



INtersecting GRounds of Discrimination in Italy



La costruzione di Sportelli anti-discriminazioni intersezionali

Il caso di “SOS Diritti” de La Spezia e Sportello Antidiscriminazioni di Trento

A cura di: Lorenzo De Preto



Deliverable

D.4.2

Ottobre 2022



Questa pubblicazione è realizzata nell'ambito di INGRiD - Intersecting Ground of discrimination in Italy progetto finanziato dalla Commissione Europea, programma REC (Rights, Equality, Citizenship) 2014-2020. Durata: 14/12/2020 - 13/12/2022

Il progetto *INGRiD*

La priorità di *INGRiD* è combattere le discriminazioni utilizzando un approccio intersezionale che tiene in considerazione l'insieme e l'intreccio delle (tante) identità che ogni persona esprime e la loro interazione con più ampi sistemi di esclusione e discriminazione. In Italia sono numerosi gli attori che si occupano di contrasto alle discriminazioni e spesso ci si concentra su singoli fattori (genere, orientamento sessuale, colore della pelle, etc.). C'è molto lavoro da fare perché venga pienamente riconosciuto l'impatto amplificato derivante dalle intersezioni di tutte queste dimensioni nel creare dinamiche di esclusione, svantaggio, discriminazione.

INGRiD intende promuovere l'approccio intersezionale nelle politiche e nelle pratiche degli attori che si occupano di contrasto alle discriminazioni in Italia, in particolare nei territori interessati dal progetto: Trentino, Alto Adige, Veneto, Liguria, Marche. *INGRiD* adotta un approccio trans-settoriale, coinvolge una varietà di portatori di interesse, combina ricerca empirica, formazione, innovazione delle pratiche, divulgazione, policy advice.

- Contrastare le discriminazioni promuovendo un approccio intersezionale;
- Aumentare l'efficacia dei servizi anti discriminazione nel prevenire, riconoscere, contrastare le 'discriminazioni multiple' e consolidare una rete locale e nazionale che lavora con un approccio intersezionale;
- Accrescere la consapevolezza delle 'discriminazioni multiple' tra i professionisti che lavorano nei servizi pubblici e privati trasformandoli in "agenti attivi" della lotta alle discriminazioni sul territorio;
- Dialogare con i decisori politici a livello locale, nazionale ed europeo per promuovere norme e pratiche più inclusive e sensibilizzare i cittadini accrescendo la loro capacità di riconoscere e contrastare le discriminazioni.

Il piano di lavoro di *INGRiD* include attività di ricerca empirica, formazione, scambio di buone pratiche, sensibilizzazione. L'azione di *INGRiD* è informata dal lavoro di ricerca iniziale che esplora le dimensioni "nascoste" delle discriminazioni sia nelle norme che nelle pratiche e la consistenza del concetto di intersezionalità al fine di comprenderne il potenziale rispetto alla possibilità di intervenire con strumenti innovativi nell'ambito sociale e giuridico. Attraverso il lavoro dei partner sul territorio, *INGRiD* propone un'ampia azione formativa rivolta ai professionisti dei servizi pubblici e privati (forze dell'ordine, trasporti pubblici, insegnanti, dipendenti pubblici, servizi sociali) e consolida il lavoro di una rete di sportelli in diverse province liguri e a Trento. Attraverso una campagna di sensibilizzazione, un lavoro divulgativo svolto anche attraverso inchieste giornalistiche e avviando un dialogo con i decisori politici, *INGRiD* promuove l'importanza di un approccio intersezionale nel contrasto alle discriminazioni. Fortemente radicato sul territorio, *INGRiD* rivolge uno sguardo costante alla dimensione sovranazionale al fine di contestualizzare il caso italiano nel più ampio panorama europeo, ispirarsi alle buone pratiche di altri paesi, agire in ottica transnazionale per l'adozione di nuove norme che garantiscano una più efficace tutela contro tutti gli atti discriminatori.

Indice

Il progetto <i>INGRiD</i>	2
Autore e autrice	4
La Fondazione Franco Demarchi	4
Abstract	5
Inquadramento teorico	6
Definizione dell'oggetto di studio	7
Definizione degli obiettivi di indagine e nota metodologica	9
Definizione del problema	14
Osservazione dello Sportello Antidiscriminazioni di Trento	14
Osservazione dello Sportello SOS Diritti	16
Strategie di risoluzione delle criticità emergenti	20
Considerazioni finali	35
Appendice	48



Autore e autrice

Lorenzo De Preto è laureato nel 2020 in Psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso l'Università degli Studi di Trento dove ha collaborato con il Centro Studi di Genere universitario e ha conseguentemente conseguito un Master in Gestione diversità e inclusione. Nella sua attività di ricerca si è occupato di microaggressioni omobitransfobiche sul lavoro e di costruzione e gestione di sportelli di ascolto e supporto alle vittime di molestia sessuale sul lavoro. Dal 2020 collabora con Fondazione Franco Demarchi. Qui ha ricoperto il ruolo di referente per le attività nel quadro del progetto INGRiD e di ricercatore junior per progetti di ricerca inerenti alle conseguenze psicosociali dell'emergenza sanitaria di Covid-19. Attualmente ricopre il ruolo di progettista e coordinatore pedagogico presso la Cooperativa Sociale La Coccinella di Cles (Tn). Lorenzo De Preto ha coordinato la realizzazione del presente report.

Liria Veronesi è dottoressa di ricerca in Sociologia e Ricerca sociale. Attualmente è ricercatrice senior presso la Fondazione Franco Demarchi dove si occupa di studi di comunità, sviluppo delle comunità locali, welfare generativo e di questioni di genere applicando i metodi della ricerca sociale. È docente a contratto di Sociologia della famiglia presso l'Università di Verona.

La Fondazione Franco Demarchi

La Fondazione Franco Demarchi è un ente strumentale della Provincia Autonoma di Trento che si occupa dello sviluppo sociale e culturale delle comunità locali attraverso attività di formazione, ricerca, progettazione e valutazione di soluzioni per l'innovazione sociale, attivazione culturale del territorio. Essa opera a supporto degli enti pubblici locali e a beneficio delle comunità territoriali nonché a sostegno delle competenze di operatori e di cittadini. Le aree in cui la Fondazione è attiva sono: welfare e sviluppo di comunità locale; sviluppo di servizi sociali e sanitari; comunità educante; riconoscimento e sviluppo delle competenze; educazione degli adulti.



Abstract

Questa indagine si colloca nel quadro delle attività previste dal progetto europeo *INtersecting GRounds of Discrimination in Italy (INGRiD)* ed è stata realizzata dal dott. Lorenzo De Preto in delega di referente per la Fondazione Franco Demarchi di Trento (Tn). Lo studio di caso ha osservato la costruzione di due Sportelli antidiscriminatori, lo Sportello antidiscriminazioni di Trento e Sportello SOS della Spezia, la loro partecipazione alle attività formative previste dal progetto INGRiD e la conseguente assunzione di un approccio intersezionale nell'indagine e nella gestione delle segnalazioni di discriminazione a loro giunte. Nella prima parte del report è possibile ripercorrere l'inquadramento teorico assunto, la definizione dell'oggetto e degli obiettivi di ricerca e delle metodologie utilizzate. Segue, nella seconda parte, un resoconto del lavoro di indagine svolto distintamente sui territori per approfondire la natura, la storia e l'organizzazione degli Sportelli, nonché le principali criticità organizzative emergenti e gli esiti dell'assunzione di una prospettiva intersezionale nella pratica operativa quotidiana di questi. In conclusione, si presentano una relazione delle strategie di risoluzione delle criticità emerse attuate presso i due Sportelli e (nel capitolo "Considerazioni finali") gli esiti di una più complessa indagine comparativa dell'analisi e dell'osservazione svolte sui due contesti qui di riferimento. Lo studio di caso vuole essere uno strumento dal duplice scopo di favorire il confronto, la relazione e lo scambio di buone prassi tra il personale degli Sportelli qui considerati, e, al contempo, fornire indicazioni operative e organizzative utili a soggetti terzi eventualmente interessati alla costruzione e/o all'adeguamento di attività di accoglienza, ascolto e orientamento alle vittime di discriminazione distinte da approccio intersezionale.



«La sfera intima è ancora e sempre sociale, perché un io puro, in cui gli altri, le leggi, la storia non siano presenti è inconcepibile».

Annie Ernaux, *L'écriture comme un couteau*¹

Nota di linguaggio:

Nella stesura di questo elaborato, si è cercato di restituire un testo leggibile, conformato alle norme della grammatica italiana e, al contempo, inclusivo. Consapevoli dell'importanza di una comunicazione rispettosa delle differenze di genere e attraverso cui idee di equità e inclusione possono prendere corpo, dopo aver riflettuto su diverse possibilità per evitare il maschile sovraesteso (l'utilizzo della vocale "ə", dell'asterisco ecc.) si è deciso di ricorrere alla doppia desinenza di genere maschile e femminile per i sostantivi o le aggettivazioni plurali. Crediamo che, nei suoi inevitabili limiti, questa scelta concorra a orientare il pensiero di chi legge all'importante ruolo che le parole possono avere nel veicolare pregiudizi e stereotipi. Eventuali mancanze rappresentano refusi o errori dettati da brevità e necessità comunicative e non esprimono approssimazione o mancanza di attenzione verso il tema.

Inquadramento teorico

Nel corso dell'anno 2022, due differenti realtà aderenti al progetto europeo INGRID - Intersecting Grounds of Discrimination in Italy, ovvero ARCI Liguria (nello specifico ARCI La Spezia Circolo Canaletto APS²) e Sportello Antidiscriminazioni di Trento³, hanno iniziato a implementare le azioni concordate e previste per la **realizzazione di due sportelli volti alla ricezione di segnalazioni di discriminazione**, orientamento ai servizi territoriali a promozione dell'inclusione sociale e di supporto all'utenza vittima di discriminazione.

Il lavoro dei mesi precedenti, infatti, iniziato nel 2021, aveva permesso di formare direttamente il personale di riferimento delle due realtà, fornendo gli essenziali strumenti conoscitivi, metodologici e procedurali, utili a facilitare la gestione di uno sportello antidiscriminatorio di riferimento nel rispettivo territorio di appartenenza e contraddistinto da una chiara connotazione teorica di orientamento.

La chiave fondamentale, quindi, per comprendere l'impronta innovativa del progetto risiede nella **prospettiva intersezionale all'osservazione e comprensione dei fenomeni discriminatori**. Ciò caratterizza la

1 Ernaux A. Jeannet F.-Y. & Éditions Gallimard. (2022). *L'écriture comme un couteau*. Gallimard.

2 <https://www.arcilaspezia.it/arci-circolo-canaletto-aps/>

3 <https://www.antidiscriminazioni.trento.it/>



costruzione e la gestione degli sportelli qui previsti.

La teoria dell'intersezionalità promossa inizialmente dalla giurista afroamericana statunitense Kimberlé Crenshaw nel 1989⁴, indica che i criteri tradizionalmente definiti all'origine dei processi di oppressione o privilegio sociali (razzismo e xenofobia, sessismo, omobisessualtransfobia e abilismo, per citarne alcuni) non agiscono in modo indipendente. Sussiste, infatti, una interconnessione tanto tra i fattori che gli individui pongono a definizione della propria e altrui identità, quanto delle dinamiche di esclusione o inclusione che ne conseguono. I criteri sopracitati (e quelli per brevità solo menzionati) comunicano tra essi, creando un sistema di oppressione che riporta a molteplici e intersezionali (appunto) forme di discriminazione.

Presumibilmente, dunque, un'efficace comprensione dei casi di discriminazione e un effettivo supporto alle persone che ne sono state bersaglio, dovrebbero tenere in considerazione anche ulteriori e talvolta meno evidenti dinamiche intervenenti nel caso specifico, ponendo, ad esempio, attenzione alle situazioni scatenanti il processo discriminatorio, alla prima risposta della persona bersaglio o alle ricadute dell'accaduto sulla sua quotidianità e sul suo futuro. Dinamiche rilevanti, quindi, per la comprensione del fatto e determinate precisamente dall'interazione dei molteplici fattori che distinguono l'identità sociale delle parti chiamate in causa (persone bersaglio, aggressori ed eventuali testimoni dell'accaduto).

Per lo staff delle due realtà di riferimento per INGRiD, quindi, si è così aperta la plurale sfida di cogliere, comprendere e assimilare quanto loro veicolato attraverso i processi formativi e, proseguendo successivamente (quasi come lungo il corso di due distinti binari), trasmetterlo ai/lle propri/e colleghi/e di lavoro nei due differenti contesti di inserimento per ideare la più funzionale procedura di trasformazione dell'attività sportellista in coerenza con quanto appreso e all'approccio teorico concordato.

Definizione dell'oggetto di studio

Consapevoli di ciò, una prima proposta avanzata da Fondazione Franco Demarchi per la stesura di questo studio di caso (a seguito del confronto avuto con le referenti dei due sportelli e con lo staff di Centro Per la Cooperazione Internazionale a supervisione del relativo work package), era centrata sull'osservazione attenta della gestione dei casi di segnalazione di discriminazione giunti ai due sportelli e a una valutazione della continuità tra i contenuti formativi consegnati al personale e le effettive procedure poi applicate nella relazione con l'utenza.

⁴ Kimberle Crenshaw, Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics, in The University of Chicago Legal Forum, 1° gennaio 1989



Tuttavia, il protrarsi delle tempistiche necessarie all'avvio delle attività (motivato dal persistere imprevedibile dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e da fisiologici rallentamenti conseguenti al coinvolgimento di realtà terze in due distinte reti di partnership territoriali degli sportelli) ha costretto a una revisione dell'oggetto di studio del presente report.

Lo studio di caso, quindi, si focalizzerà sull'osservazione dei processi di trasmissione dei contenuti formativi appresi a tutto il personale degli sportelli (anche a coloro non direttamente coinvolti/e dagli interventi e dai talks svoltesi) e sull'assunzione di una prospettiva intersezionale nel lavoro quotidiano di questi. Si indagherà, per esempio, l'utilità e la funzionalità percepita di un orientamento intersezionale ai fenomeni discriminatori, le procedure avviate per il monitoraggio interno delle attività dello sportello e le soluzioni a eventuali criticità sorte; in ultima, la ricezione e gestione di casi di segnalazioni ha permesso di analizzare anche l'efficacia delle procedure conseguentemente messe in atto.

La presenza di un delegato da parte di Fondazione Demarchi ha riguardato, quindi, tutto l'iter di realizzazione delle attività ascrivibili al WP4 di INGRiD (*"consolidation of local and national network"*). Il compito in capo alla Fondazione è stato quello di "seguire e accompagnare" le diverse tappe previste per l'avvio e nelle fasi di consolidamento degli sportelli anti-discriminazioni in riferimento al territorio Trentino e Ligure, in quest'ultimo caso con specifico dettaglio allo sportello della Spezia. Il delegato per la Fondazione ha osservato e annotato in un "diario di bordo" le attività e le fasi di avvio/consolidamento degli sportelli; anche grazie a un continuo confronto con chi referente delle realtà locali coinvolte (Arci Canaletto e Sportello Antidiscriminazioni di Trento).

Sono stati raccolti dati di ordine qualitativo (es. valutazione delle attività in atto da parte dello sportello e del percorso formativo svolto in termini di soddisfazione e utilità percepite) e quantitativo (es. variazioni del numero di utenti e delle casistiche di discriminazione gestite) utili a comprendere difficoltà e opportunità, criticità e punti di forza che chi operativo/a negli sportelli locali ha incontrato nell'avvio/consolidamento della propria attività.

Inoltre, il delegato per Fondazione Demarchi ha partecipato, sin dalle loro fasi ideative, alle formazioni e ai laboratori proposti dai partner del progetto per seguirne i lavori.

L'osservazione scrupolosa e continuativa di quanto svolto, posta all'origine della stesura di questo report, ne permette la divulgazione e il riutilizzo per chi, anche in futuro, sia motivato/a, in un'ottica intersezionale alla costruzione di contesti di ascolto e accompagnamento alla vittima di discriminazione.



Definizione degli obiettivi di indagine e nota metodologica

Il delegato per Fondazione Demarchi, quindi, ha operato in primo luogo seguendo le occasioni formative e i meetup previsti nel quadro delle attività del progetto INGRiD rivolte allo staff degli Sportelli antidiscriminazione di Trento e ARCI Liguria. Un'ulteriore e più approfondita fase di raccolta dati ha previsto il già citato confronto con le referenti degli Sportelli.

Per precisione metodologica, si sottolinea che, sia per il caso trentino che per quello di SOS Diritti, questi incontri sono stati realizzati in modalità di intervista. Ognuna di queste (realizzate online) è stata costruita in modalità semi-strutturata, alcune domande usate ripetutamente servivano a inquadrare, successivamente in fase di analisi, aspetti di forza e debolezza insiti all'organizzazione dello Sportello, opportunità e limitazione riferibili al contesto di realizzazione delle sue attività. Le interviste sono state condotte singolarmente dal delegato di Fondazione Demarchi.

Per favorire l'emergere di ulteriori informazioni ritenute rilevanti per comprendere il grado di visibilità dello Sportello Antidiscriminazioni di Trento e l'attenzione (o la preoccupazione) rivolta da chi vi opera al tema dell'assunzione della prospettiva intersezionale, si è ritenuto necessaria la scrittura di un breve questionario rivolto al suo staff. Lo strumento è stato indirizzato, quindi, esclusivamente ai/lle componenti del team di lavoro dello Sportello e finalizzato a una valutazione dell'operatività di questo. Il questionario è riportato interamente a seguire in Appendice. Nel caso spezzino, invece, le interviste hanno coinvolto anche una seconda figura referente dello Sportello, la Vicepresidente di ARCI Canaletto e per esso responsabile di SOS Diritti.

Per entrambi gli sportelli, una raccolta schematica delle criticità rilevate in fase di raccolta di informazioni e intervista, si è resa possibile grazie alla stesura di un diagramma "albero dei problemi". Si tratta di un supporto grafico⁵ (un diagramma) capace di presentare, in senso verticale, i legami consequenziali tra elementi di criticità riscontrati e processi operativi di problem solving / le strategie eventualmente attuate a risoluzione dei primi.

Inoltre, onde facilitare l'individuazione degli obiettivi del lavoro di indagine svolto e dei passaggi operativi con cui raggiungerli, si è attuata, come nel caso delle criticità riscontrate, una strategia di tipo grafico-descrittiva. Si è lavorato, quindi, tenendo costantemente aggiornato il già citato "albero dei problemi" e un "albero degli obiettivi" identificati.

Se i legami consequenziali tra i diversi problemi e le strategie di intervento attuate permettono di ricostruire modalità di problem solving e operatività degli Sportelli, il lavoro svolto in questo caso sulla definizione degli obiettivi

5 PA-RSEC, Glossario Project Cycle Management - http://focus.formez.it/sites/all/files/Glossario_PCM.pdf - Approfondimenti: [Guida all'Europrogettazione, Come strutturare un progetto: il processo e gli strumenti](#)



ha particolarmente supportato l'organizzazione del lavoro di stesura di questo report. Si aggiunge, come nota metodologica, che l'attuazione e il confronto tra ambo i diagrammi dei problemi e degli obiettivi, ha permesso di "valutare da diverse angolature" di ciò che dalle interviste si stava osservando. Come per uscire dal labirinto in un gioco di enigmistica: uno stallo nell'individuazione dei rapporti causali tra problematiche osservate o viceversa nel susseguirsi degli obiettivi posti, è stato superato con un cambio di prospettiva, "partendo dall'uscita del labirinto". In appendice è riportata una struttura finale dei due diagrammi.

Un primo, basilare, obiettivo posto consisteva nello stabilire fin dal principio il ruolo di chi delegato da Fondazione Demarchi durante le attività svoltesi nell'ambito del progetto INGRiD (formative e di aggiornamento prima, di stesura dello studio di caso poi). A questo proposito, come già citato, la definizione del compito in capo a Fondazione Demarchi è stata presa in accordo ai partner presenti, a chi delegata da Sportello Antidiscriminazioni di Trento e ad Arci Liguria (nel pieno rispetto di quanto concordato nel mandato iniziale). Stabilire intenzioni di imparzialità e di rigore scientifico nelle osservazioni sin dall'inizio dei lavori (nonché al principio di ogni intervista) è stato un passaggio doveroso. La partecipazione in prima persona da parte di chi delegato da parte di Fondazione Demarchi alle attività formative del progetto INGRiD è servita, non solamente a trasmettere anche all'interno dello staff della Fondazione quei contenuti conoscitivi lì impartiti, bensì a permettere al delegato di acquisire ulteriore dimestichezza col tema in oggetto (fenomeni discriminatori e teoria intersezionale applicata) e di potersi presentare al personale dei due sportelli in fase osservativa con maggiore riconoscibilità e competenza.

Inizialmente, si è deciso di investigare l'organizzazione operativa dei due sportelli. Distintamente ne sono state indagate con una prima intervista:

- La storia dello sportello (fondazione, periodo di attività, mission)
- La gerarchia interna (organigramma e personale coinvolto)
- La natura dei casi eventualmente gestiti prima dell'adesione a INGRiD (numero, tipologia di casistica, eventuali criticità nella raccolta o gestione delle segnalazioni).

A questo proposito l'obiettivo è **meglio conoscere e orientarsi per chi delegato da Fondazione Demarchi all'interno dell'organizzazione degli sportelli**. Nel caso trentino, è stato persino possibile partecipare fisicamente a un incontro dello staff dello Sportello. La "visita guidata" dalla Dott.ssa Decarli, che per lo Sportello ha seguito le attività di INGRiD, ha concesso un incontro di persona con i/le volontari/e, introducendo aspetti formali della struttura organizzativa centrale e utilissimi "feedback informali" circa il clima organizzativo generale. La dott.ssa Decarli si è sempre resa disponibile fornendo un puntuale e preciso feedback sull'attività osservativa proposta.



Al di là di questi obiettivi “formali”, un primo scopo operativo è stato quello di **costruire una struttura di intervista** che permettesse di raccogliere tutte le informazioni ritenute salienti a meglio comprendere e valutare il funzionamento degli Sportelli (ed eventuali mancanze), lasciando anche ai/lle intervistati/e (alcuni/e dei/lle quali hanno un’esperienza decennale nel confrontarsi con situazioni di discriminazione) la libertà di esprimere riflessioni, considerazioni e opinioni. Di farlo, meglio, potendo aggiungere spunti di riflessione che non sarebbero stati altrimenti valutati. Per queste ragioni si è deciso operare con interviste semi-strutturate⁶ e con la stesura di un breve questionario. Dato l’obiettivo di cogliere l’effettiva replica delle conoscenze apprese in tema di approccio intersezionale alle discriminazioni, l’attività di ricerca svolta è servita non solamente a **far emergere criticità e risorse** (interne o esterne all’organizzazione attuale dello sportello) ma a **raccogliere suggerimenti “esterni”**, esempi di buone prassi e azioni da poter condividere. Per scegliere quali soggetti interpellare, si è deciso di procedere in modo non probabilistico, bensì rivolgendosi inizialmente a chi delegata dagli Sportelli a referente del progetto INGRiD, per poi procedere rivolgendosi a chi “testimone privilegiato” delle azioni dello Sportello (il restante staff nel caso trentino e alla dott.ssa Parodi Vicepresidente di Arci Canaletto nel contesto spezzino) (tabella 1).

Tabella 1 – intervistat^o e temi principali di discussione

Intervistati/e	Ruolo	Modalità di intervista
Giorgia Decarli	Referente per INGRiD dello Sportello Antidiscriminazioni di Trento	intervista semi-strutturata (online)
Marlene Müller	Referente per INGRiD di Sportello antidiscriminazioni ARCI Canaletto (La Spezia)	intervista semi-strutturata (online)
Alice Parodi	Vicepresidente di ARCI Canaletto	intervista semi-strutturata (online)
Volontari/e di Sportello Antidiscriminazioni di Trento**	=	Questionario “Sportello antidiscriminazioni Trento”
** per riservatezza indicate in modo anonimo lungo tutto il report.		

Ancora, per rendere “SMART”⁷ gli obiettivi posti, si è deciso di ricorrere ad alcuni accorgimenti metodologici. Durante le interviste, quindi, sono stati sistematicamente affrontati alcuni punti specifici (come valutare punti di forza e debolezza, minaccia o opportunità per lo sportello, la conoscenza

6 <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/comunicare-e-informare/strumenti-di-comunicazione/intervista/tipologie-di-interviste/index.html>

7 Si definisce S.M.A.R.T. un obiettivo: Specifico (non lascia spazio ad ambiguità), Misurabile senza equivoci, raggiungibile (dall’inglese Achievable), Rilevante da un punto di vista organizzativo, definito nel Tempo. - Doran, G. T. (1981). “There’s a S.M.A.R.T. way to write management’s goals and objectives”. Management Review. 70 (11): 35–36. - <https://www.samhsa.gov/sites/default/files/nc-smart-goals-fact-sheet.pdf>



personale e l'esperienza operativa diretta in tema di gestione di casi di discriminazione e di assunzione di approccio intersezionale a questa). Il tutto è sintetizzato nell'esempio di struttura grafica utilizzata nei colloqui (tabella 2).

Tabella 2 – Simil scheda SWOT⁸ + note utilizzata per le interviste

Nome e identificativo di chi intervistato/a	INTERNI	ESTERNI	Elemento di gravità / Rilevanza	Elemento generico / scarsa rilevanza	Elemento atteso	Elemento non atteso
Punti di forza / Opportunità						
Criticità/ Limitazioni						
Conoscenza percepita sui temi in oggetto						
Motivazione e interesse ai temi in oggetto						
Ruolo presso lo sportello*						
Casistiche affrontate						
Utilità delle conoscenze acquisite**						
Valutazione delle modalità e del successo delle operazioni di condivisione dei contenuti formativi***						
Note						
*Ruolo presso l'ente esterno allo sportello per chi non appartenente ad esso. **Utilità di eventuali conoscenze in tema di intersezionalità nella gestione di casi discriminatori per chi non operante presso gli sportelli ***Domanda riservata a chi operante presso gli sportelli						

Come detto, alcune domande erano ripetute nelle varie interviste. Lo schema che segue (Schema 1) riprende il layout del foglio di lavoro su cui chi delegato da Fond. Demarchi annotava ciò che emergeva dall'intervista. All'inizio di ogni conversazione, infatti, veniva chiesto il permesso per annotare quanto detto. Trattandosi di interviste condotte online via Zoom o GoogleMeet veniva chiesta eventuale disponibilità a registrare l'audio

8 La SWOT analysis è una strategia di raccolta e analisi dei punti di forza (strenghts), delle debolezze/criticità (weakness), delle risorse esterne (opportunities) e delle limitazioni contestuali (threats) che distinguono l'identità della realtà organizzativa in esame. È stata per la prima volta proposta già a partire dagli anni '60 da Albert Humphrey per il Stanford Research Institute. <https://www.bl.uk/business-and-ip-centre/articles/what-is-swot-analysis>



dell'incontro per facilitare il successivo lavoro di ascolto annotazione e trascrizione.

Per scelta metodologica, vista la sensibilità di alcuni passaggi, si è preferito non raccogliere con il questionario aperto ai/Ile volontari/e trentini/e dati in grado di ricondurre all'identità del/lla compilante.

Per prendere nota della conversazione è stato utilizzato GoodNotes5 (app disponibile nel catalogo store di iOS). Il software permette, infatti, di annotare "a mano" tramite matita digitale quanto emerso su layout PDF. In questo modo si è potuto trascrivere velocemente alcune frasi specifiche ritenute di interesse e qui citate nel corso del report. Al termine di ogni intervista le annotazioni venivano riviste e ulteriormente annotate, mettendo in evidenza alcuni passaggi e distinguendo, con colori diversi, alcune informazioni fornite secondo criteri quali:

- Elementi da approfondire,
- Elementi riferibili alle principali criticità e risorse dello sportello emerse in fase conoscitiva,
- Visibilità dello Sportello,
- Elementi "negativi" (criticità, difficoltà e ostacoli),
- Elementi "positivi" (risorse, opportunità e punti di forza). Ulteriori, singole e occasionali, informazioni utili a completare quanto già raccolto nel corso di un'intervista sono state raccolte tramite diretta corrispondenza e-mail tra il delegato per Fondazione Demarchi e le interessate.

Schema 1 – Simil layout del foglio di annotazione delle interviste

Intervistato/a _____ DATA _____ LUOGO _____
Note pre-incontro _____

- Quale ruolo presso lo Sportello:
- Esperienza Personale nella gestione di casi di discriminazione:
- Conoscenza di base del concetto di intersezionalità:
- Il punto di vista sull'assunzione di approccio intersezionale alla gestione di discriminazioni:
- Conoscenza del progetto INGRiD e valutazione delle modalità di trasmissione dei contenuti formativi allo staff:
- Come è cambiata la propria attività nell'ultimo anno:

Varie ed eventuali:

Nome e identificativo di chi intervista/a	INTERNI	ESTERNI	Elemento di gravità / Rilevanza	Elemento generico /tema rilevante	Elemento atteso	Elemento non atteso
Punti di forza / Opportunità						
Criticità / Limitazioni						
Conoscenza percepita sul tema in oggetto						
Motivazione e interesse al tema in oggetto						
Ruolo presso lo sportello*						
Caratteristiche affrontate						
Utilità delle conoscenze acquisite**						
Valutazione delle modalità e del successo delle operazioni di trasmissione dei contenuti formativi***						



Definizione del problema

Osservazione dello Sportello Antidiscriminazioni di Trento

Nell'osservazione del caso Trentino (dove formalmente l'attività dello Sportello Antidiscriminazioni era già avviata dal 2018/19), sin da subito è emersa la necessità di risolvere alcune difficoltà che hanno in passato limitato l'agibilità dello sportello (e la conseguente possibilità di avere un numero sufficiente di segnalazioni in storico e grazie a cui avviare una valutazione delle attività offerte). Erano evidenti, infatti, allo staff che ha seguito lo Sportello negli ultimi anni, le difficoltà che questo stava vivendo. Primo campanello d'allarme di un suo non ottimale funzionamento è stata la scarsità di segnalazioni sopraggiunte a fronte, invece, di un fenomeno statisticamente importante⁹. Dai colloqui avuti con la Dott.ssa Decarli, per esempio, è stata quantificata meno di una decina di casi sopraggiunti a segnalazione allo Sportello nel periodo precedente all'avvio delle attività inerenti al progetto INGRiD, con successivo un incremento consistente (a cui a seguire verrà dedicato un approfondimento).

Quello della mancanza di denunce e segnalazioni delle discriminazioni subite è un tema noto in letteratura. Vi sono dati relativi ad alcuni fattori di esclusione e odio (come la molestia sessuale sul lavoro) per cui persino nella maggioranza dei casi l'ingiustizia subita resta non denunciata né segnalata¹⁰, portando, tra l'altro, a una grave mancanza di dati statistici e di informazioni attendibili sul fenomeno.

Le motivazioni più frequentemente riportate per non aver denunciato il ricatto subito possono risiedere¹¹:

- *Nella percezione della gravità del fatto.* In un primo momento, la persona che ne è stata bersaglio tende ad "auto-colpevolizzarsi" di quanto avvenuto o a sottostimarne la gravità.
- *Nella mancanza di fiducia nelle forze dell'ordine* o nella loro possibilità di agire. Le autorità chiamate a un intervento sono ritenute "poco credibili" nella loro possibilità (e talvolta nelle loro stesse intenzioni) a identificare realmente o sanzionare severamente l'aggressore.

⁹ Associazioni, enti e organizzazioni contattate dallo Sportello in occasione della costruzione di un tavolo progettuale comune (attività a seguito descritta) riportano la presenza di numerosi casi singolarmente da questi gestiti ma riguardo cui non viene svolta sufficiente attività di statistica.

¹⁰ VIOLENZA SUL LUOGO DI LAVORO, ISTAT 2016 <https://www.istat.it/it/violenza-sulle-donne/il-fenomeno/violenza-sul-luogo-di-lavoro>

¹¹ <https://www4.istat.it/it/violenza-sulle-donne/il-fenomeno/violenza-sul-luogo-di-lavoro>



- *Il disequilibrio di potere* (es. gerarchico-lavorativo, legato a dipendenza economica o a prestigio sociale) tra persona bersaglio e aggressore. È tutt'altro che raro che quest'ultimo agisca consapevole del potere detenuto nei confronti della vittima del suo atto discriminatorio. Questa dinamica riduce la volontà di segnalazione incentivando, invece, la possibilità, per mano dell'aggressore, di ritorsioni e di conseguenze negative significativamente impattanti sulla vita della persona bersaglio.

Per fare un esempio, ancora nel caso delle molestie o discriminazioni agite sul luogo di lavoro, una buona parte di vittime, alternativamente alla segnalazione del torto subito, decide di cambiare volontariamente lavoro (33.8%) o rinuncia alla propria carriera (10.9%)¹².

Il problema della **scarsità di segnalazioni**, quindi, ha allarmato particolarmente lo staff dello Sportello trentino. Questo avrebbe dovuto, nelle prime intenzioni fondative, offrire un contesto di ascolto (inesistente prima sul territorio) capace, altresì, di favorire l'emergere di queste situazioni. Purtroppo, alla luce dei fatti, questo obiettivo al momento dell'adesione al progetto INGRiD risultava ancora mancato, con un tasso di segnalazioni che non risultava variare significativamente nel tempo.

L'osservazione di questo fenomeno e la proposta di strategie di superamento, sono emerse sin da subito quale obiettivo cardine dell'attività di rinnovo dello Sportello e come ulteriore fattore motivante l'adesione al percorso formativo offerto da INGRiD.

Nel corso di un appuntamento di un primo confronto avuto con la dott.ssa Decarli (referente per lo Sportello Trentino presso INGRiD) è stato esplorato come questo problema sia stato affrontato con rinnovati strumenti e consapevolezza a seguito della formazione veicolata in occasione di INGRiD. Innanzitutto, si riconosce come la mancanza di segnalazioni non sia imputabile a un'eventuale mancanza di preparazione da parte del personale volontario al riconoscimento e alla gestione assistenziale (sia legale che emotiva) del/la segnalante. Ci si è confrontati/e talvolta, invece, con una scarsa capacità generale della popolazione nel riconoscere casi di discriminazione subita. Questo, per ovvia precisazione, non attribuisce in alcun modo la "responsabilità" degli eventuali fatti accaduti sulle spalle della persona che ne è potenziale bersaglio, ma racconta di un contesto culturale (quello trentino, ma presumibilmente non solo) che fatica a porre a portata di tutti/e strumenti e conoscenze utili a riconoscere discriminazioni, aggressioni sistemiche e molestie.

Vi sono stati casi di persone intercettate dallo Sportello che, come citato prima, anche per un comprensibile meccanismo (più o meno consapevole) di autotutela, "sottostimano" i fatti subiti, negando quelle che sono, invece, aperte situazioni di discriminazione. Oppure, sempre la Dott.ssa Decarli ha testimoniato il caso emblematico di una segnalante di un caso di presunta

12 Le Molestie E I Ricatti Sessuali Sul Lavoro, ISTAT 13/2/2018



discriminazione poi, effettivamente, non dimostratosi tale. In entrambi i casi, l'attenta gestione da parte dello staff, pure degli aspetti emotivi della relazione con l'utenza, ha permesso di risolvere le diverse situazioni in accordo con la persona interessata e a tutela del suo interesse.

È possibile, poi, che la scarsità di segnalazioni sia oltremodo imputabile a criticità nella visibilità dello sportello. In tal senso le strategie di risoluzione ricercate precedentemente all'adesione al progetto INGRiD non hanno portato a sufficienti risultati. Questo, a detta degli intervistati, è da ricondursi alla **mancaanza di risorse umane** (e relativi fondi economici a disposizione) necessarie per dedicare sufficiente tempo e attenzione alla riformulazione dei materiali promozionali e delle occasioni di visibilità dello Sportello.

Per far emergere eventuali criticità esistenti nella modalità di attivazione dello sportello (organizzative così pure in ottica di riconoscimento delle dinamiche di intersezionalità caratterizzanti i casi di discriminazioni presentatisi) era stato inizialmente preventivato di procedere con un lavoro di osservazione nella gestione di un caso di segnalazione presso lo stesso, valutandone capacità di risposta nel farsi carico della ricezione e gestione della vittima. Purtroppo, avendo chiara la scarsità di casi che giungono a segnalazione presso lo Sportello (oltre alle evidenti complicazioni riferite alla riservatezza del/lla segnalante) si è concordato di correggere l'approccio previsto. Come evidenziato nel capitolo successivo, il dialogo e le interviste con referenti dello Sportello e con altre/i "testimoni privilegiati" mi ha permesso di comprendere quali siano le principali difficoltà di cui il servizio attualmente soffre.

Riassumendo, assieme a quella dell'assenza di segnalazioni, le **principali criticità** a distinguere l'attività dello Sportello Trentino prima dell'adesione a INGRiD erano:

- La mancanza di personale
- L'assenza di una rete consolidata di radicamento sul territorio
- Criticità logistiche (la mancanza di spazi fisici per una sede)

A detta degli/lle volontari, non vi sono state, invece, difficoltà legate all'adesione e agli obiettivi operativi posti da INGRiD. Anzi, la Dott.ssa Decarli ha testimoniato non solo la sua valutazione positiva dei contenuti e delle modalità formative di INGRiD, ma anche la capacità del personale dello Sportello di recepire tali contenuti nelle fasi di restituzione al gruppo di lavoro e la già iniziale preparazione dello staff sui temi dell'intersezionalità e della gestione di casi di discriminazione.

Osservazione dello Sportello SOS Diritti

Nell'osservazione del caso Spezzino (dove lo Sportello SOS DIRITTI è attivo dal 2020), si è potuta riscontrare sin da subito una condizione di diversa stabilità organizzativa e di indubbia dinamicità nel mettere



internamente in circolo le conoscenze acquisite in occasione del progetto INGRiD.

Lo sportello antidiscriminatorio ligure, infatti, opera all'interno della rete associativa di ARCI La Spezia e ARCI Liguria. Questo ha permesso sicuramente a chi vi opera di godere di una struttura organizzativa sì più complessa, ma certamente in grado di predisporre, con maggiore velocità e prontezza, delle funzioni di delega utili a individuare chi avrebbe operato in ambito del progetto INGRiD e le fasi di restituzione dei contenuti formativi al resto dello staff. Specificatamente nel contesto del progetto INGRiD hanno operato le dott.sse Müller e Parodi in ruolo rispettivamente di volontaria "operativa" dello Sportello e Vicepresidente del circolo Arci Canaletto e coordinatrice progettuale.

A supporto della loro attività vi è la presenza dei/le volontari/e del circolo ARCI Canaletto. Questi/e, relativamente allo sportello, si occupano di supporto all'utenza facilitandone l'inclusione nelle attività del Circolo (con eventi culturali e laboratori, nell'organizzazione degli spazi e nella gestione dell'attività commerciale -bar- di riferimento), supportando Müller e Parodi nella ricerca di cibo o alloggio per i/le bisognosi/e contribuendo alla scrittura per questi/e di CV utili alla ricerca di lavoro.

A partecipare alle diverse formazioni proposte dal progetto INGRiD e a occuparsi della restituzione dei contenuti da esse emersi è stata principalmente la dott.ssa Müller. Le modalità di trasmissione sono state sostanzialmente informali: nessun momento restitutivo preciso ma il ricorso a canali di comunicazione interni ai/alle volontari/e (gruppi WhatsApp e Mailing-List). Nonostante il rischio che una simile informalità possa compromettere la qualità delle procedure di passaggio e trasmissione conoscitiva/formativa, le intervistate hanno testimoniato il grande interesse generale dei/le volontari/e per le attività svolte in ambito INGRiD e hanno rassicurato sull'effettiva "messa in rete" dei contenuti formativi lì appresi tra chi supporta operativamente le attività dello sportello.

Anche da quanto riscontrato dalle interviste condotte con il personale referente dello Sportello, è possibile riconoscere la già notevole preparazione dello staff sul tema dell'intersezionalità e la conseguente velocità e facilità con cui quanto emerso dalle formazioni poteva essere trasmesso e appreso.

In merito alle eventuali criticità precedenti all'adesione al progetto INGRiD o successivamente ad essa riscontrate, va riconosciuta in premessa la capacità di "auto-diagnosi" dello staff, la collegialità e l'efficacia con cui sono stati attivati processi di problem solving risolutivo e la flessibilità/resilienza con cui si è saputo far fronte a succedenti imprevisti (es. il protrarsi dell'emergenza pandemica, ecc.).

Anche in questo caso, le **principali difficoltà** riscontrate nell'attività di sportello precedente all'attivazione di INGRiD sono state:

- Garantire allo sportello sostentamento economico



- L'insufficienza di personale formato per far fronte alle richieste di aiuto
- L'assenza di una radicata rete di collaborazione tra associazioni ed enti sul territorio. Mentre, non ce ne sono state (a detta delle intervistate) alcune direttamente legate all'adesione a INGRiD e alla successiva messa in rete dei contenuti formativi acquisiti.

Prendendo come esempio **l'insufficienza di personale disponibile** a supporto del lavoro di Müller e Parodi (che più direttamente e formalmente svolgono attività sportellistica), dal racconto di Müller traspare tutta la gravità della situazione. Se nel caso dello sportello trentino, infatti, il "problema della visibilità" era inquadrabile in termini di conseguente mancanza di utenti, per lo sportello SOS Diritti, invece, *"il problema della visibilità è inverso"* (spiega Müller), *"lo sportello non viene pubblicizzato troppo perchè non riusciremmo a star dietro al carico di lavoro"*.

In alcuni periodi dell'anno, poi, la sovrapposizione tra attività relative allo Sportello con diverse iniziative del Circolo ARCI ed eventuali festività rende ulteriormente complesso garantire personale volontario di supporto allo Sportello.

Esemplificando, nel periodo estivo del 2022, il Coordinamento ligure di ARCI Liguria ha proposto (come programma del progetto INGRiD) una trasmissione dei contenuti formativi ai diversi Circoli locali. Müller era presente in questa occasione a rappresentanza del Circolo Canaletto, ma ha testimoniato la scarsa partecipazione di altri Circoli ARCI (presumibilmente, racconta, non per mancanza di interesse al tema ma per assenza durante il periodo di ferie di molti/e volontari/e). Anche in questo caso, quindi, la carenza di personale rischia di avere un impatto significativamente negativo sull'attività dello Sportello. Inoltre, potrebbe avere come conseguenza un disallineamento tra i differenti Circoli ARCI in termini di preparazione e competenza sui temi trattati.

Volendo approfondire in particolare quest'ultimo tema, a detta delle intervistate, il livello di preparazione personale e del restante staff di supporto sul tema della teoria dell'intersezionalità e sulle dinamiche di riconoscimento e/o gestione di casi di discriminazione era sufficiente già precedentemente all'adesione a INGRiD.

"Quello dell'intersezionalità non era un concetto nuovo" spiega Müller, ma questo non significa che la formazione e il programma educativo proposto nell'ambito di INGRiD sia stato superfluo. Anzi, sempre Müller specifica in una intervista che *"le formazioni ricevute sono state arricchenti"* e hanno portato temi *"in linea con le aspettative"*. Questi contenuti conoscitivi hanno, infatti, *"consolidato le consapevolezze mie personali e degli altri"*.

Un possibile aspetto di **mancanza nell'offerta formativa** proposta e che, combinato con la carenza di personale disponibile, potrebbe evolvere in un sentimento di frustrazione o generale demotivazione nello staff, è stato un mancato approfondimento della gestione "empatica"



delle segnalazioni di discriminazione. Ovvvero, Müller spiega che avrebbe voluto *“esercitare di più l’esercizio di empatia”* per riuscire a gestire meglio la relazione con l’utenza. Questa alle volte, spiega, è *“nel bene o nel male travolgente”*, può avere un impatto importante, quindi, per l’emotività di chi è deputato/a ad ascoltare la storia del/lla segnalante. Più volontari/e del Circolo, quindi, potrebbero quasi *“temere”* di affrontare attività così tanto emotivamente richiedenti/stressanti, decidendo di contribuire ad altre iniziative del Circolo.

Naturalmente, secondo una legge di “vasi comunicanti”, il tema della carenza di personale e quello della **difficile sostenibilità economica** dello Sportello sul lungo termine dialogano e si autoalimentano. Riprendendo il tema del problema “inverso” di visibilità dello Sportello Spezzino, non viene realizzato materiale pubblicitario dello Sportello perché non vi sarebbe personale a garanzia di qualità del servizio per un numero maggiore di richiedenti, e, al contempo, non vi sono i fondi per retribuire chi potrebbe impegnarsi professionalmente alla realizzazione di tale materiale di *réclame*.

Nel corso di questa indagine, quindi, si è cercato di esplorare quanto l’eventuale ipotesi di intervento a risoluzione di una o dell’altra criticità contemplasse strategie “integrate” e capaci, quindi, di riconoscere la contiguità tra la carenza di personale e quella di sostentamento economico stabile per l’attività dello Sportello.



Strategie di risoluzione delle criticità emergenti

Nel caso dello Sportello Trentino, al problema della **manca di visibilità** (e alla possibilmente conseguente carenza di segnalazioni) sono state avanzate diverse strategie risolutive. Alcune di queste sono da considerarsi precedenti o non direttamente conseguenti all'adesione a INGRiD, altre, invece, sono per detta delle stesse intervistate, una ricaduta di quanto appreso grazie alle occasioni di formazione e scambio di buone prassi realizzate nel quadro di INGRiD.

Tra le prime, si vogliono citare i precedenti tentativi di *réclame* prodotti dallo staff dello Sportello (Fig.1).

Fig.1 Esempi di volantini pubblicitari dello Sportello trentino prima (fonte:<https://www.facebook.com/photo?fbid=2211147952514428&set=pcb.2211149172514306>)



Si può notare come, già prima dell'introduzione al progetto INGRiD, la casistica di discriminazione all'attenzione dello Sportello era varia e contemplava diversi fattori di esclusione sociale. Questo, come ripetuto all'interno del report, può essere assunta come ulteriore indicazione della pregressa conoscenza dell'approccio intersezionale in capo allo staff di Sportello Antidiscriminazioni di Trento. Oltre alla *reclame* cartacea, il personale dello Sportello aveva in questa fase creato una pagina Facebook



¹³(marzo 2019) dove poter risultare ulteriormente visibili e organizzato/partecipato ad alcuni eventi promossi sul territorio.

A ogni modo, nonostante l'impegno assunto da parte del personale dello Sportello, il numero di segnalazioni sopraggiunte non aveva subito in quel caso un aumento significativo (in totale meno di una decina).

- Intervistando i membri dello staff già presenti e operanti prima dell'adesione a INGRiD, una delle possibili ragioni di ciò potrebbe risiedere in due fattori principali:
- La mancanza di risorse umane da dedicare alla gestione organizzativa dello sportello e alla sua promozione. Un'attività che necessita indubbiamente di tempi ed energie specificatamente dedicati (*"quello di chi promuove e organizza lo sportello è un lavoro a tempo pieno"* testimonia una di loro in risposta al questionario).
- Una forte disconnessione tra i servizi volti al contrasto delle discriminazioni di diversa natura sul territorio (*"alcune associazioni che lavoravano in tal senso c'erano ma non c'era un posto dove comunicare, mettere insieme i dati o semplicemente conoscersi"*, aggiunge un'altra persona intervistata).

Da tempo si pensava, infatti, a come riuscire a ovviare alla mancanza di risorse umane (e, relativamente, economiche) con cui meglio dedicarsi alla visibilità e riconoscibilità delle attività dello Sportello. Il contributo economico previsto dal bando che ha finanziato il progetto INGRiD, quindi, è sin da subito apparso l'occasione utile per individuare **una nuova figura da inserire nello staff dello Sportello**. Questa avrebbe seguito in modo approfondito le attività (formative, di incontro e confronto, ecc.) previste dal progetto e operato per rispettare gli obblighi previsti con l'adesione al progetto (la produzione di report periodici, ecc.). Inoltre, a differenza del restante personale volontario dello Sportello, per questa figura sarebbe stato previsto (grazie ai fondi ottenuti dall'adesione a INGRiD) un riconoscimento economico per il tempo messo a disposizione dello Sportello.

Al termine di un attento iter selettivo, la persona individuata per questo ruolo è stata la dott.ssa Decarli (già citata come referente per lo Sportello antidiscriminazioni di Trento e più spesso incontrata).

È proprio Decarli a confermare il significativo "cambio di rotta" conseguente alla partecipazione a INGRiD in merito al problema della visibilità dello Sportello.

Innanzitutto, l'assunzione di una figura dedicata (come previsto) ha permesso a suo dire di alleggerire il carico di lavoro degli/le operatori/trici dello Sportello. Questo non solo ha permesso a ognuno/a di meglio dedicarsi alla gestione dei casi sopravvenuti, ma anche di proporre ulteriori iniziative con conseguente ricaduta in termini di visibilità positiva per lo

13 <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064703827968>



Sportello.

Nascono così, per esempio, sia l'idea di creare un **"toolkit"** informativo sulla corretta gestione di situazioni di discriminazione nelle quali ci si ritrova coinvolti/e o ancora gli **incontri di formazione e confronto sul tema della discriminazione intersezionale e delle strategie di prevenzione/intervento nelle scuole** (un approfondimento del materiale di toolkit e delle occasioni di incontro con gli/le studenti verrà descritto a seguire).

È stato **aggiornato anche il materiale digitale** (dedicato al sito web, ai canali social dello Sportello) **e cartaceo di promozione dello Sportello** (Fig.2)

Fig.2 Home page del sito dello Sportello Antidiscriminazioni Trento ed esempio di materiale cartaceo (tra le modifiche, l'aggiunta del riferimento al progetto europeo INGRiD e di un QR-code di accesso al sito web dello Sportello).



Come evidente, è immediato il riferimento all'approccio intersezionale assunto nella gestione delle segnalazioni (ovvero attento alla sovrapposizione dei molteplici eventuali fattori di esclusione e discriminazione). Il concetto (che può non essere così comunemente fruibile a tutti/e) viene attentamente spiegato ai/le utenti del sito in un'apposita sezione (Fig.3).



Fig.3 Sez. "Cosa è la discriminazione intersezionale" dal sito web di Sportello Antidiscriminazioni Trento



Il materiale cartaceo, invece, sottolinea l'attenzione prestata ai più molteplici potenziali fattori di discriminazione presentando graficamente diversi esempi di utenza ed evidenziando l'adesione a INGRiD (sono in totale 12 le cards proposte).

Due strategie di sviluppo delle attività dello Sportello già citate e che, a detta della stessa Dott.ssa Decarli sono conseguenza dell'esperienza formativo/educativa avuta nel quadro del progetto INGRiD, sono la creazione di un **toolkit** per la risposta a casi di discriminazione di cui si è testimoni e/o bersaglio e la progettazione di **incontri con gli/le studenti delle scuole**.

La prima è un'attività ancora in fase di definizione: sono stati organizzati degli incontri aperti al pubblico (e in particolare alle associazioni aderenti al neonato tavolo di collaborazione sul tema del contrasto delle discriminazioni in Trentino) volti a definire contenuti e modalità di realizzazione del toolkit (Fig.4). Nell'idea dello staff, questo sarà uno strumento utilissimo per chi



vittima o testimone di discriminazione aggressione sul territorio trentino, fornendo utili consigli pratici a tutela della propria sicurezza e a garanzia del proprio benessere, orientativi circa i servizi territoriali presenti e fornendo tutte le indicazioni di contatto. La sua realizzazione è ipotizzabile per la fine del corrente anno e i primi mesi del 2023.

Fig.4 Locandina dell'evento aperto al pubblico per la costruzione di un toolkit



Per quanto riguarda, invece, gli **incontri con i/le ragazzi/e trentini/e**, a fine novembre 2021 lo Sportello ha avviato una collaborazione con lo Sportello Giovani del Trentino "Civico 13"¹⁴.

Lo Sportello Giovani, tra le altre attività, promuove iniziative di formazione, informazione e sensibilizzazione dei/le giovani sul tema delle discriminazioni. L'incontro tra lo staff delle due realtà ha offerto lo spunto per una delle "settimane a tema" organizzate da Civico-13 e in cui, co-progettandone i dettagli con lo Sportello Antidiscriminazioni, verranno realizzate iniziative di sensibilizzazione via social ed eventualmente incontri pubblici dedicati al riconoscimento delle discriminazioni (nelle loro molteplici forme) sul territorio, delle strategie di intervento e dell'opportunità di accesso allo sportello antidiscriminatorio per consulti, ascolto e orientamento.

Oltre ciò, a Febbraio 2022, lo staff dello Sportello ha incontrato le rappresentanze delle classi delle scuole superiori della Città di Trento e delle consulte giovani provinciali. È stata questa ulteriore occasione per presentare le attività dello Sportello. Svolgere a pieno una sua funzione, quindi, ovvero una corretta divulgazione di informazioni relative alle discriminazioni e alle loro ricadute sociali, ma anche un'opportunità per rafforzare la visibilità dello Sportello.



Un ulteriore elemento di risoluzione e fronteggiamento della critica visibilità pubblica dello Sportello Antidiscriminazioni di Trento è stata la costruzione di un **tavolo di lavoro con associazioni ed Enti del territorio**. Si tratta di un intervento ascrivibile alla categoria delle strategie “acquisite” in quanto passaggio previsto dagli obiettivi esecutivi di INGRiD.

Si tratta di un’importante occasione per lo Sportello di garantire maggiore visibilità al proprio ruolo e alle proprie finalità (facendo, di fatto, conoscere a soggetti interessabili la presenza di un servizio di ascolto e accoglienza di persone vittime di discriminazione che opera secondo principi di intersezionalità e, quindi, trasversalmente ai differenti fattori scatenanti la discriminazione). Inoltre, date le caratteristiche del sistema di accoglienza e supporto a questo tipo di utenza in Trentino (a detta di Decarli), la funzione di questo tavolo può essere quella di sopperire alla mancanza di contesti di confronto, scambio informazioni e coordinamento tra associazioni, gruppi informali ed Enti deputati al contrasto delle discriminazioni.

A Ottobre 2021 si è tenuto il primo incontro del Tavolo con la partecipazione di 25 interlocutori/trici (tra cui: ASGI, Amnesty International, Centro Antiviolenza, Commissione Pari Opportunità tra Donna e Uomo, ATAS, Croce Rossa Italiana, FBK, Centro Studi di Genere - UNITN, Assessorato alle Politiche Sociali, Nevo Drom). Un secondo incontro (meno introduttivo del precedente) ha aperto il dibattito sul ruolo dell’intersezionalità in ottica di allineamento della rete/comunità di pratiche nell’azione antidiscriminatoria. Il secondo incontro (tenutosi a Giugno 2022) ha portato alla creazione condivisa di una “checklist” con cui guidare l’azione delle realtà presenti e facilitare la declinazione nella pratica della visione e della teoria intersezionale. I/le partecipanti erano ora in rappresentanza di 15 realtà locali (tra esse alcune presenze nuove rispetto al primo appuntamento tra cui: Centro Astalli di Trento, Forum per la Pace e i Diritti Umani della PAT, Osservatorio Interreligioso sulla Violenza sulle Donne, Servizio Antidiscriminazioni della Provincia di Bolzano, Garante dei Diritti dei Detenuti di Trento).

Un ultimo appuntamento è previsto entro la fine del 2022 e verterà sul tema della selezione e raccolta dei dati a definizione dell’evento discriminatorio sul territorio trentino in un’ottica intersezionale.

A detta delle persone intervistate, la costruzione di un tavolo di confronto ha indubbiamente permesso di ampliare la riconoscibilità pubblica dello Sportello (da allora si sono avviate ipotesi e occasioni di collaborazione con taluni degli Enti e delle Associazioni incontrate¹⁵). Permane qualche criticità nel garantire continuità al tavolo.

Ancora, per facilitare l’incontro con l’utenza sono state ulteriormente curate le **modalità di contatto con lo Sportello** e gli orari di disponibilità

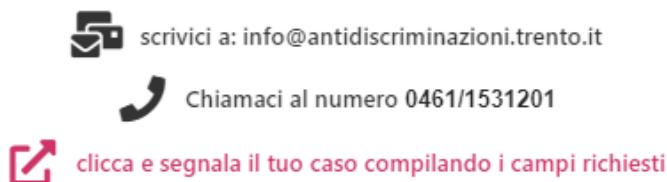
¹⁵ Progetto “Discorsi d’Odio in Trentino” su mandato del Forum Trentino per la Pace e i Diritti Umani della PAT, Evento Respect and Plurality (26 marzo 2022, Bolzano) dove lo Sportello ha partecipato all’incontro organizzato dalla Associazione Nevo Drom, La co-scrittura di un toolkit per le discriminazioni per citarne alcune



al pubblico.

Vengono concessi all'utenza un recapito telefonico, una mail di contatto e un questionario (Fig.5).

Fig.5 Modalità di contatto dello Sportello Antidiscriminazioni Trento



Per quanto riguarda la reperibilità telefonica e la possibilità di risposta immediata via mail, il personale volontario dello Sportello si è organizzato definendo un calendario di apertura che copra 6 giorni settimanali e, a giorni alterni, sia orari mattutini che serali (cercando di rispondere alle differenti esigenze di qualsiasi segnalante) (Fig.6).

Orari Apertura

Lunedì – dalle 18.00 alle 20.00
Martedì – dalle 13.30 alle 15.30
Mercoledì – dalle 18.00 alle 20.00
Giovedì – dalle 13.30 alle 15.30
Venerdì – dalle 18.00 alle 20.00
Sabato – dalle 10.00 alle 12.00
Domenica – chiuso

Recapiti

Telefono: 0461 1531201
info@antidiscriminazioni.trento.it

La modalità di raccolta delle segnalazioni, tuttavia, non è particolarmente cambiata da quando ha preso avvio il progetto INGRiD.

A detta di Decarli, la quasi totalità dei casi viene segnalata allo Sportello dai/lle diretti/e interessati/e (persone vittime o testimoni di situazioni ritenute discriminatorie). La maggior parte di questi/e presenta segnalazione tramite la compilazione di un questionario presente online all'indirizzo ([Link al questionario](#)). Il modulo intitolato "Segnalazione di discriminazione" (costruito su piattaforma GoogleModuli) sottolinea sin dal principio l'anonimato garantito al/la compilante (Fig.7). Oltre ciò la compilazione diverge inizialmente tra chi ha assistito e chi ha subito dinamiche discriminatorie (Fig.7).



Fig.7 Questionario per la Segnalazione di discriminazione / Schermata iniziale

Un evidente segno della cura posta nella costruzione del questionario (e a significativo rimando dell’approccio di intervento attento a possibili dinamiche di intersezionalità) è evidente nella successiva sezione di questionario. Qui viene chiesto di indicare alcune specificità della situazione che si vuole segnalare:

- La possibile matrice d’odio motivante il caso viene descritta con differenti opzioni (riguardanti l’etnia, il credo religioso, la sessualità, ecc.) di chi ne è stato vittima,
- L’espressione/manifestazione dell’atto discriminatorio (insulto, molestia, percosse, ecc.),
- Il contesto in cui si è realizzata (sul lavoro o a scuola, a casa o presso servizi pubblici, ecc.).
- In ogni caso, la scelta non è a risposta singola, ma il/la compilante può giustamente segnalare molteplici caselle per meglio descrivere quanto avvenuto (Fig.8)



Fig.8 Sezione “Discriminazione subita/assistita” del questionario per la segnalazione di discriminazione.

Discriminazione subita

Che tipo di discriminazione hai subito? Puoi scegliere più risposte *

- ☐ Per il tuo colore della pelle
- ☐ Per il tuo orientamento sessuale
- ☐ Per la tua identità sessuale o di genere
- ☐ Per la tua disabilità
- ☐ Per la tua provenienza geografica
- ☐ Per la tua età
- ☐ Per la tua religione
- ☒ Altro:

Che tipo di atto discriminatorio hai subito? Puoi scegliere più risposte *

- ☐ Insulti
- ☐ Minacce
- ☐ Molestie
- ☐ Percosse e violenza fisica
- ☐ Trattamento ingiusto (per esempio: non affittare casa alle persone straniere)
- ☒ Altro:

In che ambito hai subito la discriminazione? Dove è successo? *

- ☐ In casa o in famiglia
- ☐ Al lavoro
- ☐ A scuola/università
- ☐ Nella ricerca casa (agenzia immobiliare o privato)
- ☐ Sui mezzi pubblici (autobus, treni, pullman, etc.)
- ☐ All'ospedale
- ☐ Negli uffici o servizi pubblici (comune, poste, questure, banche, agenzie immobiliari)
- ☐ In un negozio (farmacia, supermercato, negozio di abbigliamento, tabaccaio, etc.)
- ☒ Altro:

Che la segnalazione sia giunta via questionario online o meno, viene quanto prima concordato con il/la segnalante un colloquio con il quale meglio entrare nel vivo di quanto avvenuto. I dati raccolti vengono registrati su piattaforma Excel.

Tuttavia, questa risulta essere una procedura “macchinosa” e spesso viene fatta a posteriori, non potendo così garantire sufficiente qualità o completezza al lavoro di statistica.

Infine, in merito alle problematiche logistiche dello Sportello (la mancanza di spazi per una sede fisica) sono state ricercate strategie di intervento che richiamano in causa la partnership dell'Ente pubblico (Comune di Trento). Attualmente, dalla sua fondazione, lo staff dello Sportello si ritrova settimanalmente presso un locale messo a disposizione dal Centro Astalli di Trento¹⁶.

Va precisato che, precedentemente all'arrivo della Dott.ssa Decarli il personale volontario prevedeva un calendario di incontri regolarmente bisettimanali¹⁷; ma che il carico di lavoro sopraggiunto e la necessità di riportare a tutti/e il contenuto delle formazioni e dei confronti avvenuti

¹⁶ <https://www.centroastallitrento.it/>

¹⁷ Lo spazio individuato era quello della sede di Il Gioco Degli Specchi (successivamente dismesso in quanto non accessibile/agibile per tutti/e): <https://www.ilgiocodeglispecchi.org/>



nell'ambito del progetto INGRiD ha richiesto di intensificare la frequenza degli incontri a una riunione ogni settimana.

Gli incontri hanno una durata media di un paio d'ore e gli ordini del giorno vengono ordinati al momento della seduta sulla base delle necessità di tutti/e i/le volontari/e.

Ciò detto, questa specifica criticità, come altre precedentemente evidenziate, rimane tuttora una viva preoccupazione per lo staff dello Sportello.

Tuttavia, anche in questo caso, è già avviata, al momento in cui questo report viene scritto, una formale richiesta al Comune di Trento per la concessione di uno spazio associativo allo Sportello. Il ragionamento che ha spinto volontari e volontarie a rivolgersi al Comune non è solamente conseguente al dialogo e alle recenti occasioni di incontro già realizzate con l'Amministrazione locale; bensì, alla sopraggiunta consapevolezza che lo Sportello ricorda attualmente una funzione di servizio al/la cittadino/a inclusiva e (in parte) di "supplenza" alla mancanza di offerta da parte del Pubblico.

È ragionevole, quindi, e per nulla sconsiderato secondo gli/le operatori/trici che il Comune riconosca il ruolo di rilevante servizio al/la cittadino/a offerto dallo Sportello sopportandone tantomeno l'accesso a uno spazio riservato in cui meglio ricevere l'utenza e allestire le proprie attività.

Nel caso dello Sportello SOS DIRITTI della Spezia, riepilogando, le principali criticità elencate erano:

- La carenza di personale dedicato allo Sportello,
- La mancanza di una rete di collaborazione territoriale,
- La mancanza di fonti di sostentamento economico "stabili" per lo Sportello.

Anche in questo caso, la suddivisione proposta tra le diverse strategie di intervento avanzate distingue tra strategie ideate/realizzate senza un diretto richiamo a quanto esperito dalle delegate nel quadro di INGRiD e quelle, invece, che dell'adesione al progetto sono da ritenersi conseguenze.

Inoltre, come vedremo, analogamente al caso trentino, anche per il personale di SOS DIRITTI alcune delle iniziali criticità emerse risultano tuttora (nel momento in cui questo report viene redatto) fonte di viva preoccupazione per il futuro sostentamento dell'attività.

Andando a guardare più da vicino la strategia di risposta attuata per ognuna di queste, per ovviare alla **carenza di personale** dedicato allo Sportello si sta attualmente avviando un'attività di brainstorming tra volontari/e al fine di formare nuovo staff da dedicare stabilmente allo Sportello. Val la pena specificare che, anche nel caso dello Sportello Spezzino,



le criticità relative al personale non erano riconducibili espressamente alla mancanza “quantitativa”, al numero cioè di operatori/trici a disposizione per un supporto a chi vi si occupa formalmente (Müller e Parodi), né tanto meno al disinteresse della base soci/e e volontari/e di ARCI Canaletto alle necessità dell’utenza dello Sportello (anzi, dalle interviste traspare la netta sensazione di una comunità - quella in generale del Coordinamento ARCI ligure- attenta a promuovere e supportare l’attività di SOS Diritti).

Le “mancanze” riferibili al personale sono, infatti, da intendersi:

- Nell’assenza di chi dedicato/a a seguire lo Sportello con maggiore continuità rispetto a quanto concesso dall’attività volontaristica (e, quindi, gratuita);
- Nella assenza di una chiara e strutturale definizione di chi destinato/a a supportare le volontarie-referenti dello Sportello nello svolgere di alcune sue attività.

In merito al primo punto, l’incontro con la Vicepresidente di Arci Canaletto Parodi ha permesso l’emergere, pure, di tutta la fatica e la frustrazione talvolta conseguenti alla costante difficoltà di promuovere il sostentamento economico delle attività dello Sportello.

Va ribadito qui che tutto il lavoro di Müller, Parodi e degli/le eventuali aiutanti è gratuito e volontaristico (anche l’attività di consulenza legale e formativa di Avvocato di Strada¹⁸ è sostanzialmente offerta pro bono). Ciò detto, la realizzazione delle attività (dall’accompagnamento di alcuni/e richiedenti presso la Questura o presso altri servizi di supporto, l’offerta di aiuto in alimenti e rifugio a chi bisognoso/a, ecc.) presentano un costo non trascurabile per chi opera in SOS Diritti.

Attualmente, tutto questo viene finanziato grazie all’adesione a bandi progettuali locali, nazionali ed europei (com’è INGRiD) o con l’occasionale contributo dell’Ente Pubblico.

Aquestoriguardo, Parodi aggiunge: *“aiutare chi è vittima di discriminazione, accoglierlo dovrebbe essere servizio pubblico”*. L’attività attualmente svolta dallo Sportello, a vista di chi vi opera e analogamente a quanto riportato al Comune di Trento dallo staff di Sportello Antidiscriminazioni di Trento, dovrebbe competere al Comune o all’Autorità Regionale. Queste, invece, appaiono molte volte distanti dai bisogni dell’utenza rivoltasi agli Sportelli, l’atteggiamento dell’Amministrazione pubblica può sembrare alle volte *“disinteressato”* a detta di Parodi, se non *“apertamente ostile”*.

Non si tratta, solamente, della mancata presa in carico da parte delle Amministrazioni dei costi da sostenere per l’accoglienza e l’accompagnamento di queste persone o per la compensazione del lavoro svolto dai/le volontari/e. Infatti, la mancata sensibilità verso le necessità qui esposte si rivela pure nel difetto (percepito dalle volontarie incontrate) nella

¹⁸ Avvocato di Strada è un’organizzazione di volontariato, rappresentata sul territorio Spezzino dall’Avv. Federico Lera (<https://www.avvocatodistrada.it/sedi-locali/la-spezia/>)



formazione di chi opera presso i Servizi Sociali pubblici locali nei confronti di alcune tematiche (contrasto all'abilismo o all'omoblesbotransfobia per esempio). Se questi/e non sembrano, talvolta, sufficientemente aggiornati/e sulle normative attualmente vigenti, su alcune dinamiche insite al vissuto di chi vittima di discriminazione, sottolinea Parodi, questo non è necessariamente configurabile come una personale insensibilità di queste persone, bensì segno di una "volontà politica" di chi deputato/a alla loro formazione nel sottovalutare la necessità di aggiornamento e investimento nella loro educazione e attività.

La "latitanza" dell'Amministrazione pubblica locale nel supportare la necessaria opera di sostegno alle vittime di discriminazione (se non espressa in sporadici e occasionali interventi senza prospettiva di continuità temporale), infine, oltre a non permettere sostenibilità nel tempo all'attività dello Sportello, comporta talvolta l'accendersi di una spirale di concorrenza "selvaggia" tra Associazioni, Enti e Cooperative per l'accaparrarsi dei pochi fondi messi a disposizione. Dinamica, questa, che ulteriormente complica l'attività di realtà che, invece, potrebbero perseguire in comunione di intenti una maggiore collaborazione.

In merito a questa particolare criticità, purtroppo, le intervistate non rilevano immediate possibilità risolutive e anche l'ipotesi proposta di formalizzare al Comune la richiesta di collaborazione (così come fatto nel caso trentino chiedendo disponibilità di spazi per una sede all'Amministrazione civica), viene vista con scetticismo e pessimismo dalle intervistate. Come conclude Parodi nell'incontro avuto: *"abbiamo tentato una comunicazione, ma c'è la percezione di trovarsi di fronte un muro"*.

Riguardo al secondo punto, le intervistate pongono alcuni esempi di conseguenti situazioni critiche: la difficoltà a incontrare disponibilità di volontari/e in alcuni periodi dell'anno (ad esempio in estate, quando molti/e di loro erano in vacanza e mancava un'organizzazione dei turni per chi solitamente di supporto informalmente all'attività di Müller e Parodi) oppure la, talvolta percepibile, impreparazione di alcuni/e volenterosi/e che, pur cercando di aiutare, non avevano precedentemente potuto ricevere la formazione necessaria a gestire per esempio le più fini dinamiche emotive e relazionali insite all'accompagnamento della persona vittima di discriminazione.

In tal senso, come già suggerito precedentemente, ARCI Canaletto ha deciso di avviare "un'attività di brainstorming" per progettare e dare inizio a un processo di riorganizzazione interna volto a strutturare e formalizzare la partecipazione di alcuni/e all'attività dello Sportello (definendo per esempio eventuali turni o mansioni specifiche, ma anche proponendo un processo formativo interno capace di valorizzare pure quanto appreso in occasione degli incontri del progetto INGRiD e meglio preparando il personale alla relazione con l'utenza).

Oltre a ciò, dall'incontro con la Vicepresidente Parodi, si è avuta notizia del raggiungimento di un accordo tra SOS Diritti e l'associazione La Rete



Anti Omofobia e Transfobia¹⁹ (che da qui in poi riporteremo con l'acronimo ufficiale RAOT) che già fa parte del tavolo di coordinamento territoriale di cui a seguire verranno descritti tutti i soggetti aderenti.

Le prerogative del patto non sono solo quelle di intervenire rinforzando le risorse umane a disposizione di SOS Diritti, prevedono, bensì una più ampia riorganizzazione dello Sportello con conseguenze importanti sulla sua attività che meglio verranno descritte a seguire.

RAOT, tornando agli aspetti relativi all'organizzazione del personale, già svolgeva una propria attività di sportello. I/le loro volontari/e, quindi, andranno a integrare le competenze offerte da SOS Diritti confluendo nello staff di quest'ultimo e/o affiancandolo nella gestione e nell'orientamento dell'utenza (secondo le specifiche dell'accordo ancora non definite al momento della scrittura di questo report). Le intervistate si dimostrano fiduciose e ottimiste nei confronti di questa nuova collaborazione. Parodi in particolare sottolinea la connessione tra la "maggiore consapevolezza" auto percepita a seguito del confronto serrato avuto con gli/le volontari/e di RAOT e la possibilità persino di aprire con più serenità a un numero maggiore di utenti (e, quindi, pensando al ritorno di strategie di reclame e pubblicizzazione delle attività dello Sportello - sin qui interrotte per impossibilità a gestire ulteriori e improvvisi aumenti del carico di lavoro).

La collaborazione avviata con RAOT risponde anche a un'ulteriore criticità nel funzionamento dello Sportello spezzino, ovvero la **manca**
za
di una realtà formale di coordinamento tra associazioni, gruppi ed Enti destinati al contrasto delle discriminazioni e al sostegno a chi vive condizioni di marginalità sociale.

Le dinamiche cittadine della Spezia (città di contenute dimensioni, meno di 100.000 abitanti) fanno sì che la conoscenza tra chi partecipa o responsabile delle differenti realtà afferenti al mondo dell'associazionismo sia radicata e la frequentazione assidua. Questi/e finiscono per conoscersi e per aver più volte occasione di costruire un confronto e (talvolta) stringere un accordo di collaborazione in modo informale. Con il tempo, a detta delle intervistate, questa informalità nella costruzione di relazioni e nello scambio di competenze ha in realtà indebolito l'agire comune delle associazioni e dei gruppi locali. Un primo progetto di unione e formalizzazione della collaborazione tra enti e associazioni è stato la creazione del così chiamato "Tavolo delle povertà".

Questo, attivo sul territorio comunale della Spezia dal 2013 (vede il Comune quale soggetto proponente) rappresenta una rete di soggetti del

¹⁹ RAOT è un'associazione fondata nel 2015 a La Spezia e che per statuto si definisce "democratica, unitaria, apartitica, antifascista, antirazzista, volontaria, laica, senza scopo di lucro, senza finalità commerciali, industriali, sindacali". Si occupa principalmente ma non in modo esclusivo di contrasto all'omobiotransfobia.

- <https://www.noidonne.org/articoli/la-spezia-la-rete-anti-omofobia-e-transfobia-raot.php>

- <https://www.facebook.com/reteantiomofobia/>



Terzo Settore, vi fa parte anche il Comune della Spezia, rappresentanti dei Servizi Sociali e della Caritas locale. Questi soggetti operano per la realizzazione di un *“Programma di intervento a contrasto delle disuguaglianze e delle povertà”*, finalizzato a *“favorire l’inclusione sociale, a promuovere i diritti di cittadinanza e il benessere delle persone”*

Un’azione, effettivamente come racconta Parodi, di “coordinamento ed interfaccia” tra le aderenti, che di per sé, quindi, “non necessita di una comunicazione verso l’esterno” (motivo per cui è difficile segnalare qui materiale informativo ulteriore e in riferimento alle attività del Tavolo. Se all’interno del Tavolo, la formalizzazione imposta permetteva di superare le dinamiche di eccessiva indecisione e informalità presentate prima, un’emergente criticità del Tavolo delle povertà risulta essere la diversa utenza di riferimento delle varie realtà aderenti. Questo ha portato, talvolta, alla dispersione dei soggetti aderenti, al disinteresse di molti per alcune attività portate avanti con impegno e interesse da altri.

Grazie agli obiettivi operativi del progetto INGRiD, SOS Diritti ha avuto, invece, l’occasione di farsi protagonista della costruzione di una piccola, propria costellazione di associazioni amiche e sorelle con cui condividere l’interesse verso talune più specifiche tematiche, l’urgenza di supportare un certo spaccato di utenza, ma anche modalità di lavoro e co-progettazione più affini e vicine al sentire di ARCI Canaletto.

Le realtà con cui è attualmente più viva la collaborazione, su indicazione delle intervistate, sono:

- Amnesty International - Gruppo La Spezia²⁰
- CSI - Comitato Solidarietà Immigrati²¹
- Caritas La Spezia²²
- CGIL La Spezia²³
- Federconsumatori La Spezia²⁴
- RAOT -Rete Anti Omofobia e Transfobia (già precedentemente citata)
- Sunia, sindacato degli inquilini²⁵

20 <https://amnestylaspezia.wixsite.com/website>

21 Associazione di promozione sociale che ha lo scopo di far dialogare le comunità straniere locali.

22 <http://www.caritasonline.it/servizi/amministrazione/>

23 <https://www.laspezia.cgil.it/>

24 <https://www.laspezia.cgil.it/federconsumatori/>

25 <https://www.laspezia.cgil.it/sunia/>



In particolare, come visto, la collaborazione con RAOT sta aprendo la strada a un significativo rinnovo dell'attività dello Sportello.

Non solamente questo potrà godere delle competenze messe a disposizione da parte di chi precedentemente operava presso lo sportello di RAOT. È in programma, infatti, grazie all'imprescindibile aiuto di ARCI Liguria, la risistemazione degli ambienti della sede di ARCI Canaletto che prevede anche uno spazio destinato formalmente allo Sportello SOS Diritti. Questo bene descrive il clima di supporto internamente vissuto tra i/le operatori/trici (soci/e) del comitato ARCI.

Lo spazio sarà quindi interno alla sede di ARCI Canaletto (gli orari di apertura all'utenza saranno quelli di chiusura delle altre attività del circolo). Questa premura, così come la scelta e l'organizzazione degli arredi, è pensata per meglio promuovere il benessere dell'utente all'interno di quello che - per forza di cose - deve configurarsi quale un luogo sicuro e accogliente.

Cambierà, di conseguenza, anche la **modalità di incontro tra utenza e Sportello**.

Questa, sinora, avveniva su segnalazione dello Sportello alle persone richiedenti da parte di associazioni o Enti terzi che, cogliendo, l'urgenza e la pertinenza del caso orientavano verso SOS Diritti gli/le utenti. Ancora, come riportato da Parodi i primi casi sono stati raggiunti grazie alla distribuzione dei pacchi alimentari. È stata questa, infatti, la prima attività di volontariato sociale iniziata nel 2020 in occasione della prima emergenza sanitaria da Covid-19 e, di fatto, fondativa dello Sportello.

Il primocolloquio con l'utente prevede *"l'individuazione della problematica"* (ovvero la specificazione del fatto/ dei fatti ritenuto/i discriminatori. L'intervento, quindi, combina la funzione di ascolto delle esigenze e del vissuto dell'utente con la definizione di una strategia di intervento operativa.

Questa può definirsi nell'accompagnamento diretto da parte delle volontarie dell'utente presso gli uffici pubblici (questura e/o servizi sociali, ecc.) o gli enti assistenziali (per consulto legale o sanitario per esempio) oppure, ancora, nell'orientamento verso associazioni ed Enti assistenziali terzi che, in rete con lo Sportello, sono riconosciuti dalle volontarie per la specifica preparazione nell'affrontare particolari tematiche e problematiche.

Gli/le richiedenti potranno presto, tornando al capitolo del rinnovamento degli spazi di ARCI Canaletto, usufruire del servizio di accoglienza, supporto e accompagnamento di SOS Diritti anche accedendo a spazi con cura predisposti alle funzioni dello Sportello e lì incontrando personale attento alle loro esigenze e oltremodo formato.



Considerazioni finali

Sportello Antidiscriminazioni di Trento - Tra sviluppo e incertezza per il futuro.

È indubbio l'importante slancio all'attività dello Sportello offerto dall'adesione al progetto europeo INGRiD. Anche dal questionario rivolto al personale dello staff, emerge chiaramente come **l'introduzione di una nuova figura in organico** (stipendiata, questa, e quindi posta nelle condizioni di potersi occupare con maggiore continuità alle azioni e iniziative dello Sportello) sia stata "salvifica" e in grado di impattare positivamente su diverse delle criticità sino allora espresse dall'organizzazione dello Sportello.

Avendo maggiore tempo e maggiori risorse da dedicarvi, infatti, ne è aumentata la visibilità, la possibilità di incontro con altre realtà del territorio, le competenze (grazie alla formazione che questa figura ha ricevuto e ha potuto, a cascata, riportare al gruppo), fino a raggiungere un più alto numero di segnalazioni. Il personale intervistato arriva a definire "necessario" l'apporto di almeno una figura maggiormente disponibile sullo Sportello (*"la necessità di avere almeno una persona pagata che potesse seguire lo sportello in orario di lavoro (quindi quando per le persone volontarie risulta impossibile) (...)"*).

Se, dunque, questa scelta è stata effettivamente efficace nell'avviare "a cascata" un processo di attivazione di ulteriori strategie, purtroppo, la precarietà dei fondi per sostenerla nel tempo rischia di porre in crisi l'intero sistema così ottenuto.

Diverse persone dello staff riportano questa preoccupazione. Quando vengono chieste loro quelle che potrebbero essere attuali criticità dello Sportello, riportano: *"La mancanza di fondi (...) e di risorse umane che possano tenerlo aperto in orario diurno"*, *"la mancanza di personale e di risorse"*, e *"l'incertezza post progetto INGRiD"*.

Lo Sportello, come sopra riportato, sta progettando di sopperire a questa incertezza dando continuità all'assunzione retribuita di una figura nel personale, rintracciando per esempio nuove occasioni di finanziamento su progetto, così pure mediando con l'Amministrazione pubblica (fondamentalmente quella comunale) ribadendo il ruolo socialmente utile dello Sportello nel sopperire a urgenze di accompagnamento e orientamento delle vittime di discriminazione idealmente di competenza primaria dell'Ente pubblico.

Al momento in cui questo report viene scritto, quindi, quella dell'incertezza economica relativa al necessario sostentamento di quanto costruito finora sin qui dallo Sportello, a partire dalla sua prima, originaria forma volontaristica, è una preoccupazione ancora viva a cui attualmente non è stata trovata una soluzione definitiva.



Sportello SOS Diritti - La costruzione di un nuovo percorso comunitario

Ciò che traspare, forse, più evidente dall'esperienza di costruzione di uno sportello antidiscriminatorio con approccio intersezionale di SOS Diritti, è la dimensione comunitaria di ogni strategia di intervento posta in atto.

Va detto che, a differenza del caso trentino, la collocazione dello Sportello spezzino all'interno della compagine di ARCI Canaletto prima e ARCI Liguria in progressione, favorisce a priori la ricerca e l'assunzione di strategie di soluzione delle criticità emergenti che richiamano l'intervento di soggetti terzi.

Una predisposizione, quindi, che ha permesso di sopperire inizialmente alla carenza di personale (ma, come visto, "tamponando" le emergenze e senza condizione di continuità) ricorrendo ai/le volontari/e dell'ARCI e avvicinando con naturalezza associazioni e gruppi con cui era già avviata la conoscenza e la collaborazione reciproca.

Di fatto, sebbene non presso Tavoli di lavoro organizzati da terzi (es. "Tavolo delle povertà"), bensì grazie alla creazione di collaborazioni "su misura" dello Sportello (della sua utenza di riferimento, delle sue modalità di azione e peculiarità identitarie), proprio la dimensione collaborativa con associazioni e gruppi esterni ha permesso di affrontare e potenzialmente portare a soluzione definitiva diverse criticità iniziali. Il condizionale è qui d'obbligo visto che, pur considerando le più che rosee premesse, la co-progettazione con RAOT (soluzione forse più impattante sulla riorganizzazione dello Sportello) rappresenta un processo di recente ideazione e ancora in divenire al momento della scrittura di questo report.

Come nel caso trentino, anche per lo staff di ARCI Canaletto, quello della sostenibilità a lungo termine delle attività dello Sportello risulta essere una nota dolente. Tuttavia, dagli incontri avuti con le responsabili Parodi e Müller, è emersa (pur nella consapevolezza della gravità del problema) un minore scoraggiamento nel farvi fronte. Nonostante la locale Amministrazione comunale non si mostri aperta al dialogo, è proprio nei rapporti interni alla rete ARCI, nelle relazioni più recentemente ed esternamente costruite, che Parodi e Müller sembrano trovare sicurezza di supporto e aiuto nel mantenimento dello Sportello.

Dagli incontri avuti in osservazione del caso spezzino traspare anche un'evidente "elasticità" (o resilienza) nell'adattare l'organizzazione e le azioni dello Sportello sulla base delle condizioni contestuali e dello "stato di salute" di questo. Per esempio, in passato quando si è reso difficile garantire un servizio accessibile e qualitativamente degno per tutti/e i/le richiedenti, lo staff ha deciso di smettere ogni proposta (cartacea, ecc.) promozionale; per riprenderla tra non molto, invece, a seguito dell'apporto di risorse umane e conoscitive previsto dalla collaborazione con RAOT.

Per rispondere a un'iniziale domanda di ricerca, poi, è stato esplicitamente



chiesto alle volontarie dello Sportello se avessero riconosciuto il legame consequenziale e di interdipendenza tra differenti criticità che limitavano inizialmente l'azione dello Sportello (e se le strategie attuate in risposta fossero pensate in modo "sistemico", dunque). Le risposte ottenute sono state del tutto affermativa per quanto riguarda la consapevolezza in merito alla condizione iniziale dello Sportello (e di come, per esempio, la mancanza di organizzazione del personale rendesse difficilmente sopportabile il carico di lavoro e di come questo, di conseguenza, sottraesse tempo ed energie alla ricerca di nuovo personale; e così via).

Tuttavia, le strategie fin qui attuate sembrano limitarsi al mero sostentamento dello Sportello (es. la ricerca di progetti finanziati una tantum). Una vera chiave di svolta (e ciò traspare anche nelle grandi speranze espresse da Parodi nel corso di un nostro incontro) sembra arrivare dall'integrazione dei servizi di ascolto e orientamento dell'associazione RAOT all'interno di SOS DIRITTI. Questa collaborazione sembra agire sulla carenza di personale disponibile (nuovi/e volontari/e di RAOT si aggiungeranno a quelli/e selezionati/e e formati/e internamente ad ARCI Canaletto), sulla mancanza di uno spazio/sede dedicato (a seguito di questa "partnership" prendono avvio i lavori di ristrutturazione degli spazi di ARCI Canaletto) e sull'assenza di una strategia di promozione delle attività dello Sportello (sempre Parodi suggerisce l'ideazione di nuovo materiale di reclame a partire dall'assunzione di nuovi/e volontari/e che potrebbero dedicarcisi).

È interessante, nonché ragionevole fonte di soddisfazione per chi nello staff di coordinamento del progetto INGRiD, sapere che proprio un'azione prevista dagli obiettivi progettuali (la costruzione e stabilizzazione di reti di collaborazione locali) ha portato a un risultato così potenzialmente (e positivamente) rivoluzionario nell'organizzazione dello Sportello.

Due territori "lontani", criticità e risorse comuni

L'analisi delle criticità e delle risorse a disposizione degli Sportelli ha permesso l'emergere di numerosi "punti di contatto" nell'esperienza di costruzione di uno sportello antidiscriminatorio con approccio intersezionale (nonostante le specificità legate alle peculiarità del territorio sopra esplicitate).

Per facilitare la lettura di questo dato, viene proposta una tabella riassuntiva e comparativa delle distinte SWOT analysis compiute sui due contesti di indagine (tab.3).

La comparazione dei dati raccolti indica criticità comuni, opportunità e risorse condivisibili, ma anche differenze (importanti o piccole che siano) tra le strategie introdotte (e nei loro esiti).

Sinteticamente, si vuole qui sottolineare come lo staff di entrambi gli Sportelli abbia valutato positivamente l'assunzione (o, in alcuni casi meglio



“ribadire l’assunzione”) di un **approccio intersezionale al tema delle discriminazioni**. Nessuno/a tra i/le rispondenti al questionario rivolto allo staff dello Sportello trentino ha valutato come “difficile” adottare un approccio intersezionale nella pratica operativa.

Mentre le intervistate nel caso spezzino hanno ribadito la bontà e l’efficacia dell’approccio, specificatamente in termini di:

Maggiore consapevolezza	Lo studio necessario all’adozione di questo approccio ha “aperto gli occhi a molti” (come spiega Parodi). Ha, quindi, ampliato le conoscenze e le competenze del personale volontario spingendo alcuni/e a voler percorrere un percorso formativo interno utile a formalizzare e strutturare il proprio ruolo nel personale riferibile allo Sportello.
Maggiore comprensione delle dinamiche discriminatorie	Nell’incontro con l’utenza, la consapevolezza della possibile presenza di molteplici, sovrapposti e comunicanti fattori di esclusione sociale ha permesso di meglio comprendere il quadro contestuale entro cui la situazione riportata aveva avuto luogo.
Migliore visibilità	Chiarire e comunicare l’assunzione di un approccio intersezionale e (quindi) l’attenzione a diversi fattori di discriminazione ha permesso di allontanare anche erranee immagini dello Sportello quale luogo esclusivamente dedito al supporto di alcune particolari categorie svantaggiate. Ha inoltre permesso di ribadire ulteriormente quanto lo Sportello - intenda presentarsi quale luogo accogliente e pronto all’ascolto senza pregiudizio dell’esperienza di ognuno/a.

Tab.3 Esito comparativo della SWOT ANALYSIS dei due Sportelli Antidiscriminazione

SOS Diritti	Risorse interne	Criticità interne	Risorse esterne	Criticità esterne
La Spezia	Disponibilità generale dei/le volontari/e -Conoscenza del territorio e del tessuto associativo locale	-Mancanza di fonti di sostenibilità economica stabili -Mancanza di spazi per una sede (in risoluzione grazie a strategie interne) -Mancanza di formazione avanzata tra i/le volontari/e -Non formalizzazione dei ruoli tra chi supporta operativamente lo Sportello -Mancanza di personale stipendiato	-Supporto costante di ARCI Canaletto e ARCI Liguria -Collaborazione con Avvocato di Strada -Collaborazione con RAOT e relativo incremento volontari/e -Formalizzazione di Rete di Associazioni -Contributo progetto INGRiD (particolarmente per costruzione Rete	-Mancata collaborazione con l’Amministrazione pubblica -Scarsa efficacia di precedenti esperienze di rete territoriale



Sportello Antidiscriminazioni Trento Trento	-Disponibilità dei/Ile volontari/e -Formazione avanzata e lunga esperienza dei/Ile volontari -Conoscenza del territorio e del tessuto associativo locale	-Mancanza di fonti di sostenibilità economica stabili -Mancanza di spazi per una sede (in risoluzione grazie a collaborazione con Comune di Trento) -Scarsa visibilità	-Supporto costante dello staff afferente al progetto INGRiD (CCI -Trento) -Dialogo e collaborazione con l'Amministrazione pubblica -Collaborazione con Agenzia PAT (Forum Pace e Diritti Umani) -Formalizzazione di Rete di Associazioni -Contributo progetto INGRiD (<i>particolarmente per individuazione personale stipendiato</i>)	
Elementi comuni	Personale volontario disponibile e di imprescindibile supporto anche grazie alla profonda conoscenza del territorio e della compagine associativa locale	Mancanza di fonti di sostentamento economico stabili. Manca, inoltre, in entrambi i casi una sede fisica dove svolgere le attività (<i>sebbene in ambo i casi in fase di risoluzione</i>).	In entrambi i casi il supporto di un soggetto esterno è stato imprescindibile per costruire strategie di sviluppo. Il progetto INGRiD ha rappresentato un'importantissima occasione di lancio e sviluppo degli Sportelli.	
Elementi di diversità	Mentre lo staff trentino detiene più anni di esperienza e formazione specifica (anche sul tema dell'intersezionalità), il personale spezzino (meno numeroso) ha iniziato l'attività solo nel 2020.	Sebbene entrambi gli sportelli faticino a progettare iniziative sul lungo termine a causa della mancanza di fonti di sostentamento economico stabili, lo Sportello trentino grazie al progetto INGRiD ha assunto una persona in modalità non volontaristica, risolvendo diverse criticità organizzative. Se la risposta alla mancanza di sedi nel caso trentino arriva dalla collaborazione con il Comune, a SOS Diritti sta, invece, ponendo rimedio con il contributo di ARCI Liguria e associazioni terze (RAOT).	Solo lo Sportello trentino ha trovato nell'Amministrazione pubblica locale una "sponda" di aiuto, ascolto e supporto. Inoltre, nel caso trentino la collaborazione del "Forum Pace" può essere letta come un'occasione di dialogo con l'Autorità provinciale. Il maggiore contributo riconosciuto al progetto INGRiD è stato quello di aver offerto occasioni di crescita agli Sportelli (<i>con l'assunzione di una figura stipendiata nel caso trentino e con l'orientamento necessario a costruire una rete di realtà locali nel caso spezzino</i>).	Solo lo staff dello Sportello spezzino ha riconosciuto quelle che potremmo definire delle criticità "esterne" e ambientali a gravare sullo sviluppo dell'attività. Tra queste la mancata disponibilità al dialogo da parte dell'autorità Comunale e l'esperienza di poco vincenti precedenti tavoli/reti interassociative territoriali. Il primo in particolare è ancora una criticità tuttora presente e fonte di frustrazione) per chi opera nello Sportello.

Dall'analisi comparativa delle SWOT analysis, oltre a quanto già descritto, sono 3 gli elementi che emergono particolarmente evidenti a delineare l'esperienza di costruzione di sportelli antidiscriminatori di approccio intersezionale:

1. L'importanza imprescindibile di reti associative di confronto e supporto



territoriali

2. L'urgenza di formare e organizzare il personale (volontario e non)
3. L'adattabilità come risorsa necessaria a sostenere (modulando) le attività dello Sportello.

Le reti territoriali come luogo ideale dell'azione degli Sportelli antidiscriminatori

La costruzione e il consolidamento di una robusta rete territoriale di relazioni è risultato essere un fattore fondamentale per l'avviamento di Sportelli antidiscriminazione come quelli qui presi in esame.

Quello dell'approccio intersezionale al contrasto alle discriminazioni è una scelta che comporta, infatti, per chi assiste la vittima di questi fenomeni, la necessità di ben conoscere la presenza e la disponibilità di associazioni, enti e gruppi terzi che più specificatamente si occupino di alcune particolari dinamiche di discriminazione. L'operatore/trice, infatti, deve sapere a chi rivolgersi per ampliare il proprio know-how nel quadro di alcuni specifici fattori di discriminazione e al contempo conoscere bene verso chi orientare chi ne sia vittima.

Nel caso di entrambi gli Sportelli qui presi in analisi, la situazione iniziale di mancanza (o precarietà) di strutturazione nella relazione e collaborazione tra soggetti attivi su queste dinamiche sul territorio, è stata percepita come una criticità limitante le possibilità di funzionamento dello Sportello. Va rilevato che, soprattutto per quanto riguarda SOS Diritti, la conoscenza tra lo Sportello e le altre realtà con cui successivamente è stata avviata una più solida e viva collaborazione era già da tempo effettiva e reciproca. Mancava, quindi, non tanto una capacità dello Sportello nel rendersi visibile alle altre realtà territoriali, bensì un luogo in cui proporre attività co-progettate e co-implementate, che concedesse il giusto livello di formalità e strutturazione. Un tavolo di lavoro comune, un luogo di confronto e scambio, quindi, a cui sedere con soggetti e realtà che condividano con lo sportello non solo generali obiettivi di mission e intenzione, bensì anche modalità di azione e pensiero/attitudine verso alcuni temi di propria competenza.

Sia nel caso trentino che in quello di SOS Diritti, l'occasione offerta dagli obiettivi del progetto INGRiD di costruire un tavolo di confronto e co-progettazione con le associazioni territoriali impegnate nel contrasto alle discriminazioni ha permesso l'emergere di necessità trasversali, come ad esempio la mancanza di osservatori stabili sui processi discriminatori e di mettere in dialogo realtà con interessi, urgenze e conoscenze coincidenti.

In estrema sintesi, la costruzione di un contesto formale di relazione e confronto con realtà terze a livello territoriale favorisce:



La visibilità dello Sportello	Collaborare permette di far conoscere lo sportello e le sue attività sul territorio. Non solo, come visto, questo permette agli/alle operatori/trici dello Sportello di avere a disposizione contatti verso cui orientare l'utenza, ma consente anche agli Sportelli stessi di essere destinazione per utenti inizialmente accolti/e presso realtà terze.
Lo scambio di buone prassi	Conoscere ed avere rapporti formali con realtà terze permette di esplorare strategie innovative di problem solving da queste attuate, elementi di innovazione (così come imprevisi e criticità affrontati) che eventualmente "richeggiano" familiari allo staff degli Sportelli. Un tavolo locale di lavoro e co-progettazione che preveda tra i partner non solo attività organizzative/operative ma anche spazi interni di riflessione e condivisione di esperienza è più che auspicabile per dare effettivo compimento al suo mandato.
Il supporto in specifici ambiti di fragilità/mancanza dello sportello (tematica, organizzativa, tecnica, formativa, ecc.)	Le competenze messe in condivisione grazie a queste occasioni di incontro e scambio permettono anche di sopperire a eventuali "fragilità" dello Sportello. Nel caso trentino, per esempio, la mancanza di spazi è stata inizialmente affrontata ottenendo l'ospitalità di realtà amiche. Lo Sportello spezzino invece ha accolto il personale di RAOT per ampliare forze e conoscenze, offrendo -in cambio- lo spazio fisico dove svolgere le attività.
La collaborazione e co-progettazione	Molti dei bandi pubblici e privati, delle gare a progetto (che permettono il sostentamento economico degli Sportelli) premiano la co-progettazione tra differenti realtà. Avere un luogo (strutturato) di incontro e scambio permette di accelerare le procedure necessarie a formalizzare e avviare la co-progettazione, "allena" i soggetti alla collaborazione e alla suddivisione/delega dei compiti previsti.

A tutto ciò va aggiunta, per dovere di completezza, **l'importanza rilevante in entrambi i contesti di professionalità di "supporto e accompagnamento"** dedicate a "supervisionare" e facilitare l'attività delle referenti dei due Sportelli. Dalle interviste svolte, infatti, emerge il contributo imprescindibile della dott.ssa Vignola (CCI di Trento) nel promuovere il raggiungimento degli obiettivi posti dal progetto INGRiD da parte dello Sportello Antidiscriminazioni di Trento; e, parallelamente, dell'organizzazione di volontariato Avvocato di Strada (nella figura dell'avv. Lera) nel supportare (come già precedentemente descritto) l'attività di SOS Diritti. Queste figure, nelle rispettive, pur differenti, professionalità, hanno avuto il comune ruolo di facilitare lo staff in compiti necessari al rinnovamento e all'avvio dello Sportello, agendo (come appare evidente dalle interviste) anche sul piano relazionale ed emotivo, prestando costante e generoso supporto alle operatrici, rassicurandole e sostenendole nell'attività quotidiana.

Personale formato e strutturato

L'organizzazione dei due servizi e, di conseguenza, le caratteristiche e la disposizione degli staff sono profondamente diversi. Come visto, SOS Diritti opera nel quadro di ARCI Canaletto e ARCI Liguria, mentre lo Sportello Antidiscriminazioni di Trento si è strutturato in sostanziale autonomia.

Inoltre, lo staff trentino conta una decina di volontari/e, mentre (formalmente) quello spezzino è limitato alle sue referenti (Müller e Parodi). Infine, queste ultime operano puramente a livello volontaristico, mentre



all'interno del personale trentino, alla referente per il progetto INGRiD dott.ssa Decarli è stata assegnata una retribuzione.

Dalle interviste svolte emergono anche ulteriori differenziazioni tra il personale degli sportelli.

In particolare, alcuni/e volontari/e trentini/e godono di più duratura esperienza nel campo del contrasto ai processi discriminatori (in termini di studio/ricerca o esperienza volontaristica sul campo).

Questo non vuole sottintendere una presunta "impreparazione" delle volontarie di SOS Diritti. Semplicemente, si vuole sottolineare come la pregressa conoscenza dei temi qui in questione (dinamiche discriminatorie e teoria dell'intersezionalità) fosse ben radicata all'interno del contesto trentino, dove alcuni/e dello staff avevano, appunto, perseguito a riguardo attività formativa formale e di alto livello. Esemplicativamente, la stessa dott.ssa Decarli racconta come in un primo momento di incontro con il resto dello staff, *"sembrava ne sapessero più loro di me"* e come il passaggio di conoscenze dal percorso formativo previsto da INGRiD al restante personale fosse *"estremamente facile (...) Molti dei concetti li conoscevano già e già li applicavano"*.

Anche Parodi racconta come SOS Diritti non facesse distinzione (o discriminazione, appunto) sull'utenza a seconda delle ragioni di disagio o esclusione sociale che inducevano a rivolgersi allo Sportello. La formazione ricevuta sul tema dell'intersezionalità è qui servita a esplicitare alcune prassi che *"davamo anche scontate per buon senso"* e a offrire *"maggiore consapevolezza per capire meglio le situazioni che le persone riportavano"*.

L'indagine ha osservato anche le modalità di trasmissione ai/lle restanti volontari/e dei contenuti formativi appresi nell'ambito di INGRiD; permettendo anche in questo caso l'emergere di distinzioni legate, come detto, al diverso grado di "formalizzazione" della partecipazione dei/lle volontari/e alle attività dello Sportello. Se nel caso trentino questi passaggi erano realizzati nel corso di incontri periodici a cui (sostanzialmente) chi volontario/a è tenuto/a a partecipare, Müller ha raccontato come ai/lle volontari/e di ARCI Canaletto più vicini/e allo Sportello la trasmissione di quanto appreso (così come l'opportunità di partecipare a ulteriori occasioni formative) avveniva in modo indiretto (tramite app messaggistica o mailing list). A detta delle intervistate, data la grande motivazione e dedizione di volontari/e, pur nell'informalità, i messaggi venivano ben recepiti.

Tuttavia, sempre nel corso degli incontri avuti con le referenti di SOS Diritti, è emerso quanto la mancanza di strutturazione e formalizzazione dell'adesione volontaristica al progetto dello Sportello rendesse difficile un effettivo alleggerimento del carico di lavoro (altresì destinato alle sole Müller e Parodi). Di conseguenza, l'urgenza qui avvertita di avviare un processo di raccolta formale delle adesioni allo Sportello, di progettazione di una formazione interna e di elencazione di un numero preciso di volontari/e (e le rispettive mansioni) su cui poter contare.



Sintetizzando, l'assunzione di una figura retribuita in organico allo Sportello e la formalizzazione/strutturazione del gruppo di volontari/e ha avuto un impatto positivo verso:

La visibilità / riconoscibilità dello Sportello	Il particolare impiego di una figura con disponibilità temporale maggiore (legata, indubbiamente, all'assunzione retribuita) permette allo Sportello di investire ulteriormente nella creazione e nel mantenimento delle relazioni con associazioni, Enti e gruppi locali. Questa figura, nel caso dello Sportello trentino, ha assunto un ruolo di rappresentanza utilissimo per garantire allo Sportello, nei rapporti con i partner, la presenza di una figura di riferimento conosciuta e a cui potersi rivolgere con maggiore disponibilità.
L'alleggerimento e la distribuzione del carico di lavoro. + L'ampliamento della gamma di attività e iniziative dello Sportello	Ancora, l'assunzione di personale retribuito ha permesso allo Sportello trentino di ampliare l'offerta di servizi e iniziative offerti all'utenza. Grazie a questa nuova figura, non solamente è stato possibile avere finalmente qualcuna a cui delegare compiti altrimenti non assumibili da parte dei/le volontari/e (seguire tavoli di lavoro e coprogettazione per esempio), ma si è anche concesso ai/le restanti di dedicarsi alla realizzazione di iniziative altrimenti troppo gravose da attuare (lavorare a un toolkit per la risposta a fatti discriminatori, i progetti scolastici sopra descritti e l'effettivo accompagnamento delle vittime di discriminazione, ecc.). Sebbene non attraverso l'assunzione di personale a tempo pieno, bensì con l'ampliamento del numero di volontari/e (grazie, per esempio, all'accordo con RAOT), anche nel caso spezzino la possibilità che ora si prospetta è quella di attivare progettualità prima impercorribili (la creazione di materiale promozionale, la definizione e sistemazione di una sede, ecc.).
La garanzia di offerta di un servizio qualitativamente valido e maggiormente accessibile/inclusivo	Un numero maggiore di volontari/e, così come una precisazione del loro ruolo, permette allo Sportello una maggiore raggiungibilità da parte dell'utenza. Crescono nel caso trentino gli orari di reperibilità dei/le volontari/e, aumenteranno presto per SOS Diritti le modalità di accesso (fisico, telefonico e web) allo Sportello.

Una doverosa, seppur breve, nota è da destinare alla **precarietà economica relativa all'assunzione di personale retribuito** in organico allo Sportello. Questo tema è già stato ampiamente descritto in precedenza: al momento in cui questo report viene scritto, lo Sportello trentino non sa come garantire continuità all'assunzione della propria dipendente al termine della progettualità INGRiD e lo staff di quello spezzino riporta la stessa criticità quale limite per l'avvio di un iter di selezione e reclutamento. Come è stato dimostrato, neppure una mediazione con l'Ente pubblico (autorità comunale o provinciale/regionale) può assicurare la copertura economica necessaria a giustificare l'assunzione di questa figura.

Ancora una volta, si delinea tutto il rischio che affidare la sostenibilità dell'attività a una sola strategia-chiave (per quanto buona e attualmente funzionante) comporta. In tal senso, l'inquadramento dello Sportello all'interno di una macrostruttura organizzativa (associazione di secondo livello, Ente pubblico o, come nel caso spezzino, Federazione associativa) potrebbe essere la soluzione ideale per contenere l'incertezza di sostenibilità economica dello Sportello, ampliando, in tal modo, il numero di soggetti partecipi alle sorti dello Sportello e il portafoglio collettivo a disposizione.



Nell'attesa, quindi, dell'esito delle interlocuzioni con l'Amministrazione comunale (volte a sottolineare l'utilità sociale delle attività a contrasto delle discriminazioni), lo Sportello trentino potrebbe lavorare per un rinforzo della propria rete di collaborazione territoriale, ricercando (oltre a progetti sovvenzionati una tantum) la partecipazione di realtà associative o private potenzialmente interessate a investire con maggiore continuità nelle sue iniziative.

Elasticità e resilienza per sopravvivere in tempi di incertezza

Nell'ultimo biennio, numerose ricerche e indagini hanno riportato come tra le conseguenze della drammatica crisi sanitaria di COVID-19 possano annoverarsi l'aggravarsi di radicate iniquità²⁶, così come il sorgere di nuove e preoccupanti disuguaglianze²⁷.

Vecchie vulnerabilità si sono acuite e sommate a nuove fragilità, con conseguenze allarmanti per il benessere dei/le cittadini/e, l'inclusione e la coesione sociale²⁸.

In questo quadro, la gestione di uno Sportello antidiscriminatorio (sostenuto su base volontaristica) è un'attività oltremodo tanto complessa quanto urgente e necessaria.

Aumentaverosimilmente, infatti, il numero delle potenziali discriminazioni e la varietà dei casi segnalati. Contrariamente (ma conseguentemente), si riducono le risorse necessarie per farvi fronte e per realizzare un servizio qualitativamente valido per un largo numero di utenti.

Dalle interviste emerge in entrambi i contesti come da parte dello staff degli Sportelli vi sia la convinzione (o la consapevolezza) di offrire un servizio alla popolazione che, comprensibilmente, potrebbe rientrare nel quadro di azioni che l'Amministrazione pubblica prevede per la Cittadinanza.

Tuttavia, come ben visto, il sostegno da parte degli Enti locali è tutt'altro che scontato.

Come destreggiarsi, quindi, tra risorse esigue, e un'utenza (potenzialmente) in costante evoluzione?

Tra le risposte che emergono da questa indagine, potremmo concludere che una soluzione fondamentale consiste nella **predisposizione di un servizio di Sportello "flessibile", resiliente e adattabile** a seconda delle necessità dell'utenza.

Entrambe le realtà prese qui in esame, presentano sia caratteristiche di dinamicità organizzativa che di relativa "rigidità". Queste rappresentano, rispettivamente, risorse e criticità in capo agli Sportelli nell'affrontare le

26 OXFAM Italia, IL RAPPORTO DISUGUITALIA 2021, 1/2021

27 Andrea Brandolini, La pandemia di COVID-19 e la disuguaglianza economica in Italia, in "Politiche Sociali, Social Policies" 2/2022

28 ISTAT, Rapporto Annuale 2022 - La Situazione Del Paese



attuali complessità sopra citate.

L'analisi comparativa, anche in questo caso, non ha certamente lo scopo di stilare una "classifica" tra i due Sportelli, bensì di presentare come le diverse scelte organizzative adottate possano aver supportato (o al contrario rallentato) la loro attività. Condividere sia punti di forza che complessità può essere, quindi, occasione di scambio di buone prassi per meglio imparare reciprocamente cosa possa facilitare o impedire la costruzione e lo sviluppo di uno Sportello antidiscriminatorio (un'importante indicazione, quindi, anche per eventuali soggetti terzi interessati a proporre questo tipo di iniziativa).

Tra gli elementi di elasticità e resilienza organizzativa emersi si possono citare:

- La pluralità delle iniziative proposte
- La differenziazione delle fonti di sostegno economico allo Sportello
- L'adattabilità delle attività in risposta alle esigenze dell'utenza

La pluralità delle iniziative proposte	In primo luogo, chiaramente, è doveroso garantire la "tradizionale" attività di Sportello (accoglienza, accompagnamento, orientamento delle vittime di discriminazione); tuttavia, come dimostrato anche dall'esperienza di Sportello Antidiscriminazioni di Trento, la diversificazione delle iniziative proposte (con l'organizzazione di eventi di divulgazione, gli incontri nelle scuole, ecc.) supporta la promozione e la visibilità dello Sportello, la collaborazione con terze realtà associative locali, l'incontro con l'utenza.
La differenziazione delle fonti di sostegno economico allo Sportello	Si è visto, nel corso di questo report, come la scelta di affidarsi a un'unica strategia-chiave di intervento (vedasi l'assunzione di una figura retribuita nel caso trentino) risulti particolarmente rischiosa, specie quando non vi sono differenti e alternative fonti di sostentamento economico a renderla sostenibile nel tempo. In questo caso, l'adesione di SOS Diritti alla rete ARCI, la scelta di integrazione con altre realtà associative locali (RAOT) sono state scelte lungimiranti (anche se come detto non pienamente risolutive) per garantire una plurale e più strategica sostenibilità economica allo Sportello nel lungo termine. È consigliabile, quindi, l'investimento nella strutturazione di differenti e alternative fonti di entrate. Si preveda, per esempio, la stesura di una strategia di sostenibilità economica utile a sradicare lo Sportello dalla precarietà data da fonti di finanziamento sporadiche e una tantum o vincolate alla volubile disponibilità dell'Ente pubblico.



L'adattabilità delle attività in risposta alle esigenze dell'utenza	Anche in questo caso, le testimonianze raccolte nell'incontro con gli Sportelli riportano esperienze utili a comprendere come la capacità di "auto-riorganizzazione" siano imprescindibili per garantire un efficace incontro con l'utenza e promuovere un servizio di effettivo supporto nei suoi confronti. È esemplificativa l'esperienza dello sportello spezzino: nato dall'esperienza di distribuzione dei pacchi alimentari alle persone indigenti nel corso del primo lockdown della primavera 2020, aveva successivamente deciso di dismettere questa iniziativa. Recentemente, però, percepita chiaramente la necessità ancora presente da parte dell'utenza, ha reintrodotto con ARCI Canaletto questa attività, rivedendo il proprio piano di azioni e con evidenti ripercussioni organizzative. Ancora, il già citato esempio di sospensione dell'attività promozionale in una fase in cui lo Sportello non avrebbe saputo gestire efficacemente ulteriore utenza. Questa capacità di dinamicità non richiede soltanto flessibilità organizzativa, bensì la possibilità/capacità di lettura efficace dei bisogni dell'utenza. Formazione ed esperienza in questo caso non sono pienamente sufficienti. Sarebbe necessaria (e questa è una richiesta raccolta in entrambi i contesti) una scientifica raccolta dati circa i fenomeni discriminatori, un osservatorio credibile sul fenomeno a dimensione locale; sulle cui rilevazioni poter meglio basare la propria attività e a cui contribuire con esperienze "dal campo" e statistiche sulle segnalazioni raccolte.
L'ampliamento delle modalità/occasioni di contatto con l'utenza	Entrambi gli Sportelli hanno previsto o attuato un ampliamento delle modalità di accesso allo Sportello (nel caso trentino con l'aumento degli orari di reperibilità, in quello spezzino progettando una sede di incontri). Diversificare le occasioni di contatto con l'utenza permette di raggiungere anche chi alternativamente non entrerebbe in contatto con lo Sportello. Le ragioni possono essere le più diverse: è possibile che alcuni/e non siano disponibili negli orari previsti per il telefono dello Sportello, non percepiscano sicurezza nell'incontro diretto o lo preferiscano all'anonimato del questionario di segnalazione... In tal senso, i due Sportelli qui presi in esame potrebbero sfruttare l'occasione di incontro e confronto offerta da INGRiD osservando rispettive buone prassi non ancora internamente attuate. SOS Diritti potrebbe considerare l'attuazione di un questionario disponibile online per le segnalazioni (pratica che potrebbe oltremodo aiutare la composizione di una statistica sui dati raccolti e oggi mancante) o progettare una maggiore presenza su canali social o nel web dove (per l'esperienza dello Sportello trentino, è possibile raggiungere un notevole numero di potenziali utenti). Lo Sportello Antidiscriminazioni di Trento, invece, potrebbe -grazie all'avviato confronto con l'Ente pubblico- trovare disponibilità per una sede accessibile a tutti/e. Inoltre, potrebbe essere un'indicazione generale per entrambi, ricercare modalità di promozione delle proprie attività (reclame, presenza web e social) inclusive anche dell'utenza non di madre lingua italiana (traduzioni del questionario di segnalazione, ecc.) o di chi riporta per differenti cause cliniche difficoltà di lettura dei testi online o cartacei.

Questa analisi comparativa ha permesso di descrivere come, nei rispettivi contesti di inserimento, lo Sportello SOS Diritti della Spezia e lo Sportello Antidiscriminazioni di Trento abbiano introiettato e adattato alle proprie peculiarità organizzative quelle conoscenze e abilità ottenute grazie all'adesione al progetto europeo INGRiD.

In generale, in merito a questa adesione, è stato possibile riscontrare la valutazione assolutamente positiva espressa dallo staff di entrambi gli Sportelli, evidenziando in questo report i differenti ambiti di sviluppo in cui sono stati investiti i fondi e le competenze acquisite.

Come sopra detto, ci si augura che questo report possa **supportare lo scambio di buone prassi** tra il personale degli Staff, in ottica di una strategica collaborazione anche dopo il termine ultimo delle attività previste nel quadro di INGRiD. Contemporaneamente, che possa **offrire strumenti operativi utili** a chi interessata/o alla costruzione di uno sportello antidiscriminazioni: sottolineando risorse e punti di forza su



cui collocare sforzi e investimenti e iniziative o scelte organizzative più complesse o di esito più incerto.

Un'ultima nota rappresenta **un doveroso ringraziamento** personale di chi ha redatto questo report allo staff dei rispettivi Sportelli. Entrambi, estremamente disponibili a raccontarsi e testimoniare il proprio sforzo quotidiano. Grazie per il vostro gratuito impegno, al supporto effettivo dato a questo Paese nell'adempiere al suo mandato di rimozione degli *"ostacoli di ordine economico o sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana"*²⁹ e l'effettiva partecipazione all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Trento, Ottobre 2022

29 Articolo 3 della Costituzione Italiana - <https://www.senato.it/istituzione/la-costituzione/principi-fondamentali/articolo-3>



Appendice

Allegato 1. Questionario “Sportello Antidiscriminazioni di Trento”

Sportello Antidiscriminazioni di Trento

Ciao, sono Lorenzo De Preto, collaboratore per Fondazione Demarchi nell'ambito del progetto INGRID. Nel corso di questa breve indagine ti chiedo di esprimere della tua considerazione sulle maggiori criticità dello Sportello e le principali soluzioni/strategie pensate per porvi rimedio. Grazie per la tua adesione.

*Campo obbligatorio

1. Conosci il progetto INGRID? *

Contrassegna solo un ovale.

☐ Sì Passa alla domanda 3
☐ No

Logo del progetto INGRID



Cos'è INGRID

2. Il piano di lavoro di INGRID include attività di ricerca empirica, formazione, scambio di buone pratiche, dialogo con i decisori politici e sensibilizzazione. INGRID promuove l'importanza di un approccio intersezionale nel contrasto alle discriminazioni, sostiene l'adozione di norme più inclusive e il rafforzamento di servizi anti-discriminazione. Tra le altre attività, consolida il lavoro di una rete di sportelli anti-discriminazione come quello di Trento. Qui puoi trovare altre info utili [Sito di INGRID](#).
Clicca Continua o Avanti per proseguire

Contrassegna solo un ovale.

☐ Continua

Criticità e risorse

3. Nel corso della nostra indagine abbiamo individuato le seguenti come principali criticità dell'attività dello Sportello (prima dell'adesione a INGRID):
- Scarsa visibilità
- Insufficienti risorse umane
- Assenza di spazi fisici disponibili con regolarità.

Sei d'accordo con questa affermazione?

Se vuoi, puoi motivare liberamente la tua risposta

4. In merito alla scarsa visibilità dello sportello, PRIMA dell'adesione a INGRID, come è stata affrontata questa criticità?

(se non sei d'accordo sul fatto che questa fosse una criticità dello sportello, puoi non rispondere a questa domanda)

5. In merito all'insufficienza delle risorse umane dello sportello, PRIMA dell'adesione a INGRID, come è stata affrontata questa criticità?

(se non sei d'accordo sul fatto che questa fosse una criticità dello sportello, puoi non rispondere a questa domanda)

6. In merito all'assenza di spazi fisici disponibili con regolarità per lo sportello, PRIMA dell'adesione a INGRID, come è stata affrontata questa criticità?

(se non sei d'accordo sul fatto che questa fosse una criticità dello sportello, puoi non rispondere a questa domanda)

Intersezionalità e futuro

7. Quanto sei d'accordo con la seguente affermazione? *

L'impatto dell'adesione al progetto INGRID è stato positivo per l'attività dello Sportello

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5
in completo disaccordo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ completamente d'accordo

8. Quanto sei d'accordo con la seguente affermazione? *

Adottare un approccio intersezionale nella pratica operativa dello Sportello è stato un processo difficile da realizzare

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5
in completo disaccordo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ completamente d'accordo

9. Quanto sei d'accordo con la seguente affermazione? *

Costruire una rete di soggetti partner sul territorio (tavoli di collaborazione, co-progettazione ecc.) è utile all'attività dello sportello

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5
in completo disaccordo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ completamente d'accordo



10. Attualmente, ritieni vi siano criticità che limitano l'operatività o lo sviluppo dello Sportello? Quali credi siano le principali?

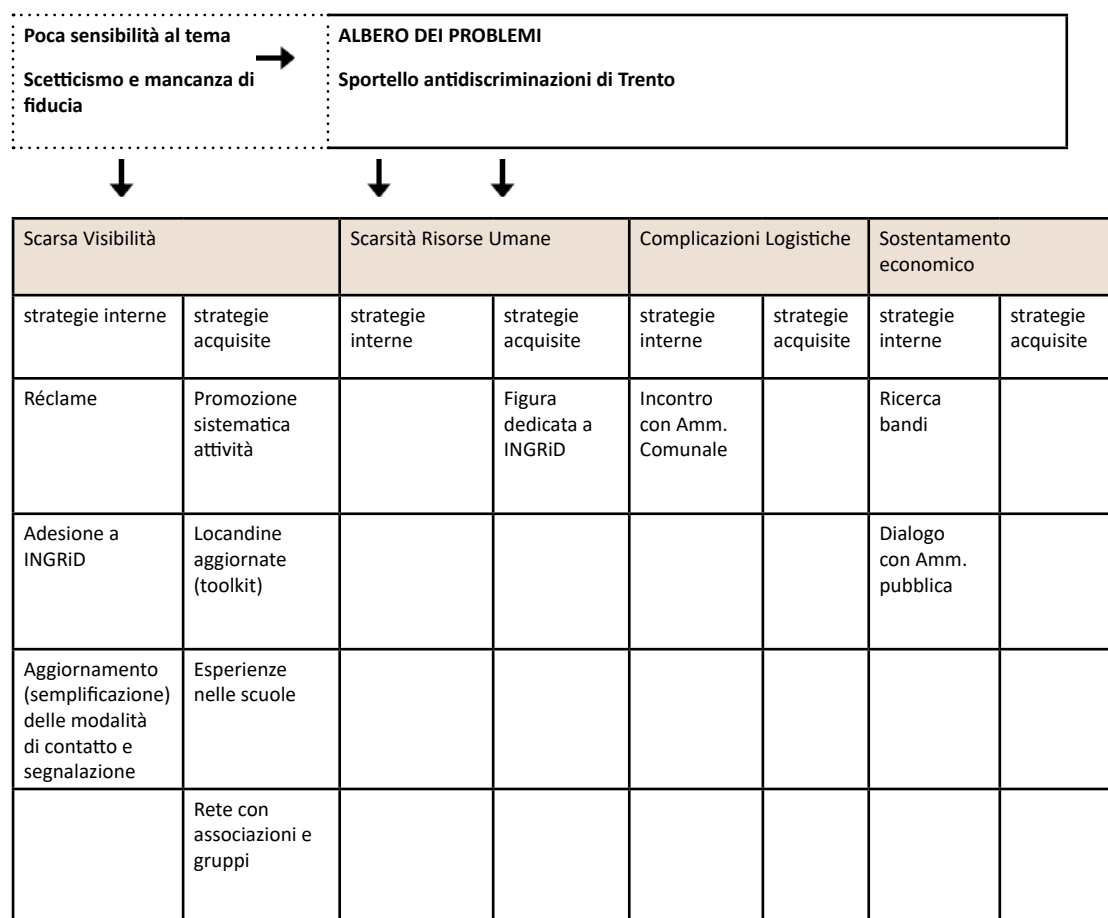
11. Guardando alle eventuali criticità per l'attività dello Sportello, generalmente quali ritieni possano essere le principali risorse a disposizione dello sportello per affrontarle?

12. Hai ulteriori considerazioni circa il funzionamento dello Sportello, le attività proposte e l'organizzazione interna?

Questi contenuti non sono creati né assistiti da Google.

Google Moduli

Allegato 2. Albero dei problemi e Albero degli obiettivi dello Sportello Antidiscriminazioni di Trento





Il tratteggio indica criticità ipotizzate in fase di ricerca ma poi smentite in fase di intervista e analisi.

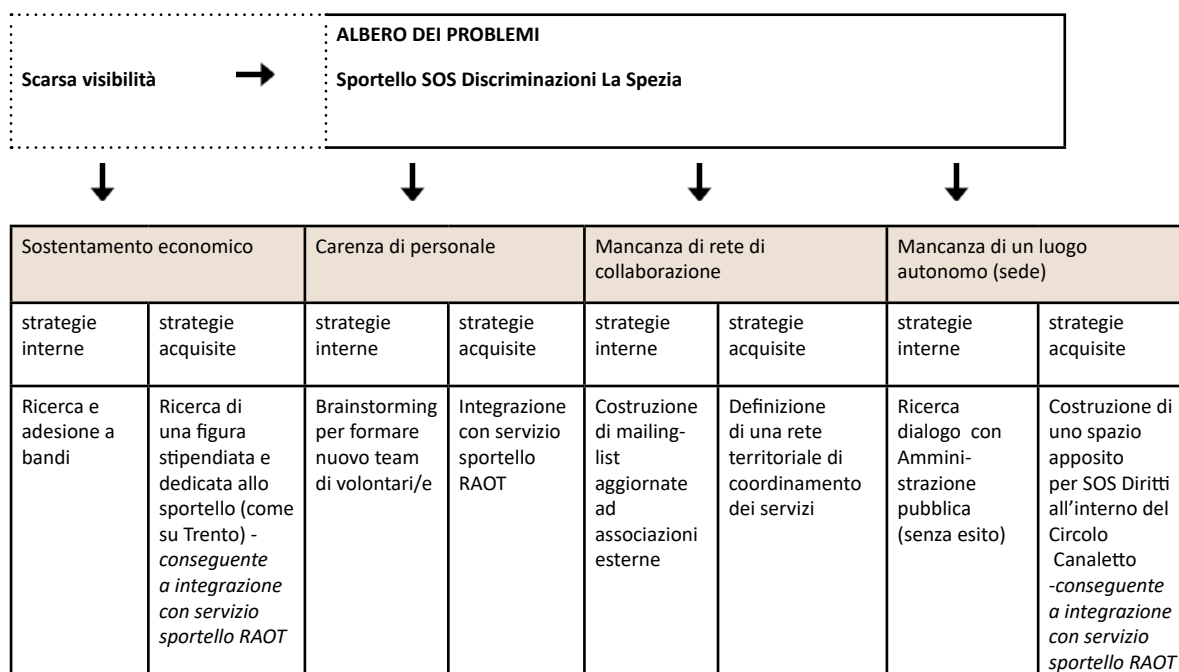
- “Strategie interne” si riferisce a proposte di soluzione delle criticità ideate e promosse internamente allo Sportello senza un diretto contributo di INGRiD o una consequenzialità con i contenuti formativi lì promossi.
- “Strategie acquisite” si riferisce a proposte di soluzione delle criticità ideate e promosse conseguentemente all’adesione a INGRiD.

Albero degli obiettivi dello Sportello antidiscriminazioni di Trento

Conoscere lo sportello →	Storia e mission Attività Organigramma e organizzazione Gestione segnalazioni
Analisi attività →	Criticità e limiti Risorse e punti di forza
Raccolta dati sulla costruzione di sportelli →	SWOT an. sulle attività precedenti, legate a- e conseguenti a INGRiD Ricerca di buone prassi esterne Breve questionari
Stesura esiti indagine →	Evidenziare legami e differenze tra i due sportelli
Condivisione esiti indagine →	Primo report alle responsabili dello sportello per consultazione Secondo report editato a responsabili WP4 di INGRiD
Note:	



Allegato 3. Albero dei problemi e Albero degli obiettivi dello Sportello SOS Diritti



Il tratteggio indica criticità ipotizzate ma poi smentite in fase di intervista e analisi

- “Strategie interne” si riferisce a proposte di soluzione delle criticità ideate e promosse internamente allo sportello senza un diretto contributo di INGRiD
- “Strategie acquisite” si riferisce a proposte di soluzione delle criticità ideate e promosse conseguentemente all’adesione a INGRiD

Albero degli obiettivi dello sportello SOS discriminazioni della Spezia

Conoscere lo sportello →	Storia e mission Attività Organigramma e organizzazione Gestione segnalazioni
Analisi attività →	Criticità e limiti Risorse e punti di forza
Raccolta dati sulla costruzione di sportelli →	SWOT an. sulle attività precedenti, legate a- e conseguenti a INGRiD Ricerca di buone prassi esterne Breve questionario
Stesura esiti indagine →	Evidenziare similitudini e diversità tra i due Sportelli
Condivisione esiti indagine →	Primo report alle responsabili dello sportello per consultazione Secondo report editato a responsabili WP4 di INGRiD
Note:	



I partner di INGRiD

CENTRO PER LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE
VENETO LAVORO
FONDAZIONE ALEXANDER LANGER
ARCI LIGURIA
FONDAZIONE BRUNO KESSLER
REGIONE MARCHE
FONDAZIONE DE MARCHI
CEJI - A Jewish contribution to an inclusive Europe

THE FUTURE IS INCLUSIVE



CONTATTI:

Capofila: Centro per la Cooperazione internazionale
Sito web: <https://www.projectINGRID.eu/>
E-mail: INGRID@cci.tn.it - info@cci.tn.it
Telefono: +39 0461 182 8600

Crediti immagini: 1- Rozalina Burkova CC-BY-NC- SA). 2- Andreea Iuliana (CC-BY-NC- SA). Le immagini sono tratte da TheGreats.co, un progetto di grafici e creativi per i diritti umani.

COPYRIGHT E TERMINI D'USO

Il report è rilasciato sotto licenza Creative Commons Attribution 4.0 International license (CC BY 4.0).



INGRID - Intersecting Grounds of discrimination in Italy è un progetto finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma REC (Rights, Equality, Citizenship) 2014-2020.

Con il sostegno del Comune di Trento
In collaborazione con il Forum Trentino per la Pace e i Diritti Umani e lo Sportello Antidiscriminazioni di Trento.