

PAOLA BONIZZONI

IMPEGNATI AD ACCOGLIERE

VOLONTARI E MIGRANTI OLTRE LE CRISI



Paola Bonizzoni

Impegnati ad accogliere

Volontari e migranti oltre le crisi

Ledizioni

Volume pubblicato con il contributo del Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche dell'Università degli Studi di Milano.

© 2023 Ledizioni LediPublishing
Via Boselli, 10 - 20136 Milano - Italy
www.ledizioni.it
info@ledizioni.it

Paola Bonizzoni, *Impegnati ad accogliere. Volontari e migranti oltre le crisi*

Prima edizione: luglio 2023

ISBN cartaceo: 978-88-5526-978-0

ISBN eBook: 978-88-5526-979-7

Copertina e progetto grafico: ufficio grafico Ledizioni

Le riproduzioni a uso differente da quello personale potranno avvenire, per un numero di pagine non superiore al 15% del presente volume, solo a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da Ledizioni, Via Boselli 10, 20136 Milano, e-mail: info@ledizioni.it

Sommario

| | |
|---|-----------|
| Prefazione e ringraziamenti | 7 |
| Attivarsi in tempi di crisi | 9 |
| Dalla lunga estate delle migrazioni alla crisi dell'accoglienza | 10 |
| Dalla crisi pandemica alla crisi russo-ucraina | 16 |
| Una crisi dagli esiti inattesi | 21 |
| Il sostegno ai migranti attraverso le crisi: una tipologia | 24 |
| Tra volontariato ed attivismo | 29 |
| Il volontariato tra cittadinanza attiva ed attivista | 29 |
| Volontariato e advocacy | 30 |
| Volontariato ed umanitarismo | 32 |
| Verso nuove forme di solidarietà? | 35 |
| Sintetizzando | 37 |
| Tra professionalismo ed amatorialità | 39 |
| Il volontariato come lavoro (di cura) | 39 |
| Competenze, emozioni ed identità morali | 42 |
| Sintetizzando | 45 |
| Il metodo della ricerca | 47 |
| Snodi e confini | 51 |
| Snodi del transito: il caso di Milano | 51 |
| Il transito ai confini: il caso di Como | 57 |

| | |
|--|------------|
| Entro (ed oltre) i confini dell'accoglienza | 67 |
| Il volontariato e l'accoglienza istituzionale | 68 |
| Continuità e tensioni tra volontariato ed attivismo | 73 |
| Un altro tipo di cura | 79 |
| Il valore aggiunto dei volontari | 79 |
| Una relazione non-professionale | 82 |
| Le risorse dei volontari | 86 |
| Continuità e tensioni tra azione volontaria e professionale | 88 |
| Volontari in pandemia | 97 |
| Rispondere all'emergenza | 97 |
| I volontari e la sanatoria | 105 |
| Conclusioni | 115 |
| Riferimenti bibliografici | 121 |
| Sitografia | 143 |
| Appendice | 145 |

Prefazione e ringraziamenti

Questo libro è stato scritto grazie - e, in un certo senso, anche da - molte persone: innanzitutto, da chi ha voluto concedermi le conversazioni di cui trovate numerosi estratti riportati in queste pagine. Il primo ringraziamento va quindi a tutti gli intervistati e le intervistate - volontari e volontarie, operatori ed operatrici, esperti ed esperte che hanno scelto non solo di impegnarsi a favore dei migranti, ma anche di raccontarmi le loro esperienze, con una generosità che ancora oggi, a distanza di tempo, non smette di stupirmi.

Un ringraziamento speciale va ai compagni e alle compagne dell'associazione TodoCambia di Milano - da cui ho appreso e con cui ho condiviso la comprensione della (e la passione per la) vita burocratica degli stranieri: un muro inestricabile di leggi, circolari, moduli, prove, certificati... che avvolge come filo spinato chi sceglie di (o è costretto a) varcare un confine. Un abbraccio a chi è da poco sceso dal nostro pulmino (Marco ci mancherai!), a chi vi è salito, e a chi vi resta e resiste da anni, alternandosi alla guida.

Nel tempo che ho scelto di prendermi per scrivere di ciò che per me è un interesse ed un impegno - civico, oltre che scientifico - ho avuto modo di discuterne con molti colleghi e colleghe, che qui ringrazio.

Innanzitutto, il gruppo di ricerca dell'Università degli Studi di Milano - Iraklis Dimitriadis, Samuele Davide Molli, Maurizio Artero, Minke Hajer - e Maurizio Ambrosini, senza cui non avremmo potuto avere la fortuna di conoscerci e di lavorare assieme così a lungo. Grazie ad Andrea Torre per gli eventi promossi dal centro studi Medì e dalla rivista Mondi Migranti - ricordo il nostro incontro a Brescia come una felice parentesi tra i lockdown.

Grazie anche a chi ha cercato di tenere vive le conversazioni e le relazioni accademiche anche quando non si poteva che sta-

re lontani. Momenti importanti nel dare una direzione e una spinta a questo lavoro sono state la Conferenza Escapes di giugno 2021 (grazie quindi agli organizzatori del panel, Emanuela Dal Zotto e a Davide Biffi), il seminario “NGOs/CSOs, migration management and border control” (organizzata a marzo 2021 da Paolo Cuttitta ed Antoine Pécoud), l’incontro su “Pandemia, migrazioni e accoglienza in Italia” (grazie a Fabio Perocco e Francesco Della Puppa). La primissima restituzione degli esiti di questa ricerca era avvenuta poco prima dell’inizio dell’emergenza sanitaria: grazie quindi ad Eduardo Barberis per l’opportunità di un’ultima gita fuori porta per il IV convegno Sisec a Torino. L’ultima, in ordine di tempo, è invece stata a Napoli: grazie a Monica Massari per la bella discussione alla Midterm Conference di ESA RN35.

Grazie anche a Ciessevi Milano - in particolare a Silvia Rapizza e a Caterina Giacometti, per avermi permesso di condividere presso la vostra sede la restituzione dei risultati ai partecipanti e per avermi fatto conoscere così tante persone con cui è stato importante parlare. Confido che, prima o poi, troveremo modo di lavorare ancora assieme. Grazie anche ad Alberta Giorgi per avere condiviso questo momento di restituzione (e tanto altro).

Spero di essere riuscita a restituire tutta la complessità, la fatica, i dilemmi, ma anche l’urgenza ed il valore di chi si impegna con, e a favore dei, migranti. A loro si devono tutti i meriti di questo volume - mentre a me tutti i limiti.

Attivarsi in tempi di crisi

Le crisi sono eventi straordinari che, generando un'improvvisa situazione di instabilità e pericolo, innescano risposte eccezionali, sia da parte degli attori di governo che di quelli della società civile (Roux-Dufort, 2007).

Vari studi hanno osservato che disastri ed eventi critici (Fechter & Schwittay, 2019; Fernandez et al., 2006; Nahkur et al., 2022; Twigg & Mosel, 2017) - dagli eventi climatici estremi (Michel, 2007), alle crisi umanitarie dovute ad eventi bellici (Boersma et al., 2019), fino alle crisi economiche e sanitarie (Kövé, 2021; Pleyers, 2023; Zamponi, 2023) - possono rivitalizzare e, al tempo stesso, trasformare il campo del volontariato (Della Porta, 2020; Simsa et al., 2019; Whittaker et al., 2015).

Agendo da catalizzatori per la mobilitazione civica, le crisi favoriscono l'attivazione di individui e realtà con un profilo più variegato ed eterogeneo da quelli che sono soliti mettersi in gioco attorno ad istanze specifiche, inclusi attori talvolta privi di precedenti esperienze e competenze rispetto ai problemi che sono chiamati ad affrontare. Le crisi possono favorire la nascita di nuove organizzazioni e di nuove forme di coordinamento, e spingono le organizzazioni già attive sul territorio a sviluppare nuovi approcci per affrontare bisogni emergenti. I momenti di crisi aprono inoltre spazi inediti per forme di mobilitazione e partecipazione che potenzialmente conducono a nuove forme di ibridazione tra volontariato ed attivismo (della Porta & Steinhilper, 2021; Zamponi & Bosi, 2018).

Le crisi rappresentano, quindi, momenti ideali per osservare trasformazioni nella mobilitazione civica che possono potenzialmente sedimentarsi in forme persistenti di innovazione sociale (Ascoli & Pavolini, 2017; Campomori et al., 2023; Bifulco et al., 2022; Dodaro et al. 2022).

Dalla lunga estate delle migrazioni alla crisi dell'accoglienza

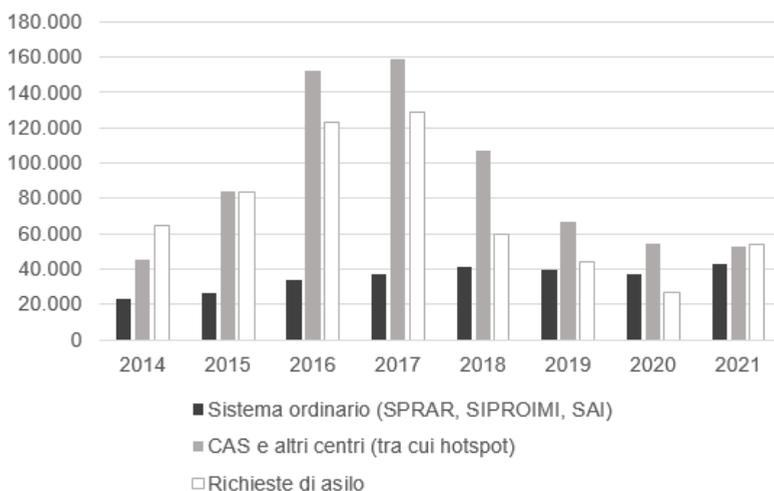
La cosiddetta “lunga estate delle migrazioni” (Mezzadra, 2018) ha innescato una massiccia ondata di partecipazione civica a sostegno di rifugiati e richiedenti asilo in molti paesi europei, inclusa l'Italia (Ambrosini, 2023c; Della Porta, 2018; Feischmidt et al., 2019). I media hanno svolto in questo senso un ruolo chiave (Ambrosini et al., 2019; Colombo, 2018; Triandafyllidou, 2018): trasmettendo la percezione di un'emergenza senza precedenti, hanno sollecitato l'attivazione dei cittadini, tanto a favore, quanto contro, l'insediamento dei migranti sul territorio (Castelli Gattinara, 2018). Un nuovo movimento di volontari (Henriksen & Svedberg, 2010) è andato così diffondendosi attraverso i confini, contribuendo, da un lato, ad affermare il valore dell'accoglienza in un discorso pubblico sempre più ostile e polarizzato e, dall'altro, promuovendo la sperimentazione di nuove pratiche, che sono progressivamente andate cambiando ed adattandosi ad un contesto socio-politico in rapida evoluzione.

Nelle prime fasi della cosiddetta *welcome culture* (Fleischmann, 2018; Fontanari & Borri, 2017; Hamann & Karakayali, 2016; Kleres, 2018; Youkhana & Sutter, 2017) i volontari erano soprattutto impegnati a fornire soccorso e beni di prima necessità a persone di recente arrivo, che, in paesi come l'Italia o la Grecia, erano prevalentemente orientate a proseguire il proprio viaggio oltre frontiera (Afouxenidis et al., 2017; Chtouris & Miller, 2017; Fontanari, 2018; Haaland & Wallevik, 2019; Sinatti, 2019). Queste iniziative hanno spesso preso vita in spazi pubblici particolarmente visibili (quali ad esempio piazze, o stazioni ferroviarie, Grimaldi, 2016) ma anche in campi informali (Sandri, 2018) ed in centri dall'incerto profilo istituzionale (Jacqmin, 2019). Questa rete geograficamente dispersa ed interconnessa di spazi di sosta e corridoi di transito (de Vries & Guild, 2019; Filippi et al., 2021) ha favorito l'emergere di relazioni di cura e supporto in risposta alla condizione di vulnerabilità e sofferenza prodotta dalla violenza selettiva dei regimi di frontiera (Pallister-Wilkins, 2018; Walters, 2010).

In un contesto caratterizzato dal progressivo irrigidimento delle frontiere interne ed esterne all'UE (Casella Colombeau, 2020; Hess & Kasperek, 2017), il tema del radicamento e dell'in-

tegrazione (Basok & Candiz, 2020; Funk, 2016; Schwiertz & Schwenken, 2020b) dei rifugiati sul territorio si è nel tempo fatto sempre più urgente. Ciò si è riflesso, in Italia, in un aumento consistente delle domande d'asilo, che ha a sua volta comportato una significativa espansione del sistema di accoglienza (vedi figura 1).

FIGURA 1. NUMERO DI MIGRANTI PRESENTI NELLE STRUTTURE DI ACCOGLIENZA E RICHIESTE DI ASILO IN ITALIA (2014-2021)



FONTE: ELABORAZIONE DELL'AUTRICE SU VARIE FONTI¹

L'aumento del numero di persone accolte in queste strutture ha reso sempre più stretto l'intreccio tra dimensione informale ed istituzionale dell'accoglienza (V. Schmid et al., 2019; Vandevordt, 2019a; J. M. Williams, 2015). In questo senso, molte iniziative spontanee ed informali sono andate incontro a

¹ I dati relativi all'andamento delle presenze nel sistema ordinario sono stati ricavati dal Rapporto Annuale Siproimi/Sai (Servizio Centrale, 2021); quelli relativi alle presenze nel sistema straordinario dal Cruscotto statistico giornaliero del Ministero dell'Interno (per gli anni 2019-2021), dal Rapporto sulla protezione internazionale in Italia (per gli anni 2014-2016, Anci et al., 2017), dal Documento di Economia e Finanza del Ministero dell'Economia e delle Finanze (per il 2017) e dal Ministero dell'Interno (per l'anno 2018). I dati sulle richieste di asilo sono forniti da Eurostat (Asylum and first time asylum applicants, annual aggregated data, data code: TPS00191).

processi di razionalizzazione ed istituzionalizzazione (Pallister-Wilkins, 2020) che, finalizzati a massimizzarne l'efficacia, ne hanno in parte ridefinito logiche, priorità e modalità d'azione. Nel tempo, si è anche accentuato il carattere conflittuale (Campomori & Ambrosini, 2020) delle pratiche di accoglienza, anche a causa di una sempre più evidente criminalizzazione delle iniziative di stampo solidaristico (Dadusc & Mudu, 2022; della Porta & Steinhilper, 2021; Fekete, 2009; Giliberti, 2018; Reggiardo, 2019; Tazzioli, 2018a; Watch et al., 2021)².

La complessa articolazione del sistema di accoglienza italiano è stata oggetto, negli ultimi anni, di un crescente numero di studi (Accorinti, 2015; Campesi, 2018; Caponio et al., 2019; Della Puppa & Sanò, 2021; Marchetti, 2014, 2016; Melchionda, 2016; Semprebon & Pelacani, 2020). Esula dagli obiettivi di questo volume, per ragioni di opportunità e spazio, darne una trattazione sistematica ma, per facilitare il lettore nell'interpretazione dei dati esposti nelle pagine che seguono, è opportuno quantomeno richiamare brevemente la distinzione tra sistema ordinario (SAI) e sistema straordinario (CAS), che ha portato alla diffusione di diversi tipi di strutture sul territorio, strutture entro (ma talvolta anche in contrapposizione ed in alternativa a) cui, come vedremo, i volontari hanno indirizzato la propria azione.

Le origini del cosiddetto sistema ordinario sono riconducibili al Piano Nazionale Asilo (Legge 89/2002) che ha istituito lo SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati), poi ribattezzato SIPROIMI nel 2018 (Sistema di protezione dei titolari di protezione internazionale e per i minori non accompagnati), e SAI (Sistema Accoglienza Integrazione) nel 2020. Nel 2014, a seguito dell'aumento degli arrivi via mare e dell'aumento delle richieste di protezione, viene istituzionalizzato³, su decisione del Ministero dell'Interno il sistema dei CAS (Centri Straordinari di Accoglienza), al fine di rispondere alla limitata capacità ricettiva del sistema ordinario.

I protagonisti del sistema SAI sono i Comuni, che devono predisporre un progetto di accoglienza che consenta loro di

² Ciò ha riguardato tanto il ruolo delle organizzazioni non governative impegnate nei salvataggi in mare (Alagna & Cusumano, 2023; Cuttitta, 2018), sia quello dei volontari impegnati a fornire soccorso a migranti in transito (Giliberti, 2018).

³ Con la Circolare MI n. 104/2014.

accedere al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo (istituito e amministrato dal Ministero dell'Interno)⁴. Il Servizio Centrale SAI (istituito dal Ministero dell'Interno e affidato con convenzione ad ANCI) definisce gli standard minimi del servizio⁵, distribuendo i migranti sul territorio secondo un piano di ripartizione che mira a garantirne la sostenibilità sul territorio nazionale. La gestione effettiva dell'accoglienza è invece affidata ad enti del terzo settore (cooperativa sociali, associazioni, etc). Il sistema ordinario tende a privilegiare strutture di piccole dimensioni dislocate nei centri abitati, per bilanciare misure di assistenza e protezione della singola persona con percorsi finalizzati all'autonomia, anche grazie a ripetute opportunità di contatto e scambio con l'esterno, tanto in termini di accesso ai servizi quanto di occasioni di partecipazione alla vita sociale (Faso & Bontempelli, 2017).

Il sistema CAS è invece⁶ riservato esclusivamente ai richiedenti asilo ed è gestito direttamente dal Ministero dell'Interno. La responsabilità delle strutture è affidata ad una cooperativa o ad un'associazione privata attraverso gare di appalto predisposte dalle Prefetture.

Soltanto nel 2017 il Ministero dell'Interno ha prodotto una disciplina specifica e dettagliata relativa alla fornitura di beni e servizi prevista in questo tipo di strutture, riflessa in uno schema di capitolato che assimila i CAS ai centri di soccorso in prossimità dei luoghi di sbarco (Cpsa e Hotspot) e alle strutture governative di prima accoglienza finalizzate al completamento dell'identificazione e della registrazione della domanda di protezione (ex-Cara e Hub).

Al sistema straordinario di accoglienza vengono attribuite funzioni maggiormente orientate all'assistenza che all'inserimento sociale degli accolti (Acocella, 2021). Infatti, ad eccezione dell'obbligo dell'insegnamento della lingua italiana (da realizzarsi preferibilmente all'interno dei centri stessi), l'unica forma di inclusione sociale prevista era la partecipazione obbli-

⁴ La scelta di condizionare l'attivazione di posti nel sistema ordinario alla volontà dell'Ente locale è la principale causa della sua diffusione tanto limitata quanto molto disomogenea sul territorio.

⁵ Rispetto alle strutture ospitanti, ai servizi erogati e al tipo di personale impiegato.

⁶ Dal 2018 in poi, per effetto del cosiddetto "Decreto Salvini" (cfr infra p. 15 e ss.).

gatoria dei migranti ad attività di volontariato in lavori gratuiti di pubblica utilità⁷. In particolare, non era prevista alcuna fornitura di servizi finalizzati al rafforzamento delle competenze professionali o all'inserimento nel mercato del lavoro, pur essendo i richiedenti asilo teoricamente liberi (anche se ostacolati da rilevanti problemi di ordine burocratico ed amministrativo, Bonizzoni & Artero, 2023) di accedervi.

Il sistema dei CAS risponde alla priorità di distribuire velocemente i richiedenti asilo sul territorio, e questo spiega perché possano osservarsi condizioni di accoglienza che si allontanano molto da quelle che caratterizzano il sistema SAI. Questo si riflette, ad esempio, nel tipo di strutture previste, che, nel caso dei CAS, spesso includono centri di grandi dimensioni, collocati in aree marginali o periferiche dei centri urbani. Qui si osserva un'organizzazione delle attività quotidiane più centralizzata, etero-diretta (ad esempio: l'affidamento ad enti esterni dei servizi di mensa o di pulizia) ed orientata a forme di controllo impersonale⁸ e burocratico che più spesso rischia di produrre le forme di ghettizzazione ed infantilizzazione proprie delle istituzioni totali (Agier, 2011; Harrell-Bond, 2002; Kreichauf, 2018; Turner, 2016).

L'accesso e la permanenza nelle strutture di accoglienza è regolata da meccanismi temporali (Dotsey & Lumley-Sapanski, 2021; Tazzioli, 2018b) tanto rigidi quanto incerti e variabili. Il tempo di permanenza presso un CAS è infatti subordinato a quello necessario tanto all'elaborazione della domanda di asilo quanto alla disponibilità di posti nel sistema ordinario (dove l'ospitalità si estende in genere tra i 6 ed i 12 mesi). Non è raro che i migranti rimangano per anni nel sistema straordinario senza mai essere trasferiti in quello ordinario. Salvo eccezioni, i richiedenti asilo sono tenuti a lasciare il CAS dopo aver ricevuto decisioni negative sulla loro domanda. Anche la violazione delle regole del centro può condurre all'espulsione, confermando l'intreccio tra logiche di cura e controllo⁹ che caratterizza questi spazi (Acocella & Gargiulo, 2021; Szczepanikova, 2013).

⁷ Misure non più previste dal Decreto Salvini in poi (cfr infra p. 15 e ss.).

⁸ In queste strutture, la media è un operatore ogni 50 ospiti, il tempo medio per la mediazione linguistica è di 1,7 minuti al giorno per rifugiato: vedi su questo Enrico Fierro su Domani.

⁹ La funzione di controllo dell'operatore è del resto riflessa nell'obbligo di

La dinamica espansiva che ha caratterizzato il sistema dell'asilo in Italia va incontro ad una brusca contrazione, di cui il cosiddetto decreto Salvini su immigrazione e sicurezza, entrato in vigore il 5 ottobre 2018, marca simbolicamente il passaggio.

Oltre a riservare l'accesso al sistema ordinario esclusivamente ai titolari di protezione internazionale ed ai minori stranieri non accompagnati, viene predisposto uno schema di capitolato che riduce significativamente la quota pro die/pro capite destinata ai CAS. La conseguenza è stata quella di favorire gli enti gestori dotati di maggiore capacità economica, i centri di grandi dimensioni¹⁰ e, più in generale, gli enti for profit, comportando altresì un drastico ridimensionamento nell'offerta dei servizi rivolti all'integrazione¹¹. Il decreto Salvini ha quindi ulteriormente accentuato il carattere duale del sistema di accoglienza italiano, deteriorando ulteriormente i già carenti standard qualitativi dei CAS. Le prospettive di integrazione dei richiedenti asilo sono state inoltre limitate dalla loro esclusione dalla registrazione anagrafica, una misura che ha suscitato ampio dibattito e conflittualità diffuse (Colucci et al., 2023) e che è stata infine annullata nel 2020 da una sentenza della Corte costituzionale.

A ciò si è aggiunta una significativa precarizzazione dello status giuridico dei richiedenti asilo dovuto all'abolizione della protezione umanitaria. Questa, introdotta dal Testo unico sull'immigrazione¹², garantiva una protezione a coloro che, pur non rientrando nella categoria di «rifugiato», potevano incorrere in «seri motivi [...] di carattere umanitario o risultanti da obblighi costituzionali o internazionali dello Stato italiano». La legge sostituisce tale protezione con nuove forme¹³, ma di

garantire la propria presenza h24 e tra le sue funzioni vi è anche quella di monitorare la presenza ed assenza tanto del richiedente asilo quanto di eventuali ospiti.

¹⁰ Vedi ad esempio su questo l'articolo di Annalisa Camilli su Internazionale ed il rapporto di Openpolis.

¹¹ Sono ad esempio diventati costi non ammissibili i servizi relativi all'orientamento ai servizi sul territorio, i corsi di lingua italiana, l'assistenza psicologica e sono state ridotte le risorse dedicate al supporto legale e alla mediazione culturale, abolendo inoltre l'obbligo di svolgere attività di volontariato (Bazurli & Campomori, 2022).

¹² Art. 5 del D.lgs. 286/1998

¹³ Per «cure mediche», «calamità naturali», «atti di particolare valore civico» e «protezione speciale».

durata ed ampiezza assai più circoscritte. Si stima che ciò abbia contribuito significativamente all'aumento nel numero migranti in condizione di irregolarità sul territorio, in crescita progressiva dal 2014 in poi¹⁴, in un quadro caratterizzato dalla progressiva riduzione delle opportunità di ingresso e regolarizzazione per altri canali.

Dalla crisi pandemica alla crisi russo-ucraina

Il 2020 passerà certamente alla storia come l'anno della pandemia da Covid-19 anche per l'impatto che tale evento ha avuto sulle condizioni di vita e sulle opportunità di mobilità dei cittadini di origine straniera (e non).

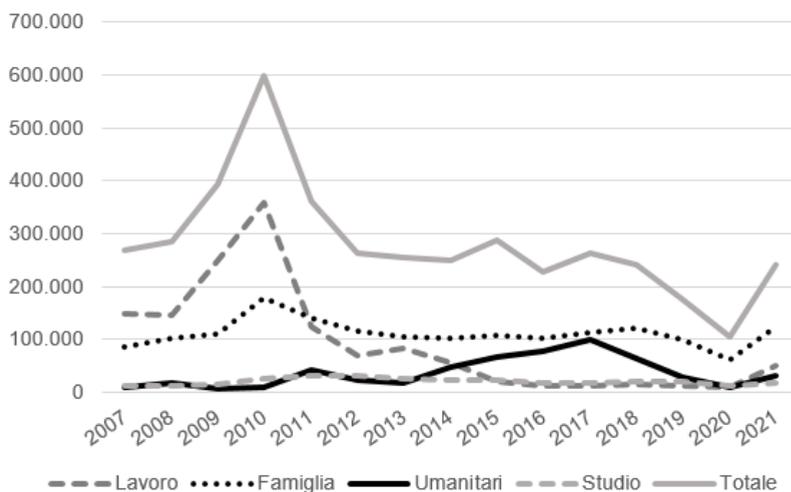
Se la pandemia ha indubbiamente agito da freno alla migrazione¹⁵, in Italia ciò ha rafforzato una tendenza al rallentamento dei flussi migratori già in atto da tempo (*vedi figura 2*). Dopo l'ultimo "picco" osservatosi in coincidenza degli effetti della regolarizzazione del 2009, l'unica significativa variazione è infatti osservabile nella *composizione relativa* - più che nel numero assoluto - dei nuovi permessi di soggiorno rilasciati: l'aumento della rilevanza del canale umanitario e dell'asilo ha infatti solo parzialmente compensato la chiusura di quello economico.

L'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni stima che, nel corso del 2020, siano stati emanati a livello globale oltre 108.000 provvedimenti restrittivi inerenti agli spostamenti transfrontalieri indirizzati sia ai cittadini stranieri in ingresso sia ai cittadini nazionali in uscita, in aggiunta a quelli volti a limitare la mobilità interna dei residenti (Guadagno, 2020). Tali misure sono state attuate in tempi e in modi diversi da paese a paese ed hanno previsto la chiusura (più o meno rigida e selettiva) dei confini (Guild, 2020), l'introduzione di nuovi requisiti in materia di visti, periodi (più o meno prolungati ed in spazi più o meno vigilati e coercitivi) di isolamento, in alternativa o in combinazione all'adozione di specifiche misure di carattere sanitario (es. richiesta di test o certificati vaccinali).

¹⁴ Vedi ad esempio le stime elaborate dalla Fondazione Ismu.e da Ispi.

¹⁵ Per citare un dato esemplificativo, in un anno il numero di passeggeri trasportati per via aerea è diminuito del 60%: da 4,5 miliardi nel 2019 a 1,8 miliardi nel 2020. Le Nazioni Unite stimano che la pandemia abbia ridotto la crescita dello stock di migranti internazionali di circa due milioni di persone: il 27% in meno rispetto alle tendenze previste.

FIGURA 2. PRIMI PERMESSI DI SOGGIORNO RILASCIATI A CITTADINI NON COMUNITARI PER MOTIVO (2014-2020)



FONTE: ELABORAZIONE DELL'AUTRICE SU DATI ISTAT/MINISTERO DELL'INTERNO

Di conseguenza, molti migranti hanno scelto di rientrare al paese d'origine, per la paura del contagio ma anche a seguito della perdita dell'occupazione (Triandafyllidou, 2022). In altri casi, l'impossibilità di spostarsi ha portato milioni di persone (non solo migranti ma anche viaggiatori occasionali e frequent flyers) a rimanere temporaneamente intrappolati all'estero, spesso privi di adeguati servizi e risorse. La chiusura dei confini ha inoltre sospeso, quando non irrimediabilmente compromesso, la realizzazione di progetti migratori frutto di anni di investimenti e sacrifici (si pensi al caso dei ricongiungimenti familiari o alle migrazioni per motivi di studio). Le restrizioni alla mobilità hanno anche reso i viaggi irregolari attraverso i confini più incerti e pericolosi (Sanchez & Achilli, 2020) e le disposizioni di ordine igienico-sanitario hanno portato alla sperimentazione di nuovi dispositivi di protezione e controllo, come le navi quarantena (Montagna, 2023; Tazzioli & Stierl, 2021).

Al contempo però, in molti paesi sono anche state sperimentate delle finestre di apertura, per quanto limitate e selettive

(Freier, 2020). Da un lato, al fine di tutelare tanto i migranti quanto la salute pubblica, alcuni paesi hanno garantito loro accesso ai servizi sanitari indipendentemente dallo status giuridico, rinnovando o estendendo visti e permessi di soggiorno, sospendendo i rimpatri forzati o prevedendo misure di regolarizzazione. Inoltre, per fronteggiare l'improvvisa carenza di lavoratori essenziali in settori strategici in cui la presenza di stranieri è particolarmente rilevante (Triandafyllidou & Nalbandian, 2020), diversi paesi hanno introdotto misure volte a garantirne l'ingresso o a facilitarne l'accesso al mercato del lavoro. In Italia, in particolare, è stato emanato un provvedimento di regolarizzazione rivolto ad alcune particolari categorie di lavoratori considerati essenziali (cfr infra pagina 117 e seguenti), il primo da otto anni (Ambrosini, 2023b; Bazurli et al., 2020; Bonizzoni et al., 2021; Piro et al., 2021).

La crisi pandemica ha, inoltre, avuto rilevanti ricadute tanto sulle condizioni di vita, lavoro e salute dei migranti, quanto sulle iniziative di volontariato loro rivolte.

Diversi studi hanno evidenziato come la pandemia abbia avuto un impatto assai differenziato sulla popolazione (Crawley, 2021; Grasso et al., 2021), agendo da moltiplicatore delle disuguaglianze - dal punto di vista del genere, della classe sociale, ma anche del background migratorio e dell'appartenenza etnico-razziale

In molti paesi, tra cui l'Italia, i migranti sono stati particolarmente esposti agli effetti diretti¹⁶ ed indiretti della pandemia (Bonizzoni, 2022; Della Puppa & Perocco, 2021; Moressa, 2021). Per la prima volta, nel 2020 il tasso di occupazione degli immigrati è sceso al di sotto di quello degli italiani: su 456 mila posti di lavoro persi nel 2020, più di un terzo ha riguardato stranieri. E tra questi, il 69 per cento erano donne, incluse molte lavoratrici domestiche e di cura, severamente colpite dagli effetti della pandemia anche sotto l'aspetto della salute fisica e mentale (Quaglia & Tognetti, 2021).

¹⁶ Studi recenti hanno dimostrato che i migranti sono stati maggiormente esposti al rischio di morbosità e mortalità durante la pandemia e che le loro infezioni sono state diagnosticate con un ritardo di circa due settimane (che diventano quattro nel caso di stranieri provenienti da Paesi con un basso *Human development index*) rispetto agli italiani (Fabiani et al., 2021).

I livelli di povertà tra gli stranieri sono peggiorati sensibilmente e si è allargato ulteriormente il divario con gli italiani¹⁷. Particolarmente preoccupante è stato l'impatto della pandemia sui giovani di origine straniera, sia rispetto all'incidenza della povertà minorile¹⁸ sia alle conseguenze negative della didattica a distanza¹⁹. L'effetto particolarmente pronunciato della crisi economica innescata dalla pandemia sui lavoratori migranti è riconducibile alla loro maggiore concentrazione nei settori più colpiti dalle restrizioni (Pastore, 2021) dovute al lockdown (cura della persona, servizi, turismo) ed in professioni che non possono essere svolte a distanza, oltre che alla maggiore frequenza di contratti temporanei e di lavoro informale - quest'ultima, peraltro, una condizione obbligata, nel caso di migranti in condizione di irregolarità o con uno status giuridico precario (Goldring & Landolt, 2013).

In questo senso, l'impatto della pandemia sui migranti è anche da leggersi alla luce del loro status giuridico (Bonizzoni & Dotsey, 2021). Questo ha infatti un effetto pervasivo su molteplici aspetti della loro vita quotidiana: dalle opportunità di accesso al mercato del lavoro alla casa, dall'istruzione alle cure.

Se chi si trovava privo di un valido permesso di soggiorno ha affrontato una condizione di particolare vulnerabilità, va

¹⁷ Nel 2021, sul totale delle famiglie in condizioni di povertà assoluta, il 31,3% di queste erano famiglie con stranieri (erano il 30,4% nel 2019), pur rappresentando queste ultime solo il 9% del totale delle famiglie (l'8,9% nel 2019). Sul totale delle famiglie con almeno uno straniero, quelle che versano in condizioni di povertà assoluta sono il 26,3% (erano il 22% nel 2019); sul totale delle famiglie di soli italiani a essere in tale condizione sono invece il 5,7% (il 4,9% nel 2019). L'incidenza della povertà assoluta per gli stranieri che sono occupati è cinque volte più alta di quella degli italiani (25% contro 5,1%) evidenziando chiaramente quanto la partecipazione al mercato del lavoro non sia una condizione sufficiente a proteggere queste fasce della popolazione dallo scivolare nella povertà (vedi le statistiche dell'Istat sulla povertà in Italia).

¹⁸ L'incidenza della povertà assoluta è del 37% delle famiglie con 3 o più figli minori, contro il 15,7% delle famiglie di soli italiani.

¹⁹ Anche se l'80% dei ragazzi italiani ha potuto seguire sin da subito e con continuità la didattica a distanza tra marzo e giugno del 2020, tra gli stranieri la percentuale di chi è riuscito a seguire con costanza le lezioni online è del 71,4% (contro l'80% degli italiani). Gli alunni stranieri hanno fatto maggiormente ricorso al cellulare per seguire le lezioni ed un numero minore di studenti stranieri poteva disporre di una propria stanza per fruire delle lezioni, senza dividerla con altri (vedi Istat, Primi risultati dell'indagine "Bambini e ragazzi", maggio 2022).

comunque osservato come numerosi²⁰ cittadini non comunitari legalmente residenti in Italia siano titolari di permessi di soggiorno temporanei, essendo quindi soggetti a verifiche periodiche circa il possesso di specifici requisiti²¹, pena il rischio di cadere nell'irregolarità (Dimitriadis, 2018). Nel caso dei richiedenti asilo e dei rifugiati, l'effetto della pandemia è stato variabile (Bazurli & Campomori, 2022), e va letto alla luce della specifica situazione in termini di accoglienza²² in cui questi potevano venire a trovarsi. In generale, molti percorsi di autonomia (dal punto di vista economico ed abitativo) sono rimasti a lungo sospesi, quando non seriamente compromessi.

Ciò ha anche riguardato, in una certa misura, le forme di avanzamento e stabilizzazione sul piano legale e giuridico. Da un lato, il governo ha ripetutamente prorogato la validità dei permessi di soggiorno in scadenza, anche a causa della limitata operatività, del contingentamento e/o della virtualizzazione delle principali amministrazioni responsabili dei procedimenti (es. uffici comunali, questure e prefetture, consolati, commissioni territoriali, tribunali, ecc.). Se ciò ha, in qualche modo, tamponato gli effetti potenzialmente più critici (in termini di ricaduta nell'irregolarità), ha però anche "congelato" percorsi di stabilizzazione o avanzamento individuale o familiare (ad esempio, processi di naturalizzazione, di acquisizione dello status di lungo soggiornante, di ricongiungimento familiare, di riconoscimento dello status di rifugiato), generando una prolungata situazione di "limbo".

Come già anticipato, la pandemia ha anche però contribuito a creare condizioni favorevoli all'emanazione di un provvedimento di regolarizzazione, che ha consentito ad alcuni migranti di sbloccare le proprie traiettorie di avanzamento, quanto meno sul piano dello status giuridico. Ciononostante, il periodo in cui è stato approvato il provvedimento (l'estate del 2020), e le condizioni particolarmente rigide che ne hanno caratterizzato l'applicazione, hanno rappresentato un serio ostacolo all'ef-

²⁰ Circa un terzo: 1.219.683 su 3.561.540 nel 2022 secondo i dati Istat/Ministero dell'Interno

²¹ Sia nel caso dei permessi di soggiorno per motivi familiari che di quelli per motivi di lavoro (che da soli rappresentano oltre il 70% dei primi permessi rilasciati nel 2021) il possesso di adeguate risorse economiche derivanti da fonti lecite è una condizione fondamentale.

²² In termini, ad esempio, di tassi di sovraffollamento e di accesso ai servizi sanitari, ma anche di supporto psicologico e di mediazione linguistico-culturale.

fettivo realizzarsi di percorsi di regolarizzazione entro questo canale, un ostacolo in parte mitigato, come discuteremo, dal ruolo svolto dai volontari (Bonizzoni & Hajer, 2022, 2023).

Durante tutte le fasi dell'emergenza sanitaria, le organizzazioni del volontariato hanno svolto un ruolo cruciale, pur essendo state duramente colpite dalla pandemia. L'emergenza ha infatti, da un lato, investito di nuove responsabilità i soggetti del terzo settore e, al contempo, li ha spinti ad introdurre innovazioni tanto nei propri modelli organizzativi quanto nel tipo di interventi effettuati (Ascoli & Campedelli, 2021). Innanzitutto, in molti hanno osservato una diminuzione complessiva della partecipazione civica, segnata però da un *ricambio*. Ad essere negativamente colpita è stata soprattutto quella dei volontari più anziani, ma lo è stata invece meno quella dei giovani. In generale, vi è stata una forte contrazione delle attività svolte in presenza, a causa delle restrizioni imposte dai decreti governativi. La pandemia ha anche contribuito ad una diffusione massiccia delle nuove tecnologie, in una molteplicità di ambiti (dalla formazione, al fundraising) virtualizzando, per quanto possibile, le attività prima svolte in presenza. A fronte dei nuovi bisogni indotti dalla pandemia, molte realtà hanno messo in campo nuove risposte: servizi di ascolto e di accompagnamento telefonici (o all'aperto), misure urgenti volte a far fronte a bisogni materiali (es. consegna di pasti e pacchi alimentari a domicilio), sanitari (es. produzione e distribuzione di mascherine ed igienizzanti, acquisto di farmaci e prodotti sanitari), scolastici (distribuzione di dispositivi e connessioni via internet, aiuto per la didattica a distanza, dopo-scuola online) oltre ad interventi nell'ambito della grave emarginazione e dei senza dimora (Bonizzoni et al., 2023; Licursi et al., 2022).

Una crisi dagli esiti inattesi

Il conflitto provocato dall'invasione russa dell'Ucraina avvenuto a febbraio 2022 ha generato il più grande e rapido spostamento di persone in Europa dai tempi della seconda guerra mondiale. L'UNHCR ha stimato a circa 8 milioni le persone in fuga dal conflitto, a cui si aggiunge un numero pressappoco equivalente di sfollati interni. A luglio 2022, erano già oltre 145 mila gli ucraini giunti in Italia, in larga parte donne e minori.

La risposta della politica europea a questa nuova crisi è stata sotto molti aspetti *eccezionale*. Attivando la direttiva 55 del 20 luglio 2001²³, relativa alla «concessione della protezione temporanea in caso di afflusso massiccio di sfollati», la Commissione UE ha esteso oltre i normali 90 giorni - essendo i cittadini ucraini già esenti dagli obblighi di visto per turismo - il periodo durante il quale questi avrebbero potuto rimanere nell'Unione, garantendo loro un permesso di soggiorno di un anno (prorogabile fino a tre) che garantiva loro accesso immediato al mercato del lavoro e ai servizi, oltre alla possibilità di muoversi liberamente all'interno dello spazio Schengen, scegliendo autonomamente il luogo in cui stabilirsi (Morlotti, 2022). Questo notevole - ancorché temporaneo - scostamento dalle regole di Dublino ha ulteriormente stratificato le condizioni di trattamento ed accoglienza dei rifugiati (Campomori, 2022)²⁴. E l'esclusione da qualsiasi forma di protezione dei numerosi cittadini stranieri in condizione di vulnerabilità presenti in Ucraina (tra cui immigrati irregolari e richiedenti asilo) è forse l'esempio più evidente di un regime che alcuni non hanno esitato a definire etnocentrico²⁵.

Sul piano dell'accoglienza, a livello nazionale sono stati potenziati i posti disponibili nei sistemi CAS e SPRAR; è stato poi istituito un fondo di circa 40 milioni di euro per sostenere i servizi sociali dei Comuni, chiamati ad erogare servizi a favore dei cittadini ucraini presenti sul territorio. Inoltre, ad aprile 2022, è stato pubblicato sul sito della Protezione Civile un avviso per accogliere manifestazioni di interesse per lo svolgimento di attività di accoglienza diffusa sul territorio nazionale a beneficio

²³ La relativa disciplina è contenuta nel Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 28 marzo 2022 sulle "Misure di protezione temporanea per le persone provenienti dall'Ucraina in conseguenza degli eventi bellici in corso" pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 15 aprile.

²⁴ È interessante osservare che il DPCM ha previsto ulteriori misure a favore dei cittadini ucraini: ad esempio che, per quelli già soggiornanti in Italia e che avessero presentato domanda di emersione fosse consentito uscire e fare rientro nel territorio nazionale ai fini di prestare soccorso ai propri familiari. Il DPCM ha poi anche previsto che i cittadini ucraini che avessero presentato istanza per l'ottenimento della cittadinanza italiana dopo il 24 febbraio 2022 fossero esonerati dalla presentazione dell'atto di nascita e del certificato penale dello Stato di origine sino alla cessazione dello stato di emergenza.

²⁵ Vedi ad esempio ASGI - I diritti di chi fugge dall'Ucraina in Italia e applicazione della direttiva UE (Scheda ASGI, 4 maggio 2022).

delle persone provenienti dall'Ucraina, promuovendo un modello di accoglienza che riconosce un ruolo centrale agli enti del Terzo Settore. Questi erano infatti autorizzati ad aumentare il numero dei posti disponibili, mediante la sottoscrizione di specifici accordi di partenariato. Sia privati cittadini, che attori organizzati della società civile, hanno inoltre potuto mettere a disposizione un'offerta abitativa privata a favore dei profughi, i quali sono stati lasciati liberi di reperire sistemazioni autonome, ricevendo un supporto economico per i primi mesi (Ambrosini, 2023a). Si è così instaurato una sorta di sistema tripartito: il sistema nazionale tradizionale (CAS e SAI); uno coordinato dal terzo settore; ed uno basato sul reperimento autonomo di un'abitazione da parte dei migranti stessi (Ceccorulli, 2023).

Questo scenario è sotto molti aspetti agli antipodi da quello che aveva sinora caratterizzato (e che ancora caratterizza) il sistema ordinario di gestione di rifugiati e richiedenti asilo in Italia (e in Europa) - sottoposti ad un sistematico e prolungato vaglio individuale delle loro richieste segnato dal sospetto, dalle lunghe attese e dagli esiti incerti; accolti nella cornice di un sistema territoriale di interventi che non valorizza (ma anzi, in certa misura ostacola) la loro autonomia di scelta rispetto a dove e con chi vivere (Manara & Piazza, 2018), né all'interno del territorio nazionale né, tanto meno, a livello europeo²⁶. Eppure, come vedremo, alcune delle forme di accoglienza previste da questa nuova cornice istituzionale erano già state in qualche modo anticipate sul territorio dopo la crisi del 2015, grazie all'azione di reti diffuse di volontari, che hanno contribuito a portare diverse pratiche e visioni di cura - a fianco e all'interno dei - sistemi vigenti di accoglienza istituzionale.

²⁶ Ciò è riflesso sia nella logica di funzionamento del Regolamento di Dublino (che prevede una tappa forzata nel primo Paese Ue di ingresso) sia nel programma di *relocation*, che istituisce una mobilità obbligatoria verso lo Stato membro designato per il trasferimento (Acocella, 2021; Garelli & Tazzioli, 2018), sia nei meccanismi di ripartizione territoriale della presenza di profughi all'interno dei confini nazionali che molti paesi, tra cui l'Italia, adottano (Bloch & Schuster, 2005; Hynes, 2011).

Il sostegno ai migranti attraverso le crisi: una tipologia

È possibile a questo punto tracciare una possibile tipologia delle iniziative di volontariato a favore dei migranti che, negli ultimi anni, hanno accompagnato ed attraversato le crisi sopra descritte. Questo sforzo non mira tanto a ricomprendere tutte le possibili forme in cui si esprime l'azione volontaria nel campo dell'immigrazione, né è nemmeno è utile a collocarvi in maniera univoca specifiche organizzazioni di volontariato. L'obiettivo è, piuttosto, quello di offrire una prospettiva utile ad identificare alcune *forme di impegno emergenti* in un campo consolidato utili a discutere i due temi che guidano la prospettiva analitica di questo volume: la relazione tra *volontariato ed attivismo*, da un lato e quella tra *volontariato ed azione professionale*, dall'altro.

Il sostegno ai migranti in transito

Un primo tipo di interventi ricomprende azioni indirizzate a migranti impegnati ad attraversare un confine, e che, in questa (spesso rischiosa) impresa, si appoggiano ad un'infrastruttura solidale (Schilliger, 2020) offerta da attori che sostengono le loro vie di fuga (Schwiertz & Schwenken, 2020b). Queste azioni si osservano (con cicli di intensità intermittente) soprattutto nei territori di confine (come Como o Ventimiglia) - ivi incluso lo stesso confine marittimo (se pensiamo ai salvataggi in mare ad opera di volontari attivi nelle ONG) - ma anche in contesti urbani (come ad esempio Milano) che, per loro natura, possono rappresentare rilevanti snodi di transito. Questo tipo di azioni è particolarmente soggetto alla logica stingente e, al tempo stesso, selettiva, dei regimi di confine. Se la crisi russo-ucraina ha innescato azioni di solidarietà in spazi di accoglienza temporanei volti a facilitare un *transito autorizzato*, la solidarietà nei confronti di migranti impegnati ad affrontare un (assai più rischioso) *transito non autorizzato* ha suscitato forme di controllo e di criminalizzazione particolarmente evidenti. La specifica *tensione tra cura e controllo* che si osserva in questo campo spiega le accese conflittualità tra attori di governo e della società civile, il cui supporto si rivela particolarmente cruciale nei confronti di persone che, in vista dei propri obiettivi, hanno spesso più interesse a sottrarsi, che ad offrirsi, all'azione e allo sguardo delle istituzioni.

Il sostegno ai migranti in condizione di vulnerabilità

Un altro tipo di interventi ricomprende invece azioni rivolte ai migranti vulnerabili sul territorio - in particolare rifugiati e richiedenti asilo, ma anche minori stranieri non accompagnati, donne vittime di tratta, migranti senza fissa dimora. Queste azioni si rivolgono a soggetti che già sono - o dovrebbero essere - *proprio in ragione della loro condizione di vulnerabilità*, destinatari di un servizio. Ciò contribuisce a delineare diverse configurazioni nel rapporto tra volontariato ed attori istituzionali. In alcuni casi, il volontario è direttamente impegnato nell'offerta di un servizio - agendo quindi *su mandato pubblico*: si pensi al caso dei tutori di minori stranieri non accompagnati, o dei volontari di enti del privato sociale a cui è affidata la gestione di specifici servizi (centri di accoglienza per richiedenti asilo, comunità per minori, dormitori, etc.). In altri casi, vi entra in sinergia sulla base di partnership ed accordi più o meno esplicitamente formalizzati: si pensi alle numerose realtà del volontariato (dalle scuole di italiano per stranieri alle associazioni sportive dilettantistiche) che gravitano attorno al (variegato) mondo dell'accoglienza dei rifugiati. In altri casi ancora, agisce su un piano di maggiore *autonomia* e, talvolta, di aperta *contrapposizione*.

Il sostegno ai non aventi (accesso ai) diritti

L'azione del volontariato è di particolare rilievo quando fornisce supporto ed assistenza a persone che, anche (ma non solo) in virtù del proprio status legale, sono *esclusi dall'accesso a specifiche risorse* riconducibili alla cittadinanza sociale. Questo riguarda, in primo luogo, i migranti irregolari, ma può riguardare anche migranti che, seppur formalmente titolari di specifici diritti e risorse, non riescono ad accedervi, a causa di forme di esplicita discriminazione, di ostacoli di natura informativa o procedurale o dell'assenza di specifici servizi sul territorio. Questa azione di tipo *compensativo* è per sua natura ambivalente: da un lato, può contribuire a ridisegnare dal basso i contorni di una diversa - e più inclusiva - idea di cittadinanza. Dall'altro, solleva gli attori pubblici dalla necessità di impegnare risorse per rispondere a specifici bisogni - tramite azioni considerate talvolta difficili da giustificare agli occhi dell'opinione pubblica.

Il volume analizza queste diverse forme di impegno grazie ad uno studio basato su oltre ottanta interviste qualitative condotte, tra il 2018 ed il 2022, in diversi contesti territoriali nel Nord Italia. Il focus, inizialmente circoscritto alla città di Milano, si è progressivamente esteso ad altre realtà (in particolare, alla città di Como ed ad alcuni comuni della provincia di Varese) allo scopo di approfondire, da un lato, le peculiarità dei contesti di frontiera (nel caso di Como) e, dall'altro, quanto andava accadendo in contesti locali segnati da forme di accoglienza istituzionale particolarmente problematici (e che, anche per questo, hanno suscitato ostilità e sospetto tra la popolazione locale). Più informazioni sul metodo della ricerca (numero e tipo di interviste, criteri di campionamento, modalità di analisi dei dati raccolti) sono fornite nel quarto capitolo ("Il metodo della ricerca"). Una descrizione sintetica del campione è invece fornita nella tabella in appendice.

Questo lavoro restituisce solo in parte un confronto sistematico tra questi diversi contesti territoriali (ad eccezione del quinto capitolo "snodi e confini"). Lo sforzo è piuttosto teso ad individuare possibili linee di continuità, evidenziando, in particolare, convergenze, tensioni e sinergie tra le logiche e pratiche amatoriali e professionali della cura, da un lato, e tra volontariato ed attivismo, dall'altro. La prospettiva diacronica, estesa in un arco di tempo delimitato da due crisi - la crisi dei rifugiati e la crisi pandemica - cerca di capire se, e come, le crisi possano rappresentare eventi capaci di generare un mutamento più o meno persistente, innovando tanto il campo della partecipazione civica quanto quello delle pratiche professionali e dei servizi.

L'analisi dei dati raccolti è stata quindi organizzata tematicamente e cronologicamente, a partire dalle forme di attivazione innescate dalle crisi legate alla presenza di migranti in transito (quinto capitolo), per poi muoversi ad osservare il diverso modo in cui l'azione dei volontari si è interfacciata con il mondo dell'accoglienza istituzionale e con i professionisti che vi operano (capitoli sesto e settimo). L'ultimo capitolo del volume osserva invece come i volontari abbiano risposto alla nuova crisi indotta dalla pandemia da Covid-19, con particolare riferimento alla fornitura di beni e servizi essenziali e al provvedimento di regolarizzazione emanato nell'estate del 2020.

La letteratura che mi ha guidato nell'articolazione di queste linee interpretative si compone di un repertorio piuttosto eterogeneo di studi, sia dal punto di vista disciplinare che tematico. Queste diverse prospettive hanno trovato, nell'azione dei volontari a favore dei migranti, crescenti punti di convergenza che il volume cerca di evidenziare, mettendo al contempo in relazione campi scarsamente in dialogo tra loro. L'esito di questo sforzo è riflesso nei successivi due capitoli.

Tra volontariato ed attivismo

Se - e perché - la fornitura di risorse e a soggetti vulnerabili possa essere intesa come una possibile forma di azione politica, o se, al contrario, vi si ponga in potenziale tensione, è una questione posta al centro di un crescente numero di studi sul volontariato a favore di migranti e rifugiati (Artero, 2019; Feischmidt & Zakariás, 2019; Fleischmann & Steinhilper, 2017; Haselbacher, 2019; Karakayali, 2019; Merikoski, 2020; V. Schmid et al., 2019; Sinatti, 2019; Vandevooordt, 2019b; Youkhana & Sutter, 2017). Nella sua accezione più ampia, come quella datane da Wilson & Musick - «tempo concesso gratuitamente a beneficio di altri» - il volontariato può facilmente ricomprendere l'azione politica (Wilson & Musick, 1997). La maggior parte degli studi, tuttavia (ad es. Ellis Paine et al., 2010; Rochester et al., 2010) individua diversi tipi di volontariato, distinguendo quelli più centrati sugli aspetti di servizio da quelli che ne enfatizzano invece il potenziale più conflittuale e trasformativo.

Il volontariato tra cittadinanza attiva ed attivista

Chi si interroga sulle implicazioni politiche del volontariato fa spesso riferimento ai concetti di cittadinanza attiva e advocacy.

Quello di *cittadinanza attiva* è un termine che ricomprende un'ampia e variegata gamma di azioni (dal volontariato alla partecipazione sindacale) volte a preservare o generare beni e servizi importanti per la comunità. Tali azioni, promuovendo il capitale e la coesione sociale, possono innescare forme di cambiamento, anche se non sempre in una logica di tipo oppositivo o conflittuale (Onyx et al., 2012). La cittadinanza attiva viene spesso distinta, in questo senso, dalla *cittadinanza attivista* che include invece azioni prioritariamente volte a sovvertire le relazioni e le strutture di potere esistenti attraverso la mobilitazione, l'organizzazione, la rappresentanza (il "dare voce") e la protesta (Isin, 2009; Schwiertz & Schwenken, 2020a).

Questa distinzione terminologica è l'esito di una riflessione critica che, negli ultimi decenni, si è interrogata sulla crescente diffusione e celebrazione della partecipazione civica tanto nel discorso pubblico quanto in specifici campi delle politiche. In particolare, alcuni osservano che, se la risposta a questioni sociali emergenti si rivolge prioritariamente (quando non esclusivamente) in interventi volti a favorire l'attivazione della cittadinanza (singoli, gruppi o comunità locali), ciò rischia di risultare funzionale ad un simmetrico processo di de-responsabilizzazione dell'attore pubblico, contribuendo quindi alla de-politicizzazione delle istanze sociali (Busso, 2017; Citroni, 2019; d'Albergo & Moini, 2017). In questo senso, intervenendo con azioni volte a compensare l'inazione dell'attore pubblico, la società civile tamponerebbe l'inasprirsi delle conseguenze che ne derivano, limitandone possibili contraccolpi e, di conseguenza, riducendo le opportunità di contesa e conflitto.

Volontariato e advocacy

Le implicazioni politiche del volontariato vengono inoltre spesso lette in termini di *advocacy* (Casey, 2011; Salamon, 2002).

Per *advocacy* si intende «qualsiasi tentativo di influenzare le decisioni di un'élite istituzionale per conto di un interesse collettivo» (Onyx et al., 2010). Schmid e colleghi (2008) riconducono all'*advocacy* tutte quelle «attività volte a influenzare l'agenda sociale e civica e ad ottenere accesso alle arene in cui vengono prese le principali decisioni che riguardano la vita collettiva» (p. 582), ivi incluse quelle volte a «migliorare il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini [...] ai fini di modificare le priorità relative all'allocazione delle risorse» (p. 582). L'*advocacy* si riferisce quindi a tutte quelle rivendicazioni collettive di interesse pubblico (da parte di gruppi di interesse, movimenti sociali o organizzazioni senza scopo di lucro) finalizzate ad un *cambiamento che potenzialmente confligge* con gli interessi o i valori di altri gruppi (Andrews & Edwards, 2004).

La letteratura distingue numerosi tipi e repertori di *advocacy* (Casey, 2011; Reid, 2006).

L'*advocacy diretta* include il lobbismo e tutte quelle forme di pressione che, spesso al di fuori dal raggio d'attenzione dell'opinione pubblica, prevedono forme di interazione diretta con i detentori del potere e l'accesso alle sedi decisionali da parte

di rappresentanti di specifici gruppi di interesse. Queste forme di advocacy, talvolta definite “*with the gloves on*” (Onyx et al., 2010) traggono spesso vantaggio dal sapere esperto di professionisti, e più frequentemente si osservano in contesti altamente istituzionalizzati, come quelli basati su forme di partnership e/o di finanziamento pubblico ad organizzazioni del terzo settore.

Le tattiche di advocacy *esterne* (a volte anche definite indirette, Mosley, 2011) sono invece finalizzate a portare specifiche istanze all’attenzione di un pubblico più ampio (ad esempio, tramite il ricorso ad azioni mediatiche o di protesta, il monitoraggio e la pubblicazione di dati e rapporti) ma ricomprendono anche azioni volte a rafforzare le capacità dei gruppi sociali più vulnerabili di prendere parola ed essere ascoltati (ad esempio, tramite interventi di formazione o di capacity building, vedi Bado, 2016).

L’advocacy può inoltre intesa come *individuale o sistemica*. Mentre quella sistemica si muove alla ricerca di cambiamenti a livello politico-istituzionale che coinvolgono un ampio numero di individui, l’advocacy individuale (anche definita case-advocacy) individua strategie e soluzioni a favore anche solo di una singola persona (o un piccolo gruppo di persone, vedi Kimberlin, 2010). Ciò ricomprende tanto la discrezionalità d’azione tipica dei burocrati di strada (Borrelli & Trasciani, 2019; Perez et al., 2021; Saruis, 2013; Witcher, 2021), quanto forme di attivismo giudiziale (Alagna, 2022; Bonjour, 2016; Cook, 2011; Coutin, 1995).

Anche il dibattito sull’advocacy è stato contestualizzato nel più ampio processo di ridefinizione del ruolo della società civile nella transizione dallo stato sociale al welfare mix (Ascoli & Ranci, 2003; Busso & De Luigi, 2019). La fornitura di servizi da parte di enti del terzo settore confonde ed assottiglia i confini tra società civile ed attori pubblici (Hodgson, 2004). Alcuni temono che questa rischi di diventare così sempre più “governabile” (Carmel & Harlock, 2008; Fleischmann, 2019), perdendo margini di autonomia, sia nel definire i propri target e le proprie modalità di intervento, sia auto-limitando il proprio potenziale critico e conflittuale (Busso & Gargiulo, 2017; Cairns et al., 2010), di fronte al rischio di perdere finanziamenti o l’autorizzazione ad operare in specifici contesti (Kersch & Mishtal, 2016; Purkis, 2012).

Volontariato ed umanitarismo

La crescente ondata di mobilitazioni a favore dei migranti durante la lunga estate delle migrazioni ha inoltre contribuito a rilanciare il dibattito attorno alle possibili contraddizioni o convergenze tra azione politica ed umanitaria.

Un primo interrogativo sollevato dalla letteratura è se i principi di *neutralità, imparzialità e indipendenza* che connotano l'azione umanitaria ne implicino necessariamente il carattere a-politico. Da un lato, gli attori che concepiscono il proprio intervento a favore dell'altro come *prioritariamente* indirizzato ad alleviarne la sofferenza risolvendo una condizione immediata di bisogno (Fleischmann, 2018; Fleischmann & Steinhilper, 2017; Sandri, 2018) tendono a considerare la neutralità un valore volto a salvaguardare la continuità delle proprie operazioni sul campo (Carrera et al., 2018). Evitando di posizionarsi apertamente su temi divisivi, gli attori umanitari mirano a garantirsi più ampi margini di azione specie in quegli spazi *liminali* che, tollerati (più che autorizzati) dalle autorità pubbliche, sono maggiormente esposti a forme di repressione e controllo (Cappiali, 2016; Rygiel, 2011). L'azione umanitaria, quindi, si distingue - più o meno dichiaratamente e consapevolmente - da un'azione politica nella misura in cui *antepone* l'urgenza della soddisfazione di un bisogno all'individuare, renderne visibili e denunciarne le cause.

Un tema chiave del dibattito riguarda poi il rapporto tra umanitarismo, attori non-statali e governo delle migrazioni (Cuttitta et al., 2023; Dijstelbloem & van der Veer, 2019; Fassin, 2012; Nyers, 2006; Walters, 2010): in particolare, se le azioni, le organizzazioni e gli argomenti di carattere umanitario possano contribuire a riprodurre, veicolare o legittimare interventi potenzialmente restrittivi in questo campo. Ciò avviene, ad esempio, quando questi sono introdotti e giustificati allo scopo di tutelare persone vulnerabili o ai fini di contenere i rischi della migrazione stessa¹, oppure quando, nel loro lavoro, gli attori umanitari utilizzano e riproducono categorie e distinzioni veicolate dalle politiche migratorie (ad esempio, quella tra migrante economico e rifugiato, o tra migrante regolare o irregola-

¹ Vedi ad esempio il caso delle campagne informative sui rischi della migrazione condotte nei paesi d'origine (Pécoud, 2010).

re, (Mützelburg, 2023). Più in generale, questo avviene quando le attività di cura e soccorso si intrecciano alle funzioni di filtro e controllo tipiche dei regimi di frontiera (Gerard & Weber, 2019; Kalir & Wissink, 2016; J. M. Williams, 2015), anche a causa della crescente responsabilizzazione (Dijstelbloem & van der Veer, 2019) degli attori non statali in questo campo.

In particolare, diversi studi osservano come la logica selettiva e spesso eccezionale dell'intervento umanitario produca gerarchie di meritevolezza e processi di inclusione differenziale basate sulla condizione relativa di vulnerabilità e sofferenza dei destinatari (Calarco, 2023; Heidbrink, 2021; Sözer, 2021; Ticktin, 2006; Welfens & Bonjour, 2021).

Ciò richiama la più ampia riflessione sui processi di bordering e categorizzazione (Pallister-Wilkins, 2018): forme di ordinamento e classificazione (Collyer & de Haas, 2012; Crawley & Skleparis, 2018) sul piano simbolico, socio-politico e culturale² che emergono con particolare evidenza nel governo della migrazione e della mobilità (Brambilla, 2015; De Haas et al., 2018; Jones, 2009; Kolossov & Scott, 2013; Van Houtum & Van Naerssen, 2002). Qui, processi di natura altamente selettiva mirano tanto ad immobilizzare e a dissuadere alcune categorie di persone, quanto a facilitare la circolazione e l'insediamento di altre (Mau, 2012; Paul, 2015). E, nel fare questo, frammentano, stratificano e precarizzano l'accesso ai diritti e alle risorse sociali, moltiplicando i confini interni della cittadinanza (Bendixsen, 2018; El-Kayed & Hamann, 2018; Guentner et al., 2016; Könönen, 2018; Misje, 2020; Morris, 2009; Schweitzer, 2022; Ataç & Rosenberger, 2019; Bonizzoni, 2020; Gargiulo, 2021; Morris, 2003).

L'internalizzazione dei confini (Fauser et al., 2023) fa quindi sì che questi siano concretamente riprodotti - e quindi anche potenzialmente contestati (Dimitriadis & Ambrosini, 2022) - da una pluralità di attori: da quelli politici alle forze di polizia, dagli operatori sociali agli insegnanti, dai datori di lavoro ai funzionari, fino ai cittadini ordinari e, come avremo modo di discutere, i volontari stessi. Questi attori producono forme di

² I confini simbolici sono "distinzioni concettuali prodotte dagli attori sociali per categorizzare oggetti, pratiche e persone" (Stoler, 2018), mentre i confini sociali sono "forme oggettivate delle differenze sociali che si manifestano nell'accesso e nella distribuzione ineguale delle risorse" (Lamont & Molnár, 2002).

inclusione differenziale attraverso complessi processi di categorizzazione fondati su criteri di meritevolezza spesso incoerenti e contraddittori (Sinatti, 2023), che di volta in volta riflettono valutazioni relative alla vulnerabilità, allo status giuridico (Ravn et al., 2020), a virtù morali (quali l'onestà o la gratitudine, Casati, 2018), all'assimilabilità e all'integrabilità (Bonjour & Duyvendak, 2018; Kirchoff, 2020; Welfens, 2023), fino alla pericolosità o all'utilità sociale - anche dal punto di vista delle qualifiche, della capacità d'autonomia e dei bisogni espressi dal mercato del lavoro (Ambrosini, 2022; Fontanari, 2022; Sales, 2002; Schinkel & Van Houdt, 2010).

Un'altra linea di riflessione riguarda invece le relazioni d'aiuto come relazioni di potere: in particolare, l'instaurazione di relazioni gerarchiche di cura e controllo tra donatori e riceventi in cui i secondi, dipendendo dalle decisioni prese dai primi, dispongono di una limitata capacità di influenzare chi è responsabile non solo del loro benessere e sicurezza, ma anche della loro supervisione e custodia (Harrell-Bond, 2002; Lumley-Sapanski, 2022). Anche se queste riflessioni riguardano principalmente il ruolo degli operatori (Giudici, 2021), l'intreccio tra cura e controllo può anche caratterizzare le relazioni tra migranti e volontari (Monforte & Maestri, 2022), specialmente quando questi prestano la propria azione in (o per) enti governativi, ma anche, più in generale, ogni qualvolta questi hanno il potere di "filtrare" (accompagnando, indirizzando ed intermediando) l'accesso ai diritti e alle risorse sociali (Humphris, 2019).

Le relazioni d'aiuto quindi, non sempre superano - ma anzi, talvolta riproducono e confermano - confini e divari di ordine materiale e simbolico (Rogers, 2017; Stock, 2019). Quando queste coinvolgono soggetti svantaggiati che sono *anche* migranti, possono veicolare un approccio finalizzato all'assimilazione dell'altro sul piano culturale e valoriale, anche al fine della trasmissione di competenze e risorse utili a costruire "buoni cittadini", promuovendone l'autonomia attraverso l'integrazione (Karakayali, 2019; Kleres, 2018; Schiff & Clavé-Mercier, 2019).

Verso nuove forme di solidarietà?

Queste diverse prospettive hanno orientato numerosi studi recenti sull'azione dei volontari impegnati nel campo dell'immigrazione, restituendone una lettura articolata e complessa.

Innanzitutto, è stato osservato che l'azione dei volontari *non si esercita in un campo neutro*. La funzione di intermediazione che i volontari si trovano a svolgere - tra i migranti, da un lato, e le popolazioni o le istituzioni della società ospite, dall'altro - può risultare talvolta inevitabilmente conflittuale, specie laddove questa si esercita in un contesto ostile (Ambrosini, 2012). Fornendo supporto *nonostante* l'opposizione di una parte della cittadinanza e/o dei governi (locali o nazionali), i volontari perseguono - più o meno consapevolmente e dichiaratamente - un diverso ordine sociale (Millner, 2011) attraverso le proprie pratiche quotidiane. Anche l'azione umanitaria può mostrare, quindi, un lato potenzialmente sovversivo (Vandevoordt & Verschraegen, 2019), quanto meno nella misura in cui le azioni di apertura si scontrano con quelle escludenti.

Le relazioni d'aiuto possono inoltre esprimere *diverse concezioni e pratiche della cura e dell'aiuto* (Sevenhuijsen, 2003; Shakespeare, 2000).

In particolare, ad una visione caritevole - prioritariamente incentrata sulla risposta ad un bisogno, in una relazione tra diseguali che presume (e, al tempo stesso, riproduce) relazioni di dipendenza - può essere idealmente contrapposta una relazione che, pur non rinunciando ad intervenire a favore di soggetti vulnerabili, e pur consapevole delle disparità di risorse e potere su cui tali azioni si fondano, tenta di *estendere consapevolezza e riflessività*, tanto attorno alle radici sociali e politiche dei bisogni a cui si sta dando risposta, quanto attorno alle proprie azioni. Se questo in parte richiama la classica distinzione tra *filantropia* - relazioni d'aiuto messe in atto da chi è in una condizione di relativo privilegio nei confronti di chi non è percepito come parte dello stesso gruppo sociale - e *mutualismo* - forme di auto-aiuto e sostegno reciproco tra chi condivide una simile condizione di svantaggio (Wann, 1995), c'è chi osserva il diffondersi di nuove *culture della solidarietà* fondate sui valori dell'equità, della condivisione, della partecipazione, della reciprocità, della giustizia.

Quello di solidarietà è un concetto che, pur sfuggendo ad una definizione univoca (Bauder & Juffs, 2019; Giliberti & Potot, 2021), è sempre più spesso utilizzato per descrivere l'intreccio tra azioni di advocacy e supporto a favore di migranti e rifugiati (della Porta & Steinhilper, 2021; Parsanoglou, 2020; Schwiertz & Schwenken, 2020a) e, in particolare, per identificare tutte quelle pratiche inclusive dal basso che tentano di oltrepassare i confini della solidarietà istituzionale veicolata dall'appartenenza allo stato-nazione (Oosterlynck et al., 2016). La solidarietà si fonda sulla costruzione di alleanze tra diversi e diseguali (Schilliger, 2020), sulla condivisione di forme di socialità autonomamente scelte che siano fonte di piacere e soddisfazione reciproca (Glick Schiller & Çağlar, 2016) entro (e da) cui possono talvolta originarsi forme più o meno visibili di contesa, resistenza e conflitto (Agustín & Jørgensen, 2018; Kirchhoff, 2020; Stierl et al., 2015). La solidarietà si configura quindi come uno specifico modo di relazionarsi con e di prendersi cura (l'uno/a) dell'altro/a che, spingendo oltre i confini della famiglia un'etica centrata sui valori dell'empatia, dell'attenzione per l'altro, della responsabilità, e della capacitazione individuale, emerge come possibile pratica di cittadinanza (F. Williams, 2001).

I movimenti sociali di solidarietà sono spesso orientati a fornire supporto a gruppi sociali vulnerabili ed oppressi (Baglioni, 2001; Giugni, 2001), ma opportunità di contesa e conflitto possono aprirsi nel momento in cui i solidali si mostrano capaci di mobilitare le competenze ed il capitale fiduciario maturati attraverso lo scambio di risorse per esercitare specifiche forme di advocacy (Cairns et al., 2010; De Jong & Ataç, 2017; Minkoff, 2002). Alcuni studi in questo campo hanno in questo senso evidenziato come la fornitura di beni e servizi possa arricchire il repertorio delle azioni delle organizzazioni coinvolte a favore dei soggetti svantaggiati (Zamponi, 2018; Zamponi & Bosi, 2018), in uno sforzo teso a trasformare alcuni specifici aspetti della società attraverso l'azione stessa, piuttosto che attraverso rivendicazioni rivolte ai detentori del potere, praticando quindi una forma di responsabilizzazione collettiva volta ad affermare i valori della condivisione, della partecipazione e dell'uguaglianza nella quotidianità.

La circolazione di risorse nell'ambito delle iniziative di supporto ai migranti è spesso interpretato nei termini della logica non-calcolatoria e non utilitaristica del dono (Heins & Unrau,

2018; Rozakou, 2016), la quale crea però una condizione di squilibrio che si innesta sulle principali divisioni sociali che caratterizzano il contesto in cui queste relazioni si esprimono. Il «privilegio dei supporters» è, in questo senso, un tema frequentemente discusso negli studi sulla solidarietà (Gauditz, 2017). Ad esempio, è stato osservato che, se nelle organizzazioni di migranti o diasporiche (e, più in generale, in quei contesti caratterizzati da un più forte aspetto comunitario) la distanza tra fornitori e riceventi tende a ridursi, fino potenzialmente ad annullarsi, la collaborazione dei migranti con le organizzazioni autoctone (spesso criticate per l'assenza di migranti in posizioni di leadership) può risultare comunque strategica, nella misura in cui queste ultime dispongono di maggiori risorse (economiche, ma anche relazionali o di competenze), fungendo così da *intermediari della rappresentanza* (Cappiali, 2016, 2018; Nicholls & Uitermark, 2016), nei confronti dei gruppi più vulnerabili.

Ad ogni modo, la costruzione e condivisione di *spazi di incontro e convivialità* (Glick Schiller & Çağlar, 2016; Marabello & Riccio, 2020) tra - e con - migranti e non (Fleischmann & Steinhilper, 2017) può favorire l'emergere di forme di conoscenza reciproca che consente, ad esempio, di prendere concretamente atto della distanza tra il vissuto dei migranti e le loro rappresentazioni in un discorso pubblico sempre più ostile e polarizzato, superando e contrastando, quindi, stereotipi e pregiudizi. La condivisione di storie e vissuti tra persone lontane per estrazione sociale può inoltre sollecitare una migliore comprensione delle logiche di funzionamento della politica e delle politiche, della pubblica amministrazione e del (mancato) funzionamento dei servizi pubblici, a partire da come questi mostrano i propri effetti sulla vita dei migranti stessi (Scheibelhofer, 2019; Vandevorrdt, 2019a). Anche quando volte a tamponare gli effetti dell'inerzia istituzionale, le iniziative di aiuto possono contribuire a diffondere consapevolezza attorno ai limiti ed al cattivo funzionamento di specifiche istituzioni (Zakariás, 2019), confermando il ruolo dell'associazionismo come potenziale "scuola di democrazia" (Biorcio & Vitale, 2016).

Sintetizzando

I diversi dibattiti riportate in queste pagine collocano, da un lato, il tema del volontariato nel quadro di una governance

neoliberale che, favorendo il trasferimento delle responsabilità e competenze pubbliche agli attori privati (Wood & Flinders, 2014) - ivi incluse le famiglie ed il volontariato - rischia di pregiudicarne il potenziale politico, trasformativo e conflittuale. Questo processo trova un punto di innesto nelle logiche di tipo umanitario, che, antepoendo l'urgenza di dare risposta ad un bisogno all'individuazione e denuncia delle sue cause, sostengono relazioni di cura strettamente intrecciate a forme di selezione, controllo e disciplinamento sociale.

Al tempo stesso, questi studi evidenziano come, oltre alle più tradizionali e consolidate forme di advocacy, il volontariato a sostegno dei migranti possa dare vita a nuove forme di cura e di solidarietà, che, affermando nella pratica i valori della parità, della partecipazione e della condivisione, contribuiscono al cambiamento e ridisegnano, in modo talvolta conflittuale, i confini dell'inclusione.

Il volume dedica particolare attenzione al modo in cui queste relazioni possano non soltanto riflettere e veicolare logiche di solidarietà e forme di advocacy proprie della cittadinanza attiv(ist)a, ma anche trovare dei punti di innesto, sinergia - e, talvolta, tensione - con le logiche e le pratiche professionali ed istituzionali della cura. Il successivo capitolo traccia quindi i contorni di un dibattito che cerca di cogliere possibili (dis)continuità tra culture professionali ed amatoriali della cura, partendo dalla concettualizzazione del volontariato come una forma di lavoro capace di veicolare risorse al di fuori delle relazioni di mercato.

Tra professionalismo ed amatorialità

I servizi a favore di rifugiati e migranti sono spesso forniti da attori professionalizzati del terzo settore, organizzazioni non governative e senza scopo di lucro che operano grazie ad un mix di risorse pubbliche e private (Ambrosini & Van der Leun, 2015; Billis & Glennerster, 1998; Fauser et al., 2023). È quindi comune osservare, in questi contesti, volontari ed operatori (e, talvolta, anche gli stessi destinatari dei servizi) operare fianco a fianco, con ruoli, mansioni e poteri decisionali diversi - anche se, talvolta, intercambiabili e sfumati (Billis & Glennerster, 1998; Hustinx & Lammertyn, 2003). Come la distinzione tra volontario e attivista, anche quella tra volontario ed operatore contribuisce a definire una polarità di significati a cui gli attori sociali fanno riferimento per dare senso alle proprie azioni, contribuendo a delineare visioni, valori e pratiche della cura che, di volta in volta, si intrecciano, e contrappongono, pluralizzando il campo del supporto ai migranti (Guidi, 2021; Schiff & Clavé-Mercier, 2019).

Il volontariato come lavoro (di cura)

È utile affrontare questo tema richiamando le riflessioni della letteratura in merito alla complessa definizione di volontariato (Ellis Paine et al., 2010; Evers, 2009; Lichterman & Eliasoph, 2014; Lukka & Ellis, 2001; Osborne, 2005; Wilson, 2000). Per volontariato si intende un'attività *liberamente scelta*, a favore di persone *estranee al nucleo familiare*, che si esprime in forma individuale o collettiva, tanto nell'ambito di organizzazioni formali (private, pubbliche o del terzo settore) quanto in gruppi informali, che *non comporta retribuzione*.

Nelle sue manifestazioni più informali, individualizzate e meno organizzate (quali ad esempio le relazioni di vicinato o di quartiere, Williams, 2008) il volontariato è difficilmente distinguibile dalle attività di cura (Daly & Lewis, 2000; Schervish & Havens, 2002; C. C. Williams, 2008, 2011). Ed il volontariato è, al pari della cura, a tutti gli effetti *un lavoro*, sebbene non re-

munerato e non mediato da relazioni di mercato (Lister, 2002): una delle possibili attività attraverso cui le persone ricavano risorse utili alla propria sopravvivenza (Gibson-Graham, 2006; Glucksmann, 2009; R. F. Taylor, 2004).

Anche se il volontariato si pone, quindi, come idealmente contrapposto al lavoro retribuito, la letteratura evidenzia alcune tendenze recenti che hanno contribuito a confonderne i confini (Hardill & Baines, 2011). Da un lato, la promozione del volontariato come attività finalizzata a favorire l'impiegabilità (in particolare, anche se non solo), dei soggetti svantaggiati e, dall'altro, la diffusione di una cultura dell'imprenditorialità nel terzo settore, volta ad ottenere l'accesso a risorse finanziarie (anche, ma non esclusivamente, pubbliche) per la fornitura di specifici servizi.

Il volontariato professionalizzante

In un numero crescente di paesi si osserva la tendenza ad incoraggiare la partecipazione ad attività di volontariato dei soggetti svantaggiati, per migliorarne l'occupabilità e per risolvere più ampi problemi sociali riconducibili alla disoccupazione (Dean, 2003).

Oltre a consentire l'acquisizione di qualifiche e titoli spendibili nel mercato del lavoro, gli studi evidenziano la vera e propria *funzione morale* (Kampen et al., 2013) del volontariato, utile a contrastare processi di stigmatizzazione attraverso la promozione di un'identità sociale centrata sui valori dell'utilità e della produttività, capace quindi di suscitare rispetto, apprezzamento ed orgoglio (Ambrosini & Artero, 2022). Nel campo dell'immigrazione e, più precisamente, degli interventi rivolti ai richiedenti asilo, l'ambivalenza di questo tema è stato ampiamente discusso in relazione ai programmi di volontariato rivolti ai migranti in accoglienza (Dotsey, 2022; Szczepanikova, 2010).

Il riconoscimento delle competenze acquisite attraverso le attività di volontariato non si limita però al caso dei soggetti fragili. Riguarda, ad esempio, le stesse istituzioni universitarie e di formazione superiore, quando riconoscono crediti a questo scopo o quando valutano positivamente le esperienze di volontariato nelle proprie procedure di selezione. Oppure riguarda individui (soprattutto giovani) che, mettendo gratuitamente

a disposizione il proprio tempo, intendono maturare competenze, credenziali e contatti per dare vita a future carriere o forme di imprenditorialità in specifici campi (McDonald & Warburton, 2003).

Il bacino dei volontari coinvolge quindi una molteplicità di figure, tra cui gli stessi operatori delle organizzazioni professionalizzate del terzo settore, che possono trovare difficile resistere alle richieste espresse tanto dai propri responsabili quanto da clienti in particolare condizione di vulnerabilità (Aronson & Neysmith, 1996). Se letto invece in un'ottica di corso di vita, il volontariato interessa tanto *futuri lavoratori* alla ricerca di credenziali quanto *ex-lavoratori*, come testimonia il numero crescente di pensionati alla ricerca di forme di invecchiamento attivo (Barnes & Parry, 2004; J. D. Smith & Gay, 2005).

Per quanto ciò confermi il valore sociale del lavoro svolto al di fuori della cornice delle relazioni monetarie e di mercato, i rischi di un eccessivo slittamento tra volontariato e lavoro remunerato sono molteplici. Da un lato, il fatto che prevalere sia una visione *strumentale* e *paternalistica* del volontariato, che, rendendo tali attività parte integrante di interventi sociali su cui i destinatari dispongono di limitati margini di azione e parola, ne compromette l'autonomia (Baines, 2004; Giudici, 2021). Inoltre, a fronte di pervasivi processi di crisi e di ristrutturazione dei sistemi di welfare che ampliano il gap tra bisogni e risorse pubbliche (di cura), il rischio è che il volontariato diventi una risorsa strutturale e pervasiva nei servizi alla persona (Muehlebach, 2012), una risorsa che, da complementare, rischia di farsi sostitutiva.

Il volontariato professionalizzato

Diversi studi hanno osservato come i processi di professionalizzazione (Eikenberry & Kluver, 2004) nel terzo settore, finalizzati alla (e, al tempo stesso, esito della) fornitura di servizi attraverso specifici canali di finanziamento possano ridefinire la cornice organizzativa entro cui il volontariato prende forma e si esprime (Milligan & Fyfe, 2005; Russell & Scott, 1997; J. D. Smith & Gay, 2005), tanto più in un contesto di crisi segnato dalla progressiva contrazione di risorse (Busso, 2018).

Da un lato, le spinte alla standardizzazione e all'*accountability*¹ e, dall'altro, l'emergere di specifici vincoli di mandato, innesca-

¹ Quindi, ad esempio, la necessità di rendicontare in modo puntuale e

no spinte alla formalizzazione e all'istituzionalizzazione che possono entrare in tensione con l'autonomia e la spontaneità dell'azione solidale. In alcune organizzazioni, poi, la figura del volontario e quella del lavoratore possono poi diventare difficilmente distinguibili (Billis & Glennerster, 1998; Russell & Scott, 1997; H. Schmid, 2013), anche a causa di modelli di gestione della "forza lavoro" volontaria che riflettono quelli delle imprese for profit².

Il rischio che alcuni hanno intravisto è che la professionalizzazione possa accompagnarsi a processi di disaffezione e ad una verticalizzazione delle relazioni di potere interne all'organizzazione (Milligan & Fyfe, 2005). A forme organizzative più verticistiche e burocratizzate (secondo il "workplace model" teorizzato da Rochester et al., 2010) possono però contrapporsi modelli in cui la struttura decisionale è più egalitaria e partecipativa, in cui la cornice delle regole e delle procedure che definiscono le attività è (deliberatamente) ridotta e la burocratizzazione è attivamente resistita (Kinsbergen, 2019; Land & King, 2014; D. H. Smith et al., 2016; Varman & Chakrabarti, 2004). Questi diversi modelli (e la stessa misura in cui le organizzazioni le riproducono o tendano a resistervi) contribuisce tanto alla pluralità che si osserva nel campo (Guidi, 2021) del supporto ai migranti, quanto ad ispirare visioni diverse, e potenzialmente conflittuali, all'interno delle (e/o tra le) organizzazioni (Bull, 2008; Parkinson & Howorth, 2008; Rao et al., 2000).

Competenze, emozioni ed identità morali

La letteratura che ha messo al centro del proprio interesse le possibili sinergie, continuità e tensioni tra logiche e pratiche professionali ed amatoriali della cura evidenzia due temi ricorrenti e tra loro legati: da un lato, quello delle competenze e, dall'altro, quello delle emozioni e delle identità morali.

Il volontario (in)competente?

Un primo punto di distinzione, oltre che di possibile tensione tra pratiche professionali ed amatoriali nel sostegno ai migranti è quello delle competenze e delle qualifiche. Le iniziative di

trasparente il modo in cui sono impiegati i finanziamenti ottenuti.

² Riflessa, ad esempio, nella crescente diffusione della figura del volunteering manager (Howlett, 2010).

stampo più marcatamente volontaristico possono infatti essere giudicate dai professionisti del lavoro sociale come inaffidabili, condotte in modo improprio e, potenzialmente, dannose (Alcalde & Portos, 2018; Olivier-Mensah, 2019). Al tempo stesso, la diffusione di iniziative amatoriali di supporto interroga il (talvolta già incerto³) statuto professionale di molte (semi)professioni: in particolare, la misura in cui i professionisti possano (o meno) legittimamente detenere il monopolio di particolari forme di intervento in certi campi, in virtù di competenze acquisite attraverso una formazione specifica. In questo senso, alcuni evidenziano come il crescente coinvolgimento di cittadini comuni nell'erogazione dei servizi alla persona possa segnalare e, al tempo stesso, contribuire alla de-professionalizzazione del lavoro sociale (Scheibelhofer, 2019). Estremizzando: se chiunque può, potenzialmente, insegnare l'italiano ai migranti, che senso hanno le iniziative di formazione e accreditamento volte a definire i contorni di professioni emergenti (quali, appunto, l'insegnante di italiano L2)?

Al tempo stesso, per quanto i volontari possano avere un background eterogeneo e differenziato, difficilmente possono essere definiti *privi di competenze e qualifiche*. Come precedentemente discusso, il volontariato spesso coinvolge (ex) professionisti che scelgono di mettere a disposizione le proprie reti e competenze in un'ottica di gratuità. Il volontariato professionale può svolgere nel campo dell'immigrazione un ruolo cruciale: innanzitutto, perché i professionisti (ad esempio: insegnanti, avvocati specializzati nel diritto dell'immigrazione, medici, assistenti sociali...) possono de-mercificare l'accesso a risorse (es. consulenze e servizi) di particolare valore. Inoltre, occupando posizioni chiave in particolari istituzioni (quali ad esempio scuole, ospedali, ecc.), possono potenzialmente facilitarne l'accesso e consentire l'esercizio di specifiche forme di *advocacy*. Infine, possono contribuire a professionalizzare il volontariato, attraverso la diffusione e condivisione di specifici saperi e competenze, ma anche visioni, valori e pratiche.

³ Ad esempio, il lavoro dei professionisti della cura quali infermieri, assistenti sociali, educatori d'infanzia è stato a lungo considerato un'estensione nella sfera pubblica delle "naturali" competenze delle donne nella sfera domestica (Abbott & Meerabeau, 1998).

Tra emozioni ed identità morali

Molti studi osservano come le iniziative di volontariato a favore dei migranti (tanto più se in contesti emergenziali e di crisi, vedi Lois, 2001) possano dare vita a relazioni profonde e significative, spesso descritte attraverso un lessico - quello dell'amicizia, della fratellanza/sorellanza, della filiazione o della genitorialità "elettiva" - affettivamente connotato (Mogstad & Rabe, 2023; Monforte et al., 2021; Pirkkalainen, 2023; Rosenberger & Winkler, 2014; Sandri, 2018; Vietti, 2018). Negli spazi di incontro animati da volontari, questi legami sono favoriti dalla condivisione di attività (sportive, culturali, ricreative...) proprie della sfera domestico-familiare, dell'amicizia, della socialità e del tempo libero (Bocagni & Volpato, 2019; Giuffrè & Marchetti, 2020; Merikoski, 2020). Queste relazioni possono prendere vita all'interno dei contesti istituzionali di accoglienza (Larruina & Ghorashi, 2016), ma anche estendersi al quartiere o alla dimensione domestica, in un'ottica finalizzata alla rottura di quelle forme di segregazione - al tempo stesso spaziale e sociale - che spesso li caratterizza (Sinatti, 2019; Vandevordt, 2020).

Le - talvolta profonde - connotazioni affettive delle relazioni tra migranti e volontari rappresentano una forte spinta motivazionale (Karakayali, 2017; Pieck, 2013) che può portare i volontari a fare tutto il possibile a loro favore. Anche se i volontari non si aspettano un compenso economico in cambio del loro lavoro, spesso però si aspettano di riceverne emozioni piacevoli (Stein, 1989). Il ruolo che le ricompense emotive e le attese sociali giocano nel motivare i volontari è particolarmente importante per comprenderne la continuità nell'impegno: relazioni complicate o conflittuali possono infatti condurre ad esperienze di delusione e rinuncia (T. Taylor et al., 2008; G. V. Yanay & Yanay, 2008). Lo scambio di risorse si innesta quindi in una serie di aspettative in termini di comportamento interpersonale che, quando non corrisposte, possono portare ad interrompere la relazione (Gauditz, 2017).

Contrariamente ai professionisti della cura e dell'aiuto (Roth, 2015), il cui mandato e formazione in genere comprende forme, tecniche e strategie organizzative di gestione del lavoro emotivo (Garot, 2004; Kolb, 2011; Lois, 2001; N. Yanay & Shahar, 1998) finalizzate al mantenimento della relazione con il cliente entro i confini di una relazione professionale (Cooper, 2012), ciò può risultare difficile per quei volontari che non sono stati formati

e supervisionati a questo scopo, e che trovano nell'*autenticità* delle relazioni (Cour, 2019) e nel *fare la differenza* il senso del loro impegno (Butcher & Smith, 2010; Blackstone, 2009; Çelik, 2018; Froyum, 2018; Germann Molz, 2017; T. Taylor et al., 2008; G. V. Yanay & Yanay, 2008).

L'attitudine simpatetica dei volontari con i beneficiari si innesta poi sulla (complessa) costruzione morale dei beneficiari come soggetti più o meno meritevoli di aiuto (Kolb, 2011). Come è stato osservato, non tutti i migranti hanno le stesse caratteristiche, la stessa capacità o desiderio di suscitare le "giuste emozioni" e di impegnarsi in relazioni di cura o mutuo-aiuto (Froyum, 2018; Humphris, 2019; Scheibelhofer, 2019). Gli stessi volontari coltivano ed esprimono attraverso il volontariato delle identità morali (Cabaniss, 2014; Deeb-Sossa, 2007; Kolb, 2011; T. Taylor et al., 2018) - innestate su codici culturali che definiscono cosa sia giusto o sbagliato, accettabile o inaccettabile, in uno specifico contesto (Stets & Carter, 2012). Queste identità si articolano attorno a molte diverse possibili definizioni del sé (essere un buon medico, un buon cristiano, una femminista o un/a militante antirazzista). Realizzare, attraverso il volontariato, queste identità restituisce al volontario una remunerazione simbolica - una sorta di "salario morale" - che riflette la specifica cornice di valori che dà senso alle relazioni d'aiuto e che contribuisce a definirne l'(in)appropriatezza, in un campo plurale (Guidi, 2021), caratterizzato tanto da sinergie quanto da contrapposizioni e conflitti.

Sintetizzando

Diversi studi osservano la porosità e instabilità (Billis & Glennerster, 1998) dei confini tra ruoli - volontari, operatori, clienti - che caratterizzano le realtà del volontariato.

Il volontariato può essere inteso come un'attività finalizzata a percorsi di professionalizzazione ed acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro, sia da parte di soggetti fragili (spesso nella cornice di specifici interventi sociali che mirano a promuoverlo) che non.

Professionisti ed operatori possono poi scegliere di mettere gratuitamente a disposizione le proprie competenze, relazioni o credenziali, contribuendo alla diffusione e alla circolazione tra i volontari di saperi, visioni e approcci tipici dei contesti

professionali, sia all'interno di – che tra le – organizzazioni (di volontariato e non).

Le stesse organizzazioni di volontariato mostrano diversi gradi e livelli di professionalizzazione che definiscono la cornice entro cui si articolano le attività di cura e le relazioni tra volontari ed operatori.

Al contempo, i volontari non sono (prioritariamente) guidati da considerazioni di carattere economico, ma piuttosto dal desiderio di essere utili e di fare del bene, di produrre un cambiamento e di avere un impatto, attraverso relazioni potenzialmente gratificanti – quindi, sostanzialmente, da remunerazioni di carattere emotivo e morale. Queste, a loro volta, riflettono aspettative radicate in un campo eterogeneo ed attraversato da logiche diverse – professionali, militanti, affettive.

Come vedremo, le relazioni tra operatori e volontari possono essere caratterizzate da sinergie, complementarietà, ma anche da potenziali divergenze e contrapposizioni, nel giusto modo di intendere e praticare le relazioni di cura e supporto, che arricchiscono e, al contempo, complicano, il lavoro di cura in questo campo.

Il metodo della ricerca

Il volume si basa su 83 interviste a volontari(e) e ad operatori/operatrici impegnati a fornire supporto a migranti in situazione di vulnerabilità, a migranti in transito e/o in una condizione di accesso limitato e precario ai diritti (anche a causa della loro condizione giuridica) attivi in diversi tipi di realtà del volontariato. Le interviste sono state raccolte nell'arco di quattro anni (dal 2018 al 2022): un periodo che ha alternato fasi di campo, lettura e scrittura in un contesto segnato da ripetuti ri-direzionamenti dettati, in particolare, dall'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19.

Trattandosi di una ricerca sostanzialmente priva di finanziamenti¹ ne riflette limiti e vantaggi. Tra i limiti, il fatto di non essermi potuta dedicare a questo impegno a tempo pieno, con continuità, e in un lasso di tempo chiaramente predefinito. Tra i vantaggi, l'aver avuto piena libertà di estendere e ridefinire elasticamente, alla luce delle sollecitazioni che il campo mi presentava, domande ed obiettivi, adattandoli alle circostanze e lasciandomi, in una certa misura, guidare dagli spesso inattesi spunti di interesse che di volta in volta emergevano. Osservando retrospettivamente questo processo, quelli che, mentre accadevano, consideravo frustranti accidenti di percorso, si sono invece rivelati punti di svolta importanti nel definire il quadro interpretativo che dà forma a questo volume.

Così, una ricerca che era iniziata con un circoscritto interesse per il volontariato a favore dei rifugiati nella città di Milano, è andata estendendosi ad altri contesti territoriali (l'hinterland milanese, la provincia di Varese, la città di Como) e ad altri tipi di attori (tutori di minori stranieri non accompagnati, volonta-

¹ Per la sbobinatura delle interviste, l'acquisto dei software per l'analisi delle interviste e la revisione linguistica di alcuni paper e capitoli di volume già pubblicati (o in corso di pubblicazione), lo studio si è avvalso di due finanziamenti di Ateneo (Linea 5 Transition Grant e la Linea 2 Dotazione annuale per attività istituzionali). Alcune interviste (7) sono state condotte da Iraklis Dimitriadis nell'ambito del progetto Magyc (finanziato dall'Unione Europea, programma Horizon H2020 - grant agreement n. 822806).

ri attivi nel campo dei senza fissa dimora e della grave marginalità) a loro volta impegnati a rispondere a bisogni e circostanze eccezionali ed inattese (in particolare, quelle innescate dalla crisi pandemica).

Se, dal punto di vista degli interrogativi di ricerca, lo statuto ambivalente e fluido del volontariato - un complesso di attività al confine tra logiche, risorse, strumenti ed identità proprie dell'attivismo e del lavoro sociale - è rimasto sempre al centro del mio interesse, il ruolo giocato dagli eventi emergenziali e di crisi nel rimodellare e ridefinire (talvolta temporaneamente) questi confini è emerso in modo chiaro solo in seguito. Ciò mi ha nuovamente riportato dal campo alla letteratura scientifica, che nel frattempo, andava arricchendosi di nuovi spunti e traiettorie di indagine, anche stimolati dalla pandemia. Quando ho scelto di interrompere il campo andava profilandosi una nuova crisi all'orizzonte - dovuta, in questo caso, alla guerra russo-ucraina - e una parte di me avrebbe voluto sospendere la scrittura per raccogliere nuove informazioni su come questo evento stesse sollecitando gli attori con cui ero entrata in contatto negli anni. La complessità che stavo in quel momento affrontando nel sistematizzare quanto emerso da oltre ottanta interviste qualitative ha però - fortunatamente, quantomeno per le sorti di questo lavoro, che difficilmente sarebbe altrimenti venuto alla luce - frenato il mio entusiasmo.

Il volume si basa quindi su 83 interviste qualitative (individuali e collettive) condotte tra gennaio 2018 e febbraio 2022 a volontari (58) ed operatori (27) appartenenti a 46 realtà impegnate a fornire sostegno a migranti in condizione di vulnerabilità: in particolare, rifugiati e richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, migranti irregolari e senza fissa dimora. Nel selezionare gli intervistati, ho cercato di massimizzare la varietà dei contesti indagati (territorio, tipo di enti, attività svolte, destinatari degli interventi), le cui caratteristiche principali sono riassunte nella tabella n. 1 (in appendice a questo volume).

Le relazioni di cura tra volontari e migranti possono prendere vita in una pluralità di contesti, anche molto diversi tra loro: in dormitori, centri o comunità di accoglienza, insediamenti informali; in ambulatori medici, scuole di italiano, associazioni sportive dilettantistiche, sportelli di orientamento legale o di segretariato sociale; presso realtà più o meno connotate dal punto di vista politico e valoriale - tra cui enti di ispirazione re-

ligiosa o sindacale, associazioni etnico-nazionali o diasporiche, realtà vicine (o affini) a movimenti sociali fino ad enti più professionalizzati del terzo settore (anche operanti su mandato e risorse pubbliche). La strategia di selezione degli intervistati ha cercato di tenere conto di questa eterogeneità, massimizzando la varietà nel campione.

Rispetto al tipo di enti, si tratta soprattutto di associazioni formalmente riconosciute e di gruppi informali di supporto gravitanti attorno ad enti religiosi (chiese e cappellanie etniche), seguiti da fondazioni, cooperative sociali, sindacati, organizzazioni non governative attive nel campo della cooperazione internazionale allo sviluppo, enti ecclesiastici. In poco più della metà di queste realtà operano *esclusivamente* volontari, mentre nelle altre i volontari operano *a fianco* degli operatori.

Rispetto al tipo di azioni ed ai loro destinatari, circa un terzo delle realtà intercettate ha un interesse specifico verso il tema dei rifugiati e dei richiedenti asilo. In buona parte, si tratta di volontari impegnati a favore di migranti accolti nei circuiti governativi dell'accoglienza: tanto in grossi centri, quanto in micro-realtà di accoglienza diffusa (appartamenti o comunità alloggio). Un numero minore (8) di realtà indirizza invece il proprio supporto a migranti senza fissa dimora (presso mense, dormitori, ambulatori medici o su strada) o minori stranieri non accompagnati (in qualità di tutori e di volontari presso comunità di accoglienza). Il resto del campione si compone invece di realtà del volontariato che intercettano migranti in condizione di bisogno - tra cui migranti in condizione di irregolarità o precarietà giuridica - offrendo un range assai vario di servizi: corsi di italiano, sportelli di orientamento legale o di segretariato sociale, ambulatori medici, attività sportive e ricreative.

Le interviste, di tipo semi-strutturato e di durata variabile tra i 50 ed i 90 minuti circa, sono state registrate, integralmente trascritte e successivamente analizzate tramite il software QDA Miner. I temi esplorati nel corso di queste conversazioni hanno riguardato la nascita e la principale mission dell'ente, le attività svolte ed il loro cambiamento nel tempo, prestando particolare attenzione all'impatto degli eventi di crisi, sulle loro logiche e modalità operative. Particolare attenzione è stata dedicata al rapporto tra volontari ed operatori (che, quando presenti nella stessa organizzazione, sono stati intervistati separatamente) ed alle motivazioni (di natura religiosa, civica o politica), che guida-

vano il loro impegno, così come a tutte le attività riconducibili all'ampio ventaglio dell'advocacy. Per garantire l'anonimato e la non riconoscibilità degli intervistati, ho scelto di utilizzare una didascalia riportante un numero limitato di informazioni, oscurando inoltre informazioni potenzialmente sensibili.

Snodi e confini

Snodi del transito: il caso di Milano

A Milano, l'emergere di una percezione emergenziale e di crisi causata dall'improvvisa comparsa nello spazio pubblico di migranti in transito si è manifestata, in ripetuti cicli di intensità crescente, già a partire dall'autunno del 2013. Questo fenomeno ha principalmente interessato due luoghi altamente visibili e simbolici della città: l'area della Stazione Centrale - dove giungevano i treni provenienti dal Sud Italia e da cui ne partivano altri diretti invece oltre frontiera - ed il quartiere di Porta Venezia - storico luogo di insediamento della comunità *habesha*.

Se già il drammatico naufragio dell'ottobre 2013 aveva innescato forme di mobilitazione diffusa in città, è lo "spettacolo" dei profughi siriani in Stazione Centrale a segnare un punto di svolta nel livello e nelle forme di attivazione civica della città:

Ho fondato l'associazione nel 2015 quando ho visto il telegiornale e ho visto arrivare i siriani a Milano. Insomma, ho spento la televisione, sono andata al Mezzanino e sono stata cooptata per spalmare fette di pane e Nutella... *Per accogliere queste persone.*
Milano_7, volontaria

La città di Milano ha avuto l'opportunità di vedere concretamente che lì arrivavano flussi di persone e questo *ha smosso l'imbarazzo, ma anche la generosità*: persone arrivavano portando omogeneizzati e pannolini, vestiti [...] Chi si è offerto volontario con noi ha affrontato situazioni in cui diciamo che mantenere le distanze non era facile [...] La gente aveva i vestiti che sapevano ancora di sale, cioè, quelli che si sono offerti volontari hanno sentito davvero sulla loro pelle un tale dramma... Si sono messi davvero in gioco.
Milano_18, operatrice

Nel 2013 è cominciato questo fenomeno di transito dei migranti sia siriani, sia del Corno d'Africa che attraversavano Milano in orde massicce, ma bellissime anche... C'era molto ottimismo in queste masse qui, stavano andando via e non si volevano fermare! Per cui anche il rapporto era sì di risposta a un bisogno, *però era anche bello vederli con*

queste idee, determinati... C'era bisogno di rispondere a delle prime necessità che erano il mangiare, il bere, il dormire e qualche malattia [...]. Per cui si sono formati dei gruppi - più o meno spontanei o più organizzati, tipo quelli nostri [...] Avevamo fatto una specie di comitato che lavorava prevalentemente ai bastioni di Porta Venezia e al Mezzanino della Stazione Centrale che all'epoca erano i luoghi di riferimento.
Milano_10, volontario

Come ben emerge da queste testimonianze, questa fase di mobilitazione si configura come fortemente connotata in senso umanitario. La spinta ad impegnarsi, mossa da un senso di compassione ed urgenza, era infatti principalmente finalizzata alla raccolta e alla distribuzione di beni di prima necessità indirizzati ad una popolazione che esprimeva evidenti profili di vulnerabilità e sofferenza - ma anche una forte determinazione a proseguire il proprio viaggio oltre il temporaneo snodo di Milano.

La mobilitazione diffusa della cittadinanza ha consentito quindi di mettere rapidamente in campo risorse ingenti che però, sin da subito, sono andate ben oltre la "mera" capacità di raccogliere e distribuire cibo, vestiti, medicinali. Ad esempio, le competenze di intermediazione linguistico-culturale da parte di gruppi di volontari con background migratorio hanno rappresentato una risorsa particolarmente importante, consentendo di predisporre interventi più efficaci, grazie alla capacità di questi gruppi di intessere rapporti di fiducia con persone di recente arrivo e non interessate a presentare domanda d'asilo. Questa intermediazione fiduciaria ha svolto un ruolo strategico nel rendere fruibili servizi che, seppur disponibili, erano di fatto inaccessibili a chi, appena giunto in città, mancava totalmente di punti di riferimento, contrastando l'azione di attori interessati invece a ricavare profitto da un potenziale servizio di intermediazione:

Ma le persone non ci arrivavano [al servizio, n.d.a.] e quando arrivavano in Stazione Centrale le persone pagavano fino a 50 euro per farsi portare a Porta Venezia! Tanto è vero che abbiamo iniziato a produrre delle guide perché avevamo capito che questi «banali» disservizi rappresentavano una dimensione di ulteriore vulnerabilità...
Milano_9, volontaria

Sebbene la mobilitazione spontanea da parte di cittadini comuni e di organizzazioni indipendenti - alcune delle quali nate proprio allo scopo di rispondere all'emergenza - sia stata ampia

e le risorse messe in campo ingenti, questa non è però avvenuta in un vuoto istituzionale. Sin dalle primissime fasi della crisi infatti, l'azione della società civile e quella dell'attore pubblico si sono strettamente intrecciate.

L'impegno del Comune è iniziato dopo che i volontari del Mezzanino della Stazione stavano già accogliendo i migranti. C'era un'associazione che se ne occupava, coordinando i volontari, avevano anche una pagina Facebook [...] Ogni tanto andavo ad aiutare. Poi tutto è diventato troppo grande ed impegnativo e per quelle persone [i migranti, n.d.a.] era anche sbagliato fermarsi ed accamparsi lì [...] *A quel punto si è reso necessario modificare tutta la gestione* [...] E forse l'associazione che gestiva il Mezzanino si è sentita un po'... forse... *spodestata*. Anche se hanno continuato a collaborare è diventata *una realtà gestita e coordinata dal Comune*.

Milano_25, consigliere comunale

L'amministrazione comunale ha quindi, da un lato, avviato un complicato processo di individuazione e gestione di spazi¹ in cui fornire assistenza temporanea ai migranti in transito e, operando in stretta sinergia con alcuni attori chiave del terzo settore, ha messo in campo uno sforzo di coordinamento delle molteplici iniziative di solidarietà che gravitavano attorno alla Stazione Centrale. A lungo, il cosiddetto "hub" di via Sammartini ha rappresentato uno spazio di "eccezionalità", in cui l'assistenza ai migranti era esplicitamente svincolata dalla necessità di avanzare richiesta di asilo e, dunque, del possesso di un valido titolo di soggiorno (nella forma del permesso di soggiorno o della registrazione anagrafica), rappresentando, in

¹ Risale ad ottobre 2013 un primo accordo con la Prefettura per il finanziamento dell'accoglienza di circa 200 siriani in tre dormitori gestiti da attori del terzo settore. Fino all'allestimento di alcuni spazi ad hoc in aree adiacenti alla Stazione Centrale, il primo soccorso avveniva in un'area molto visibile della Stazione Centrale - il cosiddetto "Mezzanino". Il sistema dell'accoglienza milanese è stato a lungo caratterizzato da una situazione di costante e protratta emergenza. La necessità di reperire ripetutamente nuovi posti, di fronte ad una condizione di permanente saturazione dovuta inizialmente all'elevato numero di arrivi e, successivamente, al progressivo prolungarsi del tempo di permanenza dei migranti nelle strutture, ha spinto l'amministrazione locale a rispondere con una serie di interventi tampone, reperendo posti letto in strutture quali palestre, caserme, scuole, parrocchie, luoghi di culto. Ogni tentativo di passare da un approccio emergenziale ad un approccio di medio-lungo periodo ha suscitato forti opposizioni: ne è un esempio il fallimento del progetto di utilizzo dell'area ex-Expo, che ha successivamente condotto all'individuazione degli spazi della Caserma Montello.

qualche modo, il simbolo del tentativo di fare di Milano - sul modello di Barcellona - una "città accogliente" (Bazurli, 2019).

In questo processo, il ruolo della partecipazione civica è stato fondamentale, anche se non totalmente organico e consensuale.

Alcuni attori, ad esempio, hanno cercato di trarre vantaggio dalla propria presenza sul campo per sollecitare una diversa risposta da parte dell'amministrazione locale - ad esempio, pubblicando sulle proprie pagine Facebook le immagini di migranti in strada e rendendo così visibili i limiti dell'accoglienza. Come ben illustra questa testimonianza, intervenire nell'emergenza ha rappresentato, per alcuni attori, una sfida carica di ambivalenze:

All'interno del nostro gruppo c'erano persone che avevano instaurato rapporti con le istituzioni ed *abbiamo avviato un dialogo* che però *non aveva alcuna possibilità di incidere* sulle scelte dell'amministrazione, che rispondeva alla *domanda di sicurezza* dei residenti [...] Ovvero, se la gente è per strada, e i miei concittadini si lamentano, devo metterli dentro [...] La direzione verso cui premeva il Comune era quella dell'ospitalità all'interno di uno spazio - qualsiasi spazio andava bene: ma *io avevo una risposta di chi veniva accolto che era più che allarmata*. Per esempio, uno dei primi luoghi che è stato utilizzato era destinato a persone senza fissa dimora: persone con problemi di dipendenza da alcol e sostanze, persone con problemi di disagio psichico. Capisci quindi che, dopo tutta la fatica che ho fatto mi trovo in un ambiente simile, in una camerata in cui non sono certo di niente perché non posso neanche riposarmi serenamente perché rischio che altri ospiti che sono lì sfruttino la mia condizione di estraneità da quel luogo... Quindi noi ad un certo punto eravamo anche in difficoltà, perché *le persone ci dicevano perché ci portate là?* La priorità era di rispondere ai bisogni. Cioè, *un sistema emergenziale* [...] La mutazione, per quanto ha riguardato la nostra associazione, non è stata solo in funzione dei mutamenti rispetto alla gestione dei flussi, ma anche *a ciò che stare su più piani comportava*. E quindi abbiamo deciso innanzitutto di non intervenire più sull'emergenza.

Milano_9, volontaria

L'impossibilità dello stare su più piani rivela, in questo caso, una *tensione* tra logiche di servizio e logiche di advocacy, tra logiche attiviste ed istituzionali della cura. Nel mettere in campo un'infrastruttura fiduciaria per veicolare l'accesso ad un servizio finalizzato tanto alla cura (il primo soccorso) quanto al controllo (dello spazio urbano) le cui condizioni non governano, i volontari rischiano di vedere erosi i propri margini di autonomia. La tensione tra logiche istituzionali ed attiviste della cura (e, più in generale, tra cura e controllo) interrogherà,

come vedremo in seguito, diverse realtà rispetto al giusto modo di porsi in relazione al nascente sistema di accoglienza, alle sue condizionalità ed ambivalenze. Un processo che simbolicamente marca la chiusura di questa fase emergenziale riflessa nella “parabola” dell’hub.

Già alla fine del 2015 avevano iniziato a manifestarsi due tendenze che progressivamente avrebbero segnato il passaggio ad una nuova fase, entrambe frutto del crescente irrigidimento delle frontiere interne ed esterne all’UE²: da un lato, il progressivo allungamento delle permanenze dei migranti presso le strutture di accoglienza comunali e, dall’altro, l’aumento delle richieste di asilo. Il 2017 segna il punto di svolta: l’hub diventa così, a tutti gli effetti, un Centro di Accoglienza Straordinario (CAS).

In questa nuova fase, la geometria istituzionale del sistema di accoglienza si fa sempre più *complessa, condizionata e stratificata*, portando molte realtà ad un ripensamento del proprio ruolo nel mutato contesto - e molti volontari al ripensamento del proprio ruolo all’interno delle organizzazioni:

La nostra risposta si è dovuta adeguare [...] L’hub ha cambiato profilo: mentre prima era un punto di passaggio in un corridoio umanitario aperto soprattutto rispetto all’emergenza siriana a poco a poco si è trasformato in un CAS dove il tempo di permanenza è ovviamente più lungo. Il ragionamento del Comune era: “Se le persone non chiedono asilo allora sono senz’altro e Milano ha già un servizio che si occupa di questo”. Questa logica era però davvero difficile da capire per i volontari dell’hub [...] Perché quella *era una sorta di miraggio, la possibilità di accogliere tutti significava molto per i volontari*, l’idea di incontrare semplicemente la persona: “*ti vedo, sei nei guai, cosa posso fare per te?*” [...] Dalle ceneri dell’hub sono nate diverse realtà. Alcuni, nati come volontari del Comune, hanno creato una propria associazione, *contestando in qualche modo le logiche sottese al nostro progetto*. Ma quel modello era solo nella loro testa, non riuscivano a capire che noi collaboriamo e facciamo parte della logica istituzionale, era difficile per i volontari capire la logica burocratica che sta alla base dell’ospitalità. Da quel momento, la nostra scelta è stata quella di *formare e selezionare volontari consapevoli*. Siamo partiti con un piccolo corso di formazione,

² L’irrigidimento delle frontiere interne allo spazio Schengen si è manifestato nell’incremento dei controlli ai valichi di frontiera tra Italia e Francia, Austria e Svizzera, mentre all’esterno andava affermandosi un più stringente sistema di identificazione ai punti di sbarco, propedeutico alla distribuzione territoriale dei richiedenti asilo sulla base di quote definite dal Ministero dell’Interno.

perché capire come funziona il sistema di accoglienza è faticoso per i professionisti, ancora di più per i volontari.

Milano_18, operatrice

Lì c'è stata *una prima scissione grossa del gruppo*: nel senso che alcuni hanno voluto mantenere quel ruolo e quindi sono rimasti a collaborare a titolo del tutto gratuito e volontario nella distribuzione dei vestiti e chi invece ha detto no, ci dobbiamo ritirare perché *non possiamo sostituirci* a chi ha - o dovrebbe avere - la responsabilità di intervenire su questo [...] Il fatto che fosse venuta meno la spinta dell'urgenza immediata per strada ci ha fatto un po' riflettere su quali fossero i nostri obiettivi, su quali potessero essere i nostri progetti [...] Il problema è proprio *quello di fare qualcosa senza andare a sostituirsi* a cose che dovrebbero essere garantite dai centri, che *sono pagati per dare dei servizi*.

Milano_9, volontaria

Come riportano queste testimonianze, il venire meno della fase emergenziale ha innescato ripensamenti e defezioni sia tra i volontari attivi negli enti del terzo settore a cui era affidata la gestione dei servizi rivolti alle persone in transito, sia tra i volontari membri di organizzazioni indipendenti.

Nel primo caso, il conflitto è stato innescato dalle condizionalità derivanti dalle logiche istituzionali del sistema di accoglienza. Ad entrare in conflitto sono state diverse definizioni di meritevolezza e titolarità: quelle veicolate dall'istituzione (il diritto all'accoglienza spetta *solo* a chi fa richiesta di asilo) e quelle espresse dai volontari (il diritto all'accoglienza dovrebbe invece spettare *a tutti* quelli che ne hanno bisogno). Il conflitto tra le logiche burocratico-istituzionali ed amatoriali della cura si risolve, in questo caso, nella *socializzazione dei volontari* alle logiche istituzionali, volontari resi consapevoli (attraverso una formazione specifica) della cornice entro cui prestano la propria azione.

Nel caso del volontariato autonomo invece, il conflitto esprime un'altra tensione: la misura in cui, usciti dall'emergenza, trovi ancora senso il proprio impegno. In altre parole: quando, come, e perché sia opportuno intervenire in risposta a bisogni di migranti vulnerabili che *dovrebbero* essere già intercettati dall'attore pubblico. Come vedremo nel prossimo capitolo, diverse realtà hanno risposto in modo diverso a questo dilemma, aprendo a (o precludendo, a seconda dei casi) diverse opportunità di advocacy.

Il transito ai confini: il caso di Como

A Como, è invece all'inizio dell'estate del 2016 che fa la propria improvvisa comparsa sullo spazio pubblico - in particolare, negli spazi adiacenti alla stazione ferroviaria - un elevato numero di migranti in transito. Come a Milano, una prima risposta ai loro più immediati bisogni (cibo, acqua e cure mediche) viene dal volontariato locale ed anche qui, come a Milano, si osserva la nascita di nuove associazioni, piattaforme e gruppi informali nati sulla spinta di un'emergenza, prodotta, in questo caso, dall'irrigidimento dei controlli ai confini dello spazio Schengen³ (Dal Zotto, 2018).

Nasciamo a Como in seguito ai fatti del 2016 che videro tante persone straniere rifiutate dalla Svizzera accamparsi nel giardino antistante la Stazione. Lì c'è stato un bel movimento di società civile che *si è attivata per portare soccorso* e lì noi abbiamo iniziato a muovere i nostri primi passi. Tante persone che magari erano sensibili ad alcuni temi ma che non facevano volontariato attivo, tipo me, che *non ho mai fatto nulla nel mondo del volontariato*, qualcosina in politica sì ma in modo molto estemporaneo, si sono attivate e da lì abbiamo iniziato questo percorso che poi ci ha portato a costituirci come associazione.

Como_2, volontaria

Il profilo biografico e giuridico dei migranti a Como si configura come particolarmente stratificato e complesso, ma accomunato dalla condizione di essere *senza dimora* e *senza accoglienza*:

Un anno e mezzo abbiamo lavorato per assistere tutti questi ragazzi che *non avevano una struttura di riferimento*, per cercare di tutelarli, di capire come fare per aiutarli, chi poteva eventualmente attraversare il confine e chi no. Tanti erano ragazzi che erano riusciti illegalmente ad attraversare il confine, ma venivano riammessi dalla Svizzera e dalla Germania. *Erano tutti senza fissa dimora*.

Como_4, volontario

³ La chiusura del confine francese a Ventimiglia e l'aumento dei controlli sui treni diretti al Brennero avevano già contribuito a reindirizzare le rotte dei migranti verso il confine di Chiasso. L'improvvisa comparsa di insediamenti informali nella città di Como nel luglio 2016 è, in questo senso, da intendersi come un effetto della decisione della Svizzera di ammettere solo i richiedenti protezione internazionale. Se la maggior parte dei migranti in transito a Como è passata attraverso gli hotspot siciliani, è a questi stessi hotspot che parte di essi è stata reindirizzata dopo essere stata respinta al confine svizzero, un chiaro esempio di governo della mobilità attraverso la mobilità (Tazzioli, 2020).

Siamo partiti nel 2016 soprattutto con i minori e ad oggi ce ne sono pochissimi. Invece, *oggi abbiamo il fenomeno della riammissione* in Italia attraverso la frontiera di Ponte Chiasso. E moltissime sono famiglie [...] Chi passa da Como e non vuole fermarsi a Como è perché vuole passare dalla Svizzera o fermarsi in Svizzera oppure andare in altri paesi, ma pochi, molto pochi e, soprattutto, quelli che ci hanno provato sono stati continuamente respinti e quindi, a quel punto, *si fermano qua*.
Como_7, volontaria

Parlando dei senza dimora a Como, molti sono cittadini stranieri scappati dall'accoglienza, cacciati dall'accoglienza, mai entrati nell'accoglienza formale, già diniegati, quindi persone per cui *il percorso dell'accoglienza è finito burocraticamente male*, nel senso che non gli è stata riconosciuta e quindi sono irregolari sul territorio. Nei servizi delle associazioni, vengono comunque accolti, viene dato loro ascolto e viene data risposta quantomeno i loro bisogni materiali. Ci accorgevamo che c'erano, perché arrivavano *a chiedere di dormire una notte o un sacchetto della mensa* [...] Era un *mondo in movimento*, che se uno lavorava nel circuito dei CAS non lo vedeva se non di striscio, diciamo così.
Como_6, operatore

Questo quadro muta costantemente nel tempo e comprende migranti identificati nei centri hotspot (dopo lo sbarco o già respinti in altri punti di frontiera), allontanati(si) dalle strutture di accoglienza a cui erano stati indirizzati, (ex) minori stranieri non accompagnati, e i cosiddetti «dublinati», ovvero migranti che, identificati in Italia, si spostano in un altro Paese dell'Unione, per poi essere ritrasferiti in Italia a seguito di controlli.

Nel tempo, aumentano poi i migranti che hanno esaurito il proprio tempo a disposizione presso le strutture a cui erano stati assegnati senza essere stati in grado di maturare un sufficiente percorso di autonomia, persone verso cui le opportunità di attivare delle progettualità si restringono, anche a causa degli effetti del decreto Salvini:

D - Com'è cambiato negli ultimi anni il profilo delle persone di cui vi occupate?

R - Sicuramente è molto peggiorato, nel senso che prima era decisamente più facile incontrare persone straniere con qualche possibilità di inserimento, con progetti di vita, con situazioni giuridiche aperte. Era più facile fare dei percorsi, *i decreti Salvini hanno decisamente tagliato le gambe a tante possibilità*. Poi, le persone a furia di vivere per strada chiaramente incancreniscono delle attitudini, quindi è decisamente peggiorata, sia dal punto di vista psicologico che delle possibilità che hanno. Le restrizioni legislative, a Como come in tantissime altre città, sono state un boomerang da questo punto di vista perché tantissimi ragazzi sono usciti dai centri di accoglienza e hanno avuto bisogno di sostegno. Il 2018 è stato un anno nero, in cui abbiamo visto aumentare

moltissimo le richieste, le consulenze allo sportello. L'associazione ha fatto fatica, non posso negartelo, ha fatto veramente fatica perché non siamo tantissimi, ma ce l'abbiamo fatta e adesso siamo in risalita.

Como_4, volontario

La risposta istituzionale all'emergenza ha previsto l'allestimento di un centro di accoglienza gestito da un'organizzazione umanitaria, in collaborazione con i volontari di un ente del terzo settore locale (unici volontari ammessi nella struttura, preposti al servizio mensa). I criteri di accesso e di permanenza in questo spazio si rivelano sin da subito tanto stringenti quanto opachi, caratterizzati da una logica di condizionalità altalenante e contraddittoria, come rivelato sia dai volontari stessi⁴ sia da ricerche condotte a riguardo⁵.

Successivamente è stato aperto il campo Cappelletti, un grandissimo campo dove inizialmente venivano accolti tutti. Poi, ad un certo punto la Prefettura ha iniziato a mettere delle regole a cavolo. Ovvero, capitava per una settimana che potevano essere accolte solo donne; poi, solo persone da Como. Insomma, *cambiava di settimana in settimana*.

Como_7, volontaria

A Como è anche presente un dormitorio comunale per senza fissa dimora, il cui accesso è però riservato ai residenti sul territorio - un vincolo che inevitabilmente esclude larga parte della stratificata popolazione di una città di frontiera:

Nel dormitorio comunale entravano ovviamente con priorità *quelli che avevano la residenza a Como*, ed entravano anche quelli che avevano la residenza in un Comune della provincia, salvo disponibilità di posti. Su quelli che venivano da fuori provincia, si metteva un paletto in più, nel senso che, per non intasare i posti, gli davamo un tempo di

⁴ Come scrive la Caritas diocesana di Como (2019, p. 4) nel rapporto pubblicato al termine della sua esperienza nel centro: «Le persone accreditate al Campo avevano un percorso legale "obbligato": dopo un passaggio in Questura era possibile ottenere un permesso per entrare nella struttura e successivamente intraprendere l'iter per ottenere la richiesta di asilo». E ancora: «Da circa due mesi [nell'estate 2018, in giugno, n.d.a.] la Prefettura ha bloccato sia gli ingressi come i trasferimenti ai CAS degli uomini maggiorenni. Non è dato di sapere il motivo».

⁵ L'etnografia di Jacqmin (2019) illustra bene come i criteri di accesso al centro, oltre ad essere applicati in modo variabile dagli operatori del campo, fossero costantemente ridefiniti dalle autorità prefettizie per rispondere in modo flessibile alle mutevoli esigenze del territorio. In questo senso, la possibilità di avere accesso al campo, o di esserne esclusi, si è alternativamente giocata attorno al (non) essere richiedente asilo o titolare di una qualche forma di protezione, o al (non) essere considerato vulnerabile (in quanto, per esempio, donna o minore).

attesa superiore, in modo tale che poi la persona decideva, essendo di passaggio, se restare, aspettare, arrangiarsi in un'altra maniera oppure cambiare aria.

Como_1, operatrice

È quindi evidente come la presenza di migranti senza dimora a Como vada letta alla luce di specifici meccanismi di *bordering*: individui respinti alle frontiere esterne ma anche interne, ovvero esclusi, a causa del loro status giuridico (di non/ancora regolari, di non/ancora residenti, di non/ancora richiedenti asilo, etc.) dall'accesso a specifiche risorse veicolate dalla cittadinanza sociale. Le realtà del volontariato e del terzo settore sono profondamente co-implicate in questo complesso processo di decostruzione e ri-costruzione dei confini interni, che può talvolta rivelarsi, come vedremo, particolarmente conflittuale.

I volontari iniziano quindi ad interessarsi, da un lato, all'elevato numero di migranti in insediamenti informali⁶ e, dall'altro, alla gestione di interventi «straordinari» rivolti ai senzatetto con l'arrivo dei mesi invernali - la cosiddetta «emergenza freddo»:

Abbiamo seguito circa una cinquantina di ragazzi stranieri che dormivano nell'autosilo Val Mulini: quotidianamente andavamo a portargli soccorso, solidarietà, coperte, viveri e quant'altro. Nel frattempo si avvicinava l'inverno: noi infatti siamo nati a dicembre, e con il freddo abbiamo fatto azione di denuncia, di pressione affinché fosse prevista una qualche forma di sostegno. Costituirci in associazione ci ha permesso di essere più incisivi. Infatti, insieme a X [realtà del terzo settore locale, n.d.a.] abbiamo partecipato alla creazione di *un'emergenza freddo supplementare* rivolta a queste persone: *X ha messo la sede e le finanze, noi abbiamo messo i volontari.*

Como_2, volontaria

Oltre alle colazioni, la sera si fa un po' un'accoglienza informale delle persone, principalmente migranti somali, che non hanno un luogo dove stare, che non sono inserite neanche nell'emergenza freddo. Quindi, prima di andare a dormire in posti di fortuna vengono lì a bere il tè, fare quattro chiacchiere, cambiarsi se ha piovuto e sono completamente bagnati, fare la doccia... Comunque, tanti vengono per prendere

⁶ In particolare, nella primavera del 2017, molti migranti hanno dato vita ad un insediamento informale in un parcheggio abbandonato di via dei Mulini. Altri insediamenti informali ricorrenti e «stagionali» (che aumentano al termine di ogni ciclo di accoglienza «emergenziale») hanno caratterizzato (e ancora caratterizzano) luoghi altamente visibili della città (come i portici dell'ex chiesa di San Francesco) e luoghi più marginali e periferici (come lo scalo merci abbandonato della stazione ferroviaria di Como).

il caffè, ma è proprio la scusa per parlare un attimo. Secondo me, *la popolazione somala è una popolazione molto particolare* [...] Però, tendenzialmente è *molto coesa e molto poco in fiducia*, in relazione e in fiducia, con la *popolazione locale*. E sono molto legati a San Rocco. Questa cosa, secondo me, è avvenuta perché *erano molto legati a Don Roberto, che aveva acquisito proprio la figura un po' di padre*. Essendo molto giovani, ti rendi conto che hanno bisogno anche di quella parte lì, *della parte più affettiva, di ritrovare la casa*. Sicuramente noi abbiamo un'attenzione su di loro, tanto che la sera sono solo quasi esclusivamente somali. Sono pochissimi i somali nei dormitori, penso tre o quattro, una roba così.
Como_3, volontaria

L'azione dei volontari si indirizza soprattutto a chi si trova - o vuole restare - *al di fuori del raggio di azione delle istituzioni*, sia per questioni relative al proprio status giuridico e alla temporalità che regola l'accesso alle risorse da esso veicolate (ad es. persone in attesa di un posto in dormitorio, persone il cui tempo in accoglienza è già scaduto...), sia, come ben evidenziano le parole dell'intervistata sopra riportate, per un'assenza di fiducia nei confronti delle istituzioni pubbliche.

Il volontariato in una città di confine mostra alcune caratteristiche peculiari. Ad esempio, si osserva una stretta cooperazione tra volontari ed attivisti attraverso i confini, impegnati a monitorare e denunciare le prassi illegittime adottate dalle autorità svizzere⁷, ad identificare soluzioni utili a facilitare il transito attraverso il confine di migranti potenzialmente ammissibili, ma anche a sostenere (tramite donazioni) le realtà associative comasche:

Riceviamo *moltissime donazioni, soprattutto da associazioni svizzere, che ci danno una grandissima mano*. Essendo sul confine, noi risentiamo della Svizzera e la Svizzera risente di noi. Molti svizzeri si risentono molto di cosa accade sul confine, di come vengono trattate le persone. Fino ad un anno e mezzo fa c'era l'inseguimento dei migranti con i droni e con i cani nei boschi. Per molti è stato pesante anche emotivamente perché poi, ovviamente, venivano presi e mandati qui. Quindi, c'è voluto essere un supporto alla frontiera, il dire *noi ci siamo, non vi abbandoniamo*: in qualsiasi modo. *Non possiamo farlo nel nostro territorio, allora lo facciamo subito fuori!*
Como_7, volontaria

Il carattere controverso dell'attivismo di frontiera, talvolta strategicamente e deliberatamente confuso con il favoreggiamento dell'immigrazione irregolare, è ben esemplificato

⁷ Vedi ad esempio ASGI - Le riammissioni di cittadini stranieri alla frontiera di Chiasso: profili di illegittimità (agosto 2016).

dall'arresto (e successiva condanna) di una deputata ed attivista svizzera nel settembre 2016⁸. Ciò conferma la natura particolarmente conflittuale delle pratiche solidali, un dato che nelle città di frontiera come Como, emerge con particolare chiarezza.

L'elevato numero di migranti fuori accoglienza con situazioni giuridiche complesse ha contribuito ad innovare il campo del volontariato, dell'attivismo, ma anche delle pratiche professionali, in particolare quello della pratica legale (Saruis, 2012), come evidenzia questa intervistata:

Gli avvocati di strada non esistevano a Como prima della crisi del 2016. In materia di diritto dell'immigrazione gli avvocati sono sempre stati o singoli avvocati privati, oppure avvocati in convenzione con i centri di accoglienza governativi. Per quelli fuori dai centri, non c'era alcun servizio legale disponibile. Abbiamo svolto questo lavoro ospitati dalle parrocchie locali, dalla Caritas, dai sindacati. [...] Gli avvocati hanno dovuto sforzarsi di scendere in strada, di staccarsi dalle scrivanie e cercare di improvvisare, di essere intuitivi anche per esigenze diverse dalla tutela dei diritti giuridici, dei ricorsi in via giudiziale. E abbiamo tantissime collaborazioni con associazioni che si occupano propriamente di alloggi, assistenza, dormitori, e anche di inserimenti lavorativi, curriculum vitae, eccetera, eccetera [...] Si deve sempre trattare insieme alla questione permesso di soggiorno la questione contratto di lavoro ed ospitalità, posto per vivere. Sono tre cose che vanno trattate insieme. Per questo l'avvocato deve avere una visione più ampia di quella della tutela giuridica strettamente intesa.
Como_4, volontario

La stretta collaborazione tra avvocati pro-bono e volontari - in particolare, quelli attivi su strada e nei servizi rivolti ai senza fissa dimora - consente di articolare strategie finalizzate a *ricostruire la titolarità ai diritti*: rendendoli, grazie alla loro intermediazione, concretamente fruibili ed esigibili, oltrepassando ostacoli di natura informativa e procedurale (ad esempio, la fornitura di specifiche prove, la compilazione di modulistica di difficile comprensione, etc.). Nel *rendere* i migranti senza fissa dimora dei richiedenti asilo, dei residenti, dei minori stranieri non accompagnati (e, quindi, titolari effettivi di specifiche forme di protezione e diritti), i volontari svolgono un ruolo centrale: *intercettando*, anche grazie alla loro intermediazione fiduciaria, soggetti potenzialmente titolati ed interessati ad

⁸ Si tratta di Lisa Bosia Mirra (presidente dell'associazione svizzera Firdaus), arrestata e successivamente condannata per favoreggiamento dell'immigrazione irregolare.

entrare in questo circuito, contribuendo ad istituire pratiche anche grazie alla *fornitura di prove documentali* (ad esempio, prove di domiciliazione), ma anche *fornendo riparo ed assistenza* nei tempi lasciati scoperti da questo processo:

Oltre alle colazioni [...] se qualcuno ha bisogno, qualcuno che magari non si fida di altre strutture, vengono da noi e poi noi li accompagniamo avanti. Per la parte legale facciamo riferimento a X [associazione locale: Como_4]. Capita spesso di dare dei suggerimenti, di prendere appuntamenti, di accompagnarli, di inviarli. Probabilmente la nostra presenza quotidiana crea uno spiraglio di luce, in qualche modo. Como_3, volontaria

Quando la situazione giuridica è senza possibilità, ci limitiamo all'accoglienza di base. *Quando qualcuno ne ha la possibilità cerchiamo, laddove possibile, di disegnare un percorso.* A quel punto, X [associazione locale: Como_4] si attiva per farli rientrare in accoglienza, però noi in questo caso facciamo il filtro. C'è tutto un mondo di ragazzi che si ritrova per strada proprio per la questione giuridica. A volte hanno i documenti, ma il rinnovo, cioè la burocrazia italiana è talmente complessa, che... ed è per questo che X [associazione locale: Como_4] prende in mano questi percorsi lasciati a metà, che rendono irregolari delle persone che invece potrebbero essere regolari. Questo chiaramente è il punto principale, dopodiché li si aiuta a rientrare in un percorso che gli consenta di andare a scuola, di continuare un percorso formativo o lavorativo, e di conseguenza abitativo. Como_2, volontaria

La Questura diceva: "Se io non ho un indirizzo, come faccio a fargli fare domanda di asilo?" *Li c'è stata un po' una lotta.* All'inizio, siamo andati a testa bassa, cioè, non c'è scritto da nessuna parte che una persona per fare richiesta di protezione internazionale debba avere una dichiarazione di ospitalità, per cui la prendete lo stesso e poi lo mettete in accoglienza. Alla fine, questa cosa si è capito che non era fattibile, si è capito anche che però noi siamo un ufficio, quindi non potevamo fargli una dichiarazione di ospitalità vera e propria [...] E quindi sostanzialmente abbiamo *inventato una dichiarazione* in cui si dice che la persona tal dei tali è senza dimora, è senza reddito, frequenta i nostri servizi, *si impegna a tenersi in contatto con il nostro servizio settimanalmente* e accetta il nostro indirizzo come domiciliazione. Noi ci prendiamo la responsabilità di recuperare queste persone quando voi ne avete bisogno e di fare arrivare a loro le comunicazioni istituzionali. Quindi si è consolidata questa prassi, che per i richiedenti asilo senza dimora, *noi riusciamo a formalizzare le richieste di protezione internazionale utilizzando un indirizzo che è quello del nostro ufficio*, ovviamente dove loro non dormono, ma dove utilizziamo un sistema di firme settimanali, per dimostrare che comunque sono sul territorio. [...] Le persone non vengono inserite in accoglienza prima di fare la domanda di asilo, ma quando l'hanno già formalizzata. Quindi, in inverno bene o male siamo riusciti a collocare tutti, ma fra pochi giorni finisce l'emergenza freddo e avremo ancora un sacco di gente per strada. C'è stato un lungo periodo in cui,

nonostante noi facessimo richiedere l'inserimento con dichiarazione di indigenza all'atto del C3 poi la Prefettura non chiamava per inserire in accoglienza. Così *avevamo escogitato questo sistema*. Il richiedente asilo formalizza la sua richiesta di protezione internazionale, ma vive per strada. La Prefettura non lo chiama, lasciamo trascorrere il tempo necessario, dopodiché *ricorso al Tar per obbligare la Prefettura ad inserirlo*. Dopo un po' di ricorsi si è consolidata una prassi sostenibile e funzionale [...] Adesso, la Questura ci ha preso gusto, quindi praticamente qualsiasi richiedente asilo che non ha un indirizzo ce lo manda, anche a volte quando non è il caso. Appena sentono odore di situazione complicata: "Andate da X!" Così poi gli ritornano lì già belli pronti con il fiocchetto e loro poi fanno il loro pezzettino.
 Como_1, operatrice

Come osserva questa intervistata, quando questo lavoro di intermediazione mira a superare ostacoli e resistenze prodotti dagli stessi attori pubblici locali (Artero & Fontanari, 2021) si aprono spazi di negoziazione e conflitto in cui si osservano forme di advocacy che riflettono il diverso profilo (in termini di ruoli, identità e competenze) delle realtà attive sul territorio. Queste includono sia forme di pressione istituzionale attorno a casi singoli ma anche forme di attivismo sul piano giudiziario che producono più ampi effetti di tutela:

Quando era in vigore il decreto sicurezza, che vietava ai richiedenti asilo di avere l'iscrizione anagrafica, abbiamo cominciato a *fare ricorsi che poi, tra l'altro, abbiamo vinto*, perché è anticostituzionale.
 Como_4, volontaria

A queste strategie, che producono conflitti ed effetti rilevanti anche se non immediatamente leggibili da parte di un pubblico più ampio, si affiancano azioni volte a denunciare, anche facendo ricorso ad azioni ad alto impatto mediatico, l'approccio ostile ed escludente degli attori pubblici locali⁹. Non tutte le realtà, però, condividono la stessa prospettiva rispetto all'uti-

⁹ Ad esempio, quando, nel dicembre 2017, la Polizia Municipale ha impedito ai volontari di offrire la colazione alle persone accampate sotto l'ex chiesa di San Francesco, la rete Como Senza Frontiere ha risposto organizzando un «bivacco di solidarietà». Alta risonanza mediatica ha poi avuto un caso di cronaca risalente a luglio 2020, quando alcuni attivisti locali, già riuniti in presidio davanti al Municipio la settimana precedente, si sono incatenati alle porte dei bagni pubblici in piazza Vittoria, chiedendone un'estensione degli orari di apertura. Risale invece a settembre 2020 un altro episodio salito alla ribalta della cronaca locale e nazionale, quando un gruppo di attivisti locali filma un assessore nell'atto di sottrarre la coperta ad un senzatetto sotto i portici di San Francesco, diffondendo successivamente il video in rete.

lità di questo tipo di azioni, soprattutto quando coinvolgono popolazioni in condizione di particolare vulnerabilità.

Non sono stati pochi i momenti in cui siamo andati allo scontro, ma *l'abbiamo fatto a livello istituzionale*, cioè incontrandoli e dicendogli: "Così non va, così sì. Questo siamo disposti a farlo, questo no, questo te lo segnaliamo". Più raramente, abbiamo organizzato delle manifestazioni con tanto di stampa per sollevare il problema.
Como_6, operatore

Io parlo a titolo personale, ovviamente. *Non mi piace la visibilità*, è una cosa che non mi è mai interessata. Credo che in sordina si faccia lo stesso. Non c'è bisogno di fare tanto clamore nell'obiettivo. *La fortuna nostra è sicuramente anche avere un supporto da parte dei legali*. Quindi, tutte le vittorie che ci sono state... Poi, un articolo su un giornale magari lo si fa, perché comunque *non è una vittoria per noi ma è una vittoria per tutti*. Però, senza utilizzare i mezzi di informazione come mezzo perché è controproducente. E, poi, almeno per quanto mi riguarda non è significativo.
Como_7, volontaria

Siccome i bagni pubblici non sono aperti o sono aperti troppo poco, abbiamo avviato con l'amministrazione una... *Eravamo riusciti ad averli aperti tutte le mattine, mentre prima erano aperti solo nei giorni di mercato*. Processi lunghi... Ma questi ragazzi hanno impedito al custode di chiudere. Peccato che il custode fosse una persona senza dimora con fragilità che si è trovato in una situazione veramente difficile. Insomma, alcune azioni, non tutte, vanno un po' pensate nella loro complessità. Poi, questo va bene, è tutta esperienza e va comunque bene denunciare le cose, non è che bisogna stare in silenzio, anzi! Però, il problema è complesso e le risposte devono essere complesse.
Como_2, volontaria

Penso che in questo momento rompere non sia il modo migliore, nel senso che non si ottiene niente. Anche il modo di fare una comunicazione, no? Senza fare sempre noi contro di voi. In questo momento della mia vita non ci credo più, nel senso che non penso sia produttivo, neanche per le persone in strada. *Mi è sempre sembrato che si usassero le persone già fragili, rendendole ancora più fragili*, perché poi di fatto è successo questo, rendendole ancora più fragili quando si aumentava l'attenzione mediatica in quel modo, dove poi gli altri devono dare delle risposte. E le risposte non sono mai state quelle che si auspicavano.
Como_3, volontaria

Come osserva questa intervistata, la latitanza (quando non l'aperta ostilità) dell'attore pubblico locale ha quindi paradossalmente favorito l'emergere di un forte attivismo da parte del volontariato locale che ha di fatto compensato, con le proprie risorse, le carenze istituzionali.

Non chiamiamo il Comune ostile, più che altro latitante, assente, per tutti quegli oneri di cui dovrebbe prendersi carico e non lo fa. Ora, *questa assenza ha tirato fuori una gran voglia di volontariato, secondo me, ma con degli sforzi immani, che se ci fosse stato un Comune attivo, forse, in questa maniera non sarebbero venuti fuori*. Quindi, se vogliamo, questo è quello che vedo io come lato positivo perché *c'è un terzo settore fortissimo qua, in frontiera, veramente forte, proprio per colmare le lacune dell'assenza del Comune*, ecco.

Como_4, volontaria

Come descriveresti il rapporto con l'amministrazione locale?

Con l'attuale amministrazione, molto negativo. *Siamo stati denunciati nel 2017 dall'attuale vicesindaco che all'epoca era segretario locale della Lega Nord*. Abbiamo ricevuto ispezioni dalla Digos, dalle autorità di Ats; siamo stati sanzionati perché mancava l'autorizzazione alla distribuzione di cibi e bevande. [...] Ad esempio: *abbiamo chiesto di non smantellare il campo*, di tenerlo a disposizione, almeno in parte, al transito dei migranti... Promessa elettorale, è stato smantellato pochi mesi dopo. Non c'è dialogo su questo.

Como_7, referente servizio

A Como il punto d'arrivo della fase emergenziale legata al transito è simbolicamente rintracciabile nella contestata¹⁰ chiusura del campo governativo avvenuta a settembre 2018. Questa non si è però accompagnata all'individuazione di soluzioni capaci di affrontare i bisogni dei migranti in una città di frontiera, che, nonostante i ripetuti appelli¹¹ per una soluzione istituzionale permanente, restano prevalentemente in carico al volontariato locale e soggetti alla ciclicità stagionale degli interventi emergenziali.

¹⁰ Una rete di associazioni pubblicava, a settembre 2018, una lettera aperta in cui chiedevano che il campo governativo continuasse a svolgere il proprio servizio. Don Giusto, in un incontro pubblico organizzato da Como Senza Frontiere, ha invitato la popolazione ad opporsi alla «deportazione» dei migranti dal centro, riportandoli a Como ed ospitandoli a proprie spese.

¹¹ Ancora a maggio 2023 le associazioni locali denunciavano la ricomparsa di un elevato numero di migranti senza dimora nelle zone centrali della città, dopo la chiusura, nel mese di aprile, degli interventi legati all'emergenza freddo.

Entro (ed oltre) i confini dell'accoglienza

Con il contrarsi delle opportunità di transito transfrontaliero dovuto all'irrigidimento dei confini interni ed esterni allo spazio Schengen, il numero di richiedenti asilo sul territorio italiano è progressivamente aumentato. Ciò ha portato ad una conseguente espansione del sistema istituzionale di accoglienza, stratificato in una serie di interventi e misure assai variabili, che hanno talvolta suscitato sospetto (quando non aperta ostilità) tra la popolazione locale. Che si trattasse di grossi centri o di interventi residenziali di più piccola scala, di strutture collocate in aree periferiche o di realtà maggiormente integrate nel tessuto urbano, la crescente presenza di rifugiati sul territorio ha sollecitato ed interrogato le realtà del volontariato, spingendole verso nuove forme di impegno.

Se con il venir meno della fase emergenziale non si è quindi esaurita la spinta alla partecipazione civica, la crescente diffusione di un sistema di accoglienza istituzionale ha però generato nuove opportunità e dilemmi per l'azione volontaria. Da un lato, non si trattava più di fornire sostegno ai migranti in una logica emergenziale e di breve periodo, ma di sviluppare azioni di medio-lungo termine volte a favorirne il radicamento e l'autonomia - dall'insegnamento della lingua italiana alla formazione professionale, dall'intermediazione lavorativa ed abitativa, fino all'inserimento sul piano sociale e relazionale. Dall'altro, i volontari si relazionano sempre più spesso con *migranti che, in ragione della loro vulnerabilità* (siano essi richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, o donne vittime di tratta) sono inseriti in un articolato sistema di strutture caratterizzate da regimi di condizionalità stringenti.

In questo mutato quadro, i volontari possono trovarsi ad occupare posizioni diverse. Alcune volte questi operano *all'interno* del sistema di accoglienza, come volontari delle strutture a cui è stata affidata l'erogazione di uno specifico servizio. Altre volte vi *entrano in cooperazione*, come enti autonomi su attività

specifiche (ad esempio l'insegnamento della lingua italiana) o vi si *affiancano*, intercettando quindi (talvolta senza saperlo) migranti già presi in carico da specifici servizi.

In questo senso, i volontari sperimentano *diversi margini di autonomia* - rispetto a se, come, nei confronti di chi, ed in che modo esercitare quale tipo di supporto. Queste scelte, come vedremo, possono anche segnalare la volontà di mantenere una distanza ed un'attitudine critica rispetto agli interventi istituzionali, cercando però, al contempo, di immaginare e perseguire modi diversi di praticare accoglienza.

Emergono così nuovi dilemmi: quali (e quante) risorse sono (o dovrebbero essere) veicolate dai volontari e quante, invece, dai professionisti dell'accoglienza (e, quindi, dall'attore pubblico)? Qual è il ruolo e quali sono le aspettative nei confronti dei volontari e del personale retribuito *all'interno delle* - ma anche *tra le* - diverse organizzazioni che occupano questo variegato campo? E, infine, anticipando il tema del prossimo capitolo, come le risorse, i valori e le visioni dei volontari entrano in sinergia - ma anche potenzialmente in tensione - con quelle dei professionisti dell'aiuto?

Il volontariato e l'accoglienza istituzionale

La comparsa di un crescente numero di migranti accolti in nuove strutture sul territorio è stato un processo accompagnato da conflittualità e tensioni. Da un lato, in diversi contesti locali la popolazione ha innescato proteste, opponendosi all'arrivo di migranti. Dall'altro, i livelli estremamente variabili nella qualità dei servizi offerti - evidenziati sia da rapporti di ricerca indipendenti sia da inchieste giudiziarie - hanno portato a periodici cicli di proteste da parte dei migranti stessi e ad una diffusa sfiducia tra la popolazione locale nei confronti degli operatori e degli enti gestori (tra cui diversi enti professionalizzati del terzo settore).

Il coinvolgimento del volontariato in questo scenario assolve quindi ad una prima importante funzione, ben sintetizzata da questa intervistata, ovvero quella di promuovere, attraverso la partecipazione civica, *apertura e trasparenza*:

L'aver inserito il volontariato nei centri deriva un po' dalla nostra natura, un po' dalla volontà molto chiara della governance di voler dare

l'opportunità agli ospiti di incontrare i volontari e viceversa. Non ci dimentichiamo che i centri di accoglienza sono comunque *strutture prefezionate, dove non è che tutti entrano*. Quindi è anche *un'opportunità per poter vedere con i propri occhi da cittadino italiano un centro di accoglienza e poter dare un contributo facendomi una mia opinione personale*. Per vedere con i miei occhi *cosa davvero accade nei centri*.

Milano_20, operatrice

Come ben emerge dalle testimonianze sotto riportate, la scelta di impegnarsi a favore dei migranti in accoglienza può essere vista sia come un modo per contrastare le reazioni xenofobe di una parte della cittadinanza, sia un modo per *compensare* ciò che veniva a mano a mano sempre più percepito come un *limite strutturale* del sistema di accoglienza:

Ci sono stati dei gruppi guidati da personaggi chiaramente ascrivibili al neo-fascismo [...] che hanno raccolto un certo numero di firme contro l'apertura di questo CAS facendo leva sulle solite paure che ci sono, sui soliti pregiudizi. Abbiamo deciso di giudicare positivamente la nascita di un centro *non tanto perché ci piacesse l'idea che dei migranti venissero rinchiusi in 300*, sappiamo benissimo che *quella non è l'accoglienza ideale...* Però abbiamo provato a combattere i pregiudizi e le paure [...] Siamo stati utili, nel senso che sicuramente mettere a tacere la situazione critica nel quartiere faceva comodo [...] Abbiamo tolto le castagne dal fuoco!

Milano_4, volontario

Questo diacono aveva *intercettato un bisogno*: dato che il numero di ragazzi ospiti nel centro cresceva in maniera esponenziale, e rendendosi conto che questi ragazzi erano lì *stipati dalla mattina alla sera senza fare nulla*, ha chiesto molto semplicemente se qualche giovane delle varie parrocchie avesse voglia di pensare a qualche tipo di iniziativa.

Varese_1, volontaria

È ovvio che *c'è una resistenza a questo tipo di accoglienza* ed è chiaro che le cose non sono neanche tali da poter dire «hai torto». *Ci sono tante cose che non vanno bene* [...] Abbiamo avuto qua 800 richiedenti asilo ospitati da una cooperativa che *lo faceva puramente a scopo di lucro*, dichiarato! Io non mi sento di difendere questa realtà e non la difenderò mai, quindi so bene che *ci sono dei limiti nel modo di fare accoglienza e che c'è chi ha sfruttato questa situazione*. [...] Noi abbiamo sempre cercato di presentare tutto in maniera positiva, dicendo: noi abbiamo fatto questo, vogliamo fare questo e questi sono i paletti che ci siamo dati. Ed erano: inserimento sociale, insegnamento della lingua italiana e la possibilità di dare lavoro. È stata anche una sfida, visto che anch'io avevo dei pregiudizi, perché ci sono troppe cose che non capivo. Come fai a capire se veramente c'è dietro un business o meno? *Devi essere dentro il sistema* e non solo io, ma anche altri volontari hanno detto: vediamo se riusciamo a vincere i nostri pregiudizi e l'unico modo *era affrontare personalmente la situazione*.

Varese_2, volontario

Nelle modalità e nelle logiche operative dei volontari, possono essere individuate varie strategie e posizionamenti, che determinano diversi margini di autonomia in termini di opportunità, intervento e *advocacy*.

Il volontari(at)o incorporato

Da un lato, l'azione dei volontari può risultare *pienamente integrata* nel sistema di accoglienza. Questo si osserva tipicamente quando enti professionalizzati del terzo settore hanno in gestione specifiche strutture - sia grandi centri sia comunità residenziali o progetti di accoglienza diffusa - e scelgono di coinvolgerci direttamente i propri volontari. Qui, dove professionisti e volontari operano fianco a fianco, è più facile osservare una gestione dei volontari ascrivibile al *workplace model*, in cui, tipicamente, i volontari prestano funzioni *accessorie*, disponendo di un margine ridotto di autonomia rispetto agli operatori.

Il ruolo dei volontari può però risultare, anche in questo tipo di interventi, tutt'altro che marginale, come bene illustrano le parole dei questi intervistati:

La storia vuole che il parroco volesse dedicare un appartamento ai padri separati [...] ma non c'era tutta questa esigenza. Così, si è fatto una battuta al parco *chiedendo se l'appartamento fosse a disposizione per l'accoglienza diffusa*. Lui ha detto di sì e da lì è cominciato tutto. Ha voluto accostare l'accoglienza diffusa ad un altro intervento rispetto all'emergenza abitativa ed in consiglio pastorale è andato con questa proposta - impegnare due appartamenti, di cui uno per l'accoglienza diffusa. Il consiglio ha dato parere positivo, anche se non all'unanimità, e si è cominciato.

Milano_17, volontario

È fondamentale il rapporto con la comunità locale e quindi con il Comune, oltre che, se c'è, con un gruppo di volontari piuttosto che con una parrocchia. È fondamentale perché non puoi, questa era la nostra teoria, piazzare lì delle persone prendendo un appartamento sul mercato, anche se lo potresti fare, eh - tanto tu devi rendere conto alla Prefettura, non devi andare dal Sindaco a chiedergli se puoi farlo! Però, se credi in un certo tipo di lavoro e di accoglienza, tu vai in un territorio, metti sei persone in quella camera lì ed il giorno dopo i cittadini si domandano che cosa sta succedendo? Quindi, ti devi giocare i rapporti, nel senso che devi fare capire *che tu stai facendo un'attività sensata*, che non gli porti lì dei disgraziati, ma anzi *che credi che quel tessuto comunale lì, sociale e civile possa sostenere questa accoglienza*. [...] Venendo noi da X [realtà ecclesiastica del territorio, n.d.a.], abbiamo potuto anche

beneficiare diciamo della rete parrocchiale, nel senso che la parrocchia già ospitava stranieri, quindi quantomeno erano sensibili, si lasciavano interrogare dal tema. Così, alcuni erano andati da X a dire: "Noi avremo anche questo appartamento, cosa dobbiamo fare per accogliere?". Quindi, in una fase iniziale, noi abbiamo sicuramente beneficiato di questa eredità, e poi c'è stato un accompagnamento.
Como_6, operatore

D - Quindi i volontari li avete ingaggiati soprattutto attorno al progetto dei corridoi umanitari?

R - Sì, anche perché quello dei corridoi umanitari è un progetto finanziato dall'otto per mille quindi *anche i membri della Chiesa lo sentono proprio come un loro progetto*.

Milano_12, operatrice

Queste tre testimonianze si riferiscono ad interventi di accoglienza diffusa (i primi due nel circuito dei CAS, il terzo legato invece al canale dei corridoi umanitari) che si sono innestati su una forte spinta partecipativa delle comunità locali (in questi casi, di stampo religioso: cattolica nei primi due casi e protestante nel terzo). Il ruolo dei volontari è stato cruciale nella genesi di questi progetti, non soltanto facilitando l'accettazione di questo tipo di interventi a livello locale, ma anche agendo da propulsori e contribuendo, con risorse proprie (come vedremo meglio nel prossimo capitolo) alla nascita e alla conduzione del progetto. I volontari hanno quindi agito da veri e propri implementatori delle politiche - contribuendo, con la loro visione, il loro impegno e le loro risorse, all'effettiva attuazione di una cornice di opportunità istituzionali sul territorio.

Il volontari(at)o autonomo

Il volontariato a favore dei migranti in accoglienza può però anche esprimersi in altra forma: ovvero, presso realtà autonome (associazioni o gruppi informali) che scelgono di impegnarsi a favore di rifugiati e richiedenti asilo, sviluppando (o meno) un eventuale rapporto di collaborazione con i servizi sul territorio.

Talvolta, sono gli stessi attori dell'accoglienza che, per ragioni che verranno meglio chiarite in seguito, cercano di promuovere la creazione di reti e partnership con il volontariato locale. Altre volte invece, sono le realtà del volontariato a cercare forme di collaborazione e dialogo con loro.

Abbiamo una classe di minori non accompagnati, tutti ragazzini provenienti da quattro comunità per minori con cui abbiamo dei rapporti, delle connessioni.

Milano_10, volontario

Ci telefonano e chiedono «Possiamo mandarvi una, due o tre persone?»
Milano_6, volontaria

Decidere se, e come, impegnarsi nei - o a favore dei - e circuiti governativi dell'accoglienza ha dato vita, nei diversi contesti indagati, a forme di riflessività che esprimono e, al tempo stesso consentono, particolari traiettorie di *advocacy*.

Questo emerge con particolare chiarezza dalle parole di due referenti di associazioni che hanno compiuto scelte diverse, ma entrambe volte a marcare un'*autonomia*, una *distanza* ed una *differenza* rispetto alle logiche professionali ed istituzionali della cura:

Loro [gli enti gestori, n.d.a.] ci hanno detto: «Venite pure ad insegnare l'italiano però come nostri soci: il nome è nostro, in pubblico ci andiamo noi, voi non fate più niente a vostro nome e fate tutto a nome nostro» [...] Può anche darsi che *a me fare volontariato per qualcuno che riceve soldi per gestire delle persone...* Che, capiamoci eh, va anche benissimo! Ci sono realtà di una serietà incredibile però *io lì il volontario magari non lo voglio fare*.
Milano_7, volontaria

Noi abbiamo fatto delle scelte molto consapevoli. Probabilmente *avremmo potuto operare all'interno della struttura registrandoci nei loro elenchi dei volontari...* O comunque, sappiamo che avevano rapporti con enti di volontariato a cui facevano fare attività all'interno. *Quando è iniziato tutto abbiamo cercato informazioni su questo ente gestore e ci sono venuti i brividi, non so se ci sono dei processi in corso o già delle condanne, ecco...* Allora, da una parte è stato questo, abbiamo detto «Teniamo una distanza, noi siamo altro». Ma un'altra cosa molto importante e determinante è che *noi non potevamo creare ambiguità rispetto al rapporto con gli ospiti, i rifugiati, i migranti*. Lì c'è un'autorità, che è l'ente gestore, e le persone sono subordinate ad un'autorità: *il CAS è un'istituzione secondo noi semi-totale e quindi noi siamo, eravamo e saremo sempre e solo dalla parte loro e mai dalla parte di chi ha del potere su di loro*. Sapevamo che c'era un gruppo di volontari che operava lì, ma non sposammo del tutto il loro approccio. In realtà, noi abbiamo lavorato nella direzione opposta: *non volevamo entrare nel centro - noi volevamo far uscire gli ospiti*. Il progetto è nato proprio con l'obiettivo di rimuovere le persone da una routine quotidiana in un luogo che sembra una prigione.
Milano_9, volontaria

Queste scelte esprimono una visione della cura che viene esplicitamente *distinta* da quella istituzionale: contrapponendo la gratuità (del dono) alla remunerazione (del professionista), l'apertura (alla città) alla ghettizzazione (nei centri), l'equità (delle relazioni tra pari) alla subordinazione gerarchica (dei

migranti nei confronti degli operatori), i volontari fanno riferimento ad un diverso orizzonte di valori tramite cui dare senso al proprio impegno, immaginando spazi e forme alternativi a e distinti quelli professionalizzati, per praticare relazioni d'aiuto e supporto.

Continuità e tensioni tra volontariato ed attivismo

Uno dei dilemmi più frequenti attorno all'opportunità di un'azione di supporto che si affianca - rischiando però spesso di sostituirsi - alle istituzioni pubbliche, è la misura in cui la *specificità* dell'azione volontaria possa giustificare, agli occhi dei volontari, la sua *necessità*:

Questo è uno dei punti caldi di discussione. Se tu sei un soggetto istituzionale e vieni pagato per fare una cosa, la devi fare: il volontariato non è sostitutivo, è complementare, d'accordo. Però io credo anche che il valore che il volontariato aggiunge è talmente tanto grosso che non me la sento di dire: «No se tu non fai il corso d'italiano io non ti apro le porte dell'associazione!»
Milano_6, volontaria

Questo *modo diverso di fare le cose* che in qualche modo *giustifica e dà senso* al proprio intervento, può quindi dare vita a particolari visioni e pratiche di advocacy anche a fronte di evidenti processi di delega:

R - Se sei ospite di un centro, il centro *avrebbe il dovere* di aiutarti ad avviare la domanda di asilo, ma sappiamo che spesso non lo fanno, così come spesso non hanno la scuola di italiano, così come spesso gli dicono di venire qui da noi, *delegano noi*, di fatto, a fare una serie di cose. Per esempio, a me è successo come scuola di ricevere delle telefonate da un centro: «Abbiamo qui tot persone. Ci fate dei certificati di presenza per la vostra scuola?» *Ma loro hanno l'obbligo di insegnare l'italiano, perché non lo fanno?* Facciamo quindi presente questa cosa e presentiamo magari una documentazione in cui, con un giro di parole, si dice che non è stato seguito in modo adeguato e quindi ha frequentato la scuola dell'associazione.

D - Quindi vi capita di fare telefonate per sollecitare l'attività dei responsabili dei centri?

R - Continuamente, è una prassi continua questa cosa. Noi non vogliamo assolutamente sostituirci ai vari enti, al Comune, ai CAS, ma *vogliamo che loro facciano quello che dovrebbero fare* [...] Stimolando le istituzioni attraverso azioni mediatiche, la pubblicazione di rapporti, attraverso le telefonate, seguendo determinati ragazzi, per cui richiedi l'assistente sociale, lo psicologo...

Milano_13, volontaria

All'interno dei centri ci sono un sacco di problemi e quindi [...] organizziamo questi incontri dicendo dove stanno, come funziona il sistema, che cosa possono chiedere, cosa non possono chiedere, perché gli succede ciò che gli succede come quando ad esempio li cacciano [...] Si è fatto un percorso di due mesi coi dei ragazzi per cercare di *renderli più consapevoli* rispetto alla loro posizione e cercare di capire come portare avanti le loro istanze [...] Si è scritta una mail al Comune, si è ottenuto un incontro in Prefettura in cui era presente anche l'ente gestore del progetto [...] Di solito questo comporta anche mettersi a metà tra i richiedenti asilo e le istituzioni ed avere anche una posizione critica nei confronti delle istituzioni [...]

Milano_9, volontaria

Le strategie di advocacy osservate sono molteplici, ed includono *azioni di vigilanza, monitoraggio e pressione* nei confronti di specifiche istituzioni, *azioni comunicative* volte a sensibilizzare l'opinione pubblica (attraverso la raccolta di dati, la pubblicazione di rapporti, il rilascio di interviste, di testimonianze), azioni di *empowerment* volte ad accrescere il livello di consapevolezza dei migranti attorno ai loro diritti e la loro capacità negoziale, ma anche forme di *case advocacy* finalizzate a responsabilizzare l'attore pubblico nei confronti dei bisogni espressi da singoli individui.

Per chi opera come volontario all'interno del sistema di accoglienza - avendo dunque una prospettiva privilegiata sulle modalità di funzionamento delle istituzioni - esercitare un'azione di vigilanza e monitoraggio finalizzata alla denuncia o alla protesta può però rappresentare un dilemma, come ben emerge da queste testimonianze:

Politicamente siamo *prudenti, siamo collaborativi* e siamo desiderosi di dare un *contributo costruttivo*. [...] Ci siamo formati, siamo seri, siamo stati partner *molto leali*, perché gestire volontari che pensano, che vedono, che ragionano, non è per niente facile. Allora, il patto iniziale con i volontari è stato: loro, enti gestori, sono i nostri partner, ci mettono a disposizione quelli che loro chiamano "i loro utenti" e le loro aule e quindi lealtà massima. Quando vedete qualcosa che dovrebbe essere denunciato *ne parliamo tra di noi e poi ne parliamo con loro perché loro sono i nostri partner*. La nostra scelta [...] è di non fare denuncia tout court. Ci sono associazioni che lo fanno, fanno solo cose di questo tipo, la loro politica è quella. La nostra no.

Milano_7, volontaria

[...] Erano tanti in una camera, mangiavano sempre le stesse cose, la pulizia non era il massimo, le abbiamo viste anche noi quando siamo entrati [...] Poi, i permessi di soggiorno che non rinnovavano, le carte di identità che non arrivavano, alcuni non avevano mai avuto la

tessera sanitaria... [...] Mi ricordo questa riunione dove si diceva “Cosa facciamo? Facciamo qualcosa, ci muoviamo? Quindi magari andiamo a rompere le scatole in Prefettura, scriviamo sui giornali?”. Alla fine c'erano dei volontari che dicevano di fare casino, di farci sentire per dare voce a questi ragazzi. Altri invece dicevano di no, di andare con i piedi di piombo perché se no rischiavamo che venisse tolto anche il nostro, minimo, supporto. Cioè, *avevamo paura che questi della cooperativa ci chiudessero fuori*, tipo “Qui non potete più entrare!”. Abbiamo avuto sempre più la sensazione che forse *sbandierare il casino non fosse il nostro compito*, perché non avremmo potuto cambiare il sistema, non avremmo potuto cambiare proprio nulla, se non continuando ad aiutare questi ragazzi in quel poco che potevamo. Anche perché era conclamato, già si sapeva la malagestione del centro, cioè sarebbe stata una voce in più che potenzialmente andava a cadere nel nulla e che sarebbe stata solo controproducente. Cioè, secondo me noi siamo la *rappresentanza concreta, cioè quelli che non parlano e basta, ma che fanno*. Varese_1, volontario

Ciò che in queste due associazioni - entrambe composte da volontari impegnati ad insegnare italiano presso centri caratterizzati da un'offerta di servizi di livello particolarmente scadente - diventa oggetto di (talvolta acceso) dibattito è proprio il senso e l'utilità di un'advocacy orientata ad azioni pubbliche di protesta. Laddove queste strategie rischiano di pregiudicare le condizioni che consentono di svolgere le attività che definiscono gli scopi dell'organizzazione, si impone quindi la necessità di una scelta, che inevitabilmente *segnala il tipo di impegno a cui i volontari attribuiscono una priorità*.

Io sono una persona *molto pratica*: per me è importante *risolvere i problemi della quotidianità*. Poi è chiaro che siamo degli attori importanti in questo dibattito sull'immigrazione, e quindi, per dirti, *alla manifestazione ci siamo andati come tutori e con tanto di striscione, per farci riconoscere e fare conoscere questo ruolo*, dando anche dei volantini. Quindi diciamo che è una cosa che può andare in continuità, però *non è la priorità*: per me la priorità è cercare di risolvere dei problemi: come si fa a fare il passaporto di questa persona? Come si fa il prosieguo amministrativo? E poi dividerlo con gli altri. Quindi cercare di determinare delle prassi e diffonderle. Milano_16, volontaria n. 1

In organizzazioni nate allo scopo di praticare e condividere l'insegnamento dell'italiano, l'esperienza di tutori di minori stranieri non accompagnati, l'assistenza ai senza fissa dimora - l'azione di protesta o denuncia non necessariamente rientra tra gli obiettivi condivisi. Specie laddove i volontari hanno un background particolarmente eterogeneo, ciò può anzi diventa-

re fonte di divisione e conflitto, non solo tra loro, ma anche tra diverse realtà attive nello stesso campo:

Già adesso sento quando facciamo l'assemblea plenaria che c'è quello che dice "Andiamo! Attacciamo! Leghiamoci ai cancelli!" e c'è invece l'avvocato che dice "No, studiamo un altro modo" oppure c'è la signora che dice "A me non interessa niente, basta che mi date i migranti, io voglio fare ba, be, bi, bo, bu".
Milano_7, volontaria

Noi come associazione siamo piuttosto eterogenea: ci sono cattolici, cattolici sfiduciati, comunisti convinti e comunque non abbiamo mai avuto problemi, anche se c'è stato un caso di cui abbiamo molto parlato e rispetto al quale c'erano delle posizioni proprio diametralmente opposte. Quindi c'è stato un dissidio, e l'idea era che non fosse il caso di spaccarsi su questa cosa, per cui alla fine non abbiamo fatto niente.
Como_5, volontaria

*Abbiamo qualche problema ad interfacciarci con altre organizzazioni simili alle nostre perché i nostri obiettivi mi sembrano molto diversi dai loro. Ad esempio, a Roma sono più battaglieri, vanno alle manifestazioni e hanno preso malissimo che noi non ci andassimo. A parte che il tutore secondo noi deve essere *al di sopra delle visioni politiche*. Io poi non sono tipo da manifestazioni: non l'ho mai fatto e non mi interessa, secondo me sono solo una gran perdita di tempo. Quindi, preferisco impiegare il mio tempo in cose più utili per il ragazzo, per informarmi, per andare agli incontri organizzati da Save the Children o anche altre cose, ma io alle manifestazioni non ci andrò mai.*
Milano_16, volontaria n. 2

Un posizionamento apertamente conflittuale può inoltre essere ritenuto controproducente per quelle organizzazioni di volontariato che hanno intrapreso un processo di professionalizzazione finalizzato a portare *all'interno del sistema* (in questo caso, il sistema Sprar/Siproimi) un diverso modo di praticare accoglienza:

Altre organizzazioni vorrebbero una comunicazione un po' più di denuncia anche molto in opposizione alle istituzioni: però la nostra è una posizione molto delicata, perché da una parte noi *vogliamo denunciare l'inefficienza del sistema di accoglienza*. Del resto, se esistiamo è perché il sistema ha delle grosse lacune [...] Visto che noi questa cosa *la vorremmo però portare nel sistema*, la nostra ambizione di lungo periodo è infatti che l'accoglienza nelle famiglie venga riconosciuta con una forma di accoglienza all'interno dello Sprar... Anche picchiare duro sui centri sì, ma fino ad un certo punto [...] devi trovare una mediazione.
Milano_1, operatrice

Questa tensione emerge con particolare chiarezza dalle testimonianze di diversi tutori di minori stranieri non accompagna-

ti. In che misura il ruolo del tutore (ma anche, più in generale, di qualsiasi volontario inserito in interventi di tipo istituzionale) è (anche) quello di vigilare sul livello di servizi offerti? Una figura, quindi, che esercita controllo su chi (e come) eroga il servizio?

C'è una disquisizione teorica su cui ci stiamo molto confrontando ed è *l'autonomia del tutore*. La più gettonata è la visione buonista, io dico da donnette e cioè che bisogna collaborare con la comunità. Chiaro, loro non ci conoscono e quindi non hanno fiducia in noi e occorre coltivare questa fiducia. Se però tu sei quello che deve garantire e tutelare, devi essere anche in grado di tirarti fuori e *dire che così non va bene*. Questa dicotomia tremenda tra ruolo autonomo e collaborativo del tutore io non la vedo, perché si deve collaborare nel sentirsi autonomi. Autonomo non vuol dire separato, ma capace di interfacciarsi e allo stesso tempo capace di controllare.

Milano_16, tutrice n. 2

Io sono stata fortunata perché ho avuto a che fare con una comunità molto collaborativa, mentre alcuni hanno delle comunità che vedono il tutore come una sorta di spia, che va lì a vedere cosa non funziona. Per cui sono estremamente chiuse, gelosi di tutto, il che è sbagliatissimo perché il tutore può essere un supporto alla comunità, a meno che le comunità non abbiano qualcosa da nascondere e allora si spiega questo tipo di atteggiamento. Loro si arroccano immediatamente perché *pensano che noi siamo lì per controllare quello che fanno* e da un certo punto di vista è vero: *noi lo dobbiamo fare!*

Como_5, tutrice n. 3

Da un lato, la terzietà ed autonomia dei volontari garantisce loro una posizione potenzialmente unica per esercitare vigilanza sulla qualità dei servizi. Dall'altro lato, il loro ruolo richiede la capacità di decodificare i vincoli di mandato di chi opera, spesso con risorse inadeguate, in un sistema complesso in cui i margini di azione sono talvolta limitati, come ben emerge dalle parole di questi responsabili di servizi di accoglienza rivolti a rifugiati e richiedenti asilo:

Diciamo che proviamo a fargli capire che *ci sono alcune cose rispetto a cui noi non abbiamo alcun tipo di potere* e anche il fatto che i ragazzi aspettino due anni prima di essere ascoltati in commissione. A me umanamente può dispiacere ma io non posso farci niente [...] Mi chiedono: perché non chiami la Questura, la Commissione? Perché potrebbe giustamente chiedermi per quale motivo dovrei anticipare un appuntamento a uno dei tuoi ospiti e non agli altri 2.000 che aspettano?! Varese_2, operatrice

Se un ragazzo fa una stupidata e la Prefettura emette una revoca *io non posso farci niente*. Con tutto che tu mi dici che è bravo ed ha fatto solo una cavolata, le regole da rispettare sono imposte dal committente per

cui molto banalmente se la Prefettura ci chiede di prendere le presenze tutti i giorni, quel foglio lì va firmato. Stop.
Milano_17, operatore n. 2

Anche quando non coinvolti in forme di impegno declinato in senso apertamente conflittuale, i volontari attribuiscono però spesso un significato esplicitamente politico alle proprie azioni:

Il nostro impegno è assolutamente politico: è politico, perché parliamo anche di politiche ed è lì il punto. Noi ci siamo *perché ci sono delle politiche sbagliate* che ci rendono utili o necessari, e anche perché cerchiamo di *sensibilizzare le persone a vedere la migrazione e l'accoglienza* in un certo modo, *costruendo una narrazione diversa*.
Milano_1, volontaria

Il volontario è un *agente di cambiamento politico* in generale, lo è, inutile nascondersi. Quando sento dire che il volontariato è "apolitico", "apartitico", un accidente! Quindi, *certo che facciamo politica - anche io che aggiusto i jeans*. Siamo una forza e dobbiamo smetterla di considerare il volontariato come *una somma di bellissime, drammatiche esperienze individuali* - e qui mi metto insieme a quelli che salvano le persone in mare. Cosa stiamo facendo se non uno straordinario movimento di cambiamento politico?
Milano_18, volontaria

Sono anni che tutti tentiamo disperatamente di sfuggire alla politica - c'è questa fuga quasi istintiva, irrazionale. L'abbiamo fatto tutti perché ci ha spaventato e deluso. Però alla *fine è come se uno facesse un grande giro per tornare al traguardo*: l'idea di uomo e di società che vuoi creare. Quindi, una visione politica.
Milano_23, volontaria

Come emerge da queste testimonianze, il significato politico dell'azione volontaria è ricondotto alla sua *capacità trasformativa* che, anche quando non necessariamente orientata alla denuncia o alla protesta, esprime uno sforzo teso al miglioramento immediato delle condizioni di vita dell'altro/a, attualizzando i principi di apertura propri di una società diversa, più aperta ed inclusiva, e restituendo un *diverso tipo di racconto* e di testimonianza, spesso accompagnato da una progressiva acquisizione di consapevolezza di quanto e perché le relazioni di aiuto emergano in risposta a bisogni generati da *politiche sbagliate*.

Un altro tipo di cura

Nei precedenti capitoli abbiamo osservato che le azioni dei volontari possono affiancarsi o contrapporsi, entrando in sinergia o in conflitto, con quelle degli operatori dell'accoglienza e che queste scelte segnalano e, al tempo stesso, consentono o escludono, diverse opportunità di advocacy. Ma il rapporto tra pratiche professionali ed amatoriali della cura è un tema che, nelle interviste raccolte, rimanda in senso più ampio, al *valore aggiunto* che, nell'ottica tanto dei volontari quanto dei professionisti dell'accoglienza, il volontario può apportare, sia alle possibili *incompatibilità e tensioni* nelle rispettive logiche d'intervento e modalità di azione.

Qual è quindi il valore aggiunto del volontari(at)o nei contesti professionalizzati dell'accoglienza? Cosa porta di più, e di diverso, rispetto ad un operatore, i termini di tipo di relazioni, aspettative, visioni e risorse? Quando, invece, le logiche amatoriali e professionali della cura divergono? Che tipo di questioni possono dare luogo a conflitti attorno al giusto modo di prendersi cura di - ed entrare in relazione con - l'altro/a?

Il valore aggiunto dei volontari

Il valore che gli operatori attribuiscono alla presenza di volontari emerge, come vedremo, su diversi piani, ma è generalmente ricondotto alla *specificità* della figura del volontario. Il volontario porta quindi qualcosa in più *in quanto* diverso - da ciò che porta l'operatore, e ciò ne giustifica la presenza nella (o la collaborazione con la) struttura.

Il volontario può rappresentare una *risorsa* nella misura in cui consente, ad esempio, di dedicare più tempo ad attività specifiche (in particolare quelle meno complesse e che comportano meno responsabilità), *alleggerendo* il carico di lavoro degli operatori ed aumentando il livello di attenzione e la capacità di risposta attorno a specifici bisogni ed esigenze dei migranti:

Porto i ragazzi a tagliare i capelli, li porto a fare le vaccinazioni, a fare dei documenti delle volte... Dove non possono andare da soli, no? Quindi, *alleggeriamo anche il lavoro degli educatori*, siamo utili in questo senso.
Milano_24, volontaria

Un educatore passa in appartamento 1-2 volte a settimana *ma il volontario è una presenza piuttosto costante* e sapere che, se la mamma si mette a partorire alle 2 di notte, puoi chiamare un volontario che un salto te lo fa, beh... È una tranquillità!
Varese_2, operatore

Ma anche quando sono destinati ad attività specifiche (l'insegnamento dell'italiano, il servizio mensa, la distribuzione di vestiti o medicine, il servizio di sportello...) è *il tipo di relazione* che portano a rappresentare un valore distintivo:

Il rapporto è molto... Cioè, proprio *da volontario*, ecco. Uno *si prende il tempo di chiacchierare*, di andare in giro, nei limiti di ciò che uno può fare, ma c'è una relazione *qualitativamente importante e gratificante*, molto più gratificante che non star lì con i vassoi di corsa... O banalmente a riordinare i tavoli e a pulire per terra, perché anche questo fa qualche volta il volontario [...] Le persone arrivano alla sera, si deve preparare il letto, si dà da mangiare, *si fanno quattro chiacchierare*, il rapporto è un *pochettino più fluido, rilassato*, ecco.
Milano_18, operatrice

Noi chiediamo sempre ai volontari di *cercare di spezzare durante la giornata il rapporto diciamo "d'ufficio"*, per instaurare un *rapporto più sociale*: quindi uscire, parlare con i ragazzi, giocare con loro a biliardino, perché questa è una cosa molto importante. Questo, per i migranti, non è solo il posto dove possono dirmi cosa devo fare, ma posso andare lì la domenica *per incontrare altre persone, per stare con gli altri*.
Milano_13, volontaria

Si andava assieme in lavanderia a mettere i gettoni e a chiacchierare... *Tutta questa nostra rete era più di supporto umano*, la parte più burocratica e assistenziale invece era demandata a loro [agli operatori, n.d.a.], mentre noi eravamo un'ulteriore interfaccia pratica sui loro bisogni. Eravamo *come delle vecchie zie* perché ad un certo punto noi abbiamo fatto proprio quello: come se loro fossero *le nostre nipoti*.
Milano_19, volontaria

In altre parole, quindi, dai volontari ci si aspetta che abbiano innanzitutto *voglia di passare del tempo assieme ai migranti*, di costruire delle relazioni con loro nella quotidianità, e queste aspettative in genere incrociano le stesse ragioni che hanno portato i volontari ad impegnarsi:

Chi fa volontariato *non è gratificato da una retribuzione: la sua gratifica è la sensazione di essere utile e di fare del bene* a un beneficiario, che può

essere il senza dimora, il paziente che stai soccorrendo, il bimbo del centro d'accoglienza, le 300 persone che son venute a pranzo. Dove tu hai contribuito a tenere pulito, ma anche *a fare un sorriso, ad alleggerire un clima, a rasserenare* una persona che ha bisogno.
Milano_20, operatrice

Il fatto di attingere a personale volontario garantisce un tipo di rapporto... Fa interfacciare con le persone, *non all'interno di un rapporto professionale, "freddo"*, ma in un rapporto in cui a ragione o a torto *hai di fronte una persona che ha una motivazione forte*. Giusta o sbagliata, spendibile o non spendibile, corretta o correggibile... Ecco, *non è la motivazione che può avere un personale di tipo dipendente*, ecco. *Qui vieni gratis*, se proprio non ti piace, pigli e te ne vai.
Milano_2, volontario

Come mettono bene in luce le parole della referente di un'organizzazione i cui volontari insegnano italiano a rifugiati accolti presso alcune strutture del territorio, *le limitate competenze* di natura didattica dei volontari non rappresentavano un problema, nella misura in cui l'obiettivo del progetto era soprattutto quello di *creare delle relazioni*:

L'insegnamento dell'italiano *non era l'obiettivo primario*, l'obiettivo era quello di *tessere delle relazioni*. Ma siccome, anche lì, non è che puoi prendere una persona e la porti a casa di qualcuno senza alcun obiettivo, allora l'obiettivo ufficiale diciamo era l'insegnamento dell'italiano e questo ha creato qualche incomprensione: *"Non sono un'insegnante, non so come fare"* Ma quello che noi desideravamo era *condividere un paio d'ore a settimana* per permettere un'interazione, un giro al museo...
Cose così!
Milano_9, volontaria

Queste relazioni spesso consentono di praticare accoglienza negli spazi e nei tempi della quotidianità, anche *al di fuori*, quindi, dai centri o dalle comunità residenziali. Condividendo gli *spazi della socialità e del tempo libero* (il cinema, il museo, le partite di calcio, una gita fuori porta), e quelli della *domesticità* (invitando i migranti a casa per pranzo, ospitandoli per un periodo a casa propria, o essendo loro ospiti, quando possibile) si creano occasioni finalizzate alla conoscenza reciproca che forniscono una forma di *orientamento* alla realtà italiana:

Se tu inviti un gruppetto di tuoi alunni la domenica a casa tua con la tua famiglia, *fai un'opera di apertura e il ragazzo può anche capire come è fatta una casa italiana*: il bagno, la cucina... Come è fatta una famiglia italiana, un papà, una mamma, dei bambini, *come e di cosa si parla, cosa si fa*. Così come quando li porti in gita, così come quando vai a fare il tifo per lui alla partita e poi si va a mangiare tutti insieme.
Milano_7, volontaria

R - La cooperativa ha anche delle case-appartamento: la cosa carina è che due di noi, marito e moglie, vanno spesso a casa di X [migranti ospiti presso l'ente di accoglienza con cui collaborano, n.d.a.]. Per cui loro si sono molto affezionati a due donne con bambini, la sera vanno a trovarli e oltre alla questione dell'apprendimento dell'italiano c'è anche questa possibilità di fare un po' di famiglia, insomma, con queste persone.

D - Quindi di passare un po' di tempo assieme...

R - Sì, si fa amicizia e si parla. Passare una sera, due ore e mangiare in compagnia una pizza è anche una specie di lezione di italiano, no? È anche una forma di *indirizzamento*, ma io credo *anche di sostegno* personale, perché sono giovani e hanno bisogno ancora non dico di un padre, ma di un fratello maggiore, di una mamma no? *Qualcuno che li aiuti ad orientarsi perché, insomma, è un altro mondo questo qui.*

Milano_10, volontario

I volontari consentono quindi di de-istituzionalizzare l'accoglienza, estendendola non solo in altri spazi, ma anche lungo un orizzonte temporale che eccede quello garantito dai servizi:

Perché poi ti accorgi che anche quando le persone escono dall'accoglienza magari tu le perdi di vista o ti richiamano se hanno un problema sul momento ma *i legami con le persone che hanno conosciuto rimangono*. Quello è il senso, creare una rete che loro non hanno che poi li può sostenere una volta che il progetto finisce [...] Costruire delle relazioni, *delle relazioni vere* perché poi le nostre sono sempre *filtrate da quello che è nostro obbligo professionale*, quindi dalla durata del progetto e da mille altri vincoli.

Varese_2, operatore

Se i circuiti dell'accoglienza istituzionale vincolano in modo stringente la durata dei percorsi di supporto, le relazioni con i volontari sul territorio *potenzialmente persistono* anche quando l'accoglienza finisce, rappresentando quindi una rete di sostegno che può sostenere ed indirizzare percorsi di autonomia in un orizzonte temporale più lungo.

Una relazione non-professionale

Nelle strutture in cui volontari ed operatori operano fianco a fianco, emerge con una certa chiarezza la *specificità* del ruolo del volontario, rispetto a quella dell'operatore. Il volontario, come emerge da queste testimonianze, tende a stabilire con i migranti una relazione *più paritaria, affettivamente più connotata, meno impersonale*.

Il mio rapporto *con loro è diverso*, cioè, per me *è proprio come vedere dei cari amici*, con alcuni mi abbraccio, do un bacio, alcuni mi chiamano

“mamma”, cioè è bellissimo... Gli operatori hanno forse *un po' poco tempo* per interagire con loro. Per loro l'operatore è chiedere, ad esempio, la medicina: è il dire “Vado a farmi la visita” o “Quando devo andare in Questura?” Io poi vado lì fissa due giorni alla settimana, se non mi vedono, *alcuni che hanno il mio numero mi mandano un messaggio* chiedendomi se sto male. Con l'operatore è un po' difficile.
Milano_18, volontaria

Qui dopo un po' i ragazzi ti abbracciano, ti baciano, si vede che sono proprio sono contenti di... *Conoscere qualcuno che non sia l'educatore*. Perché l'educatore, disponibile o meno, è quello che... È la mamma severa!
Milano_24, volontaria

Cosa porta di più rispetto alla presenza solo degli operatori? Ah beh, tante cose, porta sicuramente una relazione umana molto più varia, non perché l'operatore o l'educatore non sia... *Ma l'operatore è sempre un professionista che deve mettere anche certi paletti*.
Milano_17, operatore n. 1

Noi ci teniamo molto alla differenza che c'è tra noi équipe ed i volontari perché da un lato *non vogliamo che loro sentano la responsabilità* di essere le persone di riferimento per i ragazzi inseriti nei progetti e dall'altra parte per evitare di *minare un rapporto che potrebbe nascere*. Perché comunque i ragazzi hanno presente che *noi non possiamo essere loro amici e non possiamo essere persone che li sostengono anche a livello emotivo*. Se succede qualcosa di particolarmente bello o brutto noi ci siamo, siamo noi che ti accompagniamo nei colloqui e che ti aiutiamo anche a capire che cosa sta succedendo, ma chiaramente la visione che abbiamo noi è settoriale e relativa al lavoro che facciamo. Magari invece qualcuno vorrebbe dire che fa tutto schifo, che magari ha aspettato due anni per ricevere un appuntamento in commissione e che poi gli hanno detto di no, che non lo hanno nemmeno ascoltato... La frustrazione ci sta, *la gestiamo a livello educativo*. Ma poi, *a livello di sostegno puramente relazionale* lì è più facile agganciarlo i volontari che non a noi.
Milano_17, operatore n. 2

Perché il volontario che racconta la sua esperienza di vita, lascia qualcosa al ragazzo: invece *l'educatore non racconta la sua vita perché non è quello il suo ruolo*, perciò questa sinergia che si crea è un valore aggiunto sia per il ragazzo che vede che una persona si occupa di lui *gratuitamente e spontaneamente*, sia per il volontario.
Milano_24, operatrice

Queste relazioni - spesso descritte attraverso un vocabolario che rimanda alla sfera dell'amicizia e delle relazioni intime - rappresentano, secondo gli operatori, qualcosa di desiderabile, nella misura in cui aprono a relazioni sociali più *varie*, consentendo ai migranti di entrare in contatto con chi ha un *autenti-*

co - in quanto gratuito - interesse a stabilire una relazione con loro.

L'operatore mantiene invece la competenza attorno a tutta una serie di questioni di ordine disciplinare, decisionale e, quindi, di responsabilità e controllo. Anche se, come vedremo, non è raro che questi diversi ruoli e competenze si mischino e si confondano in pratica (talvolta generando tensioni e conflitti), la presenza di volontari consente quindi, in una certa misura, di *de-burocratizzare le relazioni di cura nei contesti istituzionali*, introducendo una logica affettiva che viene considerata come un *valore aggiunto* dagli operatori, quantomeno, come vedremo, quando queste forme di relazione non diventano *eccessivamente connotate*, dal punto di vista emotivo.

Il valore di una relazione *diversa e distinta* da una di tipo professionale è però anche apertamente riconosciuto e rivendicato presso le realtà in cui operano soltanto volontari.

Nel distinguersi dai professionisti attivi in campi affini, i volontari (molti dei quali operano, o hanno operato in passato, come professionisti) fanno spesso riferimento all'opportunità di stabilire relazioni *diverse in quanto* quasi-amicali, meno distaccate e fredde, più confidenziali, attivamente ricercate e desiderate:

A volte io allo sportello lavoro dell'associazione *do il mio numero di telefono perché dico* "Guarda, se tu hai bisogno di approfondire questa cosa chiamami". È un rapporto il nostro che potrebbe essere, tra virgolette, addirittura "professionale" per quello che facciamo, ma che evidentemente sottintende una disponibilità, di mettere le persone a proprio agio, anche *un tentativo di amicizia*, perché, insomma, *gli si dà una mano*. Se no *sarebbe veramente un'agenzia di collocamento!* Per cui *ci deve essere un po' di differenza*.

Milano_10, volontario

Molti volontari con cui ho parlato mi dicevano che *c'è una grande differenza*, magari proprio qualcuno che fa o faceva anche l'insegnante al CPIA, tra questo tipo di relazioni, perché la relazione qui *è sicuramente più amicale*.

Milano_5, volontario

Nei contesti in cui la politicizzazione dell'azione volontaria è più sentita, e dove i confini tra volontariato ed attivismo sono più sottili, ciò che dà senso alla relazione è spesso il tentativo di distinguere la solidarietà dal paternalismo - incastonando le relazioni di aiuto in una cornice di senso che enfatizza valori e

pratiche orientate alla parità, alla condivisione e alla partecipazione, alla rivendicazione e all'empowerment:

Una delle prime cose che si cerca di far capire al momento dell'accoglienza è che, *se c'è un'acquisizione di diritti, questa in qualche modo va spinta: devono cercare di ottenerli, anche affrontando situazioni di difficoltà* e poi eventualmente ritornando qui. Questo è fondamentale: *se no diventa assistenzialismo*, che va benissimo però si sottrae a quello che è il principio fondante della nostra associazione.

Milano_13, volontario

Guai se in riunione qualcuno tirava fuori la parola "volontario": *tu non sei qui a fare il volontario, tu sei qui a fare politica!* Ma anche la parola "servizio" cerchiamo di usarla il meno possibile. Almeno, io ogni tanto mi trattengo, cioè, questo non è un servizio, è *uno scambio* che vogliamo fare noi con le donne. Mi sforzo, ma ogni tanto eh, anche io ci cado. Mi piacerebbe che queste ragazze si sedessero al tavolo con me e fossero loro qui a fare questa intervista, non io!

Milano_6, volontaria

In assemblea c'è stata una discussione, anche un po' conflittuale... Alcuni di noi hanno detto dai, diamoci una guardata in faccia, siamo tutti bianchi, è vero che arriviamo da questo giro di mobilitazione di precariato, soprattutto culturale, però alla fine le persone che si stanno organizzando nel nostro spazio sono bianchi, giovani e, in certi periodi, ne abbiamo anche discusso, più maschi che femmine quindi *sostanzialmente siamo un gruppo sociale privilegiato e selezionato*. E non è automatico cancellare questo privilegio semplicemente perché si dice "siamo aperti". Probabilmente persone come queste non ci vengono in un posto come questo, così, da soli, e per questo abbiamo invertito la rotta dal punto di vista del meccanismo: ci siamo aperti e poi va come va [...] Bisogna *costruire alleanze*, altrimenti se lasci che le cose, come dire, vadano da sé, in realtà questo non si ha, non accade.

Milano_3, volontario

La differenza tra fare qualcosa *per* e fare qualcosa *con* i migranti, il valore della condivisione e della partecipazione attiva dei migranti (tanto alle attività svolte quanto ai processi decisionali che le caratterizzano) contribuiscono quindi alla costruzione di una particolare visione politica della cura che le dà senso e che idealmente la distingue da interventi (professionali e non) che riproducono (anziché contestare o tentare di smussare) le gerarchie di potere tra chi dà e chi riceve aiuto. Come ben evidenzia l'ultima testimonianza, ciò non conduce automaticamente ad una condizione di parità, ad un annullamento delle differenze nelle reciproche posizioni. La collaborazione con enti del territorio in contatto con rifugiati e richiedenti asilo ha però consentito l'accesso allo spazio ad un tipo di persone

che da sole non sarebbero state in grado di raggiungerlo, maturando relazioni e competenze (in questo caso, attraverso un laboratorio di falegnameria) capaci di traghettarle in possibili percorsi di autonomia.

Le risorse dei volontari

Le *risorse personali* dei volontari - risorse materiali, ma anche contatti, conoscenze e competenze - possono giocare un ruolo centrale nei percorsi di radicamento ed autonomia dei migranti, confluendo nei - e diventando quindi, a tutti gli effetti parte dei - circuiti dell'accoglienza istituzionale.

Quando mi avvicino a un nuovo territorio e a un nuovo progetto, la prima cosa che chiedo ai volontari è: per favore, ditemi il nome di un medico che possibilmente non sia razzista e ditemi quali realtà possiamo coinvolgere tra associazioni, squadre di calcio [...] Dove ci sono *comunità ben funzionanti* abbiamo portato a casa *risultati abbastanza importanti*, nel senso che abbiamo avuto ospiti che lasciavano il progetto con *una casa e un lavoro* e questo a causa dei legami stabiliti nelle comunità che li hanno ospitati. [...] Se un volontario conosce una persona che sta cercando un dipendente e sai che qualcuno sta cercando, *puoi far accadere le cose*. Questo è qualcosa che *noi non possiamo fare perché il nostro lavoro è di tipo diverso*: ti aiuto a scrivere il tuo CV, posso aiutarti a trovare i corsi di formazione adatti a te, posso spingerti a imparare bene l'italiano e mostrarti quali agenzie di lavoro operano nell'area. Ma se un volontario sa che una persona che frequenta la Chiesa è alla ricerca di un sarto per i suoi articoli in pelle e abbiamo un buon sarto che vuole essere coinvolto, questo prende il telefono e mi chiama. Lo stesso per le abitazioni. Se vai su Internet puoi vedere che otto annunci su dieci dicono "non affittiamo a stranieri". E in quel caso può accadere che il volontario, o uno dei suoi conoscenti, abbia un appartamento libero da affittare.

Milano_17, operatore n. 1

Questo signore ha una ditta di colle a caldo e *questo ragazzo giocava nella sua stessa squadra di calcio*. E niente, lui lo sapeva e gli aveva già detto: se hai bisogno io ci sono. Un bel giorno è andato via un operaio e allora lui sulla chat della squadra ha scritto "C'è qualcuno che è interessato?" E dopo 30 secondi è arrivata la risposta di X, che ha preso la bicicletta e si è presentato in ditta dopo 10 minuti e quello che gli ha detto sì per me domani puoi cominciare.

Milano_23, volontaria

Il ruolo dei volontari può risultare strategico nella misura in cui questi, *a differenza degli operatori*, sono in grado di *veicolare direttamente l'accesso a risorse strategiche* (quali, ad esempio, la disponibilità di un appartamento o di un'offerta di lavoro) an-

che, come ben evidenzia questa volontaria e tutrice di minore straniero non accompagnato, mettendo in gioco la propria reputazione personale e fungendo da garanti:

Ho seguito diversi ragazzi, due dei quali ora stanno lavorando e *li sto aiutando con l'alloggio*. Ho buoni collegamenti nel settore della ristorazione locale e *sono conosciuta in città* grazie al lavoro associativo e di cooperazione che ho svolto per oltre vent'anni. Questo per dire che quando metto il mio nome, le persone sanno che non lo sto facendo per un interesse personale, *possono fidarsi di me*. Un unico ristorante ha assunto quattro dei miei ragazzi.

Como_5, volontaria n. 1

Da molte testimonianze emerge che la veicolazione di risorse personali anche ingenti nei confronti dei migranti sia una pratica assai diffusa tra i volontari, che spesso tendono a leggerla come la "naturale" e logica conseguenza della creazione di un legame personale, che, come abbiamo visto, è spesso anche affettivamente connotato:

Nel senso, *tra amici, a un certo punto, ci si dà una mano, è normale*. Ho costruito una relazione con te: quindi secondo me l'obiettivo sarebbe proprio quello di scindere, di togliere l'etichetta dell'immigrato. *Sei una persona con cui ho stabilito una relazione*: hai bisogno di un passeggiino, ce l'ho, e lo do a te come lo darei a qualsiasi mio amico.

Milano_10, volontario

R1 - Ne seguiamo un sacco vero?

R2 - Certo, li seguiamo, *gli compriamo i vestiti, le giacche* quando fa freddo...

R1 - *I cellulari...*

D - I cellulari?

R1 - Sì perché li perdono in continuazione li perdono, li vendono... chi lo sa (ride)!

R2 - Le spese legali... *Abbiamo una chat per le spese legali...* Alcuni li abbiamo aiutati anche da quel punto di vista perché se vanno in Cassazione... la Cassazione si paga [...]

R1 - Ti ricordi quel ragazzo che sta sulla sedia a rotelle? Aveva avuto la poliomielite, *l'abbiamo scoperto e l'abbiamo fatto visitare...* Ci hanno consigliato le stampelle, poi mi ricordo che ci avevano consigliato questo centro sul Lago di Garda...

Milano_7, volontarie n. 2 e 3

C'è un gruppo di volontari che *tiene la bambina di una donna che sta facendo il corso di ristorazione* e per il secondo anno di fila non le hanno preso il bambino al nido comunale, non riusciamo a capire per quale motivo. Adesso oramai anche i volontari l'hanno presa a cuore, si sentono un po' i nonni della situazione, e hanno detto sai che c'è? Ci organizziamo in base al tempo che abbiamo a disposizione e la gestiamo

noi. Anzi addirittura si stanno facendo quattro conti per riuscire a pagare un nido privato l'anno prossimo alla bimba!
Milano_17, operatore n. 2

Questi casi evidenziano come le risorse veicolate dai volontari possano giocare un ruolo importante nel consentire ai migranti di maturare percorsi di autonomia: reperendo un alloggio o un'opportunità di lavoro, veicolando l'accesso a cure mediche adeguate o ad un'assistenza legale di qualità, mettono in atto logiche redistributive e di cura proprie della sfera privata (familiare, amicale) che possono però entrare in tensione con le logiche professionali ed istituzionali dell'accoglienza.

Continuità e tensioni tra azione volontaria e professionale

Per quanto il valore aggiunto dei volontari sia, come abbiamo discusso, piuttosto chiaro, riconosciuto e spesso decisivo, non è raro che tra volontari ed operatori (e, in alcuni casi, anche all'interno delle stesse organizzazioni composte solo da volontari) sorgano dilemmi e contrasti attorno al *giusto modo di relazionarsi* ai migranti e alle implicazioni potenzialmente problematiche della veicolazione di risorse personali, specialmente (anche se non solo) nell'ambito dei contesti organizzativi maggiormente professionalizzati.

Da un lato, in molti hanno segnalato casi in cui un coinvolgimento eccessivo dei volontari possa risultare *disfunzionale e disallineato* rispetto alle logiche dell'organizzazione oltre che *pericoloso*, sia per i volontari che per i migranti stessi:

R - Ci siamo resi conto, con l'arrivo di questa associazione, che il volontariato poteva addirittura essere *non conforme*...

D - Mi puoi raccontare un esempio?

R - Sì, c'è stata in particolare ricordo il caso di questa volontaria che coccolava *fin troppo* i bambini... La ragazza era *troppo empatica*, considerandoli un po' *una cosa sua*. Noi le abbiamo spiegato che per essere utili ai nostri bimbi dobbiamo *avere tutti un atteggiamento comune*, condiviso e che non sia divergente, per il bene dei bimbi proprio [...] Quindi *nessuno vieta di affezionarsi, di fare un piccolo dono, di giocare assieme* tutti i sabati e così via. Non è questo che si vuole impedire, cioè non si vuole impedire una relazione perché *la relazione giustamente cresce*, soprattutto se ci si vede spesso. *Però questa relazione bisogna gestirla in un certo modo*.

Milano_20, operatrice

C'erano delle regole che però poi con il tempo si sono un po' allentate, che sottintendevano il concetto di *non farsi coinvolgere troppo* anche perché può essere *pericoloso* dal punto di vista psicologico, sia per noi volontari che per loro. Ad esempio il discorso delle *chat o dei numeri di telefono*... Però poi non è che si può stare a controllare tutti! Ricordo quando tempo fa una volontaria, che era stata probabilmente *troppo gentile* nei confronti di un ragazzo che si era messo in testa chissà che, per cui è successo che lei *veniva seguita fino sotto casa* e alla fine abbiamo perso sia la volontaria e anche il ragazzo.

Milano_13, volontaria n. 2

È molto facile, per esempio, alla macchinetta del caffè, *sentire gli operatori del centro raccontare che le volontarie sono delle cretine*, fanno solo dei danni, poi sai, vanno a letto con gli studenti... Allora io voglio essere sincera: questi ragazzi sono bellissimi, giovani... Quindi, non essendo proprio nate ieri, l'abbiamo detto subito alle nostre maestre: *nel caso vi succedesse, perché può succedere, vi preghiamo di dircelo subito di modo che non insegnate più e potete vivervi la vostra relazione liberamente ma fuori*. Abbiamo anche cercato di fare in modo che i volontari *non abbiano troppo spazio* per incontrarli a tu per tu: qui si viene nel centro, si fa la lezione e si esce. Quando incontrate i ragazzi, li incontrate per andare a visitare il Cimitero Monumentale tutti in gruppo, oppure per andare a una fiera, etc. *A casa noi abbiamo chiesto di invitarli poco e comunque di confrontarsi con noi prima*: così la maestra X che ha esperienza e ha 60 anni può invitarli in un certo modo; Y, che ne ha 22 e vive con le sue amiche studentesse magari è meglio di no.

Milano_7, volontaria n. 1

In queste tre realtà, molto diverse tra loro (un centro di accoglienza governativo, un'associazione indipendente che fornisce orientamento a rifugiati e richiedenti asilo, una scuola di italiano per stranieri), il tema di *un eccesso di intimità* nelle relazioni tra volontarie (le implicazioni di genere sono, in questi casi, abbastanza evidenti) e migranti emerge come un potenziale problema anche se non così facile da monitorare e gestire:

Il secondo step su cui vorremmo andare a lavorare durante la formazione è quello della *relazione d'aiuto*. Cioè, *su come tenere la giusta distanza: chi lavora come educatore si confronta sempre*, il volontario invece no, anzi spesso usa la chiave dell'entrare in relazione in modo molto forte, perché è ciò che in qualche modo lo tiene agganciato, ma le persone che incontra sono spesso, diciamo, *molto richiedenti*, perché il bisogno che portano è alto.

Milano_18, operatrice n. 1

Infatti, come ben illustrano le parole di questa intervistata, mentre per gli operatori interrogarsi e confrontarsi sulla *giusta distanza* da tenere, specialmente con persone che esprimono un forte profilo di vulnerabilità e bisogno, è, in qualche modo,

parte del proprio mandato professionale (Barberis & Boccagni, 2017), questo non è sempre il caso di volontari che sono invece fortemente motivati dal desiderio di intessere relazioni ed avere un impatto e che, come emerge da questa testimonianza, possono essere, a loro volta *investiti da richieste affettive* di non facile gestione:

Ricordo che ho chiesto a questo ragazzo: tu, che cosa vuoi fare? Nel senso, cosa vuoi fare nella vita, da grande - e lui mi ha detto *voglio venire a casa con te*. Questa è stata la risposta. Mi dispiace perché è un ragazzino adorabile però cerco di tenere un pochino le distanze perché *non voglio che lui si affezioni tanto...*
Como_5, volontaria n. 2

Le logiche istituzionali ed amatoriali della cura rischiano inoltre di entrare in contrasto in merito alla *inopportuna veicolazione di risorse personali*. Ad esempio, quando i volontari intessono *relazioni privilegiate* con alcuni migranti questo può rappresentare un problema, nella misura in cui, come chiarisce questo referente, ciò può entrare in tensione con i principi di equo trattamento a cui dovrebbe rispondere il servizio:

Il caso più significativo è quando un volontario *riserva troppa attenzione ad un utente*. La premessa è *che sono tutti uguali rispetto al servizio di cui usufruiscono* e quindi *meritano tutti la stessa attenzione*. Faccio un esempio banale: se io mi metto a parlare mezz'ora con un utente in mensa, trascuro il mio servizio, magari non cambio la brocca o non pulisco il tavolo e poi privilegio una persona rispetto anche ad altri che hanno bisogno.
Milano_2, operatore n. 1

Le logiche organizzative, finalizzate, come il caso riportato sotto ben evidenzia, a *massimizzare l'efficacia* del proprio intervento e a *ridurne la discrezionalità*, possono però entrare in contrasto con le logiche e le priorità espresse dai volontari:

Stiamo cercando di passare da una fase in cui *c'era un po' troppa discrezionalità* ad una fase in cui stiamo cercando di mettere dei *punti fissi* anche rispetto al tipo di persone di cui possiamo farci carico. Noi *possiamo occuparci di quelle persone che hanno già fatto un pezzettino di strada nel loro percorso di autonomia*, alle quali serve un supporto di un anno al massimo per poi poter camminare sulle loro gambe, perché essendo noi un progetto basato sull'ospitalità gratuita, è ovvio che tu in qualche modo devi abbinare queste famiglie a persone *che verosimilmente possano farcela*. Quindi questo porta a *escludere casi di estrema vulnerabilità*, persone che sono ancora *troppo indietro* nel loro percorso, quelli con *disagio psichico*, anche perché non avremmo le competenze. Inoltre ci occupiamo *dei protetti* quindi persone che hanno un permesso di soggiorno legato a qualche forma di protezione, ed i rifugiati o

quelli che hanno ottenuto una protezione sussidiaria *devono avere la priorità* [...] Su questo notiamo che *bisogna fare costantemente chiarezza* e in determinati gruppi abbiamo un po' di difficoltà a far passare questa logica, ci sono quelli che *questo tipo di approccio lo contestano proprio*. Anche per questo, stiamo pensando *ad un corso di formazione* e di far *sottoscrivere delle linee guida*. Questo tentativo di fare passare un certo tipo di approccio è però *un processo molto delicato che può smorzare alcuni ma può anche motivare altri*, in cui non è che siamo così netti come te la sto raccontando... L'idea è di *far passare un messaggio più che di imporre*.

Milano_1, operatrice n. 1

Come l'intervistata osserva, governare le relazioni d'aiuto può non essere così semplice, nella misura in cui il tentativo di limitarle o di reindirizzarle può smorzare l'entusiasmo dei volontari, riducendone quindi, la partecipazione. E, come conferma questa intervistata, molti volontari rifiutano di sviluppare dei protocolli che in qualche modo possano vincolare relazioni il cui valore e senso si esprime proprio nella spontaneità:

Noi *non vogliamo avere un protocollo, perché significa togliere spontaneità a queste relazioni* che invece nascono e si sviluppano parallelamente all'associazione. L'associazione rimane a supporto di chi poi porta avanti queste relazioni, definiamole così, privilegiate, *che però noi vogliamo rimangano così*. Nel contempo, desideriamo che i volontari che attivano queste relazioni privilegiate le condividano, che usino l'associazione a supporto di questa cosa che si sta facendo. C'è una volontaria che ha accolto in casa, un po' come me, ma in tempi più recenti, un altro ragazzo, l'anno scorso, alla chiusura dell'emergenza freddo. L'anno scorso l'ha accolto in casa, adesso vive con lei, sempre come un figlio, ed anche lì, siamo a disposizione con il nostro supporto, per quel poco che possiamo.

Como_2, volontaria n. 1

Nel farsi personalmente carico di una condizione di bisogno o di una richiesta di aiuto, i volontari rischiano inoltre di entrare in contrasto con le *progettualità educative* dell'istituzione, riproducendo una logica di tipo assistenziale, più che *orientata a costruire percorsi di emancipazione ed autonomia*:

Addirittura l'ospite chiedeva perché doveva andare a farsi la fotocopia del permesso di soggiorno se già l'aveva fatta il volontario? Questo volontario si faceva una cartelletta con tutti i documenti personali degli ospiti. Così l'ospite diceva: *che senso ha venire fino a Milano a perdere due ore con l'autobus quando già lui ha già fatto tutto?*

Milano_17, operatrice n. 1

Nei casi più estremi, queste possono trasformarsi in relazioni di dipendenza da cui gli stessi volontari rischiano di non riuscire più a sottrarsi.

Noi diciamo sempre che *quando il bisogno dell'altro diventa il tuo bisogno, si è arrivati alla frutta*. Capita che dei privati ci chiamino e dicano: "Ho incontrato questa persona davanti al supermercato, le ho offerto i soldi per la bolletta, luce... Me ne sono fatta carico a tal punto che in questi ultimi mesi sono diventata il suo unico riferimento. Però adesso le cose si sono complicate, *io non ho più gli strumenti per seguire la situazione, e però non posso abbandonarla*". E chiede aiuto al servizio. Il problema è che *il servizio non ragiona come la signora*. Io oggi posso pagare il taglio della luce, domani quello del gas, dopodomani una rata dell'affitto, ma *se non c'è un progetto di autonomia...* Se io volontario oggi, a titolo personale, erogo una prestazione o addirittura veicolo il suo bisogno attraverso una rete di conoscenze che lo possono aiutare... Beh *sicuramente compio un'azione lodevole*, con tutti i risvolti spirituali, ecclesiali e sociali del caso, ma devo sapere che domani ne incontro un'altra, e poi un'altra ancora. E prima o poi mi porrò il problema: *"Perché ieri sì e oggi no?"* Quindi creare un precedente significa, per te stesso volontario, *inerpicarti su un sentiero difficile*, tenuto conto che *tu rispondi a nome di X* [nome dell'organizzazione, n.d.a.] *qui*. E faglielo capire alla persona che *il tuo è un gesto di solidarietà personale e non di X!* Mi dicono: guarda, la mia amica ha bisogno una badante... Ci sarebbe quella signora lì" *E io non posso dire "No, non sceglierla"* ma posso dire: "Guarda che quella signora saprà che una volontaria di X, gli ha trovato un lavoro".

Milano 14_operatore

Come sintetizza efficacemente il referente di uno sportello di segretariato sociale, i problemi che emergono quando il volontario sceglie di mettere discrezionalmente a disposizione le proprie risorse personali a favore di qualcuno, riguardano sia la difficoltà di distinguere uno scambio che avviene a titolo personale da uno che proviene dall'organizzazione, ma anche i dilemmi che il responsabile del servizio affronta nel controllare una forma di solidarietà che rimane *espressione dell'autonomia personale* dei volontari e del tipo di relazione che questi scelgono di stabilire con le persone di cui vogliono prendersi cura.

L'iniquità derivante dal diverso grado di affinità stabilito con le persone incontrate nel proprio percorso rappresenta peraltro un dilemma che interroga profondamente molti volontari:

Cerchi di creare delle relazioni umane: *una relazione, che è più importante della coperta*, e anche lì, con alcuni... Ad esempio, c'è questo ragazzo sudanese con cui siamo diventati molto amici *però questa era una persona con cui hai, diciamo, un'affinità*. Lui è un vecchio rifugiato politico, una persona *informata, schierata politicamente, che ha fatto l'università*

[...] e lo abbiamo aiutato in un modo diverso rispetto gli altri, ma perché c'era un rapporto [...] Nel senso che era diventato un amico perché, ovviamente, mettere a disposizione le stesse risorse per tutti... Non hai la possibilità di farlo. Quindi poi c'è sempre questa sensazione, questo pensiero... Ma che io capisco benissimo, perché io farei sicuramente lo stesso, se fossi nelle loro condizioni, *del rapporto strumentale*. Anche per me, che credo di essere abbastanza attrezzata, *questa cosa genera molti dilemmi e non sai mai se spingerti o se ritrarti*.
Como_5, volontaria n. 2

R1 - Ho un allievo che mi è entrato nel cuore, dal primo giorno che l'ho conosciuto, un ragazzo senegalese, spilungone, assolutamente polemico: non c'era cosa che potessi dire e lui "Sì, però, ma..." *Un ragazzo estremamente sveglio, capace...* E ho nutrito interesse nei suoi confronti anche perché *era uno che intellettualmente mi stava dietro* pur non avendo studiato, pur non avendo delle basi, però, diciamo, aveva quella marcia in più. Ho deciso di frequentarlo e di portarlo all'interno del mio contesto familiare nel momento in cui lui è uscito dallo SPRAR. *Io dico che è il mio terzo figlio perché è l'unico che non mi manda a quel paese nel momento in cui gli dico "Mettiti le calze, copriti..."* Cioè, siamo a questi livelli qua. Adesso deve togliere un dente del giudizio, ha una paura boia e gli dico "Dai, vengo e ti tengo la mano". Io ho 52 anni e sono più vecchia di quella che avrebbe potuta essere sua madre che è passata a miglior vita, lui ne ha 23. È stato proprio *un amore materno da subito*, infatti io gli dico che *ci siamo incontrati in una vita precedente*, ma veramente. Ci siamo riconosciuti subito! Ma quando ho capito questa cosa, mi sono anche chiesta *"Fino a che punto voglio prendermi la responsabilità di questa cosa?"*

R2 - Ogni tanto ti capita quel caso, *quello che ti strappa il cuore*. Ricordo ad esempio quei due fratelli afgani di 17 e 18 anni, uno era arrivato a piedi dalla rotta dei Balcani, una cosa pazzesca, dormiva fuori da Corelli, sotto il ponte. Io poi l'ho portato da X [volontario di associazione locale], che gli ha trovato una sistemazione e dei soldi. Ma quelli sono i casi a cui ci siamo affezionati e se ci penso *non è giusto*. Perché quello che mi ha colpito e mi ha strappato il cuore e quell'altro semplicemente, magari più timido e più ignorante, *perché per lui io non ho fatto niente?*
Milano_7, volontarie n. 2 e 3

E, come ben emerge dalle interviste a questi due tutori, il tema dell'iniquità riguarda sia le disparità derivanti dalla diversa capacità dei migranti di sollecitare empatia, affinità ed affetto, ma anche le disparità che le risorse veicolate entro queste relazioni privilegiate introducono tra ospiti o clienti dello stesso servizio.

Ci manca solo che un ragazzino ha la fortuna di avere un tutore ricco e uno no, che non può. Per dire, io sono un assistente sociale, ma non ho mai pensato di usare le mie risorse professionali per il mio ragazzo. *Diverso è il caso di un gruppo di tutori che condividono conoscenze e risorse, a beneficio di tutti.* [...] So di tutori che danno mance ai loro ragazzi. Posso dare mance, portarlo dal mio dentista, portarlo in vacanza, questo non è vietato dalla legge. Dunque il rischio di personalizzazione è

grande. Ad esempio: ho sentito che il ragazzo ha bisogno di un corso, il corso costa, non ci sono i soldi, il tutore può intervenire a sue spese: no, non è così! Ma perché i minori non accompagnati - che già ricevono il sostegno dello stato - dovrebbero ricevere il tuo denaro? C'è forse un bisogno lasciato insoddisfatto? Manca il sostegno economico per cose importanti? *Il ruolo del tutore dovrebbe essere quello di indagare su questo bisogno*, piuttosto che metterci le proprie risorse. Ma considerando che non ci sono confini chiari...
Milano_15, volontario n. 3

Al di là di avere o meno delle risorse personali disponibili, secondo me *non è corretto farlo*, perché *ti poni in un ruolo che non dovrebbe essere il tuo*. Per dire, io qualche piccola spesa per i ragazzi la faccio perché se li porto fuori non è che vado a chiedere alla comunità di pagarmi la pizza... Però quando si tratta di spese importanti secondo me non è giusto, innanzitutto perché non spetta a te, poi perché crei un dislivello ed un divario tra vari ragazzi all'interno di una stessa comunità. Nella mia ad esempio ci sono altri ragazzi che hanno i tutori, non è che posso regalare un I-phone al mio o comprargli i vestiti oppure fargli fare corsi di equitazione e agli altri no. Volendo, se si riesce, potrebbe essere una cosa buona quella di trovare dei fondi, quindi, se c'è un'associazione o qualche ente che vuole mettere a disposizione delle donazioni va bene, però non bisogna far capire che è il tutore che da questi soldi, perché se no già non si capisce bene qual è il nostro ruolo e se poi arriviamo a questo è finita.
Milano_16, volontaria n. 4

La condivisione - di competenze, saperi, relazioni, ma anche risorse - nell'ambito di reti informali o in associazioni può consentire, in una certa misura, di de-personalizzare l'aiuto, anche se questo rischio è in qualche modo ineludibile, quanto meno nella misura in cui si tratta (anche) di relazioni ricondotte alla sfera delle relazioni personali: intime, amicali ed affettive.

Dalle interviste raccolte emerge quindi che, se il volontariato può rappresentare un valore aggiunto anche nell'ambito dell'accoglienza istituzionale, la presenza di volontari vi introduce un ulteriore livello di complessità. Le risorse che porta con sé sono possono svolgere un ruolo importante nel sostenere possibili percorsi di autonomia di migranti ma richiedono, per essere valorizzate senza generare tensioni, sforzi ed investimenti importanti, sia da parte dei volontari che degli operatori, per non pregiudicare quel valore aggiunto che è connesso alla specificità del loro ruolo. I volontari sono spesso alla ricerca di una relazione *più personale* e spesso *più affettivamente connotata* di quella professionale e, agendo in un'ottica di gratuità, godono di una posizione potenzialmente unica in termini di

autonomia, che può quindi garantire vigilanza e trasparenza attraverso forme di partecipazione che, talvolta, possono anche farsi rivendicative e *conflittuali*.

Volontari in pandemia

Le organizzazioni di volontariato, durante tutte le fasi della pandemia, sono state ripetutamente costrette a riorganizzare le proprie attività, sospendendo molte di quelle in presenza e progressivamente riadattandole all'altalenante andamento delle misure di contenimento del contagio. La pandemia ha sollecitato l'emergere di nuovi bisogni: molti cittadini (tra cui molti migranti, specie se irregolari) si sono improvvisamente trovati senza lavoro, confinati nei propri spazi domestici e affrontando difficoltà nel provvedere ai propri bisogni di base. Altri si sono trovati bloccati mentre erano in viaggio in paesi esteri, mentre venivano introdotte misure (da quelle volte a contenere il contagio, ai ristori, al sistema delle vaccinazioni e del green pass) di difficile comprensione e lettura. Come già anticipato, la pandemia ha anche sollecitato l'emanazione di un provvedimento di regolarizzazione, il primo da otto anni.

Questo mutato quadro ha spinto molte realtà del volontariato a riorganizzarsi. In questo capitolo, faremo principalmente riferimento a due tipi di attività attorno a cui si è osservato il riattivarsi della società civile attorno ai bisogni espressi dai migranti in pandemia: la risposta ai bisogni di base (consegna di beni essenziali, pacchi alimentari e medicine) durante il lockdown e l'attività di orientamento ed intermediazione sul piano giuridico e legale, con particolare riferimento al caso della sanatoria.

Rispondere all'emergenza

L'impatto della pandemia sulle attività di volontariato è stato ampio e pervasivo - da un lato, costringendo i volontari a sospendere e/o a ristrutturare radicalmente le proprie attività ordinarie; dall'altro, sollecitandoli a rispondere a nuovi bisogni in un mutato sistema di opportunità e vincoli.

Il rischio di contagio ed i conseguenti provvedimenti di limitazione della mobilità personale hanno drasticamente limitato

le opportunità di coinvolgimento in presenza dei volontari, riducendo anche le opportunità di formazione ed inserimento nel mercato del lavoro dei migranti, e “sospendendone”, in un certo senso, i percorsi di autonomia:

Per i percorsi di inserimento è stato un disastro, nel senso che tantissimi lavorano nella ristorazione, nel turismo... Sono stati segati un sacco di percorsi, soprattutto qui a Como dove il turismo è fondamentale, dove l'indotto degli alberghi è comunque alto, dove per i ragazzi in strada ma anche per quelli nelle strutture si è investito molto nella formazione, perché era una cosa che comunque anche chi non era tanto alfabetizzato riusciva a fare, riusciva a farlo bene.

Como_6, operatore

Sicuramente la vita in appartamento ha richiesto un'attenzione di un certo livello perché stare in casa non è così semplice. *Abbiamo fatto tutta una serie di lavori on-line con loro:* facevamo ginnastica la mattina, i compiti, i giochi la sera, tutto on-line passando il meno possibile, ovviamente, dalla casa perché in quel momento era importante non aumentare il rischio di contagio.

Como_3, volontaria

L'impossibilità di accedere (e/o la necessità di contingente) l'accesso alle sedi e agli spazi di incontro fisico ha innescato una spinta alla virtualizzazione di alcune attività (sportelli di orientamento e supporto, ma anche lezioni, incontri e classi on-line) ed una generale riorganizzazione dei servizi, nel tentativo di dare continuità al proprio impegno:

Per 4 anni, tutti i giorni, mattina e sera, abbiamo distribuito coperte, preparavamo dei sacchi dentro cui le persone mettevano le proprie coperte e i propri indumenti, li consegnavamo alla sera e li ritiravamo la mattina seguente. Avevamo un deposito e la sera facevamo una sorta di centro diurno/notturno. La gente veniva, beveva il caffè, lasciava le proprie valigie, ricaricava il cellulare. *La pandemia ha bloccato tutto ciò, non potendo più farlo al chiuso*, abbiamo dimezzato i volontari e adesso stiamo facendo attività, come tutti gli inverni, in uno dei due centri di emergenza freddo e poi continuiamo l'attività su strada.

Como_2, volontaria

Ci siamo trasformati per via dell'emergenza sanitaria: il nostro sportello è nato proprio come un'accoglienza di massa diciamo, cioè da un orario ad un orario. Adesso, a causa dell'emergenza sanitaria, *ora lavoriamo su appuntamento.*

Como_4, volontaria

La pandemia ha però anche posto le realtà del volontariato di fronte a nuovi bisogni, spesso di estrema drammaticità ed urgenza. Ad essere improvvisamente trascinate al di sotto della

soglia di povertà sono infatti anche state persone sino a quel momento abituate ad avere una casa ed un impiego (per quanto instabile, irregolare, non protetto), che si sono quindi trovate impreparate ad affrontare per la prima volta una situazione di estrema difficoltà, spesso rivolgendosi alle proprie reti di prossimità, piuttosto che ai servizi:

Alcune persone hanno avuto problemi economici molto forti nel periodo del lockdown. E gli abbiamo portato dei pacchi alimentari. Ad alcune, quelle che avevano la residenza *le abbiamo anche aiutate ad avvicinarsi ai servizi*, quelli comunali, quelli che davano i buoni per mangiare.

Como_3, volontaria

R - La fascia di popolazione che è scivolata sotto la soglia di povertà in quel periodo è stata numericamente rilevante, e *aveva delle caratteristiche particolari*: gente che lavora in nero, precaria, a chiamata, in case spesso occupate abusivamente ma in cui pagano un affitto al racket di turno oppure sono ospiti da qualcun altro, e quindi questi quando sono stati chiusi senza protezione, *senza possibilità di accedere a risorse pubbliche*, perché se sei occupante, abusivo, non sei residente e non hai una posizione aperta, non riesci ad accedere, e magari non hai mai fatto l'ISEE perché boh, non ti sei mai interessato di farlo, non ne hai mai avuto bisogno, non sei riuscito a farlo, non sapevi di doverlo fare... *Insomma, questi qui, che non sapevano dove andare, il flusso li ha portati alle reti di prossimità*. Queste reti di prossimità era quasi irrilevante cosa facessero: il calcio, il teatro di strada... A volte sono luoghi in cui già le associazioni facevano il corso di italiano, la festa il sabato pomeriggio, il cinema itinerante eccetera, attività che non rispondono a chissà che grandi bisogni, ma che effettivamente creano una rete di comunità. Queste persone si sono rivolte a queste realtà qua, che in quel periodo erano però molto visibili, e quindi la combinazione di quelle due cose ha fatto sì che da dalla strada ci arrivassero le richieste.

D - E in questa fascia di popolazione la presenza straniera è rilevante?

R - Guarda, per i dati che ho visto posso dirti che rispetto al bisogno sanitario la popolazione è quasi solamente straniera all'ottanta per cento, mentre sulla parte alimentare e sociale è un buon metà e metà.

D - E come ti spieghi questo...

R - Beh, *la frammentarietà di risposta e di accesso ai servizi*, in termini di prestazioni sociali, sussidi monetari, questa cosa è già difficile per noi, è una foresta, perché il privato sociale è super frammentato, ma anche il pubblico, tra competenze comunali e regionali c'è una gran complicazione e questa cosa per chi ha pure un ostacolo di tipo culturale e linguistico t'ammazza, i tentativi d'accesso, dopo un tot, al terzo ufficio che ti rimbalza vieni rigettato, tanto che, guarda, ti dico, mi dispiace, su questo non ho ad oggi una visione precisa, ma il fiorire di tutti questi Patronati e CAF che ci sono adesso nel giro privato, insomma...

Milano_22, operatore

Una parte rilevante delle persone intercettate dalle organizzazioni che, durante la pandemia, hanno cercato di dare risposta immediata a questi bisogni era composta da migranti. Questi devono la propria marginalità ed esclusione rispetto al sistema dei servizi ad una pluralità di fattori, riconducibili tanto allo status giuridico quanto alla difficoltà nel comprenderne le logiche di funzionamento, sperimentando difficoltà ad accedervi senza una qualche forma di intermediazione linguistico-culturale – tanto più in un contesto di pandemia. In questo senso, le reti del volontariato, spesso ricavate da una pluralità di ambiti e sfere di vita associativa e di vicinato, hanno giocato un ruolo chiave sia nel mediare l'accesso ai servizi pubblici sia nel veicolare risorse a chi invece ne fosse invece escluso (Bifulco et al., 2022).

La pandemia ha anche contribuito a trasformare il profilo dei volontari:

R - Una cosa che è successa durante il Covid è che *tante persone che prima non si erano mai avvicinate a questo mondo* della grave marginalità, *lo hanno fatto per la prima volta*, perché le associazioni, che avevano tra i volontari soprattutto anziani, persone di una certa età, che con il Covid non si sono più sentite di impegnarsi, hanno lanciato degli appelli per avere nuovi volontari. E tantissime persone hanno risposto, tanti anche giovani. Quindi, questa è una novità... Ed è molto bello.

D - Secondo te, quale motivo ha spinto questi nuovi volontari ad impegnarsi?

R - Le motivazioni, secondo me, principalmente sono due. La prima, diciamo, è quello un po' più sentimentale. Ti viene magari un po' più voglia di impegnarti e dare una mano... *perché ci si ritrova tutti nella stessa barca*. E sicuramente l'altra, che va benissimo lo stesso, è la noia, nel senso che non ho più tante cose da fare, non vedo più gente e, allora, mi avvicino al mondo del volontariato per fare qualcosa.

Como_7, volontaria

In quel momento il terzo settore tradizionale era in grande crisi, perché il terzo settore, milanese ma non solo, ha una grossa componente, di pensionati, per cui questi *erano tutti fermi* [...] Poi, noi che facevamo i protocolli, avevamo abbassato l'età per andare in strada a quarant'anni [...] Ed ecco che, contemporaneamente, arriva la disponibilità di tantissimi nuovi volontari e di nuove realtà, appena costituite, che si presentano dicendo: "Noi siamo in trecento" mi sembra ci abbiano detto così la prima volta "Siamo a disposizione e vorremmo fare delle attività di supporto ma abbiamo bisogno di formazione sanitaria, cioè non sappiamo come evitare il contagio". Quello è stato il primo aggancio [...] Questa assenza, diciamo, *ha quindi in qualche modo creato spazio* e quello che abbiamo visto noi è la *trasformazione di una parte di questi attori*, che rispetto a certi temi caldi protestano e fanno manifestazioni, che si sono ritrovati un giorno a essere in strada, in contesti in cui non erano

abituati a operare [...] Tanti di questi erano soprattutto movimentisti, attivisti, e invece oggi alcuni di loro, non tutti, *sono diventati proprio una specie di operatori del terzo settore*, perché esercitare diritti a un certo punto è sembrato una ricompensa maggiore, può dare una ricompensa maggiore di testimoniarli e basta, ecco.

Milano_22, operatore

Questo ricambio nella composizione dei volontari porta in questo campo persone con un diverso profilo e privi di precedenti esperienze in un terreno (quello dell'intervento umanitario durante un'emergenza sanitaria) del tutto nuovo, aprendo a nuove forme di collaborazione tra diversi tipi di attori e portando, come la seconda testimonianza ben evidenzia, a una crescente ibridazione tra volontariato ed attivismo (Dodaro et al., 2022).

L'urgenza di dare riposta ai bisogni immediati di chi sperimenta una condizione di esclusione porta queste nuove realtà a capitalizzare sulle reti interpersonali e di prossimità generate da una pluralità di contesti di interazione (relazioni di vicinato, associazionismo di varia natura, comunità religiose...) per raggiungere ed intercettare potenziali destinatari:

D - Quindi, se non ho capito male voi avete un po' messo in rete queste realtà che gravitavano attorno al quartiere?

R - Avevamo come base il Centro Internazionale di Quartiere, che era la nostra base logistica. E c'erano diversi gruppi, ognuno aveva un ruolo. Ad esempio, i filippini venivano con noi a fare la spesa al discount. Nelle consegne, ci facevamo aiutare da un'associazione di africani, soprattutto senegalesi. Invece, i curdi ci aiutavano negli eventi per la raccolta fondi. Andavamo a fare la spesa, concentravano tutto al CIQ e, tramite i volontari, distribuivamo i beni in delle cassette a seconda dei componenti delle famiglie a cui dovevamo poi andare a consegnare.

D - E come avete ingaggiato questi gruppi?

R - Un paio io li conoscevo già e quindi è stato automatico attivarli. Gli altri, uno è arrivato tramite il sito del Comune di Milano¹. Gli altri, tramite un contatto dei politici di zona: conoscevano questa realtà dei filippini e tramite questi ci è arrivato il riferimento ad una persona, che poi ha allargato alla comunità [...] Le richieste ci arrivavano tramite i consultori, alcune chiese, strutture di questo tipo. Poi, una volta partiti, tramite gli amici, i conoscenti, i vicini di casa...

D - E aiutavate tutti o effettuavate una sorta di screening?

R - Lì è complicato, nel senso che noi sapevamo da subito che avremmo fatto errori, che avremmo portato beni a qualcuno che non aveva bisogno [...] Approfittavamo magari alla prima consegna di vedere un

¹ Il riferimento è alla piattaforma Milano Aiuta tramite cui era possibile mettersi a disposizione come volontari per l'emergenza Covid.

po' la situazione qual era [...] *Ma poi, ti dirò, non vuol dire niente* [...] Non è che tu perché hai un cellulare super figo vuol dire che sei ricco, no? È che magari tutto quello che hai lo metti lì!

D - Quindi, diciamo alla fine non era nemmeno realistico identificare una chiara gerarchia del bisogno...

R - No, *sarebbe stato un po' utopico*. Il tempo che impiegavamo per acquisire gli strumenti per farlo e quelli erano già andati. Per cui, abbiamo detto: "Facciamo una cosa veloce, rapida e puntuale per un periodo", perché non è poi durato tantissimo, saremo durati due o tre mesi, non pensare chissà quanto, però diamogli questo. Anche perché *noi eravamo, rispetto a tutta la struttura pubblica, molto veloci*. Un WhatsApp a noi e tu il sabato ti ritrovi la spesa. Basta che mi dici da dove vieni, quanti siete, dove siete e per noi era quello. Poi, il fatto che le segnalazioni arrivassero anche da conoscenti, ci permetteva praticamente di *limitare un po' l'approccio di qualcuno che magari ne approfittava un po' tanto*, un po' troppo, diciamo.

Milano_32, volontario

Questo tipo di azione ha consentito di bypassare i vincoli posti dalle logiche di priorità e controllo che caratterizzano il sistema pubblico dei servizi, estendendo quindi i confini interni della cittadinanza sociale. La situazione emergenziale ha quindi, da un lato, permesso di definire un diverso ordine di priorità nei bisogni (in cui, ad esempio, la mancanza di residenza, permesso di soggiorno o ISEE, invece di determinare esclusione, alzava l'indice di priorità del caso) e, dall'altro, anteposto l'urgenza dell'inclusione all'esigenza di un controllo finalizzato tanto a massimizzare l'efficienza dell'intervento quanto ad evitare possibili abusi, che, in certa misura, risultavano comunque limitati dal controllo informale esercitato nell'ambito delle stesse reti fiduciarie su cui l'intervento si innestava:

Io mi rendo conto che qualcuno rimane fuori, e quindi creo un sistema proprio per andare a intercettare quelli che da te, Comune, non potrebbero venire. Noi al tempo un sistema di triage l'avevamo studiato, veniva fatta una ventina di domande rispetto a reddito, casa, abitazione e salute. Se sull'abitazione la risposta era: "Sono occupante abusivo" [...] *per noi dava un punto in più*, perché tu hai una possibilità in meno di andare dal pubblico. Se ti chiedo: "Ce l'hai, l'hai mai fatto l'ISEE?" E tu dici: "Non so manco cos'è?", per noi quello è un elemento in più e poi ovviamente un nucleo familiare con soltanto una mamma e figli è più vulnerabile che una coppia di giovani a parità di reddito, e tutto questo quindi poteva dare uno score da zero a dodici. *Comunque avevamo anche mantenuto un elemento umano, quindi che non fosse solo un numero* a decidere a chi dare il pacco o no. Un elemento umano era la possibilità di dare un'urgenza ulteriore. Ogni settimana sentivamo i volontari, dicendogli: "Guarda, teoricamente della tua zona, quelli messi peggio a me risultano questi qui. Ti torna? C'è qualcuno che è rimasto fuori che, chissà perché, ha un punteggio basso *che però secondo*

te, visto che tu lo conosci, è messo molto male?" E questa è stata una roba lunga da fare, per comprendersi e capirsi, però alla fine funzionava. [...] Il rapporto di fiducia il più delle volte funziona, nel senso che i volontari erano in grado di dire: "Guarda, questi qua sono tre nella stessa casa, sono gli stessi che ti stanno chiedendo. Sono andato a portargli il pacco e c'aveva la casa piena di pacchi" È successo, l'abbiamo messo in conto, ma diciamo che *non è un nostro focus prioritario d'attenzione*, ci interessa ovviamente risparmiare le risorse per chi ha più bisogno, ma non abbiamo la foga di scoprire quello che ci sta fregando. Piuttosto in quel caso ci chiediamo: "Ne ha bisogno di due forse?" Preferiamo *orientare le energie ed andare a cercare chi è rimasto fuori*, cioè è un po' una scelta. Non ci vogliamo spendere più energie di quelle che usiamo per raccogliere chi è rimasto fuori.
Milano_22, operatore

Al termine della fase emergenziale, alcune forme di attivazione, reti e realtà si sono sciolte - ma ciò non significa che questa fase non abbia lasciato tracce persistenti.

Alcuni volontari emergenziali si sono allontanati, ma altri sono rimasti; le attività in presenza sono progressivamente tornate a farsi spazio, ma affiancate a strumenti (chat, piattaforme, sportelli telefonici...) che, avendo mostrato la propria efficacia, continuano ad essere utilizzati; la pandemia ha aperto inoltre uno sguardo su nuove realtà e bisogni rispetto a cui alcune realtà hanno scelto di ri-direzionarsi in un orizzonte di medio-lungo periodo:

Finita la bambagia della "libertà tramite il volontariato", *alcuni volontari sono andati via, altri invece sono rimasti*, perché si sono avvicinati al nostro progetto e stavano bene con noi. Si poi è aggiunto un nuovo progetto che stiamo seguendo che si chiama Tutoraggio. Quando consegnavamo i pacchi, noi incontravamo una situazione che era da una parte difficoltà economica e dall'altro difficoltà dei ragazzini, perché la DAD senza strumenti, magari in tre in casa... Allora abbiamo detto: "Forse, possiamo fare meglio e di più" [...] Ancora oggi, abbiamo dei ragazzi che seguiamo individualmente, una o due volte a settimana. Il pomeriggio si trovano nella nostra sede e fanno i compiti. Quindi, sul supporto scolastico è nato l'aggancio con questo momento di conoscenza delle famiglie in difficoltà, però è rimasto invece un supporto educativo che continua ancora adesso e che nasce da quello, perché noi *siamo entrati nelle case delle persone*, abbiamo visto in faccia i bisogni e quindi abbiamo cercato di costruire un qualcosa che fosse sostenibile sul lungo periodo.

Milano_32, volontario

Al contempo però, il venir meno dell'emergenza ha cambiato le condizioni entro cui queste realtà davano senso alla propria azione. Restare attivi oltre l'emergenza - l'evento che aveva giustificato il coinvolgimento di attori con un altro tipo

di esperienze, visioni e valori - implicava una trasformazione permanente che non tutti hanno accettato:

Siamo in una fase di emergenza umanitaria, durante un'emergenza noi non prendiamo posizione, la priorità più totale è il servizio alla persona, qualsiasi presa di posizione politica può inficiare. quando siamo sul campo noi non diciamo "quelli sono i bravi e quelli i cattivi", perché sennò o quelli bravi o quelli cattivi ci chiudono l'accesso in un'area non semplice. Quindi, se nella fase emergenziale questa cosa ha tenuto, in una seconda fase, quando l'emergenza è finita, quegli animi che invece volevano rappresentare e testimoniare un certo disagio e un certo scontento e si è dovuta diciamo un po' creare una cornice all'interno della quale si poteva rimanere o dentro o fuori, dove la cornice è un po' quella di ente del terzo settore, diciamo, quella che ha attività di advocacy sì, ma non più di chi fa manifestazioni. Quindi un po' sono rimasti fuori e in realtà noi lo capiamo, il fatto che il ruolo del terzo settore è un ruolo che prende per dato in parte la situazione reale e cerca di dare una risposta dove la risposta non c'è. Quindi ha un ruolo di cuscinetto sociale e poi aiuta anche qualcuno, certo: ma noi non vogliamo essere terzo settore, che sennò saremmo parte del sistema, ci dicevano. È in parte comprensibile, cioè lo capiamo come discorso. Si è staccata quindi diciamo quell'anima più movimentista: se è una scelta opportuna oppure no, lo scopriranno loro...

Milano_22, operatore

Ciò richiama quelle tensioni tra servizio e advocacy (in particolare, quelle attività di advocacy più orientate alla protesta e alla denuncia) già più volte discusse nel corso del volume. La pandemia ha però offerto anche altre opportunità di intervento ai volontari che ben illustrano le complesse articolazioni ed interazioni tra cittadinanza attiva ed attivista: l'emanazione di un provvedimento di regolarizzazione, il primo da otto anni. Questo evento ha contribuito a ri-orientare le azioni di una molteplicità di attori a sostegno di migranti potenzialmente interessati da questo provvedimento: migranti che, trovandosi in condizione giuridica particolarmente precaria, erano esposti a potenziali forme di abuso e vulnerabilità, che i volontari hanno in parte contribuito a mitigare.

I volontari e la sanatoria

Un provvedimento ambiguo, complesso e selettivo

Il programma di regolarizzazione del 2020 è stato caratterizzato da un livello particolarmente elevato di selettività, complessità ed ambiguità.

Sebbene tutte le precedenti regolarizzazioni in Italia abbiano interessato migranti (solo e se) lavoratori, la sanatoria del 2020 era però aperta soltanto ad alcuni di questi. Erano infatti ammissibili il lavoro domestico di sostegno al bisogno familiare e quello di assistenza alla persona; gli impieghi nei settori dell'agricoltura, allevamento, zootecnia, acquacoltura, pesca - ovvero, impieghi in settori economici considerati "essenziali" e in cui si osservavano le più significative carenze di manodopera.

Il programma si articolava poi su due distinti "canali". Il primo prevedeva l'assunzione di un cittadino straniero (o, in alternativa, la regolarizzazione di un rapporto di lavoro informale già in essere) da parte di un datore di lavoro che poteva attivare la procedura accedendo, tramite Spid, al servizio di inoltro telematico del Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione del Ministero degli Interni. Il secondo prevedeva invece che un cittadino straniero, se titolare un permesso di soggiorno scaduto dopo il 31 ottobre 2019, potesse presentare autonomamente domanda per ottenere un permesso di soggiorno per "ricerca lavoro" della durata di sei mesi, dovendo però dimostrare di aver lavorato in passato (anche informalmente) in uno dei tre settori previsti.

I numerosi requisiti - relativi al reddito del datore di lavoro, alle condizioni abitative², al tempo minimo di permanenza in Italia del migrante e all'assenza di condanne (da parte di en-

² La cosiddetta *idoneità abitativa*. Questo certificato si lega al rapporto di lavoro attraverso l'istituto del cosiddetto "contratto di soggiorno", nell'ambito del quale il datore di lavoro deve sottoscrivere una dichiarazione con cui assicura - sotto la propria responsabilità - di avere verificato che il lavoratore disponga di un alloggio idoneo, ovvero che "rientri nei parametri minimi previsti dalla legge per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica", con cui si stabilisce un rapporto minimo tra la superficie dell'alloggio e il numero degli occupanti.

trambi) per specifici reati – si sono da subito rivelati incerti³, di difficile comprensione oltre che di effettivo soddisfacimento⁴.

Tale complessità procedurale ha rappresentato una sfida sia per chi (migrante o datore di lavoro) fosse alla ricerca di una fonte informativa “diretta” (ad esempio, tramite le pagine web ministeriali), sia per chi fosse invece impegnato in un’opera di “traduzione” e mediazione informativa (in associazioni, sindacati e altre realtà) sul territorio. Diversi studi hanno evidenziato che l’accompagnamento alla sanatoria abbia infatti rappresentato un percorso insidioso anche per esperti impegnati da anni nel campo dell’orientamento burocratico-legale a favore dei cittadini stranieri. Per cui, anche se, in linea teorica, la richiesta poteva essere inoltrata autonomamente dal datore di lavoro (sul comma 1) oppure dal migrante (sul comma 2), passaggi obbligati (quali l’ottenimento dello Spid) hanno rappresentato, per alcune fasce di utenza, un ostacolo insormontabile, se non adeguatamente supportato, accrescendo la rilevanza degli attori capaci di intermediare l’accesso a questi percorsi.

Dare accesso alla sanatoria

Più studi osservano come il campo dei servizi di intermediazione burocratico-legale sia caratterizzato dal proliferare di attori (pubblici e privati, profit e non profit) molto diversi tra loro, la cui competenza non è sempre acclarata ed accertabile ed i cui servizi prevedono tariffe assai variabili. Questo aspetto va peraltro oltre lo specifico caso della sanatoria, estendendosi a

³ Ad esempio, diverse questioni riguardanti la situazione dei richiedenti asilo (se questi potessero o meno applicare alla procedura e se ciò avrebbe comportato la rinuncia alla loro domanda di asilo) sono state chiarite solo poco prima della scadenza della finestra di tempo utile a fare domanda.

⁴ Ad esempio, rispetto all’idoneità abitativa, non si capisce come cittadini stranieri in condizione di irregolarità potessero produrre un certificato che, per sua natura, presume, innanzitutto, la titolarità formale dell’alloggio. Subentrava quindi la necessità, da parte dei migranti, di procurarsi una dichiarazione di ospitalità da parte di chi (il titolare “formale” dell’immobile) avrebbe dovuto impegnarsi a richiedere tale certificato al Comune, affinché fosse poi il datore di lavoro ad assumersi la responsabilità di dichiarare quanto previsto dal contratto di soggiorno. Al di là dell’onerosa (e sotto diversi aspetti illogica) sequenza di questi passaggi, l’irregolarità nel soggiorno spinge inevitabilmente molti stranieri ad occupare le fasce meno privilegiate del mercato abitativo, rendendo, anche volendo, l’ottenimento dell’idoneità un miraggio, per chi è spesso costretto a vivere in condizioni di sovraffollamento e/o in alloggi sotto molti aspetti “inidonei”.

tutto lo spettro delle più comuni casistiche relative alla gestione della posizione legale dei cittadini stranieri.

Il ruolo dei servizi pubblici in questo campo sembra, nel complesso, marginale. Se alcuni tipi di procedure (ma non le pratiche di sanatoria) sono subappaltate (a livello nazionale) ai patronati, i servizi locali, laddove presenti, tendono a privilegiare i residenti e/o i più vulnerabili (es. quelli segnalati e presi in carico dalla rete territoriale dei servizi). Va inoltre evidenziato che l'accesso di un immigrato irregolare ai servizi pubblici locali non è scontato, non solo perché questi possono decidere di erogare servizi solo ai residenti o agli stranieri in possesso di un permesso di soggiorno (cfr. Sempredon et al. 2022), ma anche perché gli stessi migranti potrebbero non sentirsi autorizzati o al sicuro ad interloquire con loro. A ciò si aggiunge il fatto che non sempre i migranti riescono automaticamente ad accedere (anche quando presenti) a servizi qualificati ed economicamente accessibili, dato che, per molti di loro (tanto più se di recente arrivo e/o in condizione di irregolarità) i primi riferimenti emergono, come rivelano questi volontari, soprattutto dalle proprie reti interpersonali e/o da una galassia di siti e pagine web non sempre affidabili.

È vero che ormai Internet ce l'ha qualsiasi persona, però *ci sono tanti raggiri*, tante cose che alla fine sono difficili da capire, no?
Milano_26, volontario

Ho tanti amici qua, no? Sudamericani e anche di altri Paesi, uno si informa anche su Facebook, sulla rete dei social, vede quello che la gente scrive, no? Così uno si informava su quello che era successo con la sanatoria, così mi informavo io: *sui social, e con la gente, i vicini*.
Como_10, volontario

Ci sono volte che dobbiamo lottare contro i nostri stessi connazionali [...] Io dico che i sindacati e le grandi associazioni, sono quelli che dovrebbero tutelare il lavoratore ed anche il migrante ma il limite è spesso la lingua. E l'immigrazione è cambiata, non è più quella degli anni novanta. Sono perlopiù *giovani che sanno usare i mezzi di comunicazione*, sono già informati, però poi è difficile nel complesso prendere informazioni!
Milano_28, volontaria n. 1

A ciò si aggiunge il ruolo giocato da una galassia di organizzazioni difficilmente inquadrabili (generalmente definiti "CAF") che offrono questi servizi a pagamento con livelli di competen-

za variabili, comportando conseguenze potenzialmente gravi, nel caso di errori, sulla condizione giuridica dei migranti:

Pagare tanto al nostro paese significa qualità del servizio: più paghi l'avvocato più l'avvocato è bravo. Se tu non paghi la persona dice: perché non sto pagando? E non si fida. Cerchiamo, quindi, insieme agli altri ragazzi, di strutturare questo concetto e dirgli: "Qui in Italia meno paghi, più hai qualità" perché non c'è nessuno scopo economico dietro. [...] Non dico che nei CAF non ci siano persone brave, perché non bisogna fare di tuttata l'erba un fascio, però nella maggior parte di queste associazioni, per quello che ho visto, sia a livello fiscale sia a livello di compilazione del kit *c'è poca competenza* e so di utenti hanno ricevuto l'espulsione perché la pratica era stata fatta male.
Milano_28, volontaria n. 2

Una prima importante funzione svolta dai volontari è quindi stata quella di fornire informazioni accessibili, gratuite e affidabili. In questo senso, particolarmente importante è stato il ruolo giocato dal volontariato professionale, in particolare, da quelle associazioni di avvocati pro bono ed esperti legali che sono soliti condividere le proprie competenze con le realtà del volontariato meno qualificate dal punto di vista delle competenze tecniche ma più radicate sul territorio e dunque maggiormente capaci di creare relazioni fiduciarie con migranti, specie se in condizione di irregolarità.

Il mio ruolo è stato da subito quello di *formatore*, come spesso in questi anni mi è capitato, quindi ho fatto numerosa informazione, vista la fase, tutta ovviamente in remoto. Ci si è rivolti agli avvocati [...] e poi, queste sono quelle che ho fatto io in particolare, agli operatori di sportelli, a persone attive nell'associazionismo e nei sindacati.
Milano_30, volontario n. 1

La stretta cooperazione tra attori professionalizzati e non è stata particolarmente importante per diffondere posizioni chiare sugli aspetti più ambigui e potenzialmente più restrittivi del procedimento.

Abbiamo fatto una conferenza, con *spiegazioni in spagnolo ed anche in italiano*, con la mia traduzione, della sanatoria, delle cose che le persone dovevano sapere. [...] Avevamo anche un video schematico, che c'è sembrato uno strumento utile per fare arrivare un'informazione il più possibile aggiornata. Per far circolare l'informazione è *necessario parlare con i cosiddetti leader comunitari*, con chi fa parte dei vari gruppi. Quindi, abbiamo fatto un incontro con questi leader, addirittura con una signora di Roma ed anche rappresentanti del Ministero degli Affari Esteri. Per esempio, noi abbiamo conosciuto, sempre per l'emergenza Covid, varie associazioni che hanno attivato il pacco viveri tramite raccolte informali per le famiglie più vulnerabili. Anche noi avevamo

creato un progetto simile, quindi questo gruppo umanitario che si è creato in quel momento, *è stato poi un appiglio per far arrivare l'informazione sulla sanatoria.* [...] Più l'informazione arrivava anche da altri canali, più questa informazione sarebbe stata giusta, nel senso che le persone sapevano che, se avevano bisogno potevano andare all'associazione X, ai sindacati, all'associazione Y, quindi abbiamo cercato di agevolare il più possibile tutto questo.

Milano_28, volontaria n. 2

Con dei volantini semplificati eccetera, abbiamo dato subito tutte le informazioni necessarie e comprensibili perché loro potessero attivarsi, no? Per farla questa sanatoria, perché poi ci sono mille canali, insomma, non siamo soltanto noi [...] Oltre a dare informazioni approfondite, *li mandavamo in quelle organizzazioni dove era possibile accedere direttamente alla procedura*, con l'accreditamento al Ministero.

Milano_31, volontario

Le associazioni di volontariato hanno quindi svolto un ruolo importante nel demercificare l'informazione, traendo vantaggio dalle proprie reti per indirizzare migranti e datori di lavoro verso quelle realtà del privato sociale che potessero gestire con competenza le domande, tutelando i migranti da potenziali truffe:

Il tentativo comune è stato quello di studiare gli strumenti *per costruire un accesso* al maggior numero di persone possibili, rispettando tutti i termini relativi alla deontologia, alla correttezza etica, all'aspetto normativo e via dicendo, perché *quando c'è di mezzo la sanatoria*, soprattutto la sanatoria ma tantissimi altri passaggi relativi alla concessione dei permessi di soggiorno in genere, *c'è sempre di sottofondo un importante mercato nero, che spesso da mercato nero diventa criminale*, truffaldino, e quindi era importante avere sportelli di cui si avesse certezza che non c'era questo tipo di rischio

Milano_13, volontario n. 3

Politicizzare la sanatoria

Il coinvolgimento di volontari (anche migranti) in realtà impegnate nella fornitura di servizi di consulenza sul piano legale ed amministrativo è visto da diverse associazioni come un modo per diffondere ed accrescere consapevolezza attorno a quei meccanismi di natura giuridica che giocano un ruolo fondamentale nella vita dei migranti. Attraverso la *condivisione di conoscenze*, è possibile articolare strategie di empowerment finalizzate ridurre gli squilibri di potere tra i migranti e chi (burocrati, datori di lavoro, ma anche servizi di intermediazio-

ne a scopo di lucro) può avvantaggiarsi di questa asimmetria informativa.

La condivisione di saperi finalizzata all'empowerment si configura quindi come una specifica strategia di advocacy che assegna un significato politico al supporto offerto e che, al contempo, distingue uno sportello che opera secondo logiche proprie dell'attivismo da un servizio di intermediazione che opera invece secondo logiche di mercato:

Guarda, noi siamo un'associazione, non siamo uno sportello di servizi, non siamo un CAF, siamo un'associazione che ha scelto di dedicare del tempo, noi come persone, perché crediamo nel fatto che bisogna difendere i propri diritti, e per difendere i propri diritti bisogna conoscere la legge sull'immigrazione [...] Tu sei una tipologia di socio, sei il socio che insegna, e l'altro è il socio che impara, ma il socio che impara forse ti potrà prima o poi insegnare un qualche cosa a te.
Milano_27, volontaria n. 1

Attraverso la creazione di relazioni caratterizzate dall'apprendimento reciproco e dalla condivisione di conoscenze attorno al diritto dell'immigrazione, i volontari contribuiscono anche ad *accrescere il livello di consapevolezza* attorno al concreto funzionamento e alle ricadute concrete delle politiche migratorie:

R - Mi sembrava interessante per la mia formazione imparare come la legge e lo Stato si approccia anche nella quotidianità. Nel senso, all'università io affronto queste questioni da un punto di vista culturale, disciplinare, però poi nella realtà dei fatti ci troviamo davanti a permessi di soggiorno in scadenza, burocrazia, Prefettura...

D - E che idea ti sei fatta?

R - A me sembra *un meccanismo un po' carente, che funziona ma a fatica e a volte è anche molto ingiusto*. E effettivamente tutta questa parte burocratica io l'affronto un po' con difficoltà. Però mi appassiona, non so, forse è il piccolo approccio umano dei dieci minuti: è più una cosa di dare un volto, di dare un nome, a delle storie e a delle problematiche che leggo sui libri, sui giornali o sui dati...

Milano_11, volontaria

Nel decidere come, se, e fino a che punto impegnarsi nella fornitura di servizi di informazione e consulenza, i volontari valutano la misura in cui ritengono opportuno non soltanto sostituirsi ad un'assenza e colmare un gap, ma anche dare attuazione ad un provvedimento escludente, diventando in qualche modo "complici" di quelle stesse politiche che si contestano.

Il nostro focus, anche in passato, era cercare di responsabilizzare, di *rendere autonomo* chi viene da noi. È una decisione di lungo periodo, che non è stata presa specificatamente in relazione alla sanatoria. Noi

non facciamo atti rispetto a servizi che secondo noi dovrebbero essere forniti direttamente dalle strutture pubbliche. I nostri volontari sono abbastanza esperti e danno all'utente le indicazioni per poi fare autonomamente da sé, *perché tutte due le strade per la sanatoria in teoria sono percorribili autonomamente* dal richiedente singolo, oppure dal richiedente del collaboratore più il datore di lavoro.
Milano_13, volontario n. 3

Diverse forme e livelli di impegno aprono a diverse strategie di influenza e pressione. Da un lato, gli attori maggiormente professionalizzati (e dunque dotati di maggiori competenze, in questo caso soprattutto di natura giuridica) e/o istituzionalizzati (e quindi riconosciuti come interlocutori dagli attori pubblici, nell'ambito di sedi quali, ad esempio, i Consigli Territoriali) hanno l'opportunità di negoziare condizioni più favorevoli per i migranti esercitando forme di advocacy istituzionale o giudiziale, che possono potenzialmente condurre ad un cambiamento nelle norme o nelle prassi:

Fondamentalmente l'idea è quella di fare sintesi dei singoli problemi che si presentano all'ufficio e *cercare di trasformarli in azione politica*, detta propria in soldoni. Che vuol dire che, se mi arrivano 5/10/20 persone che mi stanno segnalando un problema, quel problema non è più il problema di un singolo ma è un problema generale sul quale non vale più la pena fare un intervento singolo nei confronti della Questura e della Prefettura - e quindi nei confronti dell'operatore - ma vale la pena invece segnalare il problema ad un livello più alto. È lì che si chiede per esempio l'incontro alla dirigente dello Sportello Unico Immigrazione della Prefettura piuttosto che con il Comune di Milano per quanto riguarda le politiche sociali. Insomma ci si muove ad un livello un po' più politico, si cerca di trovare una soluzione generale e non più la soluzione ad un caso singolo. L'altra cosa che seguiamo tantissimo sono le cause pilota, soprattutto sulla discriminazione, perché ci si è aperta questa possibilità di ottenere delle sentenze che pian piano sono arrivate a modificare la normativa.
Milano_11, operatore n. 1

Essere riconosciuti come interlocutori dalle istituzioni apre anche a forme di dialogo e negoziazione che possono condurre a decisioni più favorevoli su singoli casi che possono aprire a prassi innovative:

R - Noi abbiamo il caso di uno che ha fatto domanda di emersione, gli è morto il datore di lavoro prima che facesse l'assunzione, l'abbiamo seguito, abbiamo preparato tutta la documentazione, abbiamo parlato con la Prefettura e adesso lo stanno per convocare. Abbiamo risolto, l'abbiamo usato come caso pilota.
D - Adesso, potete usare questo caso per altri casi simili?

R - Sì, sì, per altri casi simili. A questo punto, *noi abbiamo aperto una strada che*, per la morte del datore di lavoro, anche senza conclusione del contratto, *dà la possibilità di ottenere il permesso di soggiorno anche a chi non sarà da noi ma sarà seguito da altri*. Noi facciamo questo tipo di attività rispetto alla pubblica amministrazione: spingiamo, mettiamo in evidenza le problematiche, poi, se troviamo che ci sono delle interpretazioni non corrette, impugniamo i provvedimenti ed andiamo oltre, cercando di fare sì che quell'interpretazione venga riformulata non solo per il singolo caso, ma un po' più ad ampio spettro. Quindi, *premere perché ci sia un'interpretazione*, *premere perché si affrontino le questioni o si interpretino in maniera corretta*.

Milano_32, operatrice

Ma anche da parte degli attori meno tecnicamente competenti e meno capaci (o desiderosi) di interloquire con le istituzioni, possono aprirsi prospettive di empowerment anche nella gestione "ordinaria" delle pratiche. Ad esempio, diversi volontari hanno tentato di riequilibrare, per quanto possibile⁵, il rapporto tra datori di lavoro e migranti previsto dalla procedura di regolarizzazione, eliminando un'asimmetria informativa che può potenzialmente condurre a forme di abuso.

La regolarizzazione è stata (ed è ancora, a maggio 2023) caratterizzata da ritardi che hanno generato una situazione di limbo e precarietà con conseguenze importanti sulle vite dei migranti. Attorno a questi ritardi, si sono sviluppate numerose azioni che, a livello locale e nazionale, hanno cercato di mantenere alta l'attenzione attorno a questo tema, premendo per una loro risoluzione.

Le strategie di advocacy (anche conflittuale) e quelle di servizio, più che entrare in conflitto, sembrano piuttosto, in questo caso, alimentarsi a vicenda: ad esempio, nell'elaborare rapporti volti a segnalare e a rendere visibili le condizioni dei migranti (oppure, nel preparare cause pilota) le organizzazioni traggono vantaggio dalle relazioni fiduciarie stabilite con i fruitori dei servizi. Tali relazioni fiduciarie possono dare vita a mobilitazioni più estese e visibili (presidi, marce, picchetti) tramite cui intercettare altri migranti da indirizzare, in caso di bisogno, ai servizi stessi.

⁵ Ad esempio, convocando entrambe le parti (e non soltanto il datore di lavoro) durante la preparazione della domanda, condividendo con entrambi la documentazione e le informazioni pertinenti, sollecitando i datori di lavoro ad avviare le procedure di assunzione il prima possibile e chiarendo ad entrambe le parti le responsabilità relative al pagamento di tasse e contributi.

Sono state organizzate un paio di manifestazioni in città, che hanno avuto una certa rilevanza, che si sono agganciate anche alle manifestazioni dei rider, che in quel periodo erano veramente molto attivi ed uscivano da un lungo periodo di lotta.

Milano_13, volontario n. 3

Come abbiamo visto, il volontariato è un tipo di attività che consente di costruire legami significativi, spesso affettivamente connotati, capaci di veicolare risorse importanti e di generare inclusione tramite relazioni interpersonali radicate nella quotidianità. Questo aspetto è emerso anche in occasione della sanatoria. L'esempio più significativo è forse quello delle assunzioni solidali: situazioni in cui, come ben illustra questo intervistato, il volontario, di fronte ad una situazione di bisogno espressa da migranti con cui si sono stabilite relazioni significative, "cambia il vestito" e, da volontario-amico, diventa anche datore di lavoro:

R - Chi fa questo lavoro lo fa perché ci crede, no? C'è questo aiuto che diamo, se uno appena appena ha la possibilità fa questo sacrificio anche economico, per dire, io magari adesso non ho davvero così bisogno di una colf, no? *Però potrei fare lo sforzo di assumerlo* per fargli avere il permesso di soggiorno [...] Diciamo che il volontario, come dire, si cambia il vestito, diventa datore di lavoro e assume la persona, mandando avanti la pratica in base alle regole stabilite dalla sanatoria.

D - Questa secondo te è una cosa di solidarietà, di amicizia o per alcune persone può avere motivo un po' politico, diciamo?

R - Bè, la solidarietà è sempre un'azione un po' politica, no? Perché viene a sostituire un'inefficienza dello Stato, no? In generale. Poi non vuol dire che questo... Semplicemente è un atto di umanità verso chi ha bisogno e gli si dà l'aiuto che è possibile.

Milano_31, volontario

E quindi mi sentivo assolutamente, come dire, *portata, e in dovere*, conoscendo da vicino tante situazioni, appunto, di giovani migranti a, come dire... Impegnarmi anche su questo fronte. Questo ragazzo, è un senegalese di ormai trentasette anni, con il quale ho fatto, appunto, un percorso, in un'associazione, e, come dire, *per me era naturale* che quando fosse venuta fuori questa legge, io mi sarei impegnata per assumerlo e dargli una mano, e così è stato, insomma. Ripeto, in questo caso è cresciuto un rapporto anche di amicizia, di amicizia relativa perché io sono una signora in età, e comunque *ero l'insegnante di italiano*, quindi, *però è sempre amicizia*, insomma, chiamiamola così, cioè sì, non so come chiamarla in un altro modo!

Milano_33, volontaria

È brutto da dire, che magari le persone che fanno una sanatoria, chi viene sanato si sente in colpa o sente che tu gli stai facendo un favore. Questa roba che devi ringraziare continuamente, si innescano questi

meccanismi dove tu sei, fra virgolette, parlando di privilegi, *il bianco che ha potuto aiutare. La benefattrice*. Purtroppo, è così, si crea anche questo meccanismo.

Milano_27, volontaria n. 3

Abbiamo visto che, anche se alcuni casi ci sembravano un po' disperati... Certamente ciò che fa la differenza è la volontà della singola persona: se quella manca, è molto difficile. Ma se c'è questa volontà, e se c'è un sostegno, è possibile fare dei percorsi. Ad esempio, questo ragazzo che attualmente dorme in dormitorio e che stava eccedendo con droghe e alcool, e che però non era ancora andato a finire diciamo nel buco nero, ad un certo punto ha deciso che basta, che quella strada lì non era giusta, proprio l'ha deciso lui, e da lì ha iniziato a muoversi in un modo... ha deciso che voleva cambiare, ed insomma, è stato possibile anche grazie alla sanatoria. Lui ha fatto questo salto e grazie alla sanatoria gli abbiamo costruito una situazione lavorativa presso le famiglie di alcuni di noi e la situazione è cambiata da così a così.

Como_7, volontaria

Queste scelte, il cui senso politico può essere più o meno esplicitamente percepito e rivendicato, sono spesso fondate su legami interpersonali di solidarietà, conoscenza ed affetto e, pur innestandosi su relazioni tra diseguali che riflettono le linee di privilegio del più ampio contesto in cui sono inserite, al tempo stesso aprono la strada a possibili traiettorie di autonomia ed avanzamento.

Conclusioni

Le testimonianze raccolte confermano l'impatto significativo degli eventi emergenziali e di crisi sulla partecipazione civica. Sia la cosiddetta "crisi dei rifugiati" del 2015 sia la più recente crisi pandemica hanno infatti innescato profonde trasformazioni: favorendo la nascita di nuovi attori e di nuove reti, hanno sollecitato un allargamento ed un ricambio nel profilo dei volontari, spingendo nuove e vecchie realtà a ripensarsi per rispondere a bisogni emergenti. Questi cambiamenti hanno contribuito a rendere quello del supporto ai migranti un campo plurale ed eterogeneo, attraversato da logiche e pratiche diverse (professionali, militanti, affettive), in cui i confini tra i ruoli (volontario, professionista, attivista, fruitore di servizi o cliente) sono particolarmente incerti, instabili e porosi.

Il supporto ai migranti entro ed oltre le crisi si è indirizzato a persone in diverse condizioni di bisogno.

Da un lato, ai migranti in transito attraverso i confini, per cui i volontari hanno rappresentato un'infrastruttura solidale capace di mitigare, con il proprio supporto, la violenza selettiva dei regimi di frontiera. Dall'altro, a migranti che, per la loro condizione di vulnerabilità, sono accolti in un articolato e complesso sistema di strutture entro (in alternativa, o in contrapposizione a) cui i volontari hanno indirizzato la propria azione, ritagliandosi un ruolo tanto strategico, quanto non sempre visibile e riconosciuto. Infine, migranti che, anche (ma non solo) a causa del proprio status giuridico, sperimentano significative barriere d'accesso alle risorse e alle protezioni sociali che i volontari hanno, di volta in volta, colmato, intermediato, contrastato e contestato.

In questo senso, quanto più l'accesso ai servizi è selettivo, stratificato, condizionale e carente, tanto più è strategica l'azione *compensativa* dei volontari che, informalmente, tentano di allargare i confini interni della cittadinanza sociale in una direzione volta ad includere anche chi è formalmente escluso. Quanto più l'accesso ai diritti ed ai servizi è ostacolato da

vincoli di natura informativa, procedurale, o linguistica, tanto più si fa rilevante la loro azione di *intermediazione*, finalizzata a ricostruirne la titolarità attraverso un'opera capillare di traduzione e mediazione burocratico-informativa. Quanto più i migranti sono (o hanno interesse a restare) nell'ombra, quanto più i legami fiduciari con i volontari possono contrastare forme di sfruttamento e abuso in un campo in cui proliferano attori che operano con logiche diverse, non sempre di tipo solidaristico.

I volontari possono giocare, come abbiamo visto, un ruolo chiave negli interventi di accoglienza destinati a migranti in condizione di vulnerabilità.

Promuovendo apertura e trasparenza attraverso la partecipazione civica, favoriscono l'accettabilità sociale di interventi che suscitano opposizione e sospetto tra la popolazione locale ed il loro più efficace e fluido innesto sul territorio. Le risorse dei volontari (reti fiduciarie, conoscenze e competenze, ma anche risorse materiali) possono essere intercettate ed efficacemente veicolate entro i sistemi dell'accoglienza istituzionale, aumentandone l'impatto, e, talvolta, compensandone le carenze.

I volontari possono portare, all'interno (o a fianco) dell'accoglienza istituzionale, una relazione non professionale, *complementare in quanto diversa*: più autentica perché in qualche modo fine a sé stessa, liberamente ed attivamente scelta, spesso descritta con il lessico proprio delle relazioni amicali e familiari, una relazione potenzialmente più paritaria, meno orientata al controllo. Questa complementarietà virtuosa è apprezzata ed attivamente ricercata tanto dagli operatori quanto dai volontari stessi, che vi riconoscono una possibile strategia per *de-burocratizzare* e *de-istituzionalizzare* le relazioni di cura. Dai volontari ci si aspetta che abbiano voglia di spendere del tempo assieme ai migranti, costruendo relazioni gratificanti e potenzialmente capaci di estendersi, nel tempo (quando l'accoglienza finisce) e nello spazio (fuori dai centri, nello spazio urbano e domestico), oltre i confini dell'accoglienza istituzionale.

I volontari non sono motivati da una remunerazione economica, ma simbolica ed emotiva - da una sorta di "salario morale" che riflette il loro desiderio di *fare del bene* e di *avere un impatto*.

Questo desiderio può spingerli a veicolare risorse ingenti a favore dei migranti con cui hanno costruito relazioni significative, un'azione che può però entrare in tensione con le logiche

professionali della cura. Le relazioni di cura non professionali sono, in questo senso, caratterizzate da una propensione alla discrezionalità che può risultare difficile da governare, essendo, talvolta, attivamente ricercata e consapevolmente rivendicata dai volontari stessi. Questo rischio di privatizzazione e di personalizzazione può rappresentare un problema nei servizi di accoglienza, specie quando compromette (anziché sostenere) possibili percorsi di autonomia. In questo senso, le azioni di formazione che alcune realtà hanno scelto di intraprendere nei confronti dei volontari sono sia indirizzate a creare *consapevolezza e consenso* attorno ai vincoli derivanti dalla cornice istituzionale entro cui operano, sia al tentativo di favorire quella “giusta distanza” che, se per gli operatori deriva in genere dal proprio mandato professionale, non è invece scontata per volontari motivati - ed incoraggiati - a sviluppare un altro tipo di relazione. Eppure, l'azione dei volontari nei servizi innesca una tensione che non può essere del tutto risolta: se questa può, in una certa misura, essere parzialmente ricondotta ad un approccio più professionale e professionalizzato, questo sforzo può compromettere quella specificità che, da un lato, dà senso e valore alla loro presenza e, dall'altro, ne sostiene la motivazione nel tempo.

Al tempo stesso, i confini tra ruoli, identità, visioni e pratiche amatoriali e professionali si rivelano permeabili e porosi, come il caso del volontariato professionale ben evidenzia. La presenza di (ex) professionisti (medici ed avvocati, ma anche insegnanti, educatori, assistenti sociali, mediatori culturali...) che scelgono di mettersi gratuitamente a disposizione consente non solo di de-mercificare risorse (es. consulenze e servizi) di particolare valore, ma anche di veicolare l'accesso ad istituzioni chiave (quali ad esempio scuole, ospedali, ecc.), e di consentire l'esercizio di specifiche forme di advocacy.

Come altri hanno osservato, le crisi possono aprire la strada a forme inedite di ibridazione tra volontariato ed attivismo. Le testimonianze raccolte individuano, in questo senso, continuità e sinergie, ma anche possibili tensioni, tra logiche e pratiche di cura e di advocacy, specie quando queste ultime sono finalizzate alla denuncia, al “dare voce”, e alla protesta.

Da un lato, scegliere di impegnarsi mettendo gratuitamente a disposizione specifiche risorse consente ai volontari di costruire relazioni di fiducia con i migranti, intercettandone i bisogni,

ma anche, entrando in relazione, di acquisire consapevolezza e competenze attorno ai meccanismi di (mal) funzionamento della politica e delle politiche, anche al fine di renderle note e visibili ad un pubblico più ampio, costruendo campagne e altre forme di mobilitazione diffuse.

Il tipo di advocacy che i volontari (non) riescono, possono e vogliono esercitare dipende tanto dalle loro identità e valori quanto dalle loro competenze, oltre che dal tipo di relazioni che scelgono di (non) instaurare con gli attori pubblici locali e dalla specifica posizione che si trovano ad occupare rispetto al sistema dei servizi sul territorio.

Operare entro - o in un regime di più stretta collaborazione con - le istituzioni consente ai volontari di mettere in atto forme di advocacy che, traendo vantaggio dei margini di discrezionalità dei burocrati di strada, possono aprire la strada a decisioni e trattamenti più favorevoli: talvolta su casi singoli, in altri casi, con ricadute sociali più ampie. Questo tipo di azioni è particolarmente diffuso tra le realtà maggiormente professionalizzate e/o con maggiori competenze. In particolare, le competenze di tipo giuridico possono sostenere azioni (ad esempio, azioni legali o forme di case advocacy) che, seppur conflittuali, sono spesso percepite come meno problematiche delle azioni mediatiche o di protesta. La tensione tra denuncia, protesta e l'offerta di servizi emerge con maggiore chiarezza nei contesti in cui i volontari dispongono di un margine ridotto di autonomia, ed in cui il rischio di perdere la capacità di operare è più evidente e concreto. In questo tipo di situazioni, si pone quindi l'inevitabilità di una scelta, che segnala il tipo di azioni a cui i volontari attribuiscono una *priorità*, in termini di capacità di produrre un cambiamento e di avere un impatto sulla vita dell'altro.

In altri casi, i volontari operano su un piano di maggiore autonomia, che lascia quindi spazio anche ad azioni di protesta, denuncia, al tentativo di costruire di forme di rappresentanza e di "dare voce". Anche quando, con le loro azioni, compensano e sostituiscono l'assenza o il cattivo funzionamento delle istituzioni pubbliche, i volontari possono ricavare una prospettiva utile a sollecitarle, denunciandone le carenze e richiamandole alla loro responsabilità su specifiche istanze.

Al di là delle forme di advocacy più o meno visibili e conflittuali che possono (o meno) originarsi dall'impegno dei volontari, è comunque interessante osservare come molti di questi siano consapevolmente impegnati a dare vita ad un *diverso tipo*

di cura, a pratiche solidali che riflettono i valori della reciprocità, dell'equità, della capacitazione e dell'autonomia, costruendo alleanze che mirano a superare il paternalismo che può talvolta caratterizzare le relazioni d'aiuto. La costruzione di alleanze tra diversi e disuguali apre la strada a diverse possibili forme di politicizzazione radicate nella quotidianità degli incontri tra persone lontane per provenienza ed estrazione sociale. Queste consentono, ad esempio, di acquisire (e, potenzialmente, estendere) consapevolezza attorno alle logiche di (mal) funzionamento delle politiche a partire dall'impatto che queste hanno sulle persone con cui si sono costruite relazioni significative; di maturare una forma di conoscenza dell'altro/a potenzialmente capace di superare rappresentazioni semplicistiche e stereotipate, e di diffondere un altro tipo di racconto e testimonianza. Queste azioni risultano, peraltro, inevitabilmente anche se non intenzionalmente conflittuali, quando mirano ad affermare i valori dell'inclusione in un contesto sociale escludente, quando non apertamente criminalizzante.

Come abbiamo visto, le crisi possono rappresentare momenti che giustificano e rendono possibili, tanto da parte degli attori istituzionali che di quelli della società civile, risposte eccezionali e che, sollecitate dall'urgenza, consentono di sperimentare forme innovative di inclusione, coinvolgendo attori con un diverso profilo e contribuendo a pluralizzare il campo del volontariato per e con i migranti. In particolare, le crisi hanno reso evidente la necessità di includere anche chi non fosse nella condizione di accedere pienamente alle risorse veicolate dalla cittadinanza sociale, consentendo di rinegoziare i confini interni della cittadinanza, anche solo a fini di tutela della salute e dell'ordine pubblico.

Ma cosa resta, quando l'emergenza finisce?

Il venir meno delle condizioni che avevano dato origine a queste forme "eccezionali" di impegno ha spinto diverse realtà a ripensare il proprio ruolo e a *ridare* in qualche modo *sensu* alla propria azione. Non tutte hanno saputo o voluto farlo, e questi esiti in parte riflettono il diverso modo di intendere le articolate e complesse relazioni tra volontariato ed attivismo. Alcune realtà, modalità operative, reti e collaborazioni nate durante i momenti di crisi sono state capaci di mantenersi nel tempo, adattandosi a scenari in rapida e costante trasformazione. Che si tratti degli avvocati di strada, delle esperienze di mentoring

e di insegnamento dell'italiano in famiglia, dell'accoglienza domestica, del tutorato scolastico post-DAD, o dell'uso diffuso delle nuove tecnologie, le innovazioni che si sono mostrate utili e capaci di produrre un cambiamento nel modo di individuare, rispondere e decodificare un bisogno hanno arricchito il bagaglio di saperi e competenze di chi, in un'ottica professionale, di volontariato o attivismo, ha scelto di dedicare il proprio impegno in questo campo entro, e talvolta anche oltre, le crisi.

Riferimenti bibliografici

- Abbott, P., & Meerabeau, L. (1998). *The sociology of the caring professions*. Psychology Press.
- Accorinti, M. (2015). Centri di accoglienza: Varietà tipologica e dibattito collegato. *Rivista delle Politiche Sociali*, 2(3), 179-200.
- Acocella, I. (2021). L'eterno confine. L'evoluzione della politica italiana in materia di protezione internazionale e accoglienza sul territorio a seguito della «crisi dei rifugiati» del 2015. In G. Bulli & A. Tonini (a c. di), *Migrazioni in Italia: Oltre la sfida. Per un approccio interdisciplinare allo studio delle migrazioni* (pp. 85-111). Firenze University Press.
- Acocella, I., & Gargiulo, E. (2021). Confinare il diritto d'asilo: i richiedenti protezione internazionale tra disciplinamento e invisibilità. *Autonomie locali e servizi sociali*, 2, 335-354.
- Afouxenidis, A., Petrou, M., Kandyliis, G., Tramountanis, A., & Giannaki, D. (2017). Dealing with a Humanitarian Crisis: Refugees on the Eastern EU Border of the Island of Lesbos. *Journal of Applied Security Research*, 12(1), 7-39.
- Agier, M. (2011). *Managing the undesirables: Refugee camps and humanitarian government*. Polity Press.
- Agustín, Ó. G., & Jørgensen, M. B. (2018). *Solidarity and the "Refugee Crisis" in Europe*. Springer.
- Alagna, F. (2022). The continuation of criminalization by other means: The role of judicial agency in the Italian policing of humanitarian assistance at sea. *Mediterranean Politics*, 1-25.
- Alagna, F., & Cusumano, E. (2023). Varieties of criminalization: Italy's evolving approach to policing sea rescue NGOs. *Contemporary Italian Politics*, 0(0), Online first.
- Alcalde, J., & Portos, M. (2018). Scale shift and transnationalisation within refugees' solidarity activism. From Calais to the European level. In D. Della Porta (a c. di), *Solidarity Mobilizations in the 'Refugee Crisis'* (pp. 243-269). Springer.
- Ambrosini, M. (2012). "We are against a multi-ethnic society": Policies of exclusion at the urban level in Italy. 3(1), 136-155.
- Ambrosini, M. (2023a). Introduzione. L'asilo come campo di battaglia e la sfida della solidarietà. In M. Ambrosini (a c. di), *Rifugiati e solidali. L'accoglienza dei richiedenti asilo in Italia*. (pp. 1-20). Il Mulino.
- Ambrosini, M. (2023b). Moral economy and deservingness in immigration policies. The case of regularisations in Italy. *Ethnicities*,

- 23(2), 306-330.
- Ambrosini, M. (a c. di). (2023c). *Rifugiati e solidali: L'accoglienza dei richiedenti asilo in Italia*. Il Mulino.
- Ambrosini, M., & Artero, M. (2022). Immigrant Volunteering: A Form of Citizenship from Below. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 34, 252-262.
- Ambrosini, M., & Van der Leun, J. (2015). Introduction to the Special Issue: Implementing Human Rights: Civil Society and Migration Policies. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 13(2), 103-115.
- Ambrosini, M., Van Hootehem, A., Bevelander, P., Daphi, P., Diels, E., Fouskas, T., Hellström, A., Hinger, S., Hondeghe, A., & Kováts, A. (2019). *The refugee reception crisis: Polarized opinions and mobilizations*. Éditions de l'Université de Bruxelles.
- Anci, C. I., Cittalia, F. M., & SPRAR (2017). *Rapporto sulla protezione internazionale in Italia 2017*. Servizio centrale SPRAR, Roma.
- Andrews, K. T., & Edwards, B. (2004). Advocacy organizations in the US political process. *Annu. Rev. Sociol.*, 30, 479-506.
- Aronson, J., & Neysmith, S. M. (1996). «You're not just in there to do the work». Depersonalizing Policies and the Exploitation of Home Care Workers' Labor. *Gender & Society*, 10(1), 59-77.
- Artero, M. (2019). Motivations and Effects of Volunteering for Refugees. Spaces of Encounter and Political Influence of the «New Civic Engagement» in Milan. *Partecipazione e Conflitto*, 12(1), 142-167.
- Artero, M., & Fontanari, E. (2021). Obstructing lives: Local borders and their structural violence in the asylum field of post-2015 Europe. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 47(3), 631-648.
- Ascoli, U., & Campedelli, M. (2021). Insostituibilità, riconoscenza, integrazione funzionale: la parabola del Terzo Settore nella pandemia. *Politiche Sociali*, 2, 369-388.
- Ascoli, U., & Pavolini, E. (a c. di). (2017). *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*. Il Mulino.
- Ascoli, U., & Ranci, C. (2003). *Il welfare mix in Europa*. Carocci.
- Ataç, I., & Rosenberger, S. (2019). Social policies as a tool of migration control. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 17(1), 1-10.
- Bado, A. B. (2016). Assessing advocacies for forcibly displaced people: A comprehensive approach. *Journal of International Migration and Integration*, 17(2), 593-603.
- Baglioni, S. (2001). Solidarity Movement Organizations: Towards an active global consciousness? In M. Giugni & F. Passy (a c. di), *Political altruism?: Solidarity movements in international perspective* (pp. 219-234). Rowman & Littlefield Pub Inc.
- Baines, D. (2004). Caring for nothing: Work organization and unwaged labour in social services. *Work, employment and society*, 18(2), 267-295.

- Barberis, E., & Boccagni, P. (2017). *Il lavoro sociale con le persone immigrate: strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*. Maggioli Editore.
- Barnes, H., & Parry, J. (2004). Renegotiating identity and relationships: Men and women's adjustments to retirement. *Ageing & Society*, 24(2), 213-233.
- Basok, T., & Candiz, G. (2020). Containing mobile citizenship: Changing geopolitics and its impact on solidarity activism in Mexico. *Citizenship Studies*, 24(4), 474-492.
- Bauder, H., & Juffs, L. (2019). 'Solidarity' in the migration and refugee literature: Analysis of a concept. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 1-20.
- Bazurli, R. (2019). Local Governments and Social Movements in the 'Refugee Crisis': Milan and Barcelona as 'Cities of Welcome'. *South European Society and Politics*, 24(3), 343-370.
- Bazurli, R., & Campomori, F. (2022). Further to the bottom of the hierarchy: The stratification of forced migrants' welfare rights amid the COVID-19 pandemic in Italy. *Citizenship Studies*, 26(8), 1091-1116.
- Bazurli, R., Campomori, F., & Marchetti, C. (2020). Dall'emergenza sanitaria alla sanatoria: La condizione degli immigrati nella pandemia. In Collettivo dell'Osservatorio (a c. di), *COVID-19 e la sfida della coesione in Italia: Imparare dall'emergenza per politiche più eque e inclusive* (Vol. 10, pp. 32-41). <https://osservatoriocoesionesociale.eu/wp-content/uploads/2020/07/Quaderno-collettivo-COVID.pdf>
- Bendixsen, S. (2018). Differentiation of rights in the Norwegian welfare state: Hierarchies of belonging and humanitarian exceptionalism. *Social Inclusion*, 6(3), 162-171.
- Bifulco, L., Dodaro, M., & Mozzana, C. (2022). Welfare locale e innovazione sociale alla prova dell'emergenza. *Polis*, 1, 105-134.
- Billis, D., & Glennerster, H. (1998). Human services and the voluntary sector: Towards a theory of comparative advantage. *Journal of Social Policy*, 27(1), 79-98.
- Biorcio, R., & Vitale, T. (a c. di). (2016). *Italia civile: Associazionismo, partecipazione e politica*. Donzelli.
- Blackstone, A. (2009). Doing good, being good, and the social construction of compassion. *Journal of Contemporary Ethnography*, 38(1), 85-116.
- Bloch, A., & Schuster, L. (2005). At the extremes of exclusion: Deportation, detention and dispersal. *Ethnic and Racial Studies*, 28(3), 491-512.
- Boccagni, P., & Volpato, S. (2019). La casa di chi? Da territorialità esclusive verso territorialità inclusive: rileggere il lavoro di comunità in contesti di nuova immigrazione. *Sociologia Urbana e Rurale*, 117, 38-58.

- Boersma, K., Kraiukhina, A., Larruina, R., Lehota, Z., & Nury, E. O. (2019). A port in a storm: Spontaneous volunteering and grassroots movements in Amsterdam. A resilient approach to the (European) refugee crisis. *Social Policy & Administration*, 53(5), 728-742.
- Bonizzoni, P. (2020). The Border(s) Within: Formal and Informal Processes of Status Production, Negotiation and Contestation in a Migratory Context. In M. Ambrosini, Cinalli, & D. Robertson (a c. di), *Migration, Borders and Citizenship* (pp. 217-235). Springer.
- Bonizzoni, P. (2022). Diseguali per cittadinanza, migrazioni e mobilità. *il Mulino*, 71(4), 106-114.
- Bonizzoni, P., & Artero, M. (2023). 'I Couldn't Figure Out What to Do': Salvadorean Asylum Seekers Facing the Uncertainties of the 2020 Italian Amnesty. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, on line first.
- Bonizzoni, P., Artero, Maurizio, & Hajer, Minke. (2021). *Una sanatoria tanto (dis)attesa? Il programma di «emersione» 2020 tra ostacoli e mancate opportunità*. <https://todocambia.net/una-sanatoria-tanto-disattesa/>
- Bonizzoni, P., Dimitriadis, I., & Molli, S. D. (2023). Rifugiati senza dimora: Innovazioni e punti di svolta nell'impegno solidale. In M. Ambrosini (a c. di), *Rifugiati e solidali. L'accoglienza dei richiedenti asilo in Italia*. (pp. 249-277). Il Mulino.
- Bonizzoni, P., & Dotsey, S. (2021). Migration and Legal Precarity in the Time of Pandemic: Qualitative Research on the Italian Case. *Dve domovini/Two homelands*, 54, 45-73. http://twohomelands.zrc-sazu.si/en/issues/articles_list/54/2021
- Bonizzoni, P., & Hajer, M. (2022). Civil Society Actors and the 2020 Italian Amnesty: Bordering to Deborder? *Journal of Intercultural Studies*, 44(1), 44-60.
- Bonizzoni, P., & Hajer, M. (2023). *Politicising the Amnesty: Struggles for Migrants' Legality during a Pandemic*. 16(1), 119-137.
- Bonjour, S. (2016). Speaking of Rights: The Influence of Law and Courts on the Making of Family Migration Policies in Germany. *Law & Policy*, 38(4), 328-348.
- Bonjour, S., & Duyvendak, J. W. (2018). The "migrant with poor prospects": Racialized intersections of class and culture in Dutch civic integration debates. *Ethnic and Racial Studies*, 41(5), 882-900.
- Borrelli, L. M., & Trasciani, G. (2019). «I like to work with people»: everyday Stories and Reflections from Street-level Workers in the Migration Regime on What Motivates Their Tasks. *Politiche Sociali*, 3, 407-426.
- Brambilla, C. (2015). Exploring the Critical Potential of the Borderscapes Concept. *Geopolitics*, 20(1), 14-34.
- Bull, M. (2008). Challenging tensions: Critical, theoretical and empirical perspectives on social enterprise. *International Journal of*

- Entrepreneurial Behavior & Research*, 14(5), 268-275.
- Busso, S. (2017). The De-Politicization of Social Policy at the Time of Social Investment. Mechanisms and Distinctive Features. *Partecipazione e Conflitto*, 10(2), 421-447.
- Busso, S. (2018). Away from Politics? Trajectories of Italian Third Sector after the 2008 Crisis. *Social Sciences*, 7(11), 228-240.
- Busso, S., & De Luigi, N. (2019). Civil Society Actors and the Welfare State. A historically-based analytical framework. *Partecipazione e Conflitto*, 12(2), 259-296.
- Busso, S., & Gargiulo, E. (2017). Una società armoniosa? Il posto del conflitto nelle pratiche e nel discorso sul Terzo Settore. *Cartografie sociali. Rivista di sociologia e scienze umane*, 2(3), 137-155.
- Cabaniss, E. R. (2014). "We're Like Visitors" Moral Identity Work by Citizen and Noncitizen Teachers at an Alternative School. *Journal of Contemporary Ethnography*, 43(5), 624-653.
- Cairns, B., Hutchison, R., & Aiken, M. (2010). «It's not what we do, it's how we do it»: Managing the tension between service delivery and advocacy. *Voluntary Sector Review*, 1(2), 193-207.
- Calarco, R. (2023). The Political-Humanitarian Borderwork of Ngos in Sicily: Between Migration Management and Repoliticisation. *Journal of Intercultural Studies*, 44(1), 93-109.
- Campesi, G. (2018). Between containment, confinement and dispersal: The evolution of the Italian reception system before and after the 'refugee crisis'. *Journal of Modern Italian Studies*, 23(4), 490-506.
- Campomori, F. (2022). La crisi ucraina e la (ri) organizzazione del sistema di accoglienza: Tra lodevoli aperture e preoccupanti disparità di trattamento dei profughi. *Social Policies*, 9(2), 325-332.
- Campomori, F., & Ambrosini, M. (2020). Multilevel governance in trouble: The implementation of asylum seekers' reception in Italy as a battleground. *Comparative Migration Studies*, 8(1), 22.
- Campomori, F., Casula, M., & Kazepov, Y. (2023). Understanding social innovation in refugee integration: Actors, practices, politics in Europe. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, on line first.
- Caponio, T., Ponzo, I., & Giannetto, L. (2019). *Comparative report on the multilevel governance of the national asylum seekers' reception systems*. CEASEVAL Research on the Common European Asylum System. https://www.cidob.org/en/publications/publication_series/project_papers/ceaseval/comparative_report_on_the_multilevel_governance_of_the_national_asylum_seekers_reception_systems
- Cappiali, T.M. (2016). Activism of immigrants in vulnerable conditions and radical-left allies: A case study of Italy's Struggle of the Crane. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 42(15), 2508-2527.

- Carmel, E., & Harlock, J. (2008). Instituting the “third sector” as a governable terrain: Partnership, procurement and performance in the UK. *Policy & politics*, 36(2), 155-171.
- Carrera, S., Allsopp, J., & Vosyliūtė, L. (2018). Policing the mobility society: The effects of EU anti-migrant smuggling policies on humanitarianism. *International journal of migration and border studies*, 4(3), 236-276.
- Casati, N. (2018). How cities shape refugee centres: ‘deservingness’ and ‘good aid’ in a Sicilian town. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(5), 792-808.
- Casella Colombeau, S. (2020). Crisis of Schengen? The effect of two ‘migrant crises’ (2011 and 2015) on the free movement of people at an internal Schengen border. *Journal of ethnic and migration studies*, 46(11), 2258-2274.
- Casey, J. (2011). *Understanding advocacy: A primer on the policy-making role of nonprofit organizations* [Working paper series]. <https://11nq.com/qSjz>
- Castelli Gattinara, P. (2018). Mobilizing against ‘the invasion’: Far right protest and the ‘refugee crisis’ in Italy. *MONDI MIGRANTI*, 3, 75-95.
- Ceccorulli, M. (2023). From Ukraine to the Mediterranean: Italy and the governance of migration. *Contemporary Italian Politics*, 15(2), 269-282.
- Çelik, S. (2018). ‘We Have Become Refugees in Our Own Country’: Mobilising for Refugees in Istanbul. In D. Della Porta (a c. di), *Solidarity Mobilizations in the ‘Refugee Crisis’* (pp. 39-64). Springer.
- Chtouris, S., & Miller, D. S. (2017). Refugee Flows and Volunteers in the Current Humanitarian Crisis in Greece. *Journal of Applied Security Research*, 12(1), 61-77.
- Citroni, S. (2019). Gramsci’s Civil Society and the Implicit Dimension of Politics. A case Study. *Partecipazione e Conflitto*, 12(2), 487-512.
- Collyer, M., & de Haas, H. (2012). Developing dynamic categorisations of transit migration: Categorisations of Transit Migration. *Population, Space and Place*, 18(4), 468-481.
- Colombo, M. (2018). The Representation of the “European Refugee Crisis” in Italy: Domopolitics, Securitization, and Humanitarian Communication in Political and Media Discourses. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 16(1-2), 161-178.
- Colucci, M., Gargiulo, E., & Gallo, S. (a c. di). (2023). *La residenza contesa. Rapporto 2022 sulle migrazioni interne in Italia*. Il Mulino.
- Cook, M. L. (2011). “Humanitarian aid is never a crime”: Humanitarianism and illegality in migrant advocacy. *Law & society review*, 45(3), 561-591.
- Cooper, F. (2012). *Professional boundaries in social work and social care: A practical guide to understanding, maintaining and managing your*

- professional boundaries*. Jessica Kingsley Publishers.
- Cour, A. Ia. (2019). The management quest for authentic relationships in voluntary social care. *Journal of Civil Society*, 15(1), 1-17.
- Coutin, S. B. (1995). Smugglers or Samaritans in Tucson, Arizona: Producing and contesting legal truth. *American Ethnologist*, 22(3), 549-571.
- Crawley, H. (2021). The Politics of Refugee Protection in a (Post) Covid-19 World. *Social Sciences*, 10(3), 81-102.
- Crawley, H., & Skleparis, D. (2018). Refugees, migrants, neither, both: Categorical fetishism and the politics of bounding in Europe's 'migration crisis'. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(1), 48-64.
- Cuttitta, P. (2018). Repoliticization Through Search and Rescue? Humanitarian NGOs and Migration Management in the Central Mediterranean. *Geopolitics*, 23(3), 632-660.
- Cuttitta, P., Pécoud, A., & Phillips, M. (2023). Civil Society and Migration Governance across European Borderlands. *Journal of Intercultural Studies*, 44(1), 1-11.
- d'Albergo, E., & Moini, G. (2017). Depoliticizing public action by politicizing issues, practices and actors. The role of resilience thinking in a program of the Cariplo Foundation. *Partecipazione e Conflitto*, 10(2), 381-420.
- Dadusc, D., & Mudu, P. (2022). Care without Control: The Humanitarian Industrial Complex and the Criminalisation of Solidarity. *Geopolitics*, 27(4), 1205-1230.
- Daly, M., & Lewis, J. (2000). The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *The British journal of sociology*, 51(2), 281-298.
- Dal Zotto, E. (2018). *Il caso di Como come paradigma dell'accoglienza in Italia*. In A.R. Calabrò e M. Mondelli (a c. di), *Quaderni del master in immigrazione, genere, modelli familiari e strategie di integrazione (n. 4), Strategie per un mondo nuovo: prospettive di gestione dei flussi migratori provenienti dall'Africa*, Milano, Ledizioni, pp. 71-77.
- De Haas, H., Natter, K., & Vezzoli, S. (2018). Growing Restrictiveness or Changing Selection? The Nature and Evolution of Migration Policies. *International Migration Review*, 52(2), 324-367.
- De Jong, S., & Ataç, I. (2017). Demand and deliver: Refugee support organisations in Austria. *Social Inclusion*, 5(3), 28-37.
- de Vries, L. A., & Guild, E. (2019). Seeking refuge in Europe: Spaces of transit and the violence of migration management. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 45(12), 2156-2166.
- Dean, H. (2003). Re-conceptualising welfare-to-work for people with multiple problems and needs. *Journal of social policy*, 32(3), 441-459.
- Deeb-Sossa, N. (2007). Helping the "Neediest of the Needy" An Intersectional Analysis of Moral-Identity Construction at a

- Community Health Clinic. *Gender & Society*, 21(5), 749-772.
- Della Porta, D. (a c. di). (2018). *Solidarity mobilizations in the 'refugee crisis': Contentious moves*. Palgrave Macmillan.
- Della Porta, D. (2020). Building Bridges: Social Movements and Civil Society in Times of Crisis. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 31(5), 938-948.
- Della Porta, D., & Steinhilper, E. (2021). Introduction: Solidarities in Motion: Hybridity and Change in Migrant Support Practices. *Critical Sociology*, 47(2), 175-185.
- Della Puppa, F., & Perocco, F. (2021). The coronavirus crisis and migration: Inequalities, discrimination, resistance. *Dve domovini/ Two homelands*, 54, 7-13. http://twohomelands.zrc-sazu.si/en/issues/articles_list/54/2021
- Della Puppa, F., & Sanò, G. (a c. di). (2021). *Stuck and Exploited. Refugees and Asylum Seekers in Italy Between Exclusion, Discrimination and Struggles*. Fondazione Università Ca' Foscari. <https://edizionicafoscari.unive.it/it/edizioni/libri/978-88-6969-533-9/>
- Dijstelbloem, H., & van der Veer, L. (2019). The Multiple Movements of the Humanitarian Border: The Portable Provision of Care and Control at the Aegean Islands. *Journal of Borderlands Studies*, 36(3), 425-442.
- Dimitriadis, I. (2018). "Asking Around": Immigrants' Counterstrategies to Renew Their Residence Permit in Times of Economic Crisis in Italy. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 16(3), 275-292.
- Dimitriadis, I., & Ambrosini, M. (2022). De-Bordering Solidarity: Civil Society Actors Assisting Refused Asylum Seekers in Small Cities. *Journal of Refugee Studies*, 0(0), Online first.
- Dodaro, M., Mozzana, C., & Anselmo, M. (2022). Social innovation, political activism and solidarity: Insights from the pandemic crisis. *TERRITORIO*, 99, 61-66.
- Dotsey, S. (2022). "Seeing like integration": An exploratory study of Bergamo's integration model, Italy. *Ethnic and Racial Studies*, 45(11), 2069-2093.
- Dotsey, S., & Lumley-Sapanski, A. (2021). Temporality, refugees, and housing: The effects of temporary assistance on refugee housing outcomes in Italy. *Cities*, 111, 103100.
- El-Kayed, N., & Hamann, U. (2018). Refugees' Access to Housing and Residency in German Cities: Internal Border Regimes and Their Local Variations. *Social Inclusion*, 6(1), 135-146.
- Eikenberry, A. M., & Kluver, J. D. (2004). The marketization of the nonprofit sector: Civil society at risk? *Public administration review*, 64(2), 132-140.
- Ellis Paine, A., Hill, M., & Rochester, C. (2010). «A rose by any other name...». *Revisiting the question: «what exactly is volunteering?»* (Fasc. 1;

- Working Paper Series). <https://www.ifrc.org/docs/IDRL/Volunteers/a-rose-by-any-other-name-what-exactly-is-volunteering.pdf>
- Evers, A. (2009). Civicism and civility: Their meanings for social services. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 20(3), 239-259.
- Fabiani, M., Mateo-Urdiales, A., Andrianou, X., Bella, A., Del Manso, M., Bellino, S., Rota, M. C., Boros, S., Vescio, M. F., & D'Ancona, F. P. (2021). Epidemiological characteristics of COVID-19 cases in non-Italian nationals notified to the Italian surveillance system. *European journal of public health*, 31(1), 37-44.
- Faso, G., & Bontempelli, S. (2017). *Accogliere rifugiati e richiedenti asilo. Manuale dell'operatore critico*. Cesvot. <https://www.cesvot.it/documentazione/accogliere-rifugiati-e-richiedenti-asilo>
- Fassin, D. (2012). *Humanitarian reason: A moral history of the present times*. University of California Press.
- Fausser, M., Di Stefano, C. A., & Fattorelli, E. (2023). Multiple Facets of Borderwork. Urban Actors Between Migrants' Struggles and State Control. *Journal of Intercultural Studies*, 44, 61-76.
- Fechter, A.-M., & Schwittay, A. (2019). Citizen aid: Grassroots interventions in development and humanitarianism. *Third World Quarterly*, 40(10), 1769-1780.
- Feischmidt, M., Pries, L., & Cantat, C. (2019). *Refugee protection and civil society in Europe*. Springer.
- Feischmidt, M., & Zakariás, I. (2019). Politics of care and compassion: Civic help for refugees and its political implications in Hungary. A mixed-methods approach. In M. Feischmidt, L. Pries, & C. Cantat (a c. di), *Refugee protection and civil society in Europe* (pp. 59-99). Springer.
- Fekete, L. (2009). Europe: Crimes of solidarity. *Race & Class*, 50(4), 83-97.
- Fernandez, L. S., Barbera, J. A., & van Dorp, J. R. (2006). Spontaneous volunteer response to disasters: The benefits and consequences of good intentions. *Journal of Emergency Management*, 4(5), 57-68.
- Filippi, D., Giliberti, L., & Queirolo Palmas, L. (2021). From Lampedusa to the Susa Valley: Solidarity networks in two border battlegrounds. *Journal of Modern Italian Studies*, 26(5), 608-626.
- Fleischmann, L. (2018). The Politics of Helping Refugees Emerging Meanings of Political Action around the German 'Summer of Welcome'. *MONDI MIGRANTI*, 3, 53-73.
- Fleischmann, L. (2019). Making Volunteering with Refugees Governable: The Contested Role of 'Civil Society' in the German Welcome Culture. *Social Inclusion*, 7(2), 64-73.
- Fleischmann, L., & Steinhilper, E. (2017). The Myth of Apolitical Volunteering for Refugees: German Welcome Culture and a New Dispositif of Helping. *Social Inclusion*, 5(3), 17-27.
- Fontanari, E. (2018). *Lives in Transit: An Ethnographic Study of Refugees'*

- Subjectivity across European Borders*. Routledge.
- Fontanari, E. (2022). Germany, year 2020. The tension between asylum right, border control, and economy, through the imperative of deservingness. *Migration Studies*, 10(4), 766-788.
- Fontanari, E., & Borri, G. (2017). Introduction. Civil society on the edge: Actions in support and against refugees in Italy and Germany. *Mondi Migranti*, 3, 23-51.
- Freier, L. F. (2020). *Covid-19 and rethinking the need for legal pathways to mobility: Taking human security seriously*. OIM. <https://publications.iom.int/books/covid-19-and-transformation-migration-and-mobility-globally-covid-19-and-rethinking-need>
- Froyum, C. (2018). "They Are Just Like You and Me": Cultivating Volunteer Sympathy. *Symbolic Interaction*, 41(4), 465-487.
- Funk, N. (2016). A spectre in Germany: Refugees, a 'welcome culture' and an 'integration politics'. *Journal of Global Ethics*, 12(3), 289-299.
- Garelli, G., & Tazzioli, M. (2018). The humanitarian war against migrant smugglers at sea. *Antipode*, 50(3), 685-703.
- Gargiulo, E. (2021). *Invisible Borders*. Springer.
- Garot, R. (2004). "You're Not a Stone" Emotional Sensitivity in a Bureaucratic Setting. *Journal of Contemporary Ethnography*, 33(6), 735-766.
- Gauditz, L. (2017). The Noborder Movement: Interpersonal Struggle with Political Ideals. *Social Inclusion*, 5(3), 49-57.
- Gerard, A., & Weber, L. (2019). 'Humanitarian borderwork': Identifying tensions between humanitarianism and securitization for government contracted NGOs working with adult and unaccompanied minor asylum seekers in Australia. *Theoretical Criminology*, 23(2), 266-285.
- Germann Molz, J. (2017). Giving back, doing good, feeling global: The affective flows of family voluntourism. *Journal of Contemporary Ethnography*, 46(3), 334-360.
- Gibson-Graham, J. K. (2006). *A postcapitalist politics*. University of Minnesota Press.
- Giliberti, L. (2018). La criminalizzazione della solidarietà ai migranti in Val Roja: Note dal campo. *MONDI MIGRANTI*, 3, 161-181. h
- Giudici, D. (2021). Beyond Compassionate Aid: Precarious Bureaucrats and Dutiful Asylum Seekers in Italy. *Cultural Anthropology*, 36(1).
- Giuffrè, M., & Marchetti, C. (2020). Vivere insieme. *Antropologia Pubblica*, 6(2).
- Giugni, M. (2001). Conceptual Distinctions for the Study of Political Altruism. In M. Giugni & F. Passy (a c. di), *Political altruism? Solidarity movements in international perspective* (pp. 235-244). Rowman & Littlefield.
- Glick Schiller, N., & Çağlar, A. (2016). Displacement, emplacement

- and migrant newcomers: Rethinking urban sociabilities within multiscalar power. *Identities*, 23(1), 17-34.
- Glucksmann, M. A. (2009). Formations, connections and divisions of labour. *Sociology*, 43(5), 878-895.
- Goldring, L., & Landolt, P. (2013). *Producing and negotiating non-citizenship: Precarious legal status in Canada*. University of Toronto Press.
- Grasso, M., Klicperová-Baker, M., Koos, S., Kosyakova, Y., Petrillo, A., & Vlase, I. (2021). The impact of the coronavirus crisis on European societies. What have we learnt and where do we go from here? - Introduction to the COVID volume. *European Societies*, 23(1), 2-32.
- Grimaldi, G. (2016). Tra sbarco e approdo: Liminalità e valore performativo del transito dei richiedenti asilo eritrei ed etiopi nel quartiere di Milano Porta Venezia. *MONDI MIGRANTI*, 2, 229-247.
- Guadagno, L. (2020). *Migrants and the COVID-19 pandemic: An initial analysis*. (Migration Research Series Fasc. 60). International Organization for Migration. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/mrs-60.pdf>
- Guentner, S., Lukes, S., Stanton, R., Vollmer, B. A., & Wilding, J. (2016). Bordering practices in the UK welfare system. *Critical Social Policy*, 36(3), 391-411.
- Guidi, R. (2021). Reintermediating Voluntary Action: The Path-Dependent Pluralization of the Italian Volunteering Field. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33, 752-765.
- Guild, E. (2020). Covid-19 Using Border Controls to Fight a Pandemic? Reflections From the European Union. *Frontiers in Human Dynamics*, 2, 606299.
- Haaland, H., & Wallevik, H. (2019). Beyond crisis management? The role of Citizen Initiatives for Global Solidarity in humanitarian aid: the case of Lesbos. *Third World Quarterly*, 40(10), 1869-1883.
- Hamann, U., & Karakayali, S. (2016). Practicing Willkommenskultur: Migration and solidarity in Germany. *Intersections*, 2(4), 79-86.
- Hardill, I., & Baines, S. (2011). *Enterprising care? Unpaid voluntary action in the 21st century*. Policy Press.
- Harrell-Bond, B. (2002). Can humanitarian work with refugees be humane? *Human rights quarterly*, 24(1), 51-85.
- Haselbacher, M. (2019). Solidarity as a field of political contention: Insights from local reception realities. *Social Inclusion*, 7(2), 74-84.
- Heidbrink, L. (2021). Anatomy of a crisis: Governing youth mobility through vulnerability. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 47(5), 988-1005.
- Heins, V. M., & Unrau, C. (2018). Refugees welcome: Arrival gifts, reciprocity, and the integration of forced migrants. *Journal of*

- International Political Theory*, 14(2), 223-239.
- Henriksen, L. S., & Svedberg, L. (2010). Volunteering and Social Activism: Moving beyond the Traditional Divide. *Journal of Civil Society*, 6(2), 95-98.
- Hess, S., & Kasperek, B. (2017). Under control? Or border (as) conflict: Reflections on the European border regime. *Social Inclusion*, 5(3), 58-68.
- Hodgson, L. (2004). Manufactured civil society: Counting the cost. *Critical social policy*, 24(2), 139-164.
- Howlett, S. (2010). Developing volunteer management as a profession. *Voluntary Sector Review*, 1(3), 355-360.
- Humphris, R. (2019). Mutating faces of the state? Austerity, migration and faith-based volunteers in a UK downscaled urban context. *The Sociological Review*, 67(1), 95-110.
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (2003). Collective and reflexive styles of volunteering: A sociological modernization perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 14, 167-187.
- Hynes, P. (2011). *The dispersal and social exclusion of asylum seekers*. Policy Press.
- Inin, E. F. (2009). Citizenship in flux: The figure of the activist citizen. *Subjectivity*, 29(1), 367-388.
- Jacqmin, A. (2019). *La risposta umanitaria al fenomeno migratorio. Studio etnografico di un campo nel nord d'Italia*. Tesi di dottorato in Scienze Giuridiche (Curriculum in Filosofia e Sociologia del Diritto), XXXI ciclo, Dipartimento «Cesare Beccaria», Università degli Studi di Milano.
- Jones, R. (2009). Categories, borders and boundaries. *Progress in Human Geography*, 33(2), 174-189.
- Kalir, B., & Wissink, L. (2016). The deportation continuum: Convergences between state agents and NGO workers in the Dutch deportation field. *Citizenship Studies*, 20(1), 34-49.
- Kampen, T., Elshout, J., & Tonkens, E. (2013). The Fragility of Self-Respect: Emotional Labour of Workfare Volunteering. *Social Policy and Society*, 12(3), 427-438.
- Karakayali, S. (2017). Feeling the scope of solidarity: The role of emotions for volunteers supporting refugees in Germany. *Social Inclusion*, 5(3), 7-16.
- Karakayali, S. (2019). The Welcomers: How Volunteers Frame Their Commitment for Refugees. In M. Feischmidt & C. Cantat (a c. di), *Refugee protection and civil society in Europe* (pp. 221-241). Springer.
- Kenny, S., Taylor, M., Onyx, J., & Mayo, M. (2017). *Challenging the third sector: Global prospects for active citizenship*. Policy Press.
- Kersch, A., & Mishtal, J. (2016). Asylum in Crisis: Migrant Policy,

- Entrapment, and the Role of Non-Governmental Organisations in Siracusa, Italy. *Refugee Survey Quarterly*, 35(4), 97-121.
- Kimberlin, S. E. (2010). Advocacy by nonprofits: Roles and practices of core advocacy organizations and direct service agencies. *Journal of Policy Practice*, 9(3-4), 164-182.
- Kinsbergen, S. (2019). The legitimacy of Dutch do-it-yourself initiatives in Kwale County, Kenya. *Third World Quarterly*, 40(10), 1850-1868.
- Kirchhoff, M. (2020). Differential solidarity: Protests against deportations as structured contestations over citizenship. *Citizenship Studies*, 24(4), 568-586.
- Kleres, J. (2018). Emotions in the Crisis: Mobilising for refugees in Germany and Sweden. In D. Della Porta (a c. di), *Solidarity Mobilizations in the 'Refugee Crisis'* (pp. 209-241). Springer.
- Kolb, K. H. (2011). Sympathy work: Identity and emotion management among victim-advocates and counselors. *Qualitative Sociology*, 34, 101-119.
- Kolossov, V., & Scott, J. (2013). Selected conceptual issues in border studies. *Belgeo. Revue belge de géographie*, 1, 1-19.
- Könönen, J. (2018). Border struggles within the state: Administrative bordering of non-citizens in Finland. *Nordic Journal of Migration Research*, 8(3), 143-150.
- Kövér, Á. (2021). The Relationship between Government and Civil Society in the Era of COVID-19. *Nonprofit Policy Forum*, 12(1), 1-24.
- Kreichauf, R. (2018). From forced migration to forced arrival: The campization of refugee accommodation in European cities. *Comparative Migration Studies*, 6(1), 1-22.
- Lamont, M., & Molnár, V. (2002). The study of boundaries in the social sciences. *Annual review of sociology*, 167-195.
- Land, C., & King, D. (2014). Organizing otherwise: Translating anarchism in a voluntary sector organization. *Ephemera: Theory & Politics in Organisation*, 14(4), 923-950.
- Larruina, R., & Ghorashi, H. (2016). The Normality and Materiality of the Dominant Discourse: Voluntary Work Inside a Dutch Asylum Seeker Center. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 14(2), 220-237.
- Lichterman, P., & Eliasoph, N. (2014). Civic action. *American Journal of Sociology*, 120(3), 798-863.
- Licursi, S., Marinaro, R., Marsico, F., & Marcello, G. (2022). Licursi, S., Marinaro, R., Marsico, F., & Marcello, G. (2022). Dopo la pandemia, cosa? Adattamenti e innovazioni nel volontariato organizzato in Italia. *La Rivista delle Politiche Sociali*, 1, 57-71.
- Lister, R. (2002). The dilemmas of pendulum politics: Balancing paid work, care and citizenship. *Economy and Society*, 31(4), 520-532.
- Lois, J. (2001). Managing Emotions, Intimacy, and Relationships in a Volunteer Search and Rescue Group. *Journal of Contemporary*

- Ethnography*, 30(2), 131-179.
- Lukka, P., & Ellis, A. (2001). *An exclusive construct? Exploring different cultural concepts of volunteering*. 3(3), 87-110.
- Lumley-Sapanski, A. (2022). "It will kill your dreams, your goals, your everything". Humanitarian migrants, governance through containment and the Italian accommodation system. *Political Geography*, 0(0), Online first.
- Manara, M., & Piazza, G. (2018). The depoliticisation of asylum seekers: Carl Schmitt and the Italian system of dispersal reception into cities. *Political Geography*, 64, 43-52.
- Marabello, S., & Riccio, B. (2020). Spazi di Convivialità? Convivere e coabitare con Migranti in Italia. Introduzione. *Antropologia Pubblica*, 6(2), 25-32.
- Marchetti, C. (2014). Rifugiati e migranti forzati in Itália: Il pendolo tra «emergenza» e «sistema». *REMHU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 22(43), 53-70.
- Marchetti, C. (2016). Le sfide dell'accoglienza. Passato e presente dei sistemi istituzionali di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati in Italia. *Meridiana*, 86, 121-142.
- Mau, S. (2012). *Liberal states and the freedom of movement: Selective borders, unequal mobility*. Palgrave Macmillan.
- McDonald, C., & Warburton, J. (2003). Stability and change in nonprofit organizations: The volunteer contribution. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 381-399.
- Melchionda, U. (2016). Intra Moenia. Il sistema di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo nei rapporti di monitoraggio indipendenti. *Affari Sociali Internazionali*, 4, 1-4.
- Merikoski, P. (2020). 'At least they are welcome in my home!' Contentious hospitality in home accommodation of asylum seekers in Finland. *Citizenship Studies*, 1-16.
- Mezzadra, S. (2018). In the Wake of the Greek Spring and the Summer of Migration. *South Atlantic Quarterly*, 117(4), 925-933.
- Michel, L. M. (2007). Personal responsibility and volunteering after a natural disaster: The case of Hurricane Katrina. *Sociological Spectrum*, 27(6), 633-652.
- Milligan, C., & Fyfe, N. R. (2005). Preserving space for volunteers: Exploring the links between voluntary welfare organisations, volunteering and citizenship. *Urban studies*, 42(3), 417-433.
- Millner, N. (2011). From "refugee" to "migrant" in Calais solidarity activism: Re-staging undocumented migration for a future politics of asylum. *Political geography*, 30(6), 320-328.
- Minkoff, D. C. (2002). The emergence of hybrid organizational forms: Combining identity-based service provision and political action. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 31(3), 377-401.

- Misje, T. (2020). Social work and welfare bordering: The case of homeless EU migrants in Norway. *European Journal of Social Work*, 23(3), 401-413.
- Mogstad, H., & Rabe, T. (2023). From asylum seekers to kin: The making and effects of kinship between Norwegian citizens and migrants. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 1-19.
- Monforte, P., & Maestri, G. (2022). From Vulnerability to Trust: Personal Encounters and Bordering Processes in the British Refugees Welcome Movement. *Migration and Society*, 5(1), 59-74.
- Monforte, P., Maestri, G., & d'Halluin, E. (2021). 'It's like having one more family member': Private hospitality, affective responsibility and intimate boundaries within refugee hosting networks. *Journal of Sociology*, 57(3), 674-689.
- Montagna, N. (2023). Quarantine Ships as Spaces of Bordering: The Securitization of Migration Policy in Italy During the COVID-19 Pandemic. *International Migration Review*, 0(0), Online first.
- Morlotti, S. (2022). *Profughi dall'Ucraina: Permessi di soggiorno e nuove buone pratiche di accoglienza*. Fondazione ISMU. <https://www.ismu.org/profughi-dallucraina-permessi-di-soggiorno-e-nuove-buone-pratiche-di-accoglienza/>
- Morris, L. (2003). Managing Contradiction: Civic Stratification and Migrants' Rights. *International Migration Review*, 37(1), 74-100.
- Mosley, J. E. (2011). Institutionalization, privatization, and political opportunity: What tactical choices reveal about the policy advocacy of human service nonprofits. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 40(3), 435-457.
- Muehlebach, A. (2012). *The moral neoliberal*. University of Chicago Press.
- Mützelburg, I. (2023). NGOs in Ukraine's Multi-Scalar Asylum Governance - Between Influence and Dependence on State Authorities. *Journal of Intercultural Studies*, 44(1), 125-142.
- Nahkur, O., Orru, K., Hansson, S., Jukarainen, P., Myllylä, M., Krüger, M., Max, M., Savadori, L., Nævestad, T.-O., Frislid Meyer, S., Schiefflers, A., Olson, A., Lovasz, G., & Rhinard, M. (2022). The engagement of informal volunteers in disaster management in Europe. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 83, 103413.
- Nicholls, W. J., & Uitermark, J. (2016). *Cities and Social Movements: Immigrant Rights Activism in the United States, France, and the Netherlands, 1970-2015*. John Wiley & Sons.
- Nyers, P. (2006). *Rethinking refugees: Beyond states of emergency*. Routledge.
- Olivier-Mensah, C. (2019). Refugee social work positioned between transnationalization, state services and volunteering: A review from the German context. In M. Feischmidt, L. Pries, & C. Cantat (a c. di),

- Refugee Protection and Civil Society in Europe* (pp. 353-378). Springer.
- Onyx, J., Armitage, L., Dalton, B., Melville, R., Casey, J., & Banks, R. (2010). Advocacy with gloves on: The “manners” of strategy used by some third sector organizations undertaking advocacy in NSW and Queensland. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 21(1), 41-61.
- Onyx, J., Kenny, S., & Brown, K. (2012). Active citizenship: An empirical investigation. *Social policy and society*, 11(1), 55-66.
- Oosterlynck, S., Loopmans, M., Schuermans, N., Vandenabeele, J., & Zemni, S. (2016). Putting flesh to the bone: Looking for solidarity in diversity, here and now. *Ethnic and Racial Studies*, 39(5), 764-782.
- Osborne, S. P. (2005). Voluntary action in a changing Europe: Critical perspectives. *Intl Journal of Public Administration*, 28(9-10), 733-735.
- Pallister-Wilkins, P. (2018). Médecins Avec Frontières and the making of a humanitarian borderscape. *Environment and Planning D: Society and Space*, 36(1), 114-138.
- Pallister-Wilkins, P. (2020). Hotspots and the geographies of humanitarianism. *Environment and Planning D: Society and Space*, 38(6), 991-1008.
- Parkinson, C., & Howorth, C. (2008). The language of social entrepreneurs. *Entrepreneurship and regional development*, 20(3), 285-309.
- Parsanoglou, D. (2020). Volunteering for refugees and the repositioning of state sovereignty and civil society: The case of Greece. *Citizenship Studies*, 24(4), 457-473.
- Pastore, F. (2021). Migrazioni e pandemia: Interazioni empiriche e spunti teorici. *Migrazioni e pandemia: interazioni empiriche e spunti teorici*, 1, 19-43.
- Paul, R. (2015). *The Political Economy of Border Drawing: Arranging Legality in European Labor Migration Policies*. Berghahn Books.
- Pécoud, A. (2010). Informing Migrants to Manage Migration? An Analysis of IOM's Information Campaigns. In M. Geiger & A. Pécoud (a c. di), *The Politics of International Migration Management* (pp. 184-201). Palgrave Macmillan.
- Perez, M., Debora, A., Garcia, S., & Ayala, A. (2021). Bureaucracy as border. Barriers to social rights in Spain. In D. Della Porta & E. Steinhilper (a c. di), *Contentious Migrant Solidarity* (pp. 200-217). Routledge.
- Pieck, S. K. (2013). Transnational Activist Networks: Mobilization between Emotion and Bureaucracy. *Social Movement Studies*, 12(2), 121-137.
- Pirkkalainen, P. (2023). ‘We hugged each other during the cold nights’: The role of affect in an anti-deportation protest network in Finland. *Social Movement Studies*, 22(1), 46-61.
- Piro, V., Lo Cascio, M., & Dal Zotto, E. (2021). The Contradictory

- Outcomes of the 2020 Amnesty Law. In F. Della Puppa & G. Sanò (a c. di), *Stuck and Exploited. Refugees and Asylum Seekers in Italy Between Exclusion, Discrimination and Struggles* (Edizioni Ca' Foscari Venice University Press, pp. 321-342).
- Pleyers, G. (2023). Social love and social movements in the pandemic. In S. Cataldi & G. Iorio (a c. di), *Social love and the critical potential of people: When the social reality challenges the sociological imagination* (pp. 129-140). Routledge.
- Purkis, A. J. (2012). Big Society contractors? Big questions for voluntary organisations. *Voluntary Sector Review*, 3(1), 93-101.
- Quaglia, V., & Tognetti, M. (2021). L'impatto della pandemia di COVID-19 sulla salute mentale e fisica delle assistenti familiari migranti in Italia. *SALUTE E SOCIETÀ*, 3, 124-140.
- Rao, H., Morrill, C., & Zald, M. N. (2000). Power plays: How social movements and collective action create new organizational forms. *Research in organizational behavior*, 22, 237-281.
- Ravn, S., Mathieu, R., Belloni, M., & Timmerman, C. (2020). Shaping the "deserving refugee": Insights from a local reception programme in Belgium. In B. Glorius & J. Doomernik (a c. di), *Geographies of Asylum in Europe and the Role of European Localities* (pp. 135-153). Springer International Publishing.
- Reggiardo, A. (2019). Distrust and Stigmatization of NGOs and Volunteers at the Time of the European Migrant «Crisis». Conflict and implications on social solidarity. *Partecipazione e Conflitto*, 12(2), 460-486.
- Reid, E. J. (2006). Advocacy and the challenges it presents for nonprofits. *Nonprofits and government: Collaboration and conflict*, 2, 343-371.
- Rochester, C., Paine, A. E., Howlett, S., Zimmeck, M., & Paine, A. E. (2010). *Volunteering and Society in the 21st Century*. Springer.
- Rogers, L. E. (2017). "Helping the helpless help themselves" how volunteers and employees create a moral identity while sustaining symbolic boundaries within a homeless shelter. *Journal of Contemporary Ethnography*, 46(2), 230-260.
- Rosenberger, S., & Winkler, J. (2014). Com/passionate Protests: Fighting the Deportation of Asylum Seekers. *Mobilization: An International Quarterly*, 19(2), 165-184.
- Roth, S. (2015). *The paradoxes of aid work: Passionate professionals*. Taylor & Francis.
- Roux-Dufort, C. (2007). Is Crisis Management (Only) a Management of Exceptions? *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15(2), 105-114.
- Rozakou, K. (2016). Socialities of solidarity: Revisiting the gift taboo in times of crises. *Social Anthropology*, 24(2), 185-199.
- Russell, L., & Scott, D. (1997). *Very Active Citizens? The Impact of the*

- Contract Culture on Volunteers*. University of Manchester Press.
- Rygiel, K. (2011). Bordering solidarities: Migrant activism and the politics of movement and camps at Calais. *Citizenship Studies*, 15(1), 1-19.
- Salamon, L. M. (2002). Explaining nonprofit advocacy: An exploratory analysis. *Working Paper Series*, 21. http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/09/CCSS_WP21_2002.pdf
- Sales, R. (2002). The deserving and the undeserving? Refugees, asylum seekers and welfare in Britain. *Critical Social Policy*, 22(3), 456-478.
- Sanchez, G., & Achilli, L. (2020). *Stranded: The impacts of COVID 19 on irregular migration and migrant smuggling*. (Fasc. 20; Policy Briefs). European University Institute. <https://data.europa.eu/doi/10.2870/42411>
- Sandri, E. (2018). 'Volunteer Humanitarianism': Volunteers and humanitarian aid in the Jungle refugee camp of Calais. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(1), 65-80.
- Saruis, T. (2012). Tra assistenza legale e intervento sociale: L'esperienza di Avvocato di Strada. *Autonomie locali e servizi sociali*, 35(1), 153-166.
- Saruis, T. (2013). La teoria della street level bureaucracy: Lo stato del dibattito. *Autonomie locali e servizi sociali*, 36(3), 541-552.
- Scheibelhofer, P. (2019). Gender and intimate solidarity in refugee-sponsorships of unaccompanied young men. In M. Feischmidt, L. Pries, & C. Cantat (a c. di), *Refugee protection and civil society in Europe* (pp. 193-219). Springer.
- Schervish, P. G., & Havens, J. J. (2002). The Boston area diary study and the moral citizenship of care. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 13(1), 47-71.
- Schiff, C., & Clavé-Mercier, A. (2019). Becoming, Doing and Letting Go:(Extra) Ordinary Citizens' Engagement with Resettled Syrian Refugee Families in Rural France. In M. Feischmidt, L. Pries, & C. Cantat (a c. di), *Refugee Protection and Civil Society in Europe* (pp. 161-192). Springer.
- Schilliger, S. (2020). Challenging who counts as a citizen. The infrastructure of solidarity contesting racial profiling in Switzerland. *Citizenship Studies*, 24(4), 530-547.
- Schinkel, W., & Van Houdt, F. (2010). The double helix of cultural assimilationism and neo-liberalism: Citizenship in contemporary governmentality. *The British journal of sociology*, 61(4), 696-715.
- Schmid, H. (2013). Nonprofit human services: Between identity blurring and adaptation to changing environments. *Administration in Social Work*, 37(3), 242-256.
- Schmid, H., Bar, M., & Nirel, R. (2008). Advocacy activities in nonprofit human service organizations: Implications for policy. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 37(4), 581-602.

- Schmid, V., Evers, A., & Mildenerger, G. (2019). More or Less Political: Findings on a Central Feature of Local Engagement for Refugees in Germany. *Social Inclusion*, 7(2), 165-175.
- Schwartz, H., & Schwenken, H. (2020a). Introduction: Inclusive solidarity and citizenship along migratory routes in Europe and the Americas. *Citizenship Studies*, 24(4), 405-423.
- Schwartz, H., & Schwenken, H. (2020b). Mobilizing for safe passages and escape aid: Challenging the 'asylum paradox' between active and activist citizenship, humanitarianism and solidarity. *Citizenship Studies*, 24(4), 493-511.
- Semprebon, M., & Pelacani, G. (2020). Dispersal and Reception in Northern Italy: Comparing Systems Along the Brenner Route. In *Geographies of Asylum in Europe and the Role of European Localities* (pp. 15-43). Springer.
- Servizio Centrale. (2021). *Atlante Siproimi/Sai 2020. Rapporto annuale Siproimi/Sai*. https://www.retesai.it/wpcontent/uploads/2021/06/Rapporto-SIPROIMI_SAI_leggero.pdf
- Sevenhuijsen, S. (2003). The place of care: The relevance of the feminist ethic of care for social policy. *Feminist theory*, 4(2), 179-197.
- Shakespeare, T. (2000). The social relations of care. *Rethinking social policy*, 52-65.
- Simsa, R., Rameder, P., Aghamanoukjan, A., & Totter, M. (2019). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(2), 103-122.
- Sinatti, G. (2019). Humanitarianism as Politics: Civil Support Initiatives for Migrants in Milan's Hub. *Social Inclusion*, 7(2), 1-10.
- Sinatti, G. (2023). Border as Mess: Navigating Contradictions and Borderwork in Civil Society Migrant Assistance. *Journal of Intercultural Studies*, 44(1), 12-27.
- Smith, D. H., Stebbins, R. A., Grotz, J., Grotz, J., Rothschild, J., & Chen, K. K. (2016). Avoiding bureaucratization and mission drift in associations. *The Palgrave handbook of volunteering, civic participation, and nonprofit associations*, 1007-1024.
- Smith, J. D., & Gay, P. (2005). *Active ageing in active communities: Volunteering and the transition to retirement*. Policy Press.
- Sözer, H. (2021). Categories that Blind Us, Categories that Bind Them: The Deployment of the Notion of Vulnerability for Syrian Refugees in Turkey. *Journal of Refugee Studies*, 34(3), 2775-2803.
- Stein, M. (1989). Gratitude and Attitude: A Note on Emotional Welfare. *Social Psychology Quarterly*, 52(3), 242.
- Stets, J. E., & Carter, M. J. (2012). A theory of the self for the sociology of morality. *American Sociological Review*, 77(1), 120-140.

- Stierl, M., Ataç, I., Schwiertz, H., & Schilliger, S. (2015). Struggles of migration as in-/visible politics. *Journal für kritische Migrations-und Grenzregimeforschung*, 1(2), 1-18.
- Stock, I. (2019). Buddy schemes between refugees and volunteers in Germany: Transformative potential in an unequal relationship? *Social Inclusion*, 7(2), 128-138.
- Szczepanikova, A. (2010). Performing refugeeeness in the Czech Republic: Gendered depoliticisation through NGO assistance. *Gender, Place & Culture*, 17(4), 461-477.
- Szczepanikova, A. (2013). Between control and assistance: The problem of European accommodation centres for asylum seekers. *International Migration*, 51(4), 130-143.
- Taylor, R. F. (2004). Extending Conceptual Boundaries: Work, Voluntary Work and Employment. *Work, Employment and Society*, 18(1), 29-49.
- Taylor, T., Mallinson, C., & Bloch, K. (2008). "Looking for a few good women": Volunteerism as an interaction in two organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 37(3), 389-410.
- Taylor, T., Turgeon, B., & Gross, C. L. (2018). Helpers "Here on the Front Lines": Welfare-to-Work Managers' Moral Identity Work. *Symbolic interaction*, 41(1), 45-61.
- Tazzioli, M. (2018a). Crimes of solidarity: Migration and containment through rescue. *Radical philosophy*, 2(01), 4-10.
- Tazzioli, M. (2018b). The temporal borders of asylum. Temporality of control in the EU border regime. *Political Geography*, 64, 13-22.
- Tazzioli, M. (2020). Governing migrant mobility through mobility: Containment and dispersal at the internal frontiers of Europe. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 38(1), 3-19.
- Tazzioli, M., & Stierl, M. (2021). "We Closed the Ports to Protect Refugees." Hygienic Borders and Deterrence Humanitarianism during Covid-19. *International Political Sociology*, 15(4), 539-558.
- Ticktin, M. (2006). Where ethics and politics meet. *American Ethnologist*, 33(1), 33-49.
- Triandafyllidou, A. (2018). A "refugee crisis" unfolding: "Real" events and their interpretation in media and political debates. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 16(1-2), 198-216.
- Triandafyllidou, A. (2022). *Migration and pandemics: Spaces of solidarity and spaces of exception*. Springer Nature.
- Triandafyllidou, A., & Nalbandian, L. (2020). Disposable'and 'essential': Changes in the global hierarchies of migrant workers after COVID-19. *International Organization for Migration (IOM)*. <https://www.onlinelibrary.iihl.org/wp-content/uploads/2021/03/20D5801.pdf>
- Turner, S. (2016). What is a refugee camp? Explorations of the limits

- and effects of the camp. *Journal of Refugee Studies*, 29(2), 139-148.
- Twigg, J., & Mosel, I. (2017). Emergent groups and spontaneous volunteers in urban disaster response. *Environment and Urbanization*, 29(2), 443-458.
- Van Houtum, H., & Van Naerssen, T. (2002). Bordering, ordering and othering. *Tijdschrift voor economische en sociale geografie*, 93(2), 125-136.
- Vandevoordt, R. (2019a). Eroding Rights, Crafting Solidarity? Shifting Dynamics in the State-Civil Society Nexus in Flanders and Brussels. *Social Inclusion*, 7(2), 106-117.
- Vandevoordt, R. (2019b). Subversive Humanitarianism: Rethinking Refugee Solidarity through Grass-Roots Initiatives. *Refugee Survey Quarterly*, 38(3), 245-265.
- Vandevoordt, R. (2020). A More Personal Shelter How Citizens Are Hosting Forced Migrants. *Structures of Protection? Rethinking Refugee Shelter*, 39, 149.
- Vandevoordt, R., & Verschraegen, G. (2019). Subversive humanitarianism and its challenges: Notes on the political ambiguities of civil refugee support. In M. Feischmidt, L. Pries, & C. Cantat (a c. di), *Refugee protection and civil society in Europe* (pp. 101-128). Springer.
- Varman, R., & Chakrabarti, M. (2004). Contradictions of democracy in a workers' cooperative. *Organization studies*, 25(2), 183-208.
- Vietti, F. (2018). "Farsi prossimi". Potenzialità e criticità dell'accoglienza diffusa dei rifugiati nella rete Diocesana Italiana. *REMHU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 26, 153-170.
- Walters, W. (2010). Foucault and frontiers: Notes on the birth of the humanitarian border. In U. Bröckling, S. Krasman, & T. Lemke (a c. di), *Governmentality. Current Issues and Future Challenges* (pp. 146-172). Routledge.
- Wann, M. (1995). *Building Social Capital: Self help in a twenty-first century welfare state*. Institute for Public Policy Research.
- Watch, S., Della Porta, D., & Steinhilper, E. (2021). The "solidarity crime" in the Maritime Alps: Exploring the effects of criminal trials on migrant solidarity networks. In *Contentious Migrant Solidarity* (pp. 214-233). Routledge.
- Welfens, N. (2023). 'Promising victimhood': Contrasting deservingness requirements in refugee resettlement. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 49(5), 1103-1124.
- Welfens, N., & Bonjour, S. (2021). Families First? The Mobilization of Family Norms in Refugee Resettlement. *International Political Sociology*, 15(2), 212-231.
- Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition,

- opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358-368.
- Williams, C. C. (2008). A critical evaluation of competing representations of the relationship between formal and informal work. *Community, Work and Family*, 11(1), 105-124.
- Williams, C. C. (2011). Socio-spatial variations in community self-help: A total social organisation of labour perspective. *Social Policy and Society*, 10(3), 365-378.
- Williams, F. (2001). In and beyond New Labour: Towards a new political ethics of care. *Critical social policy*, 21(4), 467-493.
- Williams, J. M. (2015). From humanitarian exceptionalism to contingent care: Care and enforcement at the humanitarian border. *Political Geography*, 47, 11-20.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, 26(1), 215-240.
- Wilson, J., & Musick, M. (1997). Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. *American sociological review*, 694-713.
- Witcher, A. (2021). Greece's Discriminatory Migrant Regime: Volunteers, Informal Street-Level Bureaucrats, and Moral Rationalities. *Journal of Refugee Studies*, 34(2), 1540-1559.
- Wood, M., & Flinders, M. (2014). Rethinking depoliticisation: Beyond the governmental. *Policy & Politics*, 42(2), 151-170.
- Yanay, G. V., & Yanay, N. (2008). The decline of motivation?: From commitment to dropping out of volunteering. *Nonprofit management and Leadership*, 19(1), 65-78.
- Yanay, N., & Shahar, G. (1998). Professional feelings as emotional labor. *Journal of Contemporary Ethnography*, 27(3), 346-373.
- Youkhana, E., & Sutter, O. (2017). Perspectives on the European Border Regime: Mobilization, Contestation and the Role of Civil Society. *Social Inclusion*, 5(3), 1-6.
- Zakariás, I. (2019). Othering and recognition: National ideologies in donor-recipient encounters in Hungarian co-ethnic philanthropy. *Revue européenne des migrations internationales*, 35(1), 215-237.
- Zamponi, L. (2018). From border to border: Refugee solidarity activism in Italy across space, time, and practices. In D. Della Porta (a c. di), *Solidarity Mobilizations in the 'Refugee Crisis'* (pp. 99-123). Springer.
- Zamponi, L. (2023). Mutual aid and solidarity politics in times of emergency: Direct social action and temporality in Italy during the COVID-19 pandemic. *Social Movement Studies*, 0(0), Online first.
- Zamponi, L., & Bosi, L. (2018). Politicizing Solidarity in Times of Crisis: The Politics of Alternative Action Organizations in Greece, Italy, and Spain. *American Behavioral Scientist*, 62(6), 796-815.

Sitografia

ASGI - I diritti di chi fugge dall'Ucraina in Italia e applicazione della direttiva UE, maggio 2022, <https://www.asgi.it/asilo-e-protezione-internazionale/diritti-di-chi-fugge-dalla-guerra-in-ucraina/>

ASGI - Le riammissioni di cittadini stranieri alla frontiera di chiasso: profili di illegittimità, agosto 2016, https://www.meltingpot.org/app/uploads/2016/08/report-riammissioni-chiasso_asgi_31.8.16_def.pdf

Camilli Annalisa, Il decreto Salvini ha favorito il "business dell'accoglienza", Internazionale, febbraio 2020, <https://www.internazionale.it/notizie/annalisa-camilli/2020/02/17/decreti-sicurezza-salvini-accoglienza>

ComoZero, Como Senza Frontiere: "Senza dimora, disastro vicino e silenzi inaccettabili. Dal Comune scelte disumane", maggio 2023, <https://comozero.it/punti-di-vista/como-senza-frontiere-senza-dimora-disastro-vicino-e-silenzi-inaccettabili-dal-comune-scelte-disumane/>

ComoZero, Don Giusto: "Roulotte o tende per la città. Facciamo tornare a Como i migranti", settembre 2018, <https://comozero.it/attualita/don-giusto-roulotte-o-tende-per-la-citta-facciamo-tornare-a-como-i-migranti/>

Eurostat database (Asylum and first time asylum applicants, annual aggregated data, data code: TPS00191), <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tps00191/default/table?lang=en>

Fierro Enrico, L'eredità tossica di Salvini: il sistema di accoglienza che genera emergenza, Il Domani, aprile 2021, <https://www.editorialedomani.it/politica/italia/eredita-salvini-sistema-accoglienza-che-genera-emergenza-migranti-crxib0z2>

Fondazione Ismu, Elementi per chiarire i dubbi sui numeri degli immigrati irregolari, maggio 2019, <https://www.ismu.org/chiarimenti-numero-immigrati-irregolari/>

Ispi, Migrazioni in Italia: tutti i numeri, gennaio 2020, <https://www.ispionline.it/it/pubblicazione/migrazioni-italia-tutti-i-numeri-24893>

Istat, Le statistiche dell'Istat sulla povertà, anno 2021, https://www.istat.it/it/files/2022/06/Report_Povert%C3%A0_2021_14-06.pdf

Istat, Permessi di soggiorno dei cittadini non comunitari, http://dati.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DCIS_PERMSOGG1

Istat, Primi risultati dell'indagine "bambini e ragazzi", maggio

2022, https://www.istat.it/it/files/2022/04/Presentazione_Conti_040522.pdf

La Provincia di Como, Como: via la coperta a un senzatetto. Bufera sull'assessore Corengia, settembre 2020, https://www.laprovinciadicomо.it/stories/como-citta/como-via-la-coperta-a-un-senzatetto-bufera-sullassessore-corengia-il-pd-di-mil_1370292_11/

Ministero dell'Economia e delle Finanze, Documento di Economia e Finanza, anno 2018, https://www.dt.mef.gov.it/export/sites/sitodt/modules/documenti_it/analisi_progammazione/documenti_programmatici/def_2018/DEF_2018_-_Sez.1_-_Programma_di_Stabilitx.pdf

Ministero dell'Interno, Cruscotto statistico giornaliero, <http://www.libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/it/documentazione/statistica/cruscotto-statistico-giornaliero>

Openpolis, Centri d'Italia: la sicurezza dell'esclusione. Grandi centri per grandi gestori, febbraio 2020, https://www.openpolis.it/esercizi/grandi-centri-per-grandi-gestori/?utm_campaign=coscchedule&utm_source=twitter&utm_medium=openpolis&utm_content=Grandi%20centri%20per%20grandi%20gestori

Pirovano Alessandro, L'altra Como al bivacco solidale, Il Manifesto, dicembre 2017, <https://ilmanifesto.it/laltra-como-al-bivacco-solidale>

QuiComo, Nuova protesta contro il Comune: si incatenano ai bagni pubblici di piazza Vittoria, luglio 2020, <https://www.quicomo.it/politica/incatenati-bagni-pubblici-como.html>

QuiComo, Protesta contro il sindaco: "Servono bagni pubblici aperti sempre", luglio 2020, <https://www.quicomo.it/politica/protesta-contro-il-sindaco-servono-bagni-pubblici-aperti-sempre.html>

SIR - Agenzia di Informazione, Accoglienza: Como, associazioni e diocesi contro la chiusura del centro migranti, settembre 2018, <https://www.agensir.it/quotidiano/2018/9/15/accoglienza-como-associazioni-e-diocesi-contro-la-chiusura-del-centro-migranti-resti-al-servizio-della-citta/>

Appendice

| Codice | Anno | Attività | operatori | volontari | tipo ente |
|---------------|--------------|--|------------------|------------------|---------------------------------------|
| Como_1 | 2021 | Assistenza ai senza fissa dimora (dormitorio, sportello di segretariato sociale) | 1 | 0 | Cooperativa sociale |
| Como_2 | 2019 2021 | Assistenza ai senza fissa dimora (attività in strada) | 0 | 2 | Associazione |
| Como_3 | 2021 | Assistenza ai senza fissa dimora (attività in strada) | 0 | 1 | Gruppo informale (parrocchia) |
| Como_4 | 2021 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione | 1 | 1 | Associazione |
| Como_5 | 2018 2019 | Tutori di minori stranieri non accompagnati | 0 | 3 | Gruppo informale |
| Como_6 | 2021 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (micro-accoglienza in appartamenti o comunità) | 1 | 0 | Cooperativa sociale |
| Como_7 | 2019 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture non governative (micro-accoglienza in appartamenti o comunità) | 1 | 1 | Chiesa |
| Como_8 | 2021 | Testimone privilegiato | 1 | 0 | Giornalista |
| Como_9 | 2021 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione, attività di patronato | 1 | 0 | Sindacato |
| Como_10 | 2021 | Sostegno a connazionali | 0 | 1 | Gruppo informale (cappellania etnica) |

| | | | | | |
|-----------|--------------|--|---|---|-----------------------|
| Milano_1 | 2018 | Accoglienza di rifugiati in famiglia | 1 | 1 | Associazione |
| Milano_2 | 2018 | Assistenza ai senza fissa dimora (ambulatorio medico, mensa, segretariato sociale) | 1 | 2 | Fondazione |
| Milano_3 | 2019 | Laboratorio di falegnameria per rifugiati e richiedenti asilo | 0 | 1 | Associazione |
| Milano_4 | 2018 | Orientamento ai servizi del territorio, socialità ed attività ricreative | 0 | 1 | Comitato |
| Milano_5 | 2018 | Scuola di italiano per stranieri | 1 | 1 | Associazione |
| Milano_6 | 2018 | Scuola di italiano per stranieri | 1 | 0 | Associazione |
| Milano_7 | 2018 | Scuola di italiano per rifugiati e richiedenti asilo in centro di accoglienza governativo | 0 | 2 | Associazione |
| Milano_8 | 2018 | Scuola di italiano per stranieri | 0 | 1 | Associazione |
| Milano_9 | 2018 2020 | Scuola di italiano per stranieri, orientamento e capacity building per rifugiati e richiedenti asilo | 0 | 3 | Associazione |
| Milano_10 | 2018 | Sportello di orientamento ed assistenza legale per stranieri, segretariato sociale, orientamento al lavoro, banco alimentare, attività ludico-ricreative | 0 | 3 | Associazione |
| Milano_11 | 2018 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione, attività di patronato | 1 | 1 | Sindacato e patronato |

| | | | | | |
|-----------|--------------|---|---|---|--------------------------------|
| Milano_12 | 2019 | Sportello di orientamento ed assistenza legale per stranieri, accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture non governative | 1 | 0 | Organizzazione Non Governativa |
| Milano_13 | 2018 2022 | Sportello di orientamento ed assistenza legale per stranieri, ambulatorio medico | 0 | 3 | Associazione |
| Milano_14 | 2018 2020 | Sportello di orientamento ed assistenza legale per stranieri, segretariato sociale, orientamento al lavoro | 1 | 2 | Ente ecclesiastico |
| Milano_15 | 2018 | Tutori di minori stranieri non accompagnati | 0 | 4 | Associazione |
| Milano_16 | 2018 2019 | Tutori di minori stranieri non accompagnati | 0 | 4 | Associazione |
| Milano_17 | 2018 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (micro-accoglienza in appartamenti o comunità) | 3 | 1 | Cooperativa sociale |
| Milano_18 | 2018 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (micro-accoglienza in appartamenti o comunità) | 1 | 1 | Fondazione |
| Milano_19 | 2019 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (micro-accoglienza in appartamenti o comunità) | 0 | 1 | Associazione |
| Milano_20 | 2018 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (centri di accoglienza) | 1 | 1 | Associazione |

| | | | | | |
|-----------|------|---|---|---|---------------------------------------|
| Milano_21 | 2018 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (centri di accoglienza) | 1 | 0 | Associazione |
| Milano_22 | 2022 | Interventi emergenziali (pacchi viveri) durante la pandemia | 1 | 0 | Organizzazione Non Governativa |
| Milano_23 | 2019 | Attività sportive (tornei amatoriali di calcio) per rifugiati e richiedenti asilo | 1 | 1 | Associazione |
| Milano_24 | 2018 | Comunità di accoglienza per minori stranieri non accompagnati | 1 | 1 | Associazione |
| Milano_25 | 2018 | Testimone privilegiato | 1 | 0 | Consigliere comunale |
| Milano_26 | 2021 | Sostegno a connazionali | 1 | 0 | Gruppo informale (cappellania etnica) |
| Milano_27 | 2021 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione, scuola di italiano per stranieri | 0 | 3 | Associazione |
| Milano_28 | 2021 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione | 0 | 2 | Associazione |
| Milano_29 | 2021 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione | 0 | 1 | Associazione |
| Milano_30 | 2021 | Avvocati pro-bono | 0 | 2 | Associazione |

| | | | | | |
|-----------|------|---|---|---|-------------------------------|
| Milano_31 | 2021 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione, scuola di italiano per stranieri | 0 | 1 | Associazione |
| Milano_32 | 2022 | Interventi emergenziali (pacchi viveri) durante la pandemia, supporto scolastico | 1 | 0 | Associazione |
| Varese_1 | 2018 | Scuola di italiano per rifugiati e richiedenti asilo in centro di accoglienza governativo | 1 | 1 | Associazione |
| Varese_2 | 2018 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (centri di accoglienza) | 1 | 1 | Cooperativa sociale |
| Varese_3 | 2019 | Sportello di orientamento ed assistenza legale su questioni inerenti al diritto dell'immigrazione, attività di patronato | 0 | 2 | Associazione e patronato |
| Varese_4 | 2019 | Accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo presso strutture governative (micro-accoglienza in appartamenti o comunità) | 0 | 1 | Gruppo informale (parrocchia) |

INTERVENTI

collana di sociologia

DIRETTA DA:
ALESSANDRO CAVALLI, GIOVANNI SGRITTA, FRANCO ROSITI

1. Sandro Baraggioli, *Dinamiche di trasformazione delle public utilities a Torino*, 2011
2. Anna Lisa Tota, *Etnografia dell'arte. Per una sociologia dei contesti artistici*, 2011
3. Serena Romano, *Dopo la transizione. Welfare e povertà in Europa Centro Orientale*, 2011
4. M. Paola Mittica (a cura di), *Diritto e narrazioni. Temi di diritto, letteratura e altre arti*, 2011
5. Alessandro Cavalli, *Momenti di storia del pensiero sociologico*, 2012
6. Anna Rita Calabrò, Ettina Confalonieri, *Comando e cura. Stili di leadership femminile*, 2012
7. Giovanni Cellini, *Controllo Sociale, Servizio Sociale e Professioni di Aiuto*, 2013
8. Stefania Ruggeri, *Solidarietà intergenerazionali e sistemi di welfare*, 2014
9. Giuseppe Gaballo, *Il mercato del lavoro nella provincia di Brindisi*, 2014
10. Igiea Lanza di Scalea (con i contributi di Veronica Gaglianò), *I processi di socializzazione e l'educazione interculturale*, 2015
11. Carmelo Guarini, *Dangerous sex: barebacking*, 2016
12. M. Mancarella, M.R. Manieri (a cura di), *Cacciatori di futuro. I giovani pugliesi e il cambiamento*, 2016

13. Alessandro Coletti, *Il welfare e il suo doppio. Percorsi etnografici nelle camorre del casertano*, 2016
14. Maria Mancarella, *Gli interstizi della povertà*, 2018
15. Giuseppe D'Onofrio, *Firms, labor, migrations and unions within tomato value chain in southern Italy*, 2020
16. Filippo Oncini, *Feeding Distinction: Constrictions and Constructions of Dietary Compliance*, 2020
17. Serena Quarta, *L'osservazione partecipante. Uno strumento di conoscenza della complessità sociale*, 2020
18. Rossella Bozzon, *Insicurezza lavorativa e transizioni familiari. Generi e generazioni a confronto*, 2021
19. Nicola Lugaresi, *Università tra numeri e scelte*, 2021
20. Nicola Lugaresi, *L'università che vorremmo*, 2021
21. Anna Rita Calabrò (a cura di), *La trama del tempo e i luoghi dell'ambivalenza. Il percorso intellettuale di Simonetta Tabboni*, 2021
22. Giuseppina Cersosimo, Lucia Landolfi, Patrizia Marra, *Socialità e benessere nell'universo dei bambini*, 2022
23. Giorgio Piccitto, *Donne, uomini e lavori: qualità del lavoro e soddisfazione lavorativa in Italia*, 2022
24. Nunzia Borrelli, Alfredo Mela, Giulia Mura, con un contributo di Elisabetta Ruspini, *Turismo sostenibilità e comunità*, 2023
25. Ferruccio Biolcati, Riccardo Ladini, *L'analisi dei dati survey*, 2023
26. Matteo Ferrari, *Fattori di produzione, innovazione e distribuzione di valore nella filiera agroalimentare*, 2023
27. Nicola Lugaresi, *Comunità d'aula*, 2023

Le situazioni emergenziali – dagli eventi climatici estremi alle crisi umanitarie, economiche e sanitarie – possono rivitalizzare e, al tempo stesso, trasformare il campo del volontariato. Favorendo l’attivazione di individui con un profilo più eterogeneo da quelli che sono soliti mettersi in gioco attorno a specifiche istanze, possono sollecitare la nascita di nuove realtà e di nuovi approcci per affrontare bisogni emergenti, aprendo ad opportunità inedite di innovazione sociale ed a possibili forme di ibridazione tra volontariato ed attivismo.

Il volume restituisce gli esiti di una ricerca basata su numerose interviste a volontari impegnati a fornire supporto a migranti in diverse condizioni di bisogno in un arco di tempo delimitato da due crisi: la “crisi dei rifugiati” del 2015 e la crisi pandemica del 2020. Lo studio mostra che i volontari possono giocare un ruolo importante nel favorire traiettorie di avanzamento, autonomia ed inclusione. Attraverso relazioni che si affiancano e, al contempo, si distinguono da quelle professionali, contribuiscono ad animare diverse visioni e pratiche di cura, mediando l’accesso a risorse di particolare rilievo e contribuendo così a rinegoziare i confini della cittadinanza sociale. Queste forme di aiuto, solidarietà e sostegno rendono quello dell’impegno a favore dei – e con i – migranti un campo complesso, articolato e plurale, attraversato da molteplici trasformazioni, in cui le crisi hanno lasciato tracce persistenti.

Paola Bonizzoni è Professoressa associata presso il Dipartimento di Scienze sociali e politiche dell’Università degli Studi di Milano. Si occupa da anni di temi legati alle migrazioni, come ricercatrice, formatrice e attivista. Ha sviluppato un particolare interesse per le migrazioni femminili, familiari, per le seconde generazioni e, recentemente, per le politiche migratorie.

In copertina: photo by Matteo Paganelli on unsplash.com