

*Lettura relazionale di un'azione locale  
di volontariato*

# Noi i rom li aiutiamo

Elena Stanchina  
Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano

Il 19 novembre 2009 il campo abusivo di Via Rubattino (Milano) viene sgomberato. Non si tratta né del primo né dell'ultimo sgombero a cui vengono sottoposte le famiglie rom alloggiato nel campo. La Comunità di Sant'Egidio le conosce da tempo e, anche questa volta, cerca di aiutarle nell'emergenza dello sgombero. Anche alcune maestre delle scuole del quartiere (dove i bambini rom sono stati inseriti) si mobilitano, raccogliendo vestiti, cibo, coperte e ospitando alcune famiglie. La preoccupazione delle maestre e degli operatori della Comunità di Sant'Egidio è contagiosa: man mano si aggiungono altre persone interessate ad aiutare le famiglie rom, non soltanto nell'emergenza ma anche per realizzare un'integrazione a lungo termine. Vengono quindi coinvolti altri insegnanti, volontari, genitori dei compagni di scuola dei rom, liberi cittadini, membri di associazioni. Nel corso dei due anni successivi questo movimento attiva numerosi progetti autofinanziati che permettono di migliorare le condizioni di vita delle persone un tempo alloggiate a Rubattino.

I progetti mirano, in generale, all'inserimento abitativo, all'autonomia economica e alla continuità scolastica. Per quanto riguarda l'inserimento abitativo, il movimento affianca le persone nel trovare un alloggio e le aiuta nel pagamento dell'affitto e nell'affrontare tutte le questioni legate normalmente alla gestione della casa (il riscaldamento, i contratti di affitto e di luce/gas, il pagamento delle bollette, ecc.). Le famiglie rom, infatti, sono poco abituate a svolgere tutte le faccende domestiche considerate ordinarie dalle famiglie italiane: nel Paese di origine vivevano in case molto povere, spesso prive di servizi, e nei campi rom naturalmente le condizioni sono diverse da quelle di un'abitazione «normale».

Le famiglie rom vengono anche aiutate a trovare lavoro. Si offrono loro occasioni di formazione «informale»: ad esempio, alcune volontarie accolgono in casa le donne rom per formarle come future collaboratrici domestiche, permettendo loro di acquisire una competenza in più per inserirsi nel mondo del lavoro. A questo si affiancano le borse lavoro. Si tratta di accordi con i datori di lavoro, che accolgono

la persona per un periodo di due/tre mesi e si impegnano, una volta scaduto questo periodo, a prendere in considerazione una possibile assunzione. Durante i due/tre mesi il lavoratore riceve uno stipendio minimo, che viene autofinanziato dal movimento. Oltre a garantire una retribuzione economica, la borsa lavoro costituisce un'occasione formativa e di autorealizzazione. La crisi attuale del mondo del lavoro, però, rende difficile trovare un impiego a lungo termine, nonostante nella maggior parte dei casi i datori di lavoro si dichiarino soddisfatti dell'esperienza.

Sono state attivate anche delle borse di studio, con la finalità di garantire la continuità scolastica ai bambini. Alle famiglie viene fornito un contributo economico, a fronte del quale i genitori si impegnano a sostenere i figli nel percorso scolastico (accompagnare i figli a scuola, comprare il materiale necessario, recarsi agli incontri con gli insegnanti, ecc.).

A tutto questo si aggiungono singole iniziative (ad esempio, l'organizzazione di corsi di italiano o il *Pedibus* di cui si parlerà più avanti) progettate di volta in volta a seconda delle necessità e della disponibilità di liberi cittadini che vengono a conoscenza della situazione della comunità rom.

Tutti i progetti sono autofinanziati attraverso donazioni o iniziative particolari volte a raccogliere fondi (ad esempio, la vendita attraverso i circuiti dei Gruppi di Acquisto Solidale del «Vino ROM – Rosso di Origine Migrante», il cui ricavato va metà al produttore e metà al finanziamento delle borse di studio). In gran parte le iniziative e i progetti nascono ed esistono grazie alle azioni libere e volontarie delle persone coinvolte nel movimento. C'è inoltre il forte coinvolgimento — che passa comunque attraverso relazioni libere e volontarie — di realtà territoriali quali le Parrocchie, le Acli, i gruppi scout, ecc.

In questo articolo sarà analizzata questa sorprendente esperienza, in cui sono emerse spontaneamente risorse e strategie efficaci laddove solitamente sembra che ci siano solo difficoltà, carenze e scarse possibilità di intervento (Cemlyn, 2006). Si cercherà di analizzare le motivazioni per cui questa esperienza sta funzionando, i punti di forza e i processi che hanno portato a coinvolgere sempre più persone nel fornire aiuto ai rom. Saranno utilizzate le testimonianze raccolte dall'autrice durante un'intervista a Elisa Giunipero (volontaria della Comunità di Sant'Egidio), Flaviana Robbiati (maestra e volontaria) e Assunta Vincenti (maestra e volontaria) il 1° marzo 2011 presso la sede delle Acli di Lambrate (Milano), nonché le lettere di un'insegnante di scuola superiore e di una mamma. L'analisi sarà condotta in linea con i principi della metodologia relazionale di rete (Folgheraiter, 1998; 2011), che sono in grado di spiegare in modo efficace i risultati positivi di questa esperienza.

## Da una preoccupazione condivisa a una finalità

Tutto il movimento e le iniziative che si sono venute a creare nel corso degli anni hanno avuto origine dal desiderio degli operatori della Comunità di Sant'Egidio, che conoscevano le famiglie rom, di realizzare un inserimento scolastico positivo dei bambini rom, in modo che potessero integrarsi nella comunità attraverso l'apprendimento e la conoscenza di altre persone.

Racconta Elisa (volontaria della Comunità di Sant'Egidio):

Uno degli interventi a cui teniamo di più nello stare vicino a queste famiglie è quello finalizzato a garantire che i bambini possano andare a scuola. Quindi quando [i rom] si sono stabiliti in questa zona, nelle aree abbandonate, noi della Comunità di Sant'Egidio abbiamo accompagnato i genitori, fatto un po' di mediazione per l'arrivo dei bambini a scuola.

L'inserimento scolastico ha avuto esiti positivi, nonostante un'iniziale diffidenza da parte degli insegnanti e dei genitori italiani. Pian piano è stata costruita una buona relazione tra le famiglie rom, quelle italiane e gli insegnanti. Nel perseguire questo fine è stato di aiuto il fatto che i genitori dei bambini rom mandassero a scuola i figli regolarmente, li seguissero, dimostrassero un interesse attivo. I primi bambini rom iscritti nelle scuole del quartiere sono stati circa una decina (anno scolastico 2008-2009), mentre nel settembre del 2009 si è arrivati a un totale di 36 bambini rom iscritti nelle suddette scuole. Alla fine dello stesso mese si è iniziato a sentir parlare di sgombero. Racconta Elisa:

Quando abbiamo iniziato a sentir parlare di sgombero ci siamo tutti mobilitati perché, dopo tanta fatica per realizzare l'inserimento scolastico dei bambini, dopo tanti percorsi di integrazione che iniziano a maturare... un ennesimo intervento di sgombero fatto sulle stesse famiglie avrebbe vanificato tutti gli sforzi. E quindi abbiamo iniziato a mobilitarci, abbiamo richiamato l'attenzione dei giornali per parlarne...

Nonostante il clamore suscitato, lo sgombero è stato realizzato comunque e nel modo che tutti temevano di più: velocemente, violentemente e senza reali alternative per le famiglie allontanate. I servizi sociali del Comune hanno offerto ad alcune famiglie una sistemazione in comunità alloggio. Poiché questo avrebbe comportato in diversi casi la separazione dei nuclei familiari, molti hanno rifiutato, preferendo sistemazioni di fortuna che avrebbero consentito loro di stare uniti ai familiari. Fin da subito — anche durante le ore dello sgombero — le famiglie rom vengono affiancate da volontari e maestre. Una di loro, Flaviana, racconta:

Il pensiero che [i bambini rom] non potessero più venire a scuola provocava sentimenti di rifiuto, perché comunque era un impegno che le loro famiglie avevano portato avanti. E poi era inaccettabile vederli in strada... E questo ha mosso non solo mamme e maestre... ricevevamo un sacco di telefonate di cittadini che volevano aiutare... a un certo punto abbiamo chiuso la raccolta del materiale perché non sapevamo più dove metterlo.

La duplice preoccupazione delle maestre (e poi anche dei genitori degli alunni e di altri cittadini) sfocia in una duplice finalità: da una parte, difendere il diritto a frequentare la scuola dei bambini e, dall'altra, aiutare concretamente le famiglie rom che si ritrovavano improvvisamente per strada. Sono finalità ampie, che riguardano profondamente la vita degli individui coinvolti e permettono di catalizzare la motivazione delle persone che si sono prese a cuore i bambini rom e i loro familiari. Questa preoccupazione nasce in molte persone — soprattutto nelle maestre — dalla sensazione che vengano lesi i diritti di una minoranza in difficoltà, in particolare della sua parte più debole, quella dei minori.

Si viene quindi a catalizzare piuttosto velocemente una prima rete di fronteggiamento. Nella metodologia relazionale si tratta di un passaggio fondamentale: da un insieme di persone preoccupate per uno stesso problema ma isolate, si arriva alla condivisione di una finalità congiunta (Raineri, 2004; Folgheraiter, 2011). Le persone percepiscono di non essere sole nell'affrontare la situazione, ma che possono

farlo attraverso il confronto e l'azione congiunta, quindi con la collaborazione di altri soggetti che, come loro, sono interessati al miglioramento di una determinata situazione di vita. In questa rete di fronteggiamento la motivazione a fare qualcosa per cambiare una situazione critica è forte e contagiosa: presto le maestre e gli altri soggetti coinvolti si trovano a ricevere numerose offerte di aiuto.

Una domanda che spesso i professionisti sociali si fanno è: come faccio a trovare le persone motivate a farsi carico di una situazione problematica? In che modo si produce una motivazione all'aiuto? Nel caso del movimento che si è creato intorno a Rubattino, questo è successo a partire dalla possibilità di promuovere la conoscenza reciproca tra i cittadini e le persone rom:

È nato tutto dall'incontro con le persone, con i rom. È nato, da una parte, dal senso di indignazione, ad esempio come potrebbe accadere per un insegnante che vedesse violato il diritto di frequentare la scuola di un suo alunno. Ma anche — penso soprattutto ai genitori dei compagni di classe — dai rapporti che si erano creati con il tempo. (Elisa)

La motivazione nei confronti di una finalità di aiuto è nata quindi da una *relazione*. Nel racconto di Flaviana emerge molto bene questo aspetto:

Non funzionerebbe niente se non ci fosse la relazione tra persone, tra italiani, rom, ecc. Sono rapporti basati sul riconoscere l'altro come una persona prima di tutto, e poi come una persona che ha i suoi diritti, che talvolta vengono violati, che ha la sua dignità, una persona con cui è piacevole stare.

## Più reti di fronteggiamento

Le persone preoccupate della situazione si sono quindi coinvolte in un fronteggiamento che si è poi ampliato nel corso dei mesi e degli anni. In primo luogo, le azioni della Comunità di Sant'Egidio hanno permesso di prospettare alle maestre delle scuole del quartiere una finalità condivisibile, che alcune hanno colto in maniera più significativa impegnandosi in prima persona. Si sono poi aggiunti alcuni genitori dei compagni di classe dei bambini rom, altri cittadini interessati, membri di associazioni e così via.

Un altro elemento cruciale dal punto di vista metodologico è allargare la rete di fronteggiamento, laddove si percepisca la possibilità che vi siano anche altre persone motivate a ragionare assieme su un determinato problema. Nel nostro caso, le persone già coinvolte hanno ritenuto importante condividere la preoccupazione nei confronti della situazione con altri, in modo da essere più efficaci nel farvi fronte. La finalità è stata quindi proposta alla comunità in diversi modi. In primo luogo, l'inserimento dei bambini — accompagnato e mediato dalla Comunità di Sant'Egidio — nelle scuole del quartiere ha avuto un ruolo significativo nel contagiare l'interesse delle famiglie e delle maestre. Sicuramente, poi, è stato importante il passaparola informale, a cui si sono affiancati la comunicazione per mezzo stampa<sup>1</sup> e gli incontri organizzati in contesti potenzialmente sensibili. Queste strategie vengono utilizzate tuttora:

<sup>1</sup> L'esperienza di una bambina rom di Rubattino viene anche presentata nel programma televisivo *Vieni via con me* (Rai Due, puntata del 15 novembre 2010), in cui Flaviana legge l'elenco degli oltre 15 sgomberati da diverse zone della città che Cristina, una bambina di 10 anni, ha subito nel giro di un anno.

Noi veniamo conosciuti (e poi contattati) sia tramite i giornali che parlano di noi, sia perché andiamo a parlare in una parrocchia o in un centro culturale. Siamo circa un centinaio operativi costantemente, però poi ci sono tante altre figure che fanno solo un piccolo pezzetto. Ad esempio, ci sono le mamme della classe di B. [una bambina rom] che pagano l'affitto di casa sua. Il loro impegno è solo economico, ma anche questo è indice di sensibilità. Nel nostro giro ci sono tante persone: tre gruppi scout, le Acli, le parrocchie (ad esempio, una aiuta con le docce la domenica)... tante piccole parti che si mettono assieme. Adesso il giro si è allargato tanto. All'inizio siamo partiti in sei: noi insegnanti e una consigliera comunale. La Comunità di Sant'Egidio l'abbiamo incrociata perché sono stati loro a inserire i bambini a scuola. (Flaviana)

Queste operazioni hanno avuto risultati notevoli. Perché? Un'ipotesi che possiamo fare in merito è che i cittadini abbiano utilizzato una modalità vincente per comunicare la loro preoccupazione e renderla quindi condivisibile. In particolare, questa modalità ha avuto caratteristiche relazionali: non è passata attraverso una richiesta generalizzata e impersonale di aiutare una minoranza in difficoltà, ma si è manifestata attraverso la testimonianza diretta di vicende concrete, di rapporti veri che si sono venuti a creare tra le famiglie italiane e quelle rom. I cittadini coinvolti hanno parlato per esperienza personale.

Accanto al movimento più ampio, hanno iniziato a costituirsi velocemente delle reti di fronteggiamento attorno alle singole famiglie in difficoltà. Nelle parole di Assunta, un'altra insegnante/mamma/volontaria:

Non è che proprio ci organizziamo, è tutto così spontaneo... È come se ognuno di noi si fosse un po' preso in carico qualche famiglia. Ci sono dei gruppi... quelli che seguono ad esempio una famiglia inserita in casa, che si occupano di tutto quello che riguarda le necessità quotidiane... come si fa a fissare un appuntamento dal medico, se servono i quaderni, i vestiti per i bambini, oppure bisogna portarli a fare la visita oculistica, o all'asilo. Sono tutte cose normali in una famiglia ma, visto che loro non sanno come ci si muove anche per quanto riguarda i documenti e i rapporti con le istituzioni, hanno bisogno di un aiuto. Magari siamo in cinque o sei a seguire una famiglia, cinque o sei a seguirne un'altra, e ognuno si è preso un po' in carico questa cosa...

In queste reti di fronteggiamento che si catalizzano attorno alle singole famiglie, le finalità generali di difendere il diritto alla scuola dei bambini e aiutare le famiglie rom si declinano, di volta in volta, nel caso specifico.

Anche le famiglie rom sono spesso fronteggiatori che dimostrano una forte motivazione e una notevole tenacia:

Sono preoccupati per la salute dei loro figli, per la scuola, per il cibo che a volte non c'è, per i parenti malati in Romania. (Flaviana)

Una cosa che caratterizza la storia di molte famiglie rom è la grande tenacia con cui hanno continuato a mandare i figli a scuola. Dopo questo sgombero ne hanno subito decine di altri, però a scuola sono sempre venuti, non hanno perso un giorno. Noi della Comunità, ogni volta che c'è uno sgombero, il giorno dopo riceviamo la telefonata: «Sono qui... mi aiuti a fare il nullaosta? Cosa faccio, iscrivo mio figlio?». A volte si sono sobbarcati per lunghi periodi – visto che sapevano che sarebbero stati sgomberati a breve – tragitti di un'ora, un'ora e mezza in autobus per accompagnare e andare a prendere il figlio qui a Lambrate, quando magari stavano dall'altra parte di Milano. (Elisa)

Sicuramente per i minori la vita nel campo non è l'ideale, anzi. Comunque queste mamme sono molto, molto attente, forse persino troppo, nel senso che per i figli hanno una dedizione speciale, vengono prima loro di tutto. (Assunta)

A distanza di un anno/anno e mezzo abbiamo famiglie che hanno mantenuto le tappe che avevamo previsto e che quindi, anche se faticosamente, stanno andando avanti in un'assunzione di responsabilità verso il proprio abitare. (Elisa)

Le persone coinvolte nel movimento dimostrano di cogliere i punti di forza delle famiglie rom e li ritengono un'importante base da cui partire per superare le difficoltà. Percepiscono però che in generale, anche da parte dei servizi, c'è una scarsa considerazione delle qualità positive di queste persone:

A me piacerebbe che gli assistenti sociali vedessero quanto sono brave queste mamme a garantire nonostante tutto una salute mentale, un'integrità psicologica ai bambini. Bambini che vedono queste cose – vengono svegliati di notte dalla polizia, le perquisizioni, li separano, uomini armati, lampeggianti blu, ti tirano giù dal letto, mamma di qui, papà di là, dormono con le valigie già pronte perché il mattino potrebbero essere sgomberati, bambini esaminati dai cani della polizia, ecc. Se i nostri figli vivessero queste cose, altro che psicologo! Allora, non si dovrebbero vedere sempre queste mamme come «quelle che non»: molti dei loro «non» sono dovuti alla povertà, al non poterli lavare bene, al non poterli alimentare bene, al non poterli curare bene. Ma quanto sono brave queste mamme nel riuscire a preservare la salute mentale dei loro figli? Potrebbero darci lezioni. E questo però non l'ho mai sentito valutare, considerare. (Flaviana)

Durante l'ultimo sgombero G. [una donna rom] stava partorendo. C'è una vita che viene mandata in tilt. Reggono a delle prove così pesanti... (Assunta)

Certo, nelle condizioni in cui si trovano, [i rom] non riescono a garantire ai bambini una vita decente. Forse gli assistenti sociali vedono solo questo aspetto, non hanno dei contatti quotidiani o di conoscenza, vedono solo i rischi. (Assunta)

Questi aspetti emergono anche dal racconto di Elisa Graziano, un'insegnante di scuola superiore che si definisce anche «all'occorrenza insegnante di strada»:

S. è uno studente sedicenne al centro di un progetto piuttosto avventuroso: a quindici anni ha seguito un percorso di studi organizzato esclusivamente per lui da un gruppo di insegnanti volontari. [...] Quando Stefano Pasta, della Comunità di Sant'Egidio, ci ha chiesto di occuparcene, ci ha spiegato che bisognava insegnargli a leggere, a scrivere e a far di conto nell'arco di otto mesi, perché questo era il tempo massimo per non perdere il treno dei corsi di formazione professionale. La cosa poteva sembrare complessa, benché fattibile, ma lo era oltre le nostre aspettative perché S. si esprimeva esclusivamente in lingua romanes, l'idioma della sua famiglia e del suo popolo, la lingua dei rom. Era troppo grande per essere inserito nelle scuole primarie ma decisamente analfabeta per le scuole secondarie di primo grado. Pazienza: che scommessa sarebbe stata altrimenti? Sapevamo che era fuggito dalla miseria di un villaggio romeno per cercare altre opportunità di vita. Poi la faccenda si è complicata anche perché abbiamo dovuto seguirlo negli spostamenti causati dagli sgomberi dei campi a Milano... C'è da dire che la determinazione di questo adolescente ci ha aiutati a proseguire comunque, infatti non abbiamo fatto nessuna fatica a fargli rispettare i nostri appuntamenti di studio: ricordo che un pomeriggio si è presentato bagnato fradicio, ma con i quaderni

asciutti, perché aveva dormito in un giardinetto sotto l'acqua scrosciante di novembre, dopo l'ennesimo sgombero. [...] Studente tenace e fiducioso, il nostro S. ha frequentato le lezioni nonostante, da due mesi, venisse da Pavia, dove tuttora vive in una casa abbandonata, per completare l'anno scolastico con i suoi insegnanti di sempre: se noi abbiamo avuto pazienza, lui ha dovuto trovare risorse interiori di ben più alto respiro. Sostenuto dal nostro affetto e da una nostra piccola borsa di studio, ha potuto ancora proseguire sulla strada della sua personale emancipazione sino a tagliare il suo primo personalissimo traguardo: l'inserimento in una scuola di formazione professionale a settembre.

## Interventi pensati assieme

La riflessione che si sviluppa all'interno delle singole reti di fronteggiamento e il confronto tra i membri del movimento più ampio permettono di individuare soluzioni percorribili e «maneggiabili» dai diretti interessati. Emergono anche risorse nuove a cui fare affidamento, in termini sia di mezzi concreti, sia di risorse umane:

Nei momenti peggiori ci organizzavamo con le maestre e i genitori dei compagni di classe per portare i bambini a scuola e riaccompagnarli a casa, perché le mamme rom avevano altri bambini più piccoli e non potevano attraversare la città... (Elisa)

Quando c'è stato lo sgombero di novembre sembrava che qui ci fosse la sede della protezione civile: c'erano i genitori con le coperte, i sacchetti di roba da mangiare... E adesso le telefonate continuano, non più per darci delle cose, ma per dire: «ho del tempo, ho dei soldi». Sono persone che davvero mettono qualcosa della loro vita in questa storia, che dicono «vorrei aiutarvi». Meno male che ci sono queste persone. (Flaviana)

Abbiamo pensato di aiutare queste donne a diventare collaboratrici domestiche, ma loro non sanno come fare... non conoscono queste cose. Due ore a settimana viene a casa mia S. [una donna rom] e facciamo insieme le pulizie, così impara a usare i detersivi. Oppure, se c'è un nostro amico che deve svuotare la cantina, gli diciamo di chiamare gli uomini rom per fare il trasloco. Cioè stiamo provando tutti i modi per far sì che loro si inseriscano nel mondo del lavoro, nel mondo della scuola, che abbiano un accompagnamento per diventare poi autonomi. [...] La Comunità di Sant'Egidio ci aiuta molto, poi per il resto improvvisiamo, cerchiamo di tenerci in contatto, di metterci d'accordo su cosa fare. (Assunta)

E poi ti accorgi che sul territorio ci sono tante risorse diverse... c'è stata una Parrocchia che ha messo a disposizione un appartamento, forse più di una... (Flaviana)

Un altro esempio, che Flaviana mi racconta in macchina mentre mi mostra la zona di Via Rubattino dove c'era il campo rom, è quello di un nonno volontario che «guidava» il *Pedibus*,<sup>2</sup> accompagnando a scuola a piedi i bambini del quartiere. Ben presto ai bambini italiani si erano aggregati quelli del campo rom e così questo vo-

<sup>2</sup> Il *Pedibus* è un progetto del Comune di Milano. Prevede un percorso, con fermate intermedie segnalate da appositi cartelli, che dei volontari (nonni, genitori o altre persone) fanno a piedi raccogliendo man mano i bambini che devono recarsi a scuola. In questo modo, gli alunni vanno a scuola tutti assieme, a piedi e accompagnati da un adulto responsabile.

lontano li aveva conosciuti e si era preso a cuore soprattutto uno di loro, iniziando ad aiutare la sua famiglia. Inoltre, non appena si è reso necessario individuare uno spazio per sistemare il materiale donato dai cittadini (materassi, cibo, vestiti, ecc.), lui ha messo a disposizione un garage vicino a Via Rubattino.

Per le famiglie rom, questi cittadini diventano dei punti di riferimento, qualcuno su cui contare e di cui potersi fidare:

Ieri C. [una mamma rom che ha trovato casa in un altro quartiere] mi ha detto: «Mi manca Lambrate» e non intendeva il campo [...]. Non si tratta solo di sostegno materiale, ma prevalentemente di una vicinanza umana. Questo è stato senz'altro molto nuovo per loro perché sono abituati agli italiani che li offendono in mille modi. Ma è stato molto nuovo anche per noi, perché riuscire a riconoscere che hai dei pregiudizi e tirarteli via ti fa sentire comunque meglio, meno «imbrogliato». (Flaviana)

I corsi di azione possibili non sono predefiniti o standardizzati, ma si cerca di trovare assieme delle risorse e delle strategie realizzabili volta per volta. I rom non vengono considerati come un gruppo omogeneo, perché ciascuna famiglia e persona ha necessità e punti di forza differenti:

Non esiste una soluzione applicabile a tutti. C'è la famiglia più o meno «inseribile» nel contesto italiano. Ma ci sono anche differenze tra le famiglie inseribili. Ci sono quelle per le quali un appartamento potrebbe andare bene, per qualcun altro sarebbe meglio la realtà della cascina perché magari su certe abitudini italiane farebbero troppa fatica. C'è da tener conto di tante cose. Anche dei loro desideri, e non perché siano legge, ma perché ottieni risultati migliori se sei in linea con quello che la persona desidera. (Flaviana)

La maggior parte delle famiglie che incontriamo ha desiderio e molte possibilità di integrarsi. Poi ci sono quelle più difficili. A volte è meglio il rimpatrio: tornare in Romania effettivamente per alcune famiglie può rappresentare una soluzione, perché il percorso a Milano implicherebbe ostacoli davvero molto grandi da superare in tanti sensi. (Elisa)

Ci siamo resi conto che, solo nel campo di Via Rubattino, dove c'erano nel novembre 2009 circa 300 persone tutte provenienti dalla Romania e quindi teoricamente dalle stesse zone, in realtà c'erano differenze abissali tra persone che venivano da un posto piuttosto che dall'altro, che avevano studiato o no, che avevano avuto alcune esperienze o altre. Quindi non si può proporre uno stesso progetto a persone appunto così diverse. Questo lo dico perché c'è una certa tendenza a dire «è la loro cultura», «fa parte della loro cultura». Non è così, l'identità di una persona è qualcosa di estremamente mutevole, complesso, plurale, che dipende da molti fattori. (Elisa)

Una caratteristica del fronteggiamento è il «navigare a vista», l'agire in direzione di una finalità senza aver chiaro fin dall'inizio quale sia la «soluzione giusta» (Folgheraiter, 2003). Questa progettazione aperta, che lascia spazio alla riflessività tra persone motivate in relazione, consente di aggiustare il tiro delle azioni che vengono di volta in volta decise e di fare fronte agli imprevisti e alle emergenze. Tale aspetto emerge molto bene nel racconto di Flaviana a proposito di L., una donna rom:

L. è una mamma molto forte, molto coraggiosa, con quattro bambini. Ha subito numerosi sgomberi... ha fatto una sorta di pellegrinaggio l'anno scorso. Questo per dirti che in un intervento ti trovi a dover far fronte agli imprevisti, perché ce ne sono sempre.



[...] Ad esempio, quando si è ustionato S. [un figlio di L.] era la vigilia di Natale e nei giorni successivi bisognava andare all'ospedale Niguarda a fare le medicazioni. Da qui al Niguarda è un viaggio. Allora ci siamo organizzati con due infermiere professionali ospedaliere, che sono venute qui alle Acli anche il 31 dicembre e il 1° gennaio a titolo volontario... Ci vuole quella creatività, quell'elasticità... hai bisogno di una cosa? A chi tocca? Ragazzi, facciamo noi. Il bambino poi è guarito bene.

Flaviana e altri volontari aiutano L. a trovare un appartamento fuori Milano, adatto a lei e ai suoi figli. I genitori dei compagni di classe di una figlia di L. si offrono di pagare l'affitto, fino a quando L. non sarà in grado di farlo da sola. Sorgono però dei problemi:

La casa c'è, chi paga l'affitto c'è, ma il padrone di casa si rifiuta di intestare il contratto a una famiglia rom. Allora due cittadini privati — che abbiamo conosciuto tramite le maestre, amici di amici — si cointestano l'affitto, per cui si rendono garanti di questa cosa. [...] La realtà di paese è comunque un po' chiusa: chi arriva da fuori è estraneo. Però pian pianino... c'è una professoressa delle medie che si è presa a cuore i figli di L., man mano annodiamo i fili... siamo andati a parlare col parroco... Resta il problema del lavoro, ma poco alla volta... Ora L. va a fare le pulizie a casa della professoressa, poi viene a Milano dall'ex maestra di uno dei suoi figli, sempre per le pulizie. Ha un contratto a termine con un agriturismo. Quindi non si sono risolte tutte le difficoltà di questa famiglia, però se penso dov'era L. un anno fa... nel fango, con quattro figli. Adesso hanno una casa che è una bellezza e sono più sereni.

Dal caso di L. emerge molto bene come una modalità relazionale abbia consentito di affrontare situazioni complesse, mutevoli, che non sono riuscite a trovare risposta nell'offerta dei servizi pubblici.

## Relazionalità e facilitazione diffusa

Il «movimento» che si è formato attorno all'esperienza dei rom ha permesso di catalizzare un gruppo unitario — anche se eterogeneo per grado di motivazione e disponibilità ad agire — che si riconosce come tale. Questo emerge, ad esempio, dalle parole di Flaviana riportate più sopra: «siamo circa un centinaio operativi costantemente». C'è quindi un gruppo piuttosto ampio di persone che riconoscono il reciproco interesse ad agire nei confronti di una finalità condivisa e si percepiscono come un «noi». Questo gruppo cambia velocemente: nuovi cittadini si aggiungono, conoscenti di chi già ne fa parte o persone che in diversi modi vengono informate o fanno esperienza della situazione e manifestano il desiderio di ragionarci. Alcuni seguono il gruppo solo per brevi periodi o limitatamente a singole situazioni, altri sono coinvolti più profondamente e da tempo.

La riflessività comune avviene in tempi diversi e, di volta in volta, si concentra in sottogruppi del movimento, che si catalizzano su casi specifici, sull'emergenza o su determinate difficoltà contingenti. Anche le azioni che vengono messe in campo sono definite congiuntamente all'interno dei sottogruppi che si vengono a creare di volta in volta attingendo dal movimento o da altre risorse, con cui si entra in contatto principalmente attraverso la conoscenza personale. Possiamo quindi parlare di più

reti di fronteggiamento, che si catalizzano anche grazie al movimento più ampio delle maestre, dei volontari e dei cittadini interessati.

In queste reti di fronteggiamento c'è un alto grado di relazionalità, che sta probabilmente alla base dell'efficacia del loro funzionamento. Le persone che ne fanno parte hanno pari status le une nei confronti delle altre e la stessa possibilità di dire la loro nel ragionamento complessivo. Inoltre, partecipano al fronteggiamento in modo del tutto volontario, libero e spontaneo.

La Comunità di Sant'Egidio, avendo più esperienza nel lavoro con persone emarginate, funge spesso da punto di riferimento sia per capire come maturare strategie di azione sia per il reperimento di informazioni utili. Tuttavia nelle singole reti di fronteggiamento si sviluppa una facilitazione diffusa (Folgheraiter, 2011): ognuno cerca di far circolare le idee, di coinvolgere le persone che potrebbero condividere la finalità, di tenere i contatti, di compiere delle azioni per il raggiungimento della finalità, di offrire monitoraggio e sostegno reciproci.

## Circoli virtuosi

Un aspetto che emerge molto bene dalle parole dei cittadini che hanno aiutato le famiglie rom è la consapevolezza che inizialmente anche loro avevano un certo pregiudizio nei confronti di queste persone. Le maestre sottolineano che, prima che i bambini rom venissero a scuola, per loro questo mondo era completamente sconosciuto. Incontrare i bambini rom, i loro genitori, andare a visitare il campo, condividere con loro parti della giornata, disavventure ma anche momenti piacevoli, ha consentito di conoscerli meglio, di capire che «non sono tutti uguali», di vedere i loro punti di forza:

Mi ricordo che quando è arrivata la notizia che sarebbero stati iscritti a scuola dei bambini rom, una collega ha detto: «Ragazze, occhio alla borsetta!». Questo dà l'idea di cosa girasse per la scuola, però [...] anche le maestre meno sensibili sono state corrette, nel senso che hanno lavorato comunque in maniera professionale con tutti. [...] Noi ci aspettavamo bambini vivaci, un po' fuori dalle regole, «zingarelli», invece erano bambini «schiacciati» perché si sedevano, stavano zitti, non si davano l'autorizzazione a dire «no», a schiamazzare, a fare un capriccio. Invece col tempo tutto questo è successo, hanno capito che la scuola non era un posto minaccioso e quindi si sono sbloccati. C'è stato proprio il passaggio dall'assenza di dignità (che gli altri non ti hanno mai concesso) al capire che anche tu sei una persona che la merita, esattamente come gli altri. (Flaviana)

La prima volta che sono entrata al campo di Rubattino non mi sentivo molto tranquilla. Era un campo molto grande, un'area tutta recintata, un'ex centrale elettrica. In quei giorni era giugno e c'era un caldo tremendo. Dalla scuola a Via Rubattino bisogna camminare due chilometri. Io ormai conoscevo bene J. [una bambina rom] e ho chiesto al papà se volevano un passaggio in macchina. Si sono seduti tutti e due dietro, a me veniva da ridere... dopo capisci che è un gesto di rispetto, ma al momento mi sembrava di fare l'autista. Siamo arrivati davanti al campo, io ero convinta che scendessero. Invece M. [papà di J.] mi dice: «No, no, entra pure». Avevo un po' di timore... avevo tutti gli occhi addosso, soprattutto degli uomini, perché le donne sono sempre in casa a pulire e cucinare. Non capita tutti i giorni che un italiano entri lì dentro. Poi siamo scesi e lui

mi ha fatto l'inchino e mi ha invitata al battesimo della figlia il sabato successivo. Per loro il battesimo — non so quale sia l'aspetto religioso — è una grande festa: l'orchestra che arriva dalla Romania, musica fino alle 3 di notte, i piatti tipici... Per cui me ne sono tornata a casa con questa sensazione bella, di dire: «Credevo chissà cosa e invece non è successo niente di brutto». Poi sono andata con un'altra maestra al battesimo e mi sono davvero trovata bene. Sono tornata al campo molte volte. È un po' come nelle cascine di una volta, quando si viveva fuori, con le panche, tutti insieme. (Flaviana)

È da ricordare la frase di Flaviana, riportata anche più sopra: «riuscire a riconoscere che hai dei pregiudizi e tirarteli via ti fa sentire comunque meglio, meno "imbrogliato"». Il pregiudizio diventa un atteggiamento «comodo» quando non si hanno la voglia o il coraggio di conoscere davvero le persone che si hanno davanti. E l'unico modo per abbattere il pregiudizio è la conoscenza diretta dell'altro:

Superare il pregiudizio nei confronti dei rom è possibile se si conoscono le persone direttamente. È un passaggio forzato: la porta è quella, non ce n'è un'altra. È per questo motivo che le leggi possono fino a un certo punto, così come i servizi sociali, perché quello che poi crea la possibilità concreta di un'integrazione è il fatto che ci riconosciamo come persone, diverse ma anche molto uguali, e riusciamo a fidarci a vicenda, a rispettarci, e a non interpretare qualunque cosa loro facciano come negativa. Cioè, se il rom raccoglie da terra il cucchiaino per metterlo sul tavolo, qualcuno pensa che se lo metterà in tasca. C'è un modo di vedere le cose che si supera solo stando insieme. (Flaviana)

L'incontro con i rom ha fatto fare a tante famiglie italiane un salto: da considerare i rom una categoria lontana e pericolosa a conoscere il bambino singolo che è in classe con mio figlio, la persona con il suo nome, il suo volto, la sua storia. (Elisa)

La gente di fatto ha proprio dei pregiudizi grandi rispetto ai rom. Si generalizza sempre, ma i rom non sono tutti uguali. Certo, naturalmente tra di loro ci sono quelli che commettono reati, però non per questo puoi considerarli tutti delinquenti. E poi non ti interessi di quello che pensano loro: li vuoi solo fuori dalla porta. E invece ci sono mamme che si preoccupano per la salute dei bambini, per il freddo, per la stanza, di non usare la candela che se no brucia la baracchina, per i topi... (Assunta)

Le persone iniziano a costruire rapporti di fiducia, proprio laddove la fiducia originariamente era scarsa, da entrambe le parti: inizialmente i rom non si fidavano degli italiani perché abituati a esperienze di discriminazione, razzismo e violenza; gli italiani, da parte loro, ritenevano i rom prevalentemente ladri, che vivono di espedienti, e ai quali sono associate tutta una serie di caratteristiche connesse al pregiudizio dello «zingaro». Le persone coinvolte in queste esperienze man mano hanno iniziato a fidarsi le une delle altre. Nelle parole di Anna Cossovich, una mamma italiana:

Anche quest'estate ho deciso di portare in vacanza con la mia famiglia A., una bimba rom compagna di scuola di mia figlia. A. ha bellissimi occhi scuri scintillanti, dei capelli neri lunghi e morbidi, è molto gentile e socievole, è tranquilla, affettuosa e serena. Da quando la conosco, e cioè dallo sgombero, nel novembre 2009, del campo Rom di Rubattino a Milano avvenuto nel freddo, nel buio, nel fango e nella distruzione, lei, giorno per giorno, ha acquistato gradualmente fiducia nelle persone che l'hanno sostenuta: mamme, maestre, compagni di scuola e volontari della Comunità di Sant'Egidio; ha permesso che si potessero tessere intorno a lei delle relazioni di

amicizia, di aiuto e i suoi momenti di buio e di chiusura sono stati sempre meno, i suoi occhi hanno cominciato a ridere e si è affidata completamente alla nostra compagnia, alle nostre attenzioni e alle nostre cure e la mia famiglia è diventata anche la sua. A. ha una mamma, un papà e dei fratellini con cui, da un po', vive in una casa ad affitto calmierato: il suo papà è riuscito a trovare un lavoro, i suoi fratellini entreranno anche loro a scuola e all'asilo e così avranno il giusto posto in mezzo agli altri bimbi, la sua mamma sta migliorando il suo italiano grazie alla frequenza di un corso per stranieri e sta facendo lavori come domestica in un agriturismo e in qualche abitazione privata. A. continuerà il suo percorso scolastico, che rappresenta un diritto fondamentale di ogni bambino e che per lei significa anche conquista di rispetto, di dignità e promessa di un futuro migliore e meno fragile.

La fiducia è uno degli elementi principali che vanno a costituire il capitale sociale e che, in un circolo virtuoso, gli permettono di rigenerarsi e di produrre altro capitale di relazioni (Field, 2003; Folgheraiter, 2006). La fiducia costituisce un antidoto per la paura nella conoscenza degli altri. A maggior ragione essa è importante in un caso come quello dei rom, che nel senso comune sono ritenuti soggetti di cui non ci si può fidare, da cui è meglio stare lontani, da cui bisogna difendersi. E anche i rom non si fidano dei *gagè*: hanno paura di essere denunciati, spesso subiscono episodi anche violenti di discriminazione, sanno di essere oggetto di un pregiudizio estremamente negativo (Cemlyn, 2006).

Nel caso delle famiglie di Via Rubattino, la fiducia reciproca ha iniziato a costruirsi a partire da un contatto positivo diretto e continuativo, prima tramite la scuola e i bambini, poi nella condivisione della ricerca di strategie utili a migliorare la vita delle persone rom. La fiducia si è alimentata man mano che l'incontro tra le persone si è approfondito e la conoscenza reciproca è migliorata.

Tutte le parti in gioco hanno avuto un «ritorno» in termini di relazioni, di benessere, di senso di «poter fare assieme», di soddisfazione nell'ottenimento di riscontri positivi. Accanto a questo sicuramente ci sono state delle delusioni, sia (in misura minore) per i progetti dal percorso più faticoso sia (in misura di gran lunga maggiore) per la percezione che il pregiudizio diffuso e politiche poco adeguate stessero remando contro la possibilità di un'integrazione e rendessero vani tutti gli sforzi fatti.

Aver condiviso questa esperienza con le famiglie rom, averle conosciute da vicino, aver provato ad attivare insieme dei progetti ha permesso ai cittadini coinvolti di sviluppare una propria idea riguardo alle politiche e ai percorsi utili per l'integrazione. I volontari — e i rom stessi — hanno inoltre maturato la consapevolezza di avere molto da dire in merito agli interventi che non aiutano queste famiglie. Questi interventi — prevalentemente standardizzati e inadeguati dal punto di vista delle risorse destinate — spesso non vengono accettati dalle famiglie rom perché rischiano di disgregarle, perché non colgono la specificità di ogni situazione, o perché «risolvono il problema» solo in apparenza:

I campi rom, soprattutto quelli abusivi in cui le condizioni di vita sono pessime (per i bambini prima di tutto), non li vuole nessuno: non li vogliono i rom, non li vogliamo certo noi, quindi non diciamo che non ci devono essere gli sgomberi. Però le alternative vanno costruite con la conoscenza personale di ogni singola situazione, e le alternative ci sono: sono possibili a Milano, sono possibili studiandole bene, utilizzando bene le risorse. I nostri progetti in qualche modo sono un esempio di questo perché siamo

riusciti ad avviarli davvero con pochissimi soldi — certo la strada è lunga, non sono percorsi semplici, però per ora le esperienze che abbiamo fatto sono positive. (Elisa)

Loro non accettano mai la comunità [residenziale], pensano che se ci entri non ne esci più, o ne esci senza il bambino. Ne hanno proprio terrore. Poi hanno un'idea molto forte di famiglia unita, anche tra parenti meno stretti. Sono molto legati, prevalentemente perché si sostengono, si aiutano. Somiglia alla nostra idea di famiglia allargata patriarcale. Separarli, togliere le figure maschili, i padri, gli zii, per loro è un dramma. Anche i bambini si appoggiano molto agli altri adulti, non solo ai genitori. Pensano che, anche se non hai più niente, almeno ti rimane la famiglia. Tutto quello che hanno entra in qualche sacchetto di plastica. E così i legami diventano ancora più forti. (Assunta)

Certamente continuare a spostare i rom li sradica e impedisce una conoscenza reciproca. Rimangono isolati e lontani. Invece, nel momento in cui hanno potuto fermarsi a Rubattino un paio d'anni, i legami si sono costruiti da soli. (Flaviana)

I cittadini che hanno iniziato ad aiutare queste persone — per i quali, come ricorda Flaviana, «prima il mondo dei rom era del tutto sconosciuto» — sono diventati veri e propri *esperti* della loro situazione perché hanno condiviso momenti importanti, progetti significativi ed eventi critici. Non sono «esperti» per un'esperienza diretta, ma perché sono aperti a un incontro vero, ad ascoltare direttamente quello che queste persone hanno da dire e quindi a entrare — personalmente e volontariamente — in un rapporto dal quale prevedono di trarre qualcosa di buono anche per loro stessi:

E poi ti sembra bello costruire insieme un mondo un po' migliore, almeno per la zona in cui abiti. Ti sembra di dare di più un senso a quello che fai. (Flaviana)

## Il rapporto con i servizi sociali

Il rapporto tra i rom e i servizi sociali istituzionali non è buono: le soluzioni proposte dai servizi sono spesso considerate inadeguate dalle famiglie rom, che non le accettano o le sostengono per accondiscendenza solo temporaneamente. Inoltre queste famiglie hanno paura nei confronti degli operatori, che hanno il potere di denunciarle, di «portare via i bambini», di costringere le madri a scegliere di andare in comunità con i figli, separandole così dai mariti. Dall'altra parte, gli operatori si trovano con le mani legate, a causa di una scarsità di risorse, strumenti e conoscenza verso questa particolare utenza, nonché come conseguenza di una discriminazione istituzionale (Dominelli, 2004) nei confronti dei rom. A livello politico i rom non sono certo ritenuti una categoria sulla quale investire, anzi vengono utilizzati come capro espiatorio o come mezzo per arrivare a un consenso pubblico (attraverso gli sgomberi) (Bauman, 2008; Cemlyn, 2006).

In una situazione di questo tipo acquistano importanza ancora maggiore le competenze di dialogo e le conoscenze approfondite acquisite dai cittadini del movimento che ha preso forma dalla situazione di Via Rubattino, nonché dai rom coinvolti. Dall'esperienza di queste persone non deriva solo un miglioramento nei rapporti tra alcune famiglie rom e alcuni cittadini italiani, ma traggono anche origine proposte concrete, già sperimentate, che si sono dimostrate efficaci e poco costose rispetto ad altri interventi proposti.

Sarebbe quindi interessante poter sviluppare un dialogo tra i rom (e i cittadini che se li sono presi a cuore) e gli operatori dei servizi sociali. Questa operazione non ha facili premesse: la percezione che ho avuto dalle testimonianze raccolte è che ci sia uno scontro tra i rom (affiancati dai volontari) e gli operatori dei servizi istituzionali, per i motivi sopra indicati. Tuttavia, c'è anche la disponibilità a riconoscere che il confronto reciproco potrebbe essere utile per pensare assieme percorsi migliori. Il dialogo tra le varie parti in gioco, in particolare tra le persone più interessate in questo senso, potrebbe essere facilitato dall'intervento di un mediatore.

In un'ottica relazionale, ci sono tre motivi principali per i quali sarebbe strategico facilitare un dialogo tra operatori dei servizi, famiglie rom e volontari. In primo luogo, si potrebbero coinvolgere nella riflessione congiunta gli operatori sociali interessati, così da aggiungere al ragionamento una parte preziosa di competenze e conoscenze che al momento risulta del tutto isolata e incompresa, dato che anche i volontari vedono i servizi professionali come distanti e inefficaci. Dall'altro versante, gli operatori verrebbero a conoscenza in modo diretto e approfondito di tutte le preziose risorse che sono emerse dalla comunità, sia in termini di ragionamenti sviluppati e di conoscenza dei rom sia per quanto riguarda gli aspetti più concreti (il reperimento di fondi, l'ideazione di progetti mirati per la singola famiglia, la disponibilità a mettersi in gioco in prima persona, la solidarietà, ecc.). In secondo luogo, ragionare assieme — operatori, cittadini volontari e rom — in merito alla natura del problema, alle possibili risorse e agli interventi da realizzare aiuterebbe a non implementare azioni che vadano le une contro le altre, con uno spreco notevole di risorse ed energie. In terzo luogo, gli operatori sociali potrebbero porsi nei confronti della cittadinanza attiva in un'ottica di facilitazione al fronteggiamento già in essere, potenziando così le azioni, i ragionamenti e gli interventi che i volontari del movimento stanno realizzando.

## Bibliografia

- Ambrosini M. e Tosi A. (2007), *Vivere ai margini: un'indagine sugli insediamenti rom e sinti in Lombardia*, Milano, Fondazione ISMU.
- Bauman Z. (2008), *Le radici dell'odio. Zingari, migranti e paure del nostro tempo*, «Lavoro sociale», vol. 8, n. 2, pp. 151-158.
- Bortoli B. (2001), *Voce di dizionario «Esclusione sociale»*, «Lavoro sociale», vol. 1, n. 3, pp. 419-424.
- Calabrò A.R. (2008), *Zingari. Storia di un'emergenza annunciata*, Napoli, Liguori.
- Castagnetti M. e Donna L. (2011), *Relazione di Guida allo stage*, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, a.a. 2009-2010, non pubblicata.
- Cemlyn S. (2006), *Human rights and gypsies and travellers: An exploration of the application of a human rights perspective to social work with a minority community in Britain*, «British Journal of Social Work», vol. 38, pp. 153-173, trad. it. *Quali diritti per gli zingari? Le risposte del lavoro sociale*, «Lavoro sociale», vol. 8, n. 3, 2008, pp. 349-364.
- Dominelli L. (2004), *Social work. Theory and practice for a changing profession*, UK, Polity, trad. it. *Il servizio sociale. Una professione che cambia*, Trento, Erickson.
- Field J. (2003), *Social capital*, London, Routledge, trad. it. *Il capitale sociale: un'introduzione*, Trento, Erickson, 2004.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2000), *L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Trento, Erickson.

- Folgheraiter F. (2001), *Voce di dizionario «Capitale sociale», «Lavoro sociale», vol. 4, n. 1, pp. 133-140.*
- Folgheraiter F. (2003), *Voce di dizionario «Fronteggiamento (coping)», «Lavoro sociale», vol. 3, n. 1, pp. 127-133.*
- Folgheraiter F. (2006), *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i Piani di Zona),* Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale: la logica sociale dell'aiuto,* Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. e Cappelletti P. (2011), *Natural helpers. Storie di utenti e familiari esperti,* Trento, Erickson.
- Galetta S. (2010), *Un CD sulle esperienze di interazione tra rom e gage,* Relazione di Guida allo stage II, Laurea specialistica in Scienze per le politiche sociali e del Terzo settore, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, a.a. 2009-2010, non pubblicata.
- Krumer-Nevo M. (2005), *Listening to «life-knowledge»: A new research direction in poverty studies,* «International Journal of Social Welfare», n. 14, pp. 99-106, trad. it. *A lezione dai poveri. Il potere delle conoscenze di vita,* «Lavoro sociale», vol. 6, n. 1, 2006, pp. 57-70.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale,* Trento, Erickson.
- Ungar M., Manuel S., Mealey S., Thomas G. e Campbell C. (2004), *A study of community guides: Lessons for professionals practicing with and in communities,* «Social Work», vol. 49, n. 4, pp. 550-561, trad. it. *Le guide informali di comunità: cosa possono imparare da loro i professionisti?,* «Lavoro sociale», vol. 5, n. 1, 2005, pp. 45-62.