontariato in ospedale, io e L. ci siamo conosciuti prima dell'associazione e abbiamo fatto anni di volontariato anche noi in ospedale, così la mamma di G., G con i bambini…" (R.)

In particolare, è emerso l'aspetto di gratificazione risarcitoria data dalla possibilità, per operatori e operatrici e loro volta appartenenti alla comunità LGBT+, di restituire a livello sociale alla comunità l'aiuto e il sostegno che è stato dato a loro in passato.

"C'è invece tutto un altro tipo di soddisfazione, la dimensione risarcitoria rispetto al tuo vissuto, alla tua vita… Come appartenente alla comunità LGBTQI io mi sento di dover ridare un pezzo di quello che è stato fatto per me dalla stessa comunità." (T., Casa Arcobaleno)

"Questo fatto della famiglia noi lo sentiamo molto molto forte… perché soprattutto noi come team principale, tra me e G., siamo comunque una coppia da quasi 30 anni; quindi, la fortuna che abbiamo avuto noi con le nostre famiglie, noi l'abbiamo voluta in qualche modo anche dedicare, insomma, agli altri." (R.)

- Soddisfazione sistemica: soddisfazione rispetto alla totalità del progetto: della rete, della partnership, del sistema sociale in cui il servizio è inserito.

"Io sono soddisfatto se il progetto nella sua totalità, e quindi Milano e i partner, si muovono in modo efficace, in modo mirato, se c'è sinergia, sono soddisfatto se in qualche modo modifico l'esterno da noi, quindi la società, i servizi …" (D.)

"Il fatto che una città come Milano si possa dotare di un servizio di questo tipo, per me è motivo di orgoglio e di soddisfazione questa cosa qua." (T.)

Si riporta come opinione minoritaria, ma comunque rilevante, il fatto che per alcuni partecipanti il lavoro educativo non si relaziona alla soddisfazione; questo aspetto risulta legato alla necessità di continua ridefinizione degli obiettivi e alla difficoltà della valutazione dell'efficacia degli interventi, che non si può misurare in base alla soddisfazione personale.

"Il lavoro educativo non dev'essere soddisfacente. Non dev'essere una soddisfazione per l'educatore che si è posto degli obiettivi, perché quegli obiettivi spesso e volentieri non verranno mai raggiunti ma si dovranno continuare a modificare." (N.)

"Il concetto di soddisfazione non è legato alla buona riuscita o meno. Io sono soddisfatto di quello che faccio, perché secondo me, per l'équipe, per la metodologia, è comunque fatto bene, non è detto che poi sia efficace… perché appunto, l'altra persona fa comunque la differenza, non è che noi facciamo tutto quanto, anzi." (D.)

CAPITOLO 7

Discussione, sviluppi futuri e implicazioni

L'analisi dei *focus group* ha evidenziato, in linea con i risultati della ricerca d'archivio riportata nel capitolo 4, come i servizi presi in considerazione presentino sia caratteristiche in comune, sia vari elementi di dissimilarità. In merito all'organizzazione interna dei servizi, vengono impiegate diverse professionalità e competenze e vengono adoperati parametri differenti nella scelta dell'utenza da ospitare e delle modalità di accoglienza delle persone. Per quanto riguarda il lavoro di rete e i rapporti con gli enti esterni, le strutture sono inserite a livelli diversi nel territorio e dipendono da differenti modalità di finanziamento.

In questo capitolo verranno discussi i risultati più salienti emersi dal confronto delle strutture prese in esame, e verranno interpretati in relazione alla letteratura presentata nei primi capitoli. Tale confronto sarà ripreso nelle implicazioni (paragrafo 7.3), con lo scopo di stilare un elenco di buone pratiche per l'istituzione di servizi simili, deputati all'accoglienza delle persone LGBT+ in condizione di marginalità.

7.1 Discussione ed interpretazione dei risultati

I risultati della presente ricerca rafforzano l'idea che mansioni e ruoli in questi contesti non sempre siano distribuiti in base alla professionalità del personale, ma le competenze vengano spesso acquisite tramite l'esperienza, l'auto-formazione sul campo e le connessioni informali (si vedano i paragrafi 6.1.2 e 6.4). Questo conferma i dati della letteratura in merito alla situazione italiana (si veda il paragrafo 4.3.2), dove operatori e operatrici della marginalità LGBT+ o dei servizi antidiscriminazioni sono prevalentemente attivisti o volontari di associazioni (De Rosa & Inglese, 2018) e dipendono da connessioni legate a conoscenze personali, attivate al bisogno (Avvocato di Strada Onlus, 2014).

Gli obiettivi e le prassi che caratterizzano i servizi considerati (si veda il paragrafo 6.5) rispecchiano i principali modelli di intervento in psicologia di comunità: prevenzione del rischio, riduzione del danno, costruzione di competenze, potenziamento di resilienza, senso di comunità ed *empowerment*. Nonostante ciò, si riscontra una mancanza di linee guida chiare per gli operatori in merito alle competenze specifiche richieste per istituire e mantenere i servizi di accoglienza in maniera efficace. Come evidenziato nel capitolo 4.3.2, suggerimenti generali per creare contesti non discriminanti nei confronti delle persone LGBT+ in condizione di

marginalità sono solo brevemente accennati all'interno delle "Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia" (Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015). Questo risultato rimarca la necessità di dialogo e scambio di buone pratiche tra la ricerca sociale e i servizi di accoglienza specifici considerati, in linea con gli studi e gli scopi degli psicologi di comunità appartenenti al *LGBT interest group* SCRA (Beasley, Jenkins, & Valenti, 2015; Harper & Schneider, 2003; SCRA, 2021).

L'efficacia degli interventi in particolare risulta dai *focus group* come un elemento controverso, complesso da definire per operatori e operatrici. La difficoltà riscontrata dai partecipanti nell'identificare precisi indicatori di efficacia di attività e interventi rappresenta già di per sé un risultato interessante. Sebbene siano emersi dall'analisi qualitativa alcuni elementi comuni che favoriscono la buona riuscita e la replicabilità dei progetti (si veda il paragrafo 7.3 per una panoramica sulle implicazioni pratiche) le risposte alla domanda sull'efficacia non sono state univoche e hanno evidenziato una questione importante. Nonostante ogni servizio miri alla risoluzione delle emergenze e il miglioramento del benessere dell'utenza in vista del raggiungimento dell'autonomia, questo obbiettivo non rappresenta quasi mai un parametro reale per valutare l'efficacia dell'intervento (si veda il paragrafo 6.5.3), poiché considerato eccessivamente elevato in un periodo breve di presa in carico. Ciò è motivato dai partecipanti con il fatto che l'utenza, pur avendo in comune l'appartenenza alla comunità LGBT+ e la condizione di marginalità, sia estremamente eterogenea sotto altri aspetti: età, orientamento sessuale e identità di genere, motivazioni dell'entrata del servizio, nazionalità e *background* migratorio, dipendenze, disturbi psichiatrici (si veda il paragrafo 6.3).

Dal momento che, in accordo con la letteratura, gamma e gravità dei rischi per la salute variano tra persone LGBT+ senza fissa dimora (Keuroghlian, Shtasel, & Bassuk, 2014), ogni individuo presenta bisogni molto diversi e necessita di interventi individualizzati. Il requisito primario secondo il personale intervistato appare quindi il mantenimento di un livello elevato di flessibilità (si veda il paragrafo 6.5.3 alla voce "Obiettivi individualizzati e flessibilità"). Ne deriva che valutare e monitorare in itinere l'efficacia di questo tipo di progetti possa risultare più complesso rispetto all'analisi di servizi rivolti a popolazioni omogenee. Una prassi che potrebbe ridurre la complessità, individuata da operatori e operatrici, consiste nel filtraggio iniziale degli ospiti in base a determinati criteri (es. una certa fascia d'età, l'assenza di problematiche gravi o dipendenze) per fare in modo che il servizio sia in grado di rispondere alle necessità dell'utenza (si veda il paragrafo 6.5.3 alla voce "La definizione dell'utenza").

La multiproblematicità dell'utenza è sicuramente una questione importante, che riprende e conferma ciò che è stato riscontrato in letteratura (si veda il paragrafo 2.2); le persone entrano nel servizio per motivazioni differenti, tra cui le principali sono il rifiuto da parte della famiglia o comunità religiosa (Ecker, Aubry, & Sylvestre, 2019; Rosario, Schrimshaw, & Hunter, 2012; Rosati, Pistella, Nappa, & Baiocco, 2020), la discriminazione sul lavoro e nel mercato degli alloggi (Pudzianowska, Smiszek, & Tobler, 2015; Romero, Goldberg, Vasquez, 2020). I risultati (si veda il paragrafo 6.3.4) evidenziano situazioni di vulnerabilità complesse, derivate dalla somma di molteplici aspetti (violenza, condizione di senza dimora, prostituzione forzata, persone LGBT+ con disabilità, persone straniere transessuali, persone anziane LGBT+ in condizione di solitudine o povertà estrema).

La necessità di rimodulare costantemente gli obiettivi a seconda della tipologia di utenza potrebbe quindi in parte spiegare la difficoltà esplicitata dai partecipanti nell'individuare indicatori oggettivi di efficacia. Allo stesso tempo, però, i risultati suggeriscono che questa difficoltà potrebbe derivare da una mancanza o carenza da parte dei servizi per quanto concerne tre livelli fondamentali (saranno poi ripresi tra le implicazioni nel paragrafo 7.3):

- L'analisi del contesto preliminare;
- La formazione del personale in merito al mandato sociale e alla presa in carico;
- Il monitoraggio.

È emerso infatti sia dalla ricerca d'archivio che dai risultati dei *focus group* (si vedano i paragrafi 4.3.3, 4.3.5 e 6.5.2) che in due casi il monitoraggio effettuato *in itinere* non ha tenuto conto del raggiungimento o meno dell'autonomia delle persone accolte, ma solo della tipologia di utenza (età, orientamento sessuale, nazionalità) e della sua soddisfazione rispetto al servizio (ambienti, pulizia, inclusività, disponibilità del personale ecc.). Inoltre, in alcuni casi le metodologie e le prassi sono state semplicemente traslate da un servizio precedente (rivolto a destinatari diversi) e poi riadattate (si veda il paragrafo 6.5); solo in alcuni rifugi uno studio approfondito era stata eseguito sul territorio prima della calibrazione del servizio. Non è chiaro se tale analisi comprendesse anche una valutazione a livello psicologico dei bisogni della possibile utenza e delle modalità più efficaci di presa in carico a seconda di ogni caso.

Come sottolineato da alcuni partecipanti, la domanda dell'utenza e gli obiettivi non possono essere definiti a priori; il rischio, altrimenti, potrebbe essere quello di cercare di rispondere a quelli che secondo gli operatori sono i bisogni della persona, ma che di fatto non corrispondono alle sue reali necessità. Tale rischio aumenta nel caso si rivolgano al servizio casi più problematici, come ad esempio persone con disturbi di personalità, che (si veda il

paragrafo 6.3.4) corrispondono a minore stabilità e necessitano di rimodulazioni frequenti a livello di progettualità. Non aver lavorato adeguatamente sul contesto e con il contesto nella chiara definizione del mandato sociale del servizio potrebbe ulteriormente spiegare la difficoltà degli operatori nel parlare di efficacia.

La tendenza, in certi casi, sembra quella di dare la responsabilità al tempo limitato a disposizione oppure all'utenza stessa se il servizio non è in grado di rispondere ai suoi bisogni e terminare un percorso di autonomia (si vedano i paragrafi 6.5.2 e 6.5.3); da questo può risultare, talvolta, un generale senso di impotenza ed insoddisfazione nei confronti del lavoro educativo (si veda il paragrafo 6.6).

Un'analisi attenta del contesto e della domanda, operata auspicabilmente da una figura psicologica competente, può fare la differenza tra un servizio ben strutturato, in cui sono presenti le competenze necessarie e si conoscono i propri margini di intervento, e un servizio carente, non in grado di rispondere alle esigenze dei destinatari e non tarato sui loro tempi.

La possibilità di effettuare una buona analisi del contesto è sicuramente relazionata all'ampiezza della rete su cui chi opera nel servizio può contare, e ai rapporti con gli organi di pubblica sicurezza deputati al controllo del territorio. La letteratura suggerisce (si veda il paragrafo 2.4.4), che ciò è più difficile in contesti ove il rapporto con la polizia è scarso e le poche fonti informative sugli episodi di discriminazione (denunce, fonti giudiziarie, osservatori, sportelli d'ascolto) sottostimano il fenomeno a causa di errori nel catalogare le segnalazioni e del numero altissimo di persone che non denuncia (De Rosa & Inglese, 2018). I risultati dei *focus group* però, contrariamente a ciò che ci si poteva aspettare, mostrano un buon livello di collaborazione con forze dell'ordine locali, carabinieri, prefettura ed altri organi affini, i quali spesso segnalano direttamente ai servizi le situazioni di violenza e marginalità. Tutte le strutture appaiono inserite nel territorio di riferimento, potendo contare su un'ampia rete formale e diverse connessioni e partenariato (si veda il paragrafo 6.4). Questo dovrebbe quindi incentivare il monitoraggio della realtà urbana delle persone LGBT+ e delle loro problematiche effettive (criminalità e persone LGBT+, rapporti con le forze dell'ordine, violenza di genere o sessuale nei confronti delle minoranze, persone LGBT+ fuggite di casa, ospitate da servizi psichiatrici o per senza dimora).

A conferma dei risultati d'archivio (capitolo 4.3) in merito al divario di finanziamento dei servizi, i contesti di nascita e i livelli di investimento per il mantenimento delle strutture prese in esame appaiono molto differenti. Dal confronto emerge che i rapporti con il territorio

e la disponibilità di fondi influiscono notevolmente non solo sulla capienza delle strutture, ma anche sulle risorse e le competenze impiegate, e di conseguenza sulle scelte organizzative interne e le attività che è possibile implementare. Poter fare affidamento su entrate fisse per pagare operatori e collaboratori sembra facilitare il mantenimento di un *team* stabile, garantendo la presenza continua di tutte le competenze necessarie allo svolgimento delle attività in maniera organizzata e costante; al contrario, le strutture che si sostengono solamente grazie a donazioni e bandi faticano nel mantenere delle *équipe* fisse. Questo rappresenta un forte svantaggio per tali servizi: la mancanza di competenze nel gruppo di lavoro richiede infatti, in alcuni casi, una rimodulazione frequente degli interventi, e in altri non permette affatto lo svolgimento di certi tipi di attività. Nei servizi in cui la presenza di tutte le competenze è garantita da professionisti che collaborano a titolo gratuito, la fattibilità delle attività dipende sempre dalla disponibilità degli stessi (si veda il paragrafo 6.5). Ne deriva che l'attenzione e le responsabilità delle figure professionali centrali, deputate alla strutturazione degli interventi e dei percorsi psicoeducativi, sono costantemente divise tra il posto di lavoro e il luogo di volontariato (spesso contesti molto differenti tra loro).

La possibilità di garantire la multidisciplinarietà all'interno del gruppo di lavoro risulta quindi un elemento tanto fondamentale quanto precario, soprattutto in gruppi di lavoro composti da volontari. Qualora il personale sia numericamente carente o manchi della preparazione necessaria per la presa in carico di situazioni complesse come quelle della marginalità LGBT+ (si vedano i paragrafi 3.1.2 e 3.4), le persone che si rivolgono ai servizi possono percepirsi incomprese, non al sicuro e invisibili (Coolhart & Brown, 2017; Ecker, Aubry, & Sylvestre, 2019; Spicer, 2010). Chi incontra personale non qualificato può essere spinto a prolungare la condizione di senza dimora (Romero, Goldberg, & Vasquez, 2020). A conferma di ciò, le poche fonti citate nel capitolo 4.3.2 (Avvocato di Strada Onlus, 2014; Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015) nominano al primo posto la necessità di formare gli operatori tra le indicazioni per creare contesti inclusivi. Le Tabelle 5 e 6 [si veda Appendice A.1] mostrano chiaramente come nell'unica struttura in cui gli operatori sono volontari non afferenti a professioni sanitarie o socioassistenziali non sia possibile strutturare macro e micro-obiettivi né percorsi educativi individualizzati rispetto ai bisogni specifici dell'utenza. Il rischio, in tal caso, è che gli obiettivi personali, educativi e di recupero dell'autonomia non vengano soddisfatti da tale servizio.

Risultati particolarmente interessanti riguardano poi le fonti di soddisfazione del personale (si veda il paragrafo 6.6). Oltre alla soddisfazione derivante dagli aspetti progettuali o organizzativi della struttura (fonti esterne, che possono collimare con gli interventi considerati efficaci, con la buona riuscita di alcune azioni o con relazioni positive tra colleghi e utenti), sono emerse anche altre tipologie di soddisfazione. Interessante è la dimensione "risarcitoria", così definita da più di un partecipante. La possibilità di mettere in gioco le proprie capacità a servizio di altre persone sembra essere fonte di gratificazione, soprattutto per i partecipanti che operano nelle strutture come volontari a titolo gratuito. Si noti come la maggior parte degli operatori e operatrici che hanno menzionato questo aspetto abbiano sottolineato di essere appartenenti a propria volta alla comunità LGBT+; in questo senso, diventare attivista o partecipare ad attività associative appare come un modo in cui un aspetto identitario si trasforma in una dimensione prosociale, restituendo alla comunità l'aiuto e il sostegno che è stato ricevuto in passato. Questo riflette l'aspetto di *empowerment* della comunità LGBT+, riscontrabile anche storicamente (si veda il paragrafo 1.3.1) nella costruzione di rifugi per la comunità a partire dalle risorse e dalla solidarietà della comunità stessa. In accordo con la letteratura (si veda il paragrafo 1.4), molti individui che cercano, creano o sostengono le comunità LGBT+ sono sì alla ricerca di un cambiamento sociopolitico (Craney e colleghi, 2018; Dunn e Szymanski, 2018), ma anche semplicemente di una risposta a bisogni interni: dare senso alla propria dimensione personale, trovare sbocchi sociali, riscattare la propria invisibilità e le discriminazioni subite, esercitare la libertà di espressione (Hunter, Shannon, Knox, & Martin, 1998), e ciò è fonte di gratificazione.

Un altro livello di soddisfazione rilevante emerso dai risultati è quello sistemico; viene evidenziato come un buon inserimento del servizio a livello di rete, collaborazioni, coinvolgimento di enti terzi sia fonte di gratificazione, contribuendo alla volontà di impegno e alla dedizione del personale nel miglioramento dell'inclusività del sistema sociale.

Se da un lato il fatto che il personale non sia assunto come dipendente può rappresentare uno svantaggio dal punto di vista della professionalità e della discontinuità del servizio, dall'altro i risultati dei *focus group* suggeriscono (si veda il paragrafo 6.1.3) che nei due servizi in cui il personale è volontario vi è la presenza di un clima più disteso, collaborativo e coeso tra i colleghi dell'*équipe*. I legami interni al *team* e la possibilità di confronto autentico e informale appaiono fondamentali per il superamento delle difficoltà e la risoluzione delle emergenze (si veda il paragrafo 6.5.3 alla voce "L'*équipe*"). In particolar modo nei contesti in

cui mancano certe figure professionali, la coesione tra colleghi viene descritta come un elemento che compensa tali carenze e permette la creazione di un ambiente familiare, di aiuto, sostegno. La costruzione di un servizio accogliente, che richiami il concetto di "casa", passa anche da questo aspetto di condivisione, che punta non solo allo sviluppo dell'autonomia dell'utenza ma anche alla crescita professionale degli operatori stessi attraverso la reciprocità.

7.2 Limiti della ricerca e possibili sviluppi

Il limite principale della presente ricerca consiste nella numerosità dei partecipanti ai *focus group*. La pandemia da COVID-19 ha influito in maniera negativa sulla reperibilità del personale delle strutture, causando difficoltà di comunicazione, imprevisti e slittamenti di date. Per tale motivo, i *focus group* condotti sul presente argomento sono considerabili preliminari ad una ricerca successiva. Tuttavia, la modesta grandezza dei gruppi e il clima informale tra i partecipanti hanno in parte compensato la ridotta esperienza della moderatrice, facilitando la gestione dei *focus group* e permettendo ad ogni partecipante di esprimersi liberamente e con tranquillità in merito ad argomenti complessi (Oprandi, 2001).

Un altro problema è rappresentato dalla modalità online dei *focus group.* Talvolta, vi sono state durante le sessioni complicazioni a livello di connessione, audio e video; questo in alcuni momenti ha generato confusione e ha portato i partecipanti a distrarsi e diminuito leggermente l'*engagement.* La gestione tecnica dei *focus group* sarebbe potuta essere agevolata dalla presenza di un assistente, che invece non è stato possibile reperire. Tuttavia, la formulazione chiara e semplice delle domande e la vicinanza personale dei partecipanti all'argomento hanno permesso la creazione di un clima empatico, interessato ed introspettivo nonostante la distanza fisica. Per ricerche future, è consigliabile comunque raggiungere di persona i partecipanti nel loro luogo di lavoro, se permesso dalla situazione sanitaria.

In uno dei gruppi, la presenza della persona referente di una parte del servizio potrebbe aver condizionato la discussione ed inibito la spontaneità di alcune risposte; tuttavia, più della struttura gerarchica, potrebbe essere stato influente il fatto che tre persone su quattro partecipanti avessero inaugurato il servizio e vi lavorassero da più tempo.

Per quanto riguarda i limiti dell'analisi dei dati, la tecnica utilizzata (taglia-incolla) è più soggetta al *bias* dello sperimentatore rispetto all'impiego di un *software*. Per ridurre la distorsione e la polarizzazione dei risultati verso proprie opinioni personali si è utilizzata la metodologia del doppio cieco.

Sono stati utilizzati per la presente ricerca solo metodi qualitativi (ricerca d'archivio e *focus group*). A tale proposito, può risultare interessante allargare in futuro l'analisi del contesto alle aree, città o regioni dove si inserisce il servizio, per determinare una serie di indicatori qualitativi e quantitativi dell'organizzazione del sistema territoriale rispetto alla comunità LGBT+. Utilizzando metodologie integrate e flessibili (necessarie per affrontare la complessità degli studi LGBT+; Ruspini, 2013) e strumenti innovativi, si suggerisce di esplorare in ottica ecologica i diversi livelli di relazione tra tessuto associativo LGBT+ e realtà urbana (criminalità e persone LGBT+, gestione dei servizi psichiatrici e per senza dimora, urbanizzazione, violenza, quartieri, costo della vita, precarietà abitativa, povertà, ambiente studentesco). Un lavoro di questo tipo permetterebbe a chi si specializza in psicologia di fornire, in vista dell'avvio di nuovi progetti simili, un servizio di consulenza mirato, inquadrando l'utilità del servizio specifico e i bisogni della possibile utenza rispetto alla comunità LGBT+ di un determinato territorio e alle sue peculiarità.

Inoltre, trattandosi di servizi nati recentemente (operanti da un massimo di tre anni), può risultare difficile ragionare su efficacia e risultati a lungo termine. Future ricerche longitudinali potrebbero prendere in considerazione un periodo di tempo più lungo, monitorando l'efficacia dei servizi e ripetendo le misure ogni sei mesi o ogni anno sugli stessi operatori. Potrebbe risultare interessante, in tale sede, procedere con differenti modalità di stratificazione, effettuando dei *focus group* anche trasversali che raggruppino figure professionali simili ma provenienti da servizi diversi (ed eventualmente anche diversi Paesi); si potrebbero così porre in confronto le loro visioni, i metodi e le aspettative rispetto ai servizi.

Un aspetto ulteriore da considerare potrebbe essere la valutazione di attitudini e stereotipi di genere delle persone operanti nei servizi, dal momento che non sempre all'interno dei *focus group* è stato utilizzato un linguaggio neutro ed inclusivo (si veda il paragrafo 6.1.3). Tra le modalità possibili rientrano test di associazione implicita come IAT (De Houwer, Teige-Mocigemba, Spruyt, & Moors, 2009) o GI-IAT (test di associazione implicita dell'identità di genere) (Wang-Jones, Alhassoon, Hattrup, Ferdman, & Lowman, 2017), misure di osservazione naturalistica dei comportamenti (es. uso del linguaggio degli operatori con utenza e istituzioni) o misurazioni delle attitudini esplicite (tramite questionari autovalutativi).

In ultima istanza, si sottolinea l'importanza di condividere con le strutture coinvolte i risultati emersi dalla presente tesi, in modo che questa abbia a sua volta una funzione di ricerca-intervento, con lo scopo di introdurre cambiamenti migliorativi nella pratiche analizzate.

7.3 Implicazioni pratiche per la realizzazione di progetti futuri

Questa ricerca ha permesso di evidenziare, per ogni realtà considerata, le peculiarità, i supporti esterni, le azioni e le competenze impiegate, fornendo uno sguardo d'insieme sulle esperienze di lavoro dal punto di vista di operatori e operatrici dei servizi.

Ulteriore obiettivo della ricerca è indagare e documentare quali modalità organizzative, strumenti, risorse ed attività possano divenire delle *best practice* da replicare per la costruzione di interventi simili sul territorio nazionale, anche al di fuori dei progetti già esistenti. Il presente lavoro integra le scarse fonti e *report* di ricerca già esistenti (Avvocato di Strada Onlus, 2014; 2018). chiarendo alcuni aspetti del funzionamento delle strutture che potrebbero essere utili nella pratica. Di recente è stato infatti promosso dal Ministero delle Pari Opportunità e la Famiglia e Unar (*focal point* dell'*Equality Body* nazionale) un bando che promuove la realizzazione e la diffusione di servizi gratuiti a tutela delle persone LGBT+ e case di accoglienza sul territorio nazionale. A tali strutture, il bando richiede di fornire *"adeguata assistenza (legale, sanitaria, psicologica, di mediazione) alle vittime di discriminazioni o violenze motivate da orientamento sessuale e identità di genere e a chi si trova in condizione di vulnerabilità a causa di contesti discriminanti"* (Ministro per le Pari Opportunità e la Famiglia, 2020, p. 5), senza però indicare chiaramente cosa si intenda per "adeguata assistenza"

In conclusione, si riporta di seguito una proposta di linee guida a partire dalle buone pratiche individuate dalla ricerca, in una prospettiva sia di sviluppo, miglioramento e implementazione delle attività dei servizi già esistenti, sia di replicabilità in nuovi contesti.

- *La necessità di un lavoro preliminare e approfondito di analisi del territorio*;
- *La formazione del personale e la presa in carico individualizzata;*
- *La creazione dell'équipe: stabile, competente, multidisciplinare, (queer);*
- *La chiara divisione di ruoli tra volontari e operatori;*
- *Il monitoraggio in itinere e la valutazione dei progetti;*
- *La selezione dell'utenza (filtro rispetto alle risorse disponibili);*
- *La strutturazione di un ambiente accogliente e inclusivo;*
- *La presenza di una solida rete formale e informale;*
- *La sensibilizzazione del territorio alle pratiche di inclusività;*
- *Restituzione alla comunità LGBT+ e azione collettiva: fattori di resilienza e benessere;*
- *La comunicazione e la collaborazione tra le strutture simili sul territorio nazionale.*

Queste implicazioni vogliono rappresentare una guida per associazioni e organizzazioni che si accingano (ad esempio, tramite bandi di cui sopra) a candidarsi per il conferimento di fondi da devolvere alla creazione di case rifugio LGBT+ efficaci.

Verranno inoltre descritti gli ambiti di applicazione per una figura esperta in ambito psicologico che volesse proporre la propria professionalità in un servizio del genere

- *La necessità di un lavoro preliminare e approfondito di analisi del territorio*.

In fase preliminare, uno studio approfondito del territorio è necessario per individuare il mandato sociale e la funzione dei servizi all'interno del contesto. Tale analisi dovrebbe essere operata da una figura professionale competente, in grado di determinare indicatori qualitativi (dimensioni culturali) e quantitativi di come il sistema territoriale è organizzato rispetto alla comunità LGBT+. Questo punto è coerente con la letteratura (si veda il paragrafo. 4.3.2) che già sottolineava la necessità di spostare il *focus* dell'intervento, partendo dal contesto per arrivare al lavoro sul singolo (Avvocato di Strada Onlus, 2018). L'analisi del rapporto tra come il servizio stesso pensa di operare e come l'utenza si prefigura il tipo di aiuto che riceverà permette ai servizi di essere più preparati e competenti nella specifica presa in carico, e di mettere in campo le giuste risorse.

- *La formazione del personale e la presa in carico individualizzata*

L'analisi della domanda per comprendere bisogni e aspettative dell'utenza si rispecchia nella competenza della presa in carico. In fase di costruzione del servizio è quindi necessaria una buona formazione degli operatori (possibilmente ad opera di una figura psicologica) per assicurarsi che essi siano in grado di aiutare efficacemente la varietà di persone LGBT+ che vi si rivolgono. Occorre fornire, a chi si occupa dei colloqui clinico-psicologici e degli obiettivi individualizzati, strumenti per impostare il *setting* adeguato, comprendere se il bisogno dell'utente è pertinente al servizio e quando è possibile dei casi più complessi. Il fine del colloquio non deve infatti essere determinare obiettivi a priori, ma instaurare un rapporto in grado sia di accogliere le certezze dell'utente che contenerne i dubbi, le emotività e le insicurezze. In tale quadro, anche le ambiguità della persona e i cambiamenti di obiettivo devono essere preventivati; se si comprende il processo impiegato dalla persona per stabilire le proprie necessità, se ne conoscono le risorse e come le si possono valorizzare, si potranno attivare percorsi di autonomia ed *empowerment* efficaci e personalizzati.

- *La creazione dell'équipe: stabile, competente, multidisciplinare, (queer)*

Una volta formate le figure professionali necessarie, è fondamentale la creazione di una *équipe* di lavoro che sia il più possibile stabile, competente, multidisciplinare e coesa. Questa ottica integrata è indispensabile per seguire tutti gli aspetti del progetto – personali, educativi, di convivenza sia dal punto di vista delle diverse competenze che dal punto di vista del coordinamento delle attività.

Il fatto che il personale (o parte di esso) faccia parte a sua volta della comunità LGBT+ può essere un fattore positivo. La letteratura ha indicato infatti che diversi utenti contattano specificamente un servizio per la presenza di personale apertamente supportivo o facente parte della comunità LGBT+ (Goldbach, Rhoades, Green, Fulginiti, & Marshal, 2018). Tuttavia, questo non è utilizzabile come unico criterio per la selezione del personale; la motivazione alla partecipazione alle attività delle associazioni, infatti, non coincide sempre con un interesse o una propensione per il ruolo di aiuto, ma va anche a soddisfare bisogni interni della persona in quanto parte della stessa minoranza.

- *La chiara divisione di ruoli tra volontari e operatori*

Nell'impostazione del servizio è buona prassi dividere nettamente i ruoli delle figure professionali e dei volontari che non possiedono una formazione di tipo sociosanitario o educativo. Può essere problematico confondere la figura consulente/operatore e quella del volontario (si veda il paragrafo 6.1.2). Se il servizio comprende il volontariato o il servizio civile (collaboratori non facenti parte dell'*équipe* di lavoro principale), è giusto favorire la socializzazione e la creazione di rapporti di amicizia con gli utenti; tuttavia, tale ruolo del volontario dovrebbe essere mantenuto distinto da quello del professionista che si occupa della consulenza psicoeducativa, anche se quest'ultimo può comunque rappresentare una figura di riferimento importante.

- *Il monitoraggio in itinere e la valutazione dei progetti*

Predisporre sistemi di monitoraggio *in itinere*, con indicatori chiari e sensati, è indispensabile per verificare l'andamento dei progetti. Esempi di indicatori possono essere: tipologia di accessi al servizio, soddisfazione dell'utenza, tempestività nell'affrontare le emergenze e i bisogni, numero di persone che sono state reinserite in famiglia, che hanno trovato lavoro e/o hanno raggiunto l'autonomia abitativa. È sconsigliabile, soprattutto per servizi nati da pochi anni, utilizzare il numero di accessi al servizio come indicatore. Il

monitoraggio deve essere predisposto e supervisionato da personale competente in base ai criteri stabiliti in fase di costruzione del servizio. Idealmente, l'area del monitoraggio dovrebbe essere presidiata da una figura psicologica che ha esperienza del servizio e del territorio in cui esso è inserito. Gli strumenti per il monitoraggio possono essere vari (es. *focus group*, questionari, interviste) e devono essere impostati a seconda dell'area che si vuole monitorare.

- *La selezione dell'utenza (filtro rispetto alle risorse disponibili);*

Anche nei casi in cui vi sia competenza nell'analisi della domanda e nella comprensione dei bisogni dell'utenza, non sempre le aspettative degli ospiti corrispondono a quello che il servizio può offrire. In questo caso, è indispensabile fare chiarezza sulla tipologia di utenza che è possibile accogliere, stabilendo criteri pensati in base al contesto di riferimento (per fare ciò, è necessario il lavoro di analisi preliminare ad opera dello psicologo, di cui sopra) e alle competenze che si hanno a disposizione. Il servizio, qualora volesse accogliere anche casi più complessi, potrebbe strutturare un sistema di presa in carico esterna integrativa (es. lavoro concertato con operatori del CSM- ULSS o con Ser.D). Accogliere una tipologia di utenza che il servizio non è in grado di gestire può essere controproducente non solo per la persona, ma anche per il percorso degli altri utenti, causando disequilibri e fratture tra i legami preesistenti.

- *La strutturazione di un ambiente accogliente e inclusivo*

Costruire un servizio per persone LGBT+ senza dimora, allontanate o fuggite dalle loro famiglie a causa del loro orientamento sessuale o identità di genere, ha implicazioni pratiche anche per quanto riguarda la strutturazione dell'ambiente. Lo spazio deve quindi essere accogliente, richiamare il concetto di "casa" intesa come famiglia, conforto, stabilità e appartenenza, a partire dalle regole di convivenza fino al monitoraggio delle relazioni sociali e dell'uso del linguaggio inclusivo (anche da parte degli operatori).

- *La presenza di una solida rete formale e informale;*

Le connessioni con un'ampia rete formale a livello associativo e di partenariato (non solo specificatamente LGBT+) permettono di reindirizzare i casi che le strutture non sono in grado di accogliere ad altre tipologie di servizio che rispondono a bisogni vari: orientamento al lavoro, ricerca di abitazione a basso prezzo, mediazione familiare.

Nei casi in cui non vi sia la presenza di un tessuto sociale già predisposto a collaborazioni di tipo formale, risulta efficace anche una rete informale, che agevoli le

occasioni di un primo contatto positivo con questi progetti; l'inserimento di una realtà attiva così specifica può essere fonte di ricchezza per il territorio, permettendo la nascita di sostegni, spazi, attività culturali e di volontariato. La rete informale, inoltre, spesso permette di individuare le situazioni di emergenza in tempi brevi, operando in anticipo rispetto alle segnalazioni formali.

- *La sensibilizzazione del territorio alle pratiche di inclusività*

La costruzione di un contesto esterno, e non solo interno al servizio, che possa accogliere gli utenti una volta terminato il percorso nella struttura è importante per permettere la riabilitazione psicosociale. La sensibilizzazione del territorio, aspetto cardine della psicologia di comunità, è fondamentale per prevenire le cause della marginalizzazione che portano le persone LGBT+ a rivolgersi ai rifugi.

Risulta quindi necessario implementare percorsi di formazione specifica sulla decostruzione degli stereotipi, per fornire ad insegnanti, personale scolastico e genitori una visione sana della diversità sessuale, degli orientamenti, delle identità ed espressioni di genere. È infatti dimostrato come nelle scuole che integrano politiche in contrasto all'omo-bi-transfobia il numero dei suicidi, la vittimizzazione e il bullismo omo-bi-transfobico siano significativamente ridotti (Scandurra, Picariello, Valerio, & Amodeo, 2017) e come fornire assistenza alle famiglie limiti il numero di adolescenti LGBT+ che lasciano la casa (Cochran, Stewart, Ginzler, & Cauce, 2002).

Oltre alle scuole e alle famiglie, è importante anche la collaborazione con le aziende ed altri enti pubblici o privati, attraverso la formazione del personale in merito a linguaggio, inclusività e discriminazione (Ritosa, et al., 2021) e la responsabilizzazione di datori di lavoro e risorse umane per l'assunzione di persone LGBT+.

Avviare una stretta collaborazione con altri servizi di *housing* che operano nella marginalità sul territorio può permettere di rendere più inclusivi tali ambienti, come nel caso della creazione di spazi *gender-free* dedicati alle persone transgender senza dimora.

In ultima istanza, aprire le realtà dei rifugi verso l'esterno favorendo attività rivolte a tutto il territorio (e non solo alla comunità LGBT+) permette a diverse tipologie di persone di entrare in contatto con questi ambienti. La promozione di una comunità *queer* metropolitana è un obiettivo basilare per un servizio che si prefiguri come punto di riferimento accogliente, inclusivo ed intersezionale per tutta la comunità cittadina.

- *Restituzione alla comunità LGBT+ e azione collettiva: fattori di resilienza e benessere*

In merito agli interventi da implementare per favorire il benessere psicologico della comunità, vi è la necessità di comprendere che non sempre i processi di resilienza della popolazione generale si possano sempre applicare anche nei contesti di vita più specifici delle persone LGBT+. Per esempio, modelli d'intervento finalizzati unicamente al miglioramento del legame con la famiglia, la scuola o la propria comunità etnico-religiosa possono essere problematici per molti giovani LGBT+ senza dimora con vissuti di rifiuto ed emarginazione da parte di tali contesti (Beasley, Jenkins, & Valenti, 2015). Piuttosto, per i professionisti della salute mentale e gli operatori dei servizi specifici, può essere utile lavorare sui fattori di protezione, come l'azione collettiva, la connessione alla comunità LGBT+ locale e l'*empowerment*, in quanto strumenti per potenziare la resilienza degli utenti. La figura dello psicologo diventa quindi una risorsa fondamentale per fare da ponte tra i servizi sanitari, i servizi sociali e di contrasto alla marginalità, le organizzazioni educative, l'attivismo, le famiglie e la comunità intera per promuovere opportunità di connessione, promozione del benessere, difesa dei diritti e aiuto reciproco.

- *La comunicazione e la collaborazione tra le strutture simili sul territorio nazionale*

Si sottolinea la necessità di creare una rete di servizi dedicati alle persone LGBT+ in condizione di marginalità che collabori a livello nazionale, favorendo il sostegno e coordinamento. Strutture che si pongono obiettivi simili e che si rivolgono allo stesso tipo di utenza (anche se con differenze a livello organizzativo e strutturale) possono trarre vantaggio dallo scambio di competenze e dal confronto di buone pratiche, moduli formativi e dati di monitoraggio. Il presente lavoro di tesi rappresenta un primo tentativo in questa direzione.

Conclusioni

Nel corso degli anni lo studio del benessere delle persone LGBT+ si è sviluppato, andando ad accrescere la letteratura scientifica in merito a pregiudizi, discriminazione, vittimizzazione, marginalizzazione e resilienza di questa popolazione. La psicologia di comunità ha tra le sue tematiche cardine quella delle minoranze, ed è perciò profondamente connessa all'attivismo LGBT+ sotto diversi aspetti. Tuttavia, sono ancora carenti linee guida e modelli di intervento efficaci volti a migliorare la qualità della vita della fascia più vulnerabile di questa comunità: le persone senza dimora, in condizione di grave marginalità e/o vittime di violenza come esito del rifiuto da parte della famiglia o della discriminazione subita in diversi contesti sociali.

Dall'analisi della letteratura sulla marginalità LGBT+ è possibile comprendere le cause della nascita e del mantenimento delle disuguaglianze e delle vittimizzazioni multiple a cui queste persone vanno incontro. Le problematiche derivanti dal *minority stress*, che accomunano quasi tutte le persone appartenenti a minoranze sessuali, ostacolano ulteriormente il benessere di chi si ritrova senza dimora per un periodo più o meno prolungato. Disturbi mentali, abuso di sostanze, ideazioni suicidarie, traumi conseguenti alle violenze diventano estremamente difficili da gestire in una condizione di precarietà abitativa. Dati i bisogni peculiari delle persone LGBT+ che vivono senza casa, è indispensabile comprendere le loro esperienze uniche e sviluppare pratiche e politiche adeguate a favorirne il benessere.

Per afferrare la complessità del fenomeno, si è sottolineata la necessità di integrare queste conoscenze con i modelli di intervento, prevenzione e cambiamento sociale propri della psicologia di comunità, al fine di individuare e costruire azioni sempre più adeguate al supporto della comunità LGBT+. Per fare ciò, sono stati analizzati diversi servizi specializzati presenti sul territorio nazionale e internazionale che assistono le persone LGBT+ senza dimora nella fuoriuscita dalla marginalizzazione e nel recupero dell'autonomia. Tra questi, è stato approfondito lo studio di tre case rifugio italiane; esse sono state scelte per la loro peculiarità, dal momento che nessun altro servizio simile in Italia si rivolge nello specifico a questa fascia della popolazione. I dati sono stati raccolti tramite la metodologia del *focus group*, intervistando operatori e operatrici dei servizi.

L'obiettivo della ricerca era quello di esplorare le esperienze di lavoro sul campo dei servizi per la grave marginalità LGBT+ in Italia, fornendo uno sguardo d'insieme sulle

peculiarità, i supporti esterni, le azioni e le competenze impiegate. L'analisi qualitativa dei risultati ha messo in luce diversi aspetti problematici: la mancanza di un'analisi del contesto preliminare, di una chiara definizione del mandato sociale e di un adeguato monitoraggio *in itinere*. Queste carenze si sono manifestate nella difficoltà dimostrata da operatori e operatrici nella definizione di chiari indicatori di efficacia per valutare la competenza del servizio. Inoltre, l'assenza di personale opportunamente formato o l'impossibilità di mantenere *équipe* di lavoro fisse implica maggiori difficoltà nella strutturazione di interventi individualizzati rispetto ai bisogni specifici dell'utenza. Il rischio, in tali casi, è che gli obiettivi personali, educativi e di recupero dell'autonomia non vengano soddisfatti dal servizio.

Ulteriore obiettivo della ricerca era quello di documentare quali modalità organizzative, strumenti, risorse ed attività possano divenire delle *best practice* da replicare per la costruzione di interventi simili sul territorio nazionale, anche al di fuori dei progetti già esistenti. In base ai punti di forza emersi dalla presente ricerca, sono state tracciate delle linee guida che includono diversi aspetti ritenuti fondamentali: la strutturazione del servizio in base alle necessità dell'utenza, l'ambiente accogliente e inclusivo, il lavoro di rete, la sensibilizzazione del territorio, la connessione alla comunità. Tali implicazioni pratiche sono da intendersi sia in una prospettiva di sviluppo, miglioramento e implementazione delle attività delle case rifugio già esistenti, sia in ottica di replicabilità in nuovi contesti. Ulteriori studi longitudinali e trasversali a tutte le strutture potrebbero essere fondamentali per monitorare l'efficacia e la replicabilità di tali servizi, garantendone l'applicabilità su larga scala e favorendo lo stanziamento di ulteriori fondi in tutto il Paese.

Bibliografia

Agedo. (2020, giugno 5). *Lo dico o no ai miei? Checklist per decidere*. Tratto da Agedo Nazionale: https://www.agedonazionale.org/lo-dico-o-no-ai-miei-checklist-per-decidere/

Alessi, E. J., & Kahn, S. (2017). A framework for clinical practice with sexual and gender minority asylum seekers. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity, 4*(4), 383–391. doi:https://doi.org/10.1037/sgd0000244

Ali Forney Center. (2021, luglio). *Resources by State*. Tratto da Ali Forney Center: https://www.aliforneycenter.org/get-help/resources-by-state/

American Psychiatric Association. (1980). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Third Edition.* Washington, DC: American Psychiatric Association.

American Psychiatric Association. (1987). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (3 Rev. ed.). Washington, DC: American Psychiatric Association.

Arcidiacono, C., & Carbone, A. (2018). Gli effetti del minority stress su giovani LGB. Una proposta di sviluppo di comunità attraverso un servizio dedicato. In C. Serio, & C. Novara (A cura di), *Comunità imperfette - Dalle dinamiche disgregative al decision making comunitario* (p. 47). Palermo: SIPCO - Società Italiana Psicologia di Comunità.

Arcidiacono, C., & Carbone, A. (2021). Emerging challenges for LGBTQ communities around the world. Special Issue Introduction. *Journal of Community and Applied Social Psychology*.

Avvocato di Strada Onlus. (2014). *Una strada diversa: homelessness e persone LGBT. Rapporto di ricerca & manuale per operatori.* Bologna: Associazione Avvocato di strada Onlus.

Avvocato di Strada Onlus. (2018). *Una strada diversa 2. Homelessness e persone LGBT. Report di una ricerca-azione e guida ai processi di cambiamento per servizi più inclusivi verso le persone homeless LGBT+.* Bologna: Associazione Avvocato di Strada Onlus.

Baiocco, R., Fontanesi, L., Santamaria, F., Ioverno, S., Marasco, B., Baumgartner, E. W., & Laghi, F. (2015). Negative parental responses to coming out and family functioning in a sample of lesbian and gay young adults. *Journal of Child and Family Studies, 24*, 1490–1500. doi:https://doi.org/10.1007/s10826-014-9954-z

Baldoni, D. (2019, ottobre 6). Case rifugio LGBT+, prima tappa: Milano. *NEG Zone*. Tratto da https://www.neg.zone/2019/10/06/case-rifugio-milano/

Baldry, A. C. (2005). *Focus group in azione: l'utilizzo in campo educativo e psicosociale.* Roma: Carocci Faber.

Battle, J., & Harris, A. (2013). Belonging and acceptance: Examining the correlates of sociopolitical involvement among bisexual and lesbian Latinas. *Journal of Gay & Lesbian Social Services, 25*(2), 141-157. doi:https://doi.org/10.1080/10538720.2013.782520

Beasley, C. R., Jenkins, R. A., & Valenti, M. (2015). Special section on LGBT resilience across cultures: Introduction. *American Journal of Community Psychology, 55*(1-2), 164-166. doi:https://doi.org/10.1007/s10464-015-9701-7

Bethea, M. S., & McCollum, E. E. (2013). The disclosure experiences of male-to-female transgender individuals: A systems theory perspective. *Journal of Couple & Relationship Therapy, 12*(2), 89-112. doi:https://doi.org/10.1080/15332691.2013.779094

Camh. (2021). *Providing Shelter for LGBTQ youth in Toronto*. Tratto da Camh: https://www.camh.ca/en/camh-news-and-stories/providing-shelter-for-lgbtq-youth-in-toronto

Centro risorse LGBTI. (2018). *Rise the difference*. Tratto da Centro risorse LGBTI: http://risorselgbti.eu/rise-the-difference/

Città Metropolitana di Bologna. (2018). *Rise The Difference*. Tratto da Città Metropolitana di Bologna: https://www.cittametropolitana.bo.it/immigrazione/Engine/RAServePG.php/P/265011680300/T/-Rise-The-Difference-Accogli-le-differenze

Cochran, B. N., Stewart, A. J., Ginzler, J. A., & Cauce, A. M. (2002). Challenges faced by homeless sexual minorities: Comparison of gay, lesbian, bisexual, and transgender homeless adolescents with their heterosexual counterparts. *American Journal of Public Health, 92*(5), 773-777. doi:https://doi.org/10.2105/AJPH.92.5.773

Console, S. (2021, luglio 22). A Roma apre "Casa +", la struttura che accoglie i giovani Lgbtq vittime di violenza familiare. *Il Riformista*. Tratto da https://www.ilriformista.it/a-roma-apre-casa-la-struttura-che-accoglie-i-giovani-lgbtq-vittime-di-violenza-familiare-236862/

Coolhart, D., & Brown, M. (2017). The need for safe spaces: Exploring the experiences of homeless LGBTQ youth in shelters. *Child and Youth Services Review, 82*, 230-238. doi:https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.09.021

Council Directive 2000/78/EC. (2000, novembre 27). Establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation (Employment and Equality Directive).

Craney, R. S., Watson, L. B., Brownfield, J., & Flores, M. J. (2018). Bisexual women's discriminatory experiences and psychological distress: Exploring the roles of coping and LGBTQ community connectedness. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity, 5*(3), 324. doi:https://doi.org/10.1037/sgd0000276

CRI - Croce Rossa Italiana. (2021). *Refuge LGBT*. Tratto da Croce Rossa Italiana: https://www.cri.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/39871/UT/systemPrint

Crocker, J., & Major, B. (1989). Social stigma and self-esteem: The self-protective properties of stigma. *Psychological review, 96*(4), 608. doi:https://doi.org/10.1037/0033-295X.96.4.608

De Houwer, J., Teige-Mocigemba, S., Spruyt, A., & Moors, A. (2009). Implicit measures: A normative analysis and review. *Psychological bulletin, 135*(3), 347. doi:https://doi.org/10.1037/a0014211

De Rosa, E., & Inglese, F. (2018). Disuguaglianze e discriminazioni nei confronti delle persone lgbt: quale contributo della statistica ufficiale? *Rivista Italiana di Economia Demografia e Statistica, 72*(4), 77.

Decreto Legislativo 216/2003. (2003, Luglio 9). *Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro(187)*. Roma, Italia. Tratto da https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2003/08/13/003G0240/sg

D'Emilio, J. (1983). *Sexual politics, sexual communities: The making of a homosexual minority in the United States, 1940-1970.* Chicago: University of Chicago Press.

DOXA, & UAAR. (2019, aprile). *Religiosità e Ateismo: indagine demoscopica sulla popolazione Italiana.* Tratto da UAAR: Unione degli Atei e degli Agnostici Razionalisti: https://www.uaar.it/doxa2019/

Dummy, D. (2021, giugno 7). L.O.RA.CO.LO: nasce a Lecce una casa arcobaleno che accoglierà persone LGBT+. *NEG Zone*. Tratto da https://www.neg.zone/2021/06/07/loracolo-casa-arcobaleno-lecce/

Duncan, L. E., Mincer, E., & Dunn, S. R. (2017). Assessing politicized sexual orientation identity: Validating the Queer Consciousness Scale. *Journal of homosexuality, 64*(8), 1069-1091. doi:https://doi.org/10.1080/00918369.2016.1236599

Dunn, T. L., & Szymanski, D. M. (2018). Heterosexist discrimination and LGBQ activism: Examining a moderated mediation model. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity, 5*(1), 13. doi:https://doi.org/10.1037/sgd0000250

Durso, L. E., & Gates, G. J. (2012, 05 27). *Serving our youth: Findings from a national survey of services providers working with lesbian, gay, bisexual and transgender youth who are homeless or at risk of becoming homeless.* Los Angeles: The Williams Institute with True Colors Fund and The Palette Fund. Tratto da Open Access Publications from the University of California: https://escholarship.org/uc/item/80x75033

Eagly, A. H., & Wood, W. (2013). The nature–nurture debates: 25 Years of understanding the psychology of gender. *Perspectives on Psychological Science*, 340-357. doi:https://doi.org/10.1177/1745691613484767

Eagly, A. H., Wood, W., & Diekman, A. B. (2000). Social role theory of sex differences and similarities: A current appraisal. In T. Eckes, & H. M. Trautner, *The developmental social psychology of gender* (p. 123-174). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Ecker, J., Aubry, T., & Sylvestre, J. (2019). A review of the literature on LGBTQ adults who experience homelessness. *Journal of homosexuality, 66*(3), 297-323. doi:https://doi.org/10.1080/00918369.2017.1413277

Egan, S. K., & Perry, D. G. (2001). Gender identity: A multidimensional analysis with implications for psychosocial adjustment. *Developmental Psychology, 37*, 451-463.

England, E. (2021). 'This is how it works here': the spatial deprioritisation of trans people within homelessness services in Wales. *Gender, Place & Culture*, 1-38. doi:https://doi.org/10.1080/0966369X.2021.1896997

European Commission. (2020). *Union of Equality. LGBTIQ Equality Strategy 2020-2025.* Bruxelles. Tratto da https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/lgbtiq_strategy_2020-2025_en.pdf

Faderman, L. (1991). *Odd girls and twilight lovers: A history of lesbian life in twentieth-century America.* New York: Columbia University Press.

FEANTSA. (2017). LGBTIQ Homelessness. *Homeless in Europe*, 1-14. Tratto il giorno 05 21, 2021 da https://www.feantsa.org/download/fea-008-17-magazine_v33480239002912617830.pdf

Ferri, A. (2021, giugno 20). *Casa Marcella. La prima casa rifugio per persone trans* e non-binary*. Tratto da Ultima voce: https://www.ultimavoce.it/casa-marcella/

Finzi, S., Caldarera, A. M., Crespi, C. M., Mineccia, V., Molo, M., & Massara, D. (2015). Gender variant youth, school drop-out and perceived quality of family relations. *EPATH*

Biennial Conference "Transgender Health Care in Europe" (p. 34). Ghent: EPATH - European Professional Association for Transgender Health. Tratto da https://epath.eu/wp-content/uploads/2014/07/EPATH-2015-Book-of-Abstracts.pdf

Fox, S. D., Griffin, R. H., & Pachankis, J. E. (2020). Minority stress, social integration, and the mental health needs of LGBTQ asylum seekers in North America. *Social Science & Medicine, 246*, 112727. doi:https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.112727

FRA, European Union Agency for Fundamental Rights. (2020). *A long way to go for LGBTI equality.* Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Fredriksen-Goldsen, K. I., Simoni, J. M., Kim, H. J., Lehavot, K., Walters, K. L., Yang, J., . . . Muraco, A. (2014). The health equity promotion model: Reconceptualization of lesbian, gay, bisexual, and transgender (LGBT) health disparities. *American Journal of Ortopsychiatry, 84*(6), 653. doi:http://doi.org/10.1037/ort0000030

Friedman, C., & Leaper, C. (2010). Sexual-minority college women's experiences with discrimination: Relations with identity and collective action. *Psychology of Women Quarterly, 34*(2), 152-164. doi:https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2010.01558.x

Friends of Ruby. (2021, luglio). *Transitional Housing*. Tratto da Friends of Ruby: www.friendsofruby.ca/transitional-housing/

Frost, D. M., Lehavot, K., & Meyer, I. H. (2015). Minority stress and physical health among sexual minority individuals. *Journal of behavioral medicine, 38*(1), 1-8. doi:https://doi.org/10.1007/s10865-013-9523-8

GayCenter. (2021). *Refuge LGBT – Casa famiglia*. Tratto da Gay Center - Gay&Lesbian Center: https://gaycenter.it/servizi/refuge/

GayPost. (2019, ottobre 24). *A to housing non c'è più posto: in 10 mesi accolte 24 persone lgbt in difficoltà*. Tratto da GayPost: https://www.gaypost.it/to-housing-torino-accoglienza-lgbt-senza-casa

Gini, G., & Pozzoli, T. (2018). *Gli interventi anti-bullismo.* Roma: Carocci editore.

Goldbach, J. T., Rhoades, H., Green, D., Fulginiti, A., & Marshal, M. P. (2018). Is there a need for LGBT-specific suicide crisis services? *Crisis, 40*(3), 203-208. doi:https://doi.org/10.1027/0227-5910/a000542

Greenwood, R. M., Manning, R. M., O'Shaughnessy, B. R., Vargas-Moniz, M. J., Loubière, S., Spinnewijn, F., . . . HOME-EU Consortium Study Group. (2020). Homeless adults' recovery experiences in housing first and traditional services programs in seven European countries. *American journal of community psychology, 65*(3-4), 353-368. doi:https://doi.org/10.1002/ajcp.12404

Grella, D. (2019, dicembre 13). Accoglienza senza pregiudizi: a Milano apre Casa Arcobaleno. *Vita*. Tratto da http://www.vita.it/it/article/2019/12/13/accoglienza-senza-pregiudizi-a-milano-apre-casa-arcobaleno/153597/

Harper, G. W. (2010). Confronting heterosexism and Oppression of Lesbian, Gay, Bisexual and Trasgender People. In G. Nelson, & I. Prilleltensky, *Community psychology: In pursuit of liberation and well-being.* Macmillan International Higher Education.

Harper, G. W., & Schneider, M. (1999). Giving lesbian, gay, bisexual,and transgendered people and communities a voice incommunity research and action. *The Community Psychologist, 32*(2), 41-43.

Harper, G. W., & Schneider, M. (2003). Oppression and discrimination among lesbian, gay, bisexual, and transgendered people and communities: A challenge for community psychology. *American journal of community psychology, 31*(3), 243-252. doi:https://doi.org/10.1023/A:1023906620085

Howe, A. C. (2001). Queer pilgrimage: The San Francisco homeland and identity tourism. *Cultural Anthropology, 16*(1), 35–61. Tratto da http://www.jstor.org/stable/656601

Hunter, S., Shannon, C., Knox, J., & Martin, J. I. (1998). *Lesbian, gay, and bisexual youths and adults: Knowledge for human services practice.* Sage Publications, Inc.

i Ken ONLUS. (2017). *Questa casa non è un albergo*. Tratto da iKEN ONLUS: http://www.i-ken.org/blog/?page_id=5336

ID, Italia in Dati. (2021). *Le pratiche religiose in Italia*. Tratto da ID, Italia in Dati: https://italiaindati.com/le-religioni-in-italia/

ILGA-Europe. (2021, 05 14). *ILGA-Europe Glossary*. Tratto da ILGA-Europe: https://www.ilga-europe.org/resources/glossary/letter_p

Institute of Medicine (IOM). (2009). *Preventing mental, emotional, and behavioral disorders among young people: Progress and possibilities.* Washington: National Academies Press.

ISTAT. (2012). *La popolazione omosessuale nella società italiana.* Roma: ISTAT. Tratto da La popolazione omosessuale nella società italiana: https://www.istat.it/it/archivio/62168

Jenkins, R. A. (2013). Supplemental issue on does early intervention prevent health-risking sexual behaviors related to HIV/AIDS: Commentary on effects. *Prevention Science, 15*, S84–S86. doi:https://doi.org/10.1007/s11121-013-0422-6

Keuroghlian, A. S., Shtasel, D., & Bassuk, E. L. (2014). Out on the street: A public health and policy agenda for lesbian, gay, bisexual, and transgender youth who are homeless.

American Journal of Orthopsychiatry, 84(1), 66-72. doi:https://doi.org/10.1037/h0098852

Kinney, M. K., & Muzzey, F. K. (2020). Supporting transgender and nonbinary youth in their coming out process. In Social Work and Health Care Practice with Transgender and Nonbinary Individuals and Communities. In L. Kattari, S. K. Kattari, M. K. Killian, & N. E. Walls, *Social Work and Health Care Practice with Transgender and Nonbinary Individuals and Communities* (p. 165-178). London: Routledge.

Koc, Y., Sahin, H., Garner, A., & Anderson, J. R. (2021). Societal acceptance increases Muslim-Gay identity integration for highly religious individuals… but only when the ingroup status is stable. *Self and Identity*, 1-18. doi:https://doi.org/10.1080/15298868.2021.1927821

Konik, J., & Stewart, A. (2004). Sexual identity development in the context of compulsory heterosexuality. *Journal of personality, 72*(4), 815-844. doi:https://doi.org/10.1111/j.0022-3506.2004.00281.x

Kosciw, J. G., Palmer, N. A., & Kull, R. M. (2015). Reflecting resiliency: Openness about sexual orientation/gender identity and its relationship to well-being and educational outcomes for LGBT students. *American Journal of Community Psychology, 55*(1-2), 167-178. doi:https://doi.org/10.1007/s10464-014-9642-6

Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2000). Analyzing focus group results. In R. A. Krueger, & M. A. Casey, *Focus groups: A practical guide for applied research* (p. 125-143). London: Sage Publications.

LGBTQ Commission. (2021, giugno 8). *LGBTQ Glossary*. Tratto da County of San Mateo - LGBTQ Commission: https://lgbtq.smcgov.org/lgbtq-glossary

LGBTQIA Resource Center. (2021, 05 11). *LGBTQIA Resource Center Glossary*. Tratto da LGBTQIA Resource Center: https://lgbtqia.ucdavis.edu/educated/glossary

Los Angeles LGBT Center. (2021). *Social Services & Housing*. Tratto da Los Angeles LGBT Center: https://lalgbtcenter.org/

Marshal, M. P., Friedman, M. S., Stall, R., M., K. K., Miles, J., Gold, M. A., . . . Morse, J. Q. (2008). Sexual orientation and adolescent substance use: a meta-analysis and methodological review. *Addiction, 103*(4), 546-556. doi:https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2008.02149.x

Martin, J. I., Messinger, L., Kull, R. H., Bermudez, F., & Sommer, S. (2009). Council on Social Work Education. *Council on Social Work Education–Lambda legal study of LGBT issues in social work.* Alexandria, VA. Tratto da

http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.486.4823&rep=rep1&type=pdf

McCandless, S. (2018). LGBT homeless youth and policing. *Public Integrity, 20*(6), 558-570. doi:https://doi.org/10.1080/10999922.2017.1402738

McCann, E., & Brown, M. (2019). Homelessness among youth who identify as LGBTQ+: A systematic review. *Journal of clinical nursing, 28*(11-12), 2061-2072. doi:https://doi.org/10.1111/jocn.14818

McGuire, J. K., Anderson, C. R., Toomey, R. B., & Russell, S. T. (2010). School climate for transgender youth: A mixed method investigation of student experiences and school responses. *Journal of youth and adolescence, 39*(10), 1175-1188. doi:https://doi.org/10.1007/s10964-010-9540-7

McGuire, J. K., Okrey Anderson, S., & Michaels, C. (2021). "I don't think you belong in here:" The impact of gender segregated bathrooms on the safety, health, and equality of transgender people. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, 1-23. doi:https://doi.org/10.1080/10538720.2021.1920539

Meyer, I. H. (2003). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: conceptual issues and research evidence. *Psychological Bulletin, 129*(5), 674.

Mills, T. C., Paul, J., Stall, R., Pollack, L., Canchola, J., Chang, Y. J., . . . Catania, J. A. (2004). Distress and depression in men who have sex with men: the Urban Men's Health Study. *American Journal of Psychiatry, 161*(2), 278-285. doi:https://doi.org/10.1176/appi.ajp.161.2.278

Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2015). *Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia.* Tratto da https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Poverta-estreme/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf

Ministro per le Pari Opportunità e la Famiglia. (2020, dicembre 17). *Avviso per la selezione di progetti per la costituzione di centri contro le discriminazioni motivate da orientamento sessuale e identità di genere*. Italia: Presidenza del Consiglio dei Ministri. Tratto da https://www.unar.it/portale/documents/20125/65376/Decreto-violenza-orientamento-sessauale.pdf/db60226a-4c7a-7a70-6c99-4e843178bce8?t=1620652093344

MIT, Cidas, Centro Risorse LGBTI. (2018). *Linee guida per la realizzazione di una casa di accoglienza rivolta a persone trans* richiedenti e titolari di protezione internazionale.*

Tratto da Centro Risorse LGBTI: http://risorselgbti.eu/wp-content/uploads/2019/10/LineeGuidaRTD.pdf

Money, J. (1973). Gender role, gender identity, core gender identity: Usage and definition of terms. *Journal of the American Academy of Psychoanalysis, 1*, 397-402.

Morrow, D. F., & Messinger, L. (2006). *Sexual orientation and gender expression in social work practice: Working with gay, lesbian, bisexual, and transgender people.* Columbia University Press.

O'Shaughnessy, B., Manning, R. M., Greenwood, R. M., Vargas-Moniz, M., Loubière, S., Spinnewijn, F., . . . HOME-EU Consortium Study Group. (2021). Home as a base for a well-lived life: Comparing the capabilities of homeless service users in housing first and the staircase of transition in Europe. *Housing, Theory and Society, 38*(3), 343-364. doi:https://doi.org/10.1080/14036096.2020.1762725

ONIG. (2021, giugno 9). *Le difficoltà sociali*. Tratto da ONIG - Osservatorio Nazionale sull'Identità di Genere: http://www.onig.it/node/14

Oprandi, N. C. (2001). *Focus Group: breve compendio teorico-pratico.* Padova: Emme&erre.

Ozone House. (2021). *LGBTQ+ SUPPORT* . Tratto da Ozone House: https://ozonehouse.org/how-we-help/lgbtq-support/

Petiva, P., & Spirito, M. (2015). Family therapy with Gender Identity Disorder adolescents. *EPATH Biennial Conference "Transgender Health Care in Europe"* (p. 13). Ghent: EPATH - European Professional Association for Transgender Health. Tratto il giorno giugno 9, 2021 da https://epath.eu/wp-content/uploads/2014/07/EPATH-2015-Book-of-Abstracts.pdf

Pudzianowska, D., Smiszek, K., & Tobler, C. (2015). *Combating sexual orientation discrimination in the European Union.* Luxembourg: European Commission. Tratto da https://tandis.odihr.pl/bitstream/20.500.12389/22133/1/08379.pdf

Quintana, N. S., Rosenthal, J., & Krehely, J. (2010). *On the streets: The federal response to gay and transgender homeless youth.* Washington, DC: Center for American Progress.

Quore. (2021). *TO Housing – Accoglienza LGBTQI*. Tratto da Quore: https://www.quore.org/to-housing-accoglienza-lgbtqi/

Ray, N. (2006). *An epidemic of homelessness.* National, Gay and Lesbian Task Force Policy Institute, National Coalition for the Homeless. Tratto da https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.732.4264&rep=rep1&type=pdf

Redden, M., Gahagan, J., Kia, H., Humble, Á. M., Stinchcombe, A., Manning, E., . . . Thomas, R. (2021). Housing as a determinant of health for older LGBT Canadians: Focus group findings from a national housing study. *Housing and Society*, 1-25. doi:https://doi.org/10.1080/08882746.2021.1905996

Reyna, G. N. (2017, giugno 1). The Effects of Bullying and Family Rejection on Psychological Well-being among Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Adolescents. *(192357)*. Los Angeles, CA: The California State University. Tratto da https://scholarworks.calstate.edu/concern/theses/6w924d524

Ricci Sargentini, M. (2018, maggio 16). Nel centro dei ragazzi cacciati dalle famiglie: «Siamo qui perché gay». *Corriere della Sera*. Tratto da https://www.corriere.it/cronache/18_maggio_17/centro-ragazzi-cacciati-famiglie-siamo-qui-perche-gay-0834f088-593e-11e8-a92f-c55317f6ffa7.shtml

Ritosa, A., Shelton, J., Stakelum, R., Van Roozendaal, B., Hugendubel, K., & Dodd, S. (2021). *Perceptions: Comparative findings from a study of homeless service providers and LGBTI-focused organisations about LGBTIQ youth homelessness in Europe.* FEANTSA, ILGA-Europe, True Colors United, and the Silberman Center for Sexuality and Gender at Hunter College. Tratto da https://www.feantsa.org/public/user/Activities/events/2021/Perceptions_-_Comparative_Analysis_Compressed.pdf

Romanelli, M., & Hudson, K. D. (2017). Individual and systemic barriers to health care: Perspectives of lesbian, gay, bisexual, and transgender adults. *American Journal of Orthopsychiatry, 87*(6), 714–728. doi:https://doi.org/10.1037/ort0000306

Romero, A. P., Goldberg, S. K., & Vasquez, L. A. (2020). *LGBT people and housing affordability, discrimination, and homelessness.* Los Angeles, CA: UCLA Williams Institute. Tratto da https://escholarship.org/content/qt3cb5b8zj/qt3cb5b8zj.pdf

Rosario, M., Schrimshaw, E. W., & Hunter, J. (2012). Risk factors for homelessness among lesbian, gay, and bisexual youths: A developmental milestone approach. *Children and youth services review, 34*(1), 186-193. doi:https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.09.016

Rosati, F., Pistella, J., Nappa, M. R., & Baiocco, R. (2020). The Coming-Out Process in Family, Social, and Religious Contexts Among Young, Middle, and Older Italian LGBQ+ Adults. *Frontiers in Psychology, 11*, 3481. doi:https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.617217

Ruspini, E. (2013). Identità e sessualità LGBT: quali spazi offre la ricerca sociale? In F. Corbisiero, *Comunità omosessuali. Le scienze sociali sulla popolazione LGBT* (p. 165-180). Milano: FrancoAngeli.

Russell, S. T., Toomey, R. B., Ryan, C., & Diaz, R. M. (2014). Being out at school: the implications for school victimization and young adult adjustment. *American Journal of Orthopsychiatry, 84*(6), 653. doi:https://doi.org/10.1037/ort0000037

Ruth Ellis Center. (2021). *What we do*. Tratto da Ruth Ellis Center: https://www.ruthelliscenter.org/

Ryan, C., Huebner, D., Diaz, R. M., & Sanchez, J. (2009). Family rejection as a predictor of negative health outcomes in white and Latino lesbian, gay, and bisexual young adults. *Pediatrics, 123*(1), 346-352. doi:https://doi.org/10.1542/peds.2007-3524

Sartini, M., & Roberti, V. (2018). *Parole e definizioni per la comunità lgbtqi+*. Tratto da Centro Risorse LGBTI: http://risorselgbti.eu/wp-content/uploads/2019/11/GlossarioLGBTQI.pdf

Scandurra, C., Mezza, F., Valerio, P., & Vitelli, R. (2019). Approcci affermativi e rilevanza del minority stress nel counseling psicologico con persone LGBT: una revisione della letteratura. *Psicoterapia e Scienze Umane, 53*(1), 67-92. doi:https://doi.org/10.3280/PU2019-001004

Scandurra, C., Picariello, S., Valerio, P., & Amodeo, A. L. (2017). Sexism, homophobia and transphobia in a sample of Italian pre-service teachers: The role of socio-demographic features. *Journal of Education for Teaching, 43*(2), 245-261. doi:https://doi.org/10.1080/02607476.2017.1286794

SCRA. (2021). *LGBT Interest Group*. Tratto da Society for Community Research and Action: https://www.scra27.org/who-we-are/interest-groups/lgbt-interest-group/

Shelton, J. S., & Dodd, S. (2020). *LGBTIQ Youth Homelessness in Europe: Findings from a Survey of FEANTSA Membership Organisations.* FEANTSA, True Colors United, and the Silberman Center for Sexuality and Gender at Hunter College. Tratto da https://www.ilga-europe.org/sites/default/files/Attachments/2021%20IE%20TC%20report_No%202%20of%20series.pdf

Shilo, G., Antebi, N., & Mor, Z. (2015). Individual and community resilience factors among gay, bisexual, queer, and questioning youth and adults in Israel. *American Journal of Community Psychology, 55*(1-2), 215-227. doi:https://doi.org/10.1007/s10464-014-9693-8

Shively, M. G., & De Cecco, J. P. (1977). Components of sexual identity. *Journal of homosexuality, 3*(1), 41-48. doi:https://doi.org/10.1300/J082v03n01_04

Spazio Aperto Servizi. (2021). *Benvenuti in Casa Arcobaleno. Un posto sicuro dove trovare accoglienza.* Tratto da Spazio Aperto Servizi: https://spazioapertoservizi.org/casarcobaleno/

Spicer, S. S. (2010). Healthcare Needs of the Transgender Homeless Population. *Journal of Gay & Lesbian Mental Health, 14*(4), 320-339. doi:https://doi.org/10.1080/19359705.2010.505844

Sterzing, P. R., Ratliff, G. A., Gartner, R. E., McGeough, B. L., & Johnson, K. C. (2017). Social ecological correlates of polyvictimization among a national sample of transgender, genderqueer, and cisgender sexual minority adolescents. *Child Abuse & Neglect, 67*, 1-12. doi:https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2017.02.017

Swank, E., & Fahs, B. (2013). An intersectional analysis of gender and race for sexual minorities who engage in gay and lesbian rights activism. *Sex Roles, 68*(11), 660-674. doi:https://doi.org/10.1007/s11199-012-0168-9

Swank, E., Atteberry-Ash, B., Coulombe, S., & Woodford, M. R. (2020). Sexual Identities and Protesting Among College Students: Exploring Political Distinctiveness Mediation Factors. *Social Justice Research*, 1-27. doi:https://doi.org/10.1007/s11211-019-00346-4

Tavoliere, D. (2020, marzo 7). A Roma l'altro rifugio. Lgbt. Aperta la prima casa di accoglienza italiana. *Il Manifesto*. Tratto il giorno agosto 5, 2021 da https://ilmanifesto.it/a-roma-laltro-rifugio/#:~:text=Refuge%20Lgbt,un%20ombrello%20normativo%20pi%C3%B9%20avanzato

THE 519. (2021, luglio). *Types of Housing Models and Programs*. Tratto da THE 519: https://www.the519.org/education-training/lgbtq2s-youth-homelessness-in-canada/types-of-housing-models-and-programs

Tierney, W. G., & Ward, J. D. (2017). Coming out and leaving home: A policy and research agenda for LGBT homeless students. *Educational Researcher, 46*(9), 498-507. doi:https://doi.org/10.3102/0013189X17733964

TO Housing. (2021). Guests profile Tohousing Jan 2019 / Feb 2021.

Treccani. (2021, 05 12). Vocabolario Treccani. Italia.

Troiden, R. R. (1985). Self, self-concept, identity, and homosexual identity: Constructs in need of definition and differentiation. *Journal of Homosexuality, 10*(3-4), 97-110. doi:https://doi.org/10.1300/J082v10n03_13

Tunåker, C. (2015). No Place Like Home? *Home Cultures, 12*(2), 241-259. doi:https://doi.org/10.1080/17406315.2015.1046300

Valerio, P., Bochicchio, V., Mezza, F., Amodeo, A. L., Vitelli, R., & Scandurra, C. (2018). Adattamento Italiano delle "Linee-guida per la Pratica Psicologica con Persone Transgender e Gender Nonconforming" dell'American Psychological Association. *Ordine degli Psicologi della Campania: Collana Contesti Innovativi dell'Intervento Psicologico, 3*. Tratto da https://www.sisponline.it/doc/doc_utili/AdattamentoDelleLineeGuida.pdf

Velez, B. L., & Moradi, B. (2016). A moderated mediation test of minority stress: The role of collective action. *The Counseling Psychologist, 44*(8), 1132-1157. doi:https://doi.org/10.1177/0011000016665467

Waltham House. (2019). *Waltham House*. Tratto da The Home for Little Wanderers: https://www.thehome.org/waltham-house

Wang-Jones, T., Alhassoon, O. M., Hattrup, K., Ferdman, B. M., & Lowman, R. L. (2017). Development of gender identity implicit association tests to assess attitudes toward transmen and transwomen. *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity, 4*(2), 169–183. doi:https://doi.org/10.1037/sgd0000218

Weich, S., Patterson, J., Shaw, R., & Stewart-Brown, S. (2009). Family relationships in childhood and common psychiatric disorders in later life: systematic review of prospective studies. *Br J Psychiatry, 194*(5), 392-398. doi:https://doi.org/10.1192/bjp.bp.107.042515

Whitbeck, L. B., Chen, X., Hoyt, D. R., Tyler, K. A., & Johnson, K. D. (2004). Mental disorder, subsistence strategies, and victimization among gay, lesbian, and bisexual homeless and runaway adolescents. *Journal of sex research, 41*(4), 329-342. doi:https://doi.org/10.1080/00224490409552240

Winstead, B. A., Derlega, V. J., & Unger, R. K. (1999). Sex and gender. In B. A. Winstead, V. J. Derlega, & W. H. Jones, *Personality: Contemporary theory and research* (p. 257-281). Chicago: Nelson-Hall.

Wolitski, R., Stall, R., & Valdiserri, R. (2008). *Unequal opportunity: health disparities affecting gay and bisexual men in the United States.* New York: Oxford University Press.

Woolwine, D. (2000). Community in gay male experience and moral discourse. *Journal of Homosexuality, 38*(4), 5-37. doi:https://doi.org/10.1300/J082v38n04_02

YouthCare. (2021, giugno 5). *Early Intervention & Specialized Services*. Tratto da YouthCare: https://youthcare.org/homeless-youth-services/prevention-services/

Zimmerman, L., Darnell, D. A., Rhew, I. C., Lee, C. M., & Kaysen, D. (2015). Resilience in community: A social ecological development model for young adult sexual minority women. *American journal of community psychology, 55*(1-2), 179-190. doi:https://doi.org/10.1007/s10464-015-9702-6