

Povertà estreme

Un'analisi sul sistema dei servizi
per le persone senza dimora a Roma

a cura di Sergio Mauceri e Luca Di Censi

La pubblicazione del volume è avvenuta con il contributo del Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale (CoRis) della Sapienza Università di Roma, a seguito de finanziamento del Progetto di Ateneo per l'anno 2019 da parte del Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR).

Copyright © 2024 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Pubblicato con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Stampa: Litogi – Via Idro 50, 20132 Milano.

Indice

Ringraziamenti	pag.	9
Introduzione , di <i>Luca Di Censi, Sergio Mauceri</i>	»	11
1. La povertà estrema delle persone senza dimora , di <i>Carmelo Bruni, Luca Di Censi, Stefano Scarcella Prandstraller</i>	»	15
1.1. Premessa	»	15
1.2. La povertà urbana estrema	»	17
1.3. Dall'esclusione alla vulnerabilità sociale	»	18
1.4. Una definizione delle persone senza dimora	»	20
1.5. I percorsi di esclusione delle persone senza dimora	»	23
1.6. Il quadro normativo degli interventi	»	26
1.7. Le politiche di intervento	»	30
2. Il disegno di ricerca , di <i>Sergio Mauceri</i>	»	37
2.1. Obiettivi dell'indagine	»	37
2.2. Il contesto di indagine: la metropoli romana	»	39
2.3. L'approccio metodologico adottato	»	39
2.4. Le fasi procedurali	»	40
2.4.1. La stima delle persone senza dimora	»	41
2.4.2. Censimento e monitoraggio dei servizi	»	41
2.4.3. La ricostruzione della rete dei servizi	»	42
2.4.4. Gli studi di caso	»	43
3. La popolazione senza dimora nella città di Roma: una stima della numerosità , di <i>Luca Di Censi</i>	»	45
3.1. Gli approcci utilizzati per stimare la popolazione senza dimora	»	45

3.2. Una disamina delle stime effettuate in Italia	pag.	49
3.3. L'approccio cattura e ricattura applicato ai dati della Sala Operativa Sociale di Roma Capitale	»	51
3.4. La stima della numerosità delle persone senza dimora nella città di Roma	»	55
4. I bisogni delle persone senza dimora, di Carmelo Bruni	»	66
4.1. Introduzione	»	66
4.2. I volti della povertà estrema	»	70
4.3. Un'esistenza multiproblematica	»	77
4.4. Alcune riflessioni di sintesi	»	83
5. Una prospettiva di genere: le donne senza dimora, di Lucia Fiorillo	»	87
5.1. Introduzione	»	87
5.2. Assunzioni culturali nella definizione di persone senza dimora	»	89
5.3. Le ragioni della sottorappresentazione della <i>homelessness</i> femminile	»	91
5.4. <i>Family homelessness</i> e maternità	»	93
5.5. Donne senza dimora e violenza di genere	»	95
5.6. Le traiettorie di vita delle donne senza dimora	»	98
5.7. L'importanza dello sviluppo di servizi <i>gender-oriented</i>	»	99
5.8. Un esempio di servizi <i>gender-oriented</i> : Housing First per le donne	»	102
5.9. Conclusioni	»	104
6. I servizi per le persone senza dimora nell'area metropolitana: risposte istituzionali e informali, di Luca Di Censi, Sergio Mauceri	»	106
6.1. Le persone senza dimora e i rapporti con i servizi	»	106
6.2. La <i>web survey</i> sui servizi	»	108
6.3. I servizi per le persone senza dimora	»	109
6.4. Gli utenti dei servizi	»	120
6.5. I bisogni insoddisfatti	»	122
6.6. Strategie di implementazione dei servizi per rispondere in modo efficace al problema della <i>homelessness</i>	»	126
6.7. Il ruolo del monitoraggio e della valutazione	»	130
6.8. L'impatto della pandemia sull'organizzazione dei servizi	»	133
6.9. Conclusioni: un sistema in evoluzione	»	134

7. La rete degli attori territoriali operanti per la prevenzione e il contrasto della povertà estrema a Roma: efficacia e prospettive di miglioramento, di Fiorenza Deriu, Raffaella Gallo	pag. 137
7.1. Introduzione	» 137
7.2. La rete degli attori territoriali e dei servizi a supporto delle persone in condizioni di povertà estrema: verso un modello di <i>collaborative governance</i>	» 139
7.3. Morfologia e caratteristiche strutturali della rete territoriale di intervento a Roma	» 141
7.4. Analisi del livello di clusterizzazione della rete degli enti	» 146
7.4.1. Le <i>communities</i> della rete	» 146
7.4.2. La rete delle <i>communities</i>	» 155
7.5. Considerazioni finali	» 158
8. Housing First a Roma, di Caterina Cortese, Filippo Sbrana	» 161
8.1. Introduzione	» 161
8.2. Il progetto Housing First Roma	» 163
8.3. Il percorso di monitoraggio e valutazione	» 166
8.3.1. Gli obiettivi	» 166
8.3.2. Gli strumenti	» 167
8.4. I principali risultati	» 169
8.4.1. Il progetto e l'aderenza ai principi HF	» 169
8.4.2. Numero e profilo dei beneficiari	» 171
8.4.3. Casa vuol dire...	» 175
8.5. Punti di forza: lavoro sociale e di comunità	» 184
8.6. Sfide aperte per programmi HF in contesti metropolitani	» 186
9. Studio di caso: i servizi della Caritas diocesana di Roma, di Carmelo Bruni, Eleonora Schirmo	» 189
9.1. Storia e caratteristiche dei servizi della Caritas romana	» 189
9.2. Analisi del focus group con i responsabili dei servizi della Caritas romana	» 192
9.2.1. La filosofia dell'intervento Caritas	» 193
9.2.2. Senza dimora: identità sfuggenti e fragilità multiple	» 194
9.2.3. Bisogni ricorrenti e risposte efficaci	» 195
9.2.4. L'esperienza della Caritas: fragilità e complessità nella gestione dei percorsi di aiuto	» 200
9.2.5. Percorsi di aiuto per le persone senza dimora: flessibilità e individualizzazione	» 204

9.2.6. L'importanza delle relazioni per uscire dalla marginalità	pag. 205
9.2.7. Valutare l'aiuto ai senza dimora: oltre la dicotomia di successo/fallimento	» 206
10. Europe Consulting Onlus: un impegno tangibile per il benessere sociale e l'inclusione , di <i>Vera Kopsaj, Alessandro Radicchi</i>	» 210
10.1. I servizi offerti	» 210
10.2. Analisi del focus group con i responsabili dei servizi di Europe Consulting Onlus	» 212
10.3. Riflessioni sull'attuale scenario di Casa Sabotino, Binario 95	» 214
10.4. La bassa soglia di Binario 95: offrire supporto efficace nelle sfide uniche delle persone senza dimora a Roma	» 221
10.5. Evoluzione e adattamento alle esigenze della comunità senza dimora: il Centro diurno	» 225
10.6. Valutazione degli aspetti positivi e negativi del servizio di emergenza	» 226
10.7. Conclusioni	» 230
11. Un paradigma d'intervento in mutamento , di <i>Carmelo Bruni, Caterina Cortese, Luca Di Censi, Sergio Mauceri</i>	» 232
11.1. Una tappa verso una maggiore comprensione dell' <i>homelessness</i> romana	» 232
11.2. Il paradigma di intervento a Roma	» 234
11.3. Abitare l'esclusione tra vecchie e nuove sfide	» 236
11.4. Punti di forza del sistema di servizi a Roma	» 238
11.5. Raccomandazioni per il contrasto all' <i>homelessness</i> a Roma	» 240
Riferimenti bibliografici	» 243
Gli Autori	» 256
Appendice - Anthology: Help different , di <i>Alessandro Radicchi: pubblicato online</i>	
Allegato 1 - Il questionario per il monitoraggio dei servizi destinati alle persone senza dimora: pubblicato online	
Allegato 2 - Il questionario per la ricostruzione della rete delle collaborazioni tra gli enti che erogano servizi per le persone senza dimora: pubblicato online	

9. *Studio di caso: i servizi della Caritas diocesana di Roma*

di Carmelo Bruni, Eleonora Schirmo*

9.1. **Storia e caratteristiche dei servizi della Caritas romana**

La Caritas diocesana di Roma è un organismo pastorale della Chiesa Cattolica di Roma, fondato il 10 ottobre 1979 da monsignor Luigi Di Liegro, al fine di “promuovere e testimoniare lo sviluppo dell’uomo, la giustizia sociale e la pace nelle comunità parrocchiali e civile in tutte le sue forme”. Dallo statuto di fondazione si legge “la Caritas diocesana è l’organismo pastorale istituito dal Vescovo al fine di promuovere la testimonianza della carità delle comunità diocesane e delle comunità intermedie, specie parrocchiali, in forme consone ai tempi ed ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell’uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica”.

La prima iniziativa della Caritas diocesana si è svolta per “l’Avvento di carità” il 23 dicembre 1979, nel corso della giornata della colletta comune (in cui si raccoglievano abiti dismessi, con il ricavato a favore delle popolazioni del Nicaragua), e consisteva nel “digiunare un pasto e devolvere l’equivalente per i fratelli sofferenti”.

È il 6 gennaio 1981 quando viene inaugurato il Centro di Ascolto Stranieri di Via delle Zoccolette, il primo servizio aperto e realizzato grazie alle offerte ricevute dalle parrocchie romane nel corso di un intero anno. Nel servizio per stranieri cominceranno a lavorare oltre che i volontari, anche i primi obiettori di coscienza che svolgono il servizio civile presso la Caritas. Sempre nello stesso anno, il 3 dicembre, viene invece aperto il primo Centro di Accoglienza, il “Don Bosco”, che accoglierà profughi e clan-

* Il paragrafo 9.1 è a cura di Eleonora Schirmo. I restanti paragrafi sono a cura di Carmelo Bruni.

destini in Via Magenta: il centro è realizzato dalla Caritas in collaborazione con i Salesiani e sarà l'antesignano delle strutture di accoglienza che, via via, la Caritas aprirà negli anni a Roma.

L'anno successivo si completerà la struttura di "segretariato sociale" della Caritas, grazie all'apertura, avvenuta il 2 febbraio del 1982 del Centro di Ascolto per italiani in Via Arco della Pace (oggi in Via Porta di San Lorenzo): si tratta dell'equivalente per italiani del centro di ascolto di via delle Zoccolette e ha l'obiettivo di fornire un servizio di ascolto e indirizzamento aperto ai cittadini italiani vulnerabili sia verso la rete dei servizi istituzionali che verso la rete della Caritas.

A gennaio del 1983, invece, prende vita a Ostia il Centro Medico, quello che sarebbe poi diventato il Poliambulatorio di Via Marsala: un servizio di medicina di base per coloro che non avevano garantita l'assistenza pubblica e gratuita, completata da un servizio di fornitura gratuita di medicinali ottenuti grazie alle donazioni provenienti dal territorio. L'emergenza di allora era costituita soprattutto dagli immigrati che vivevano clandestinamente in città; una realtà nuova per l'Italia, ma che negli anni successivi avrebbe avuto una forte espansione e avrebbe richiesto una sempre maggiore presa di coscienza da parte della società.

Il 5 agosto dello stesso anno inizia ad operare la prima mensa sociale diurna. La mensa, che parte in locali provvisori in Viale Manzoni erogando 450 pasti al giorno, si trasferisce in pochi mesi prima in Via Magenta e successivamente, nel gennaio 1984, nella sede definitiva di Colle Oppio. Il 6 gennaio del 1984 viene inaugurata la seconda mensa: la Mensa di Ostia. Quest'ultima, nata per far fronte alle necessità dei numerosi immigrati che vivono di stenti nel litorale, ha iniziato erogando oltre 200 pasti al giorno.

L'11 febbraio 1987 nasce il Servizio giuridico legale per la tutela dei diritti dei poveri (poi NALC – Nucleo Assistenza Legale Caritas), uno sportello di consulenza per gli stranieri che intendono presentare domanda di sanatoria i cui termini sarebbero scaduti entro pochi mesi.

Infine, il 27 aprile 1987, dopo poco più di 7 anni dalla sua fondazione, viene inaugurato l'Ostello di Via Marsala, con annessa mensa serale: 200 posti letto per senza dimora che potranno usufruirne del dormitorio per un massimo di tre mesi. Si tratta di un primo riparo che consente a chi vive in strada di entrare in contatto con i servizi sociali.

Negli anni si sono moltiplicati i servizi messi a disposizione dalla Caritas per la parte più fragile della popolazione, quella che senza il supporto di servizi di sostegno e accompagnamento si troverebbe inesorabilmente esclusa o emarginata all'interno della città. Ad oggi la Caritas di Roma promuove direttamente 45 servizi in 7 specifici ambiti di intervento:

1. *Ascolto*: i Centri di Ascolto sono realtà promosse dalle Parrocchie e dalla Diocesi dove le persone in difficoltà possono incontrare operatori e volontari preparati per un ascolto attivo e un accompagnamento nella ricerca di soluzioni ai propri problemi. Dopo un'attenta disamina della situazione, viene proposto alla persona un progetto di aiuto specifico, sostenibile e in grado di promuoverne la dignità.
2. *Accoglienza*: le strutture di accoglienza, ostelli, ospitano uomini, donne e mamme con figli minorenni. Sono attive comunità alloggio per rifugiati politici e protetti internazionali, case-famiglia per malati di Aids e centri di pronta accoglienza per minori. Durante il periodo di accoglienza gli ospiti vengono aiutati a superare lo stato di marginalità in cui si trovano attraverso un lavoro di sostegno alla persona e di accompagnamento nella ricerca di soluzioni occupazionali ed abitative autonome. L'obiettivo è, pertanto, favorire il reinserimento sociale delle persone, affinché possano tornare a guardare ancora con fiducia alla vita.
3. *Mense*: le mense, nate per soddisfare il bisogno primario dell'alimentazione, hanno nella promozione della persona l'obiettivo prevalente. Per questo il pasto è l'occasione per stabilire con gli ospiti un rapporto di fraterna accoglienza. Le mense cercano di rispondere alle loro esigenze, offrendo un ambiente familiare e dignitoso.
4. *Domiciliarità*: i servizi di assistenza domiciliare sono rivolti ad anziani soli, malati e famiglie in difficoltà. Gli interventi sono realizzati da volontari e operatori appositamente formati e coordinati in un'ottica di continua condivisione. Sono esperienze che cercano di alleviare le sofferenze delle persone fragili attraverso un intervento che privilegia l'ascolto, la condivisione e la prossimità, attraverso l'incontro con le persone nel loro spazio di vita, la casa, portando vicinanza e, laddove necessario, un intervento specialistico di aiuto sociale e sanitario.
5. *Famiglia*: negli ultimi anni la Caritas ha avuto modo di conoscere situazioni di indigenza gravi in nuclei familiari che spesso provengono da zone periferiche della città e non hanno mai preso contatti con i servizi sociali del proprio territorio. Si tratta di famiglie che possono contare solo su un reddito, quando questo esiste, che vivono in appartamenti in affitto o case popolari, spesso senza un contratto, e altre volte addirittura in stabili occupati in condizioni di promiscuità e carenza igienica, non di rado privi di luce e gas. Situazioni di indigenza che sono al limite della povertà ma che, allo stesso tempo, se adeguatamente contrastate, con iniziative di sostegno e accompagnamento, possono portare le famiglie a superare la crisi e riprendere una vita affettiva in modo più stabile e sicuro.

6. *Sanità*: la malattia è di per sé un elemento emarginante, soprattutto per chi non è in alcun modo tutelato. Pur essendo il diritto alla salute uno dei diritti irrinunciabili per l'uomo, migliaia di persone nella nostra città ne sono escluse. I servizi hanno come obiettivo non solo dare una risposta immediata, ma soprattutto stimolare le autorità a prendersi carico di queste problematiche.
7. *Inserimento sociale*: attraverso l'attivazione di laboratori didattici, i volontari e gli operatori sviluppano un percorso formativo e di promozione umana e sociale che possa favorire e agevolare processi di integrazione degli ospiti dei centri della Caritas diocesana e delle persone assistite attraverso progetti di solidarietà. Si tratta di percorsi che prevedono due differenti fasi: una legata alla conoscenza degli elementi base "della vita" nel territorio in cui gli indigenti si trovano (corsi di lingua italiana, di informatica di base e di educazione alla legalità), un'altra finalizzata all'inserimento in contesti lavorativi degli stessi (corsi di laboratori artigianali).

Tutti i servizi offerti, attivi sia autonomamente che in regime di convenzione con enti pubblici e privati, hanno come finalità ultima la realizzazione di migliori condizioni sociali e professionali per tutte le persone in stato di bisogno. Di fronte alle molte situazioni di esclusione e disuguaglianza, la sfida di ieri e di oggi è sempre quella di rafforzare la capacità ed il valore dei singoli servizi affinché siano sempre più in grado di dare risposte adeguate alle persone e allo stesso tempo di generare cambiamenti sociali e culturali in un'ottica educativa e comunitaria.

9.2. Analisi del focus group con i responsabili dei servizi della Caritas romana

Al fine di approfondire la conoscenza degli obiettivi, della filosofia e della modalità operative della Caritas, è stato realizzato un primo studio di caso, conducendo 2 focus group, della durata di circa 1 ora e mezza ciascuno, che hanno visto coinvolti complessivamente 10 operatori afferenti a diverse strutture dell'area "Ascolto e Accoglienza": il Centro di Ascolto per italiani, il Servizio Notturmo Itinerante, le mense di Colle Oppio a via Marsala, l'ostello di via Marsala e la Casa di Accoglienza Santa Giacinta.

L'analisi condotta, quindi, non riguarda uno specifico servizio, ma si estende ai servizi afferenti ad un'area di intervento denominata "Ascolto e Accoglienza", che è quella maggiormente coinvolta con le persone che vivono una condizione di emarginazione estrema e che fruiscono di in-

terventi volti a fornire loro una risposta immediata ai bisogni primari: il mangiare e il bere, il vestirsi, il lavarsi e il dormire.

9.2.1. La filosofia dell'intervento Caritas

Un primo, significativo dato che emerge dai focus è la consapevolezza dell'esistenza di una vision chiaramente identificabile nell'intervento realizzato dall'ente che, pur condividendo molte linee comuni con le altre realtà che si occupano di senza dimora, mantiene però una sua peculiarità.

Il principio che guida e sta alla base gli interventi potrebbe essere identificato nel "rispetto" della persona, intendendosi con ciò il riferimento al rispetto dei tempi della persona, del suo vissuto e della sua storia, che condizionano in maniera esiziale l'esito degli interventi di aiuto. In questo principio risuonano gli echi di Dworkin su "rispetto" e "considerazione", quali dimensioni costituenti delle relazioni sociali in un sistema liberale (Dworkin, 2000). Questa modalità di relazionarsi alle persone incide anche sulla valutazione dell'efficacia delle prestazioni di aiuto, che viene interpretata in maniera complessa, cioè non semplicemente nei termini di una fuoriuscita dal circuito dell'assistenza.

Il riferimento al vissuto della persona rimanda all'esigenza di un approccio al tempo stesso professionale e accogliente. Pur non essendo richiesto al momento dell'assunzione, quasi tutti gli operatori sociali sono laureati; non mancano poi specialisti – per esempio psicologi, assistenti sociali, educatori professionali – chiamati a svolgere interventi specificamente connessi alla loro professione; ma anche la gestione quotidiana degli interventi è svolta da professionisti che agiscono da operatori. Nell'intervento si rifiuta l'approccio cosiddetto "buonista", facilmente e tipicamente affibbiato agli interventi realizzati in organizzazioni di ispirazione cattolica e a guida ecclesiale. C'è al tempo stesso la consapevolezza che lo sconfinamento nel buonismo, o nel senso di onnipotenza, nelle relazioni d'aiuto è sempre in agguato, specie quando si opera con le persone estremamente fragili.

La Caritas viene anche descritta come uno "stile di vita", un savoir faire, caratterizzato da una modalità di approccio molto attento. Ciò è certamente facilitato dalla modalità di funzionamento di alcuni servizi: servizi residenziali che consentono di vivere relazioni quotidiane e slegate da orari ridotti, in una relazione immersiva che può sfruttare i momenti inattesi o le diverse situazioni informali che si creano nella quotidianità e che facilitano l'incontro su un piano di parità, colloquiale, diversamente invece dai limiti che devono scontare i servizi sociali istituzionali, vincolati a ben definiti orari di apertura.

È un lavoro attivo nel silenzio e discreto, lento, rispettoso, dove è importante mettere a proprio agio la persona, che si trova in un ambiente dove ci si prende cura della persona globalmente, anche a livello proprio del corpo, dell'igiene personale. Quando tu accompagni una persona a fare una doccia, lì arrivi a dei livelli di intimità che sono fuori dal normale. In qualità di operatore ti trovi di fronte ad un corpo che, comunque sia, viene messo a nudo. Io ho visto personalmente quanto il rapporto con la persona possa cambiare nel momento in cui ti prendi cura di lei, superando quell'ostacolo, quando ti mette di fronte la sua nudità, completamente. È come se scattasse un qualcosa e quella verità che è stata raccontata fino a quel momento quasi non avesse più valore. A momenti inizia a parlare la vera sofferenza, con tutto il dolore che c'è dietro queste persone. E lì, lì penso che la professionalità nostra è quella di riconoscere in loro una forma proprio di dignità, di ricostruirla realmente [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

9.2.2. Senza dimora: identità sfuggenti e fragilità multiple

Gli operatori sono stati chiamati in prima battuta a riflettere sulle caratteristiche dei senza dimora, al fine di rappresentare, se possibile, una sorta di identikit della persona che chiede aiuto.

Ciò che emerge è in parte una visione canonica, potremmo dire manualistica del senza dimora, ma al tempo stesso viene rivendicata e sottolineata una irriducibilità della condizione del senza dimora entro categorie predefinite. Nel primo caso si fa riferimento alla multiproblematicità di questa condizione, che afferisce a dimensioni e aree diverse della personalità e della loro situazione esistenziale:

Sì che poi diciamo la categoria senza fissa dimora, tutti sappiamo bene che al suo interno c'è una serie di problematiche. Quasi tutti i senza dimora hanno più di un problema quindi, come dire, non è un'idea ideale, teorica, filosofica, quella di fare rete [SNI].

Quello che possiamo dire, però, a mio modo di vedere, è che l'identikit forse più ricorrente è proprio la multidimensionalità del disagio e lì magari ci metterei anche, come dire, la multifattorialità rispetto anche alle risorse della persona, perché poi non è che la persona è solo portatrice di problematiche, insomma, solo che le risorse magari le riscopriamo un po' più dopo [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Nel secondo caso, viene sottolineata la irriducibilità ad unum dei percorsi e delle traiettorie esistenziali. Questo non significa solo che ogni persona è diversa, ma significa anche doversi confrontare con storie che seguono parabole e percorsi non sempre riconducibili dentro un percorso definito, ma che è anche fatto di andate e ritorni, di progressi e involuzioni:

Noi andiamo a interfacciarci con persone che di fatto ci presentano un quadro frantumato della loro vita e a volte hai la sensazione che devi andare a ricomporre un vaso che è caduto per terra e ora è in mille cocci, e tu devi andare a ricomporre questi cocci. A volte alcuni frammenti li trovi subito, altri non li trovi, o per trovarli devi andare a spostare un mobile, a fare delle cose, quindi devi andare a ritroso eccetera [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Tutto questo perché poi alla fine quelle che si incontrano sono persone fragili: nella maturità emotiva, nella motivazione, nella collaborazione alla riuscita del percorso. Ma soprattutto ci si scontra con le insufficienze del sistema di risposte istituzionali. Queste hanno purtroppo il carattere della estemporaneità: cioè non hanno una prospettiva di medio-lungo periodo che consentirebbe la programmazione di interventi strutturali; emerge, viceversa, un modo di intervenire molto più legato al momento, all'urgenza, quasi a voler fronteggiare la precarietà dell'esistenza del senza dimora, con una precarietà di interventi istituzionali. Questo purtroppo non vale solo per gli interventi a favore dei senza dimora, ma costituisce una costante delle politiche socioassistenziali (Ascoli, 2011; Gori, 2022). Ed è a questo punto che entra in campo la filosofia propria della Caritas, organismo pastorale della Chiesa Cattolica, che ha come missione la cura degli ultimi e dei penultimi. Ci sono persone che non possono essere reimmesse nella società, pretendendo da loro un'autonomia gestionale e personale che non sono in grado di agire. Ci sono, cioè, soggetti la cui fragilità non è eliminabile oltre un certo limite; di conseguenza, l'unica alternativa all'uscita da una struttura protetta è la strada. Onde evitare che questo risultato si verifichi, la Caritas si fa carico della loro assistenza, dando continuità ad un mandato che è connaturato alla sua stessa esistenza e che viene da molto lontano: dal dovere del vescovo di prendersi cura dei poveri (Ferrera, 2019; Mollat, 1978; Geremek, 1986; Paglia, 1994).

Poi ci sono quelle persone cui invece a cui non riesci a proporgli qualcos'altro e costituiscono quindi le nostre "adozioni del cuore", cioè stanno con noi nel senso che molto spesso, no molto spesso no, spesso, ci sono quelle persone che non accetterebbero mai per esempio di stare in casa di riposo: e allora che fai? Rimanono magari con noi [Operatrice Ostello].

9.2.3. Bisogni ricorrenti e risposte efficaci

Una terza domanda con la quale si sono sollecitati gli operatori riguardava le eventuali tecniche che si sono rivelate nel tempo più efficaci per realizzare interventi positivi e di successo. Il quadro che ne è emerso è stato

vario e frastagliato, toccando dimensioni inaspettate e concentrando l'attenzione più che su modelli manualistici di intervento, su aspetti e dimensioni più in linea con la filosofia di cui si diceva sopra.

Il primo approccio con la persona si palesa come fondamentale per l'inizio di un percorso. Più che far riferimento ad una tecnica, si sottolinea l'importanza dell'atteggiamento che deve avere l'operatore al momento del contatto con il futuro ospite, che deve essere un atteggiamento per quanto possibile empatico e di ascolto attivo. Questo atteggiamento è fondamentale per poter poi dare avvio a un processo di presa in carico. Questo è fatto di tantissime cose – colloquio, ascolto, interazione, descrizione delle regole della struttura e così via – però viene sottolineato che alla base di tutto c'è quell'atteggiamento di disponibilità e apertura alla relazione con l'altro che fa sì che la persona comprenda che l'operatore è lì, disponibile ad accogliere quella richiesta, quel vissuto, quell'episodio esistenziale che viene riferito dall'ospite e al quale viene attribuita importanza.

Va tenuto conto poi che, normalmente, quando si parla di senza dimora italiani, che sono coloro che vengono presi in carico dai servizi sociali per percorsi di media-lunga durata, si fa riferimento a persone adulte, cioè persone che tipicamente hanno una “carriera” lunga sulla strada.

Il secondo momento fondamentale è costituito dal “patto”. Questo è richiamato in ogni manuale per assistenti sociali e psicologi: affinché possa avviarsi proficuamente, la relazione di aiuto richiede l'accettazione di un patto non scritto che lega collaborativamente utente e operatore:

Viceversa, quando non si crea quella relazione, quel “patto” di fiducia allora il percorso non si attiva e si incontrano le difficoltà. Io non vedo una tipologia particolare che ha difficoltà: cioè il tossicodipendente attivo, la persona con patologia psichiatrica o la persona che viene da un percorso di reati. Piuttosto, la difficoltà rimanda alla capacità o meno della persona di chiedere aiuto e di accettare l'aiuto degli altri in generale, riuscendo ad affidarsi, al di là della problematica che presenta e al di là della sua gravità [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Un'altra “tecnica” che si rivela importante per avviare percorsi di aiuto è quello di aiutare le persone a raccontarsi. La narrazione della propria vicenda ricorda la tecnica psicanalitica delle associazioni libere, che permettono alla persona di leggere o rileggere la propria storia, prendendone via via consapevolezza e imparando a darle un senso, a riconoscere al suo interno un percorso, che li ha portati sino a dove sono ora:

La persona quando arriva nei nostri servizi viene da un percorso molto diversificato e sicuramente molto complesso, quindi c'è questo approccio da parte nostra, permettere alla persona di raccontarsi e quindi utilizzare la relazione con

gli operatori, con i volontari, con la struttura, insomma con i servizi, per raccontare e raccontarsi la propria storia, la propria vicenda. È una cosa che colpisce, appunto, che molte di queste persone non si sono mai soffermate nell'arco della loro esperienza a riflettere sulla loro storia, sulla loro vicenda esistenziale [Operatore Centro di Ascolto].

Questo raccontarsi rappresenta per così dire un nuovo inizio: la costruzione di un rapporto, sia con i servizi che con gli operatori, ma soprattutto la riappropriazione di un rapporto con se stessi e il proprio vissuto, che favorisce la riorganizzazione della persona. Detto in altri termini, la persona inizia a riorganizzare le proprie risorse e comincia a dare un senso al suo essere in quel momento, cioè a fare un punto sulla propria storia e sulla propria traiettoria esistenziale fino a quel momento.

Al tempo stesso, però, questa persona trova dall'altra parte chi si accorge di lei, chi se ne prende cura, perché compie quell'operazione che Honneth definisce come fondamentale per il superamento del conflitto e dell'esclusione: il riconoscimento¹:

Un aspetto positivo è che inizia a relazionarsi e una delle difficoltà maggiori per le persone è proprio quello di iniziare a relazionarsi con gli operatori, con i volontari, con gli altri ospiti perché a un certo punto, come dire, inizia a essere riconosciuta, non è più il senza dimora che sta dentro la macchina con il sacco a pelo, ma è, per esempio "Andrea", con tutte le sue caratteristiche, anche con la sua antipatia, e l'operatore, o anche la signora delle pulizie che magari lo sgrida perché va a prendere il caffè dopo l'orario, ci si relaziona come persona che viene riconosciuta ed è questo, diciamo, il cambiamento iniziale maggiore, il riconoscimento che permette l'inizio di una relazione umana, che poi si porta dietro, a corollario, tutto il resto, cioè quei cambiamenti tecnici di cui dicevo prima [Operatore Centro di Ascolto].

Un'altra dimensione fondamentale, cui viene prestata attenzione ed è considerata parte integrante e qualificante della metodologia di intervento nei percorsi di sostegno ai senza dimora, è un approccio autonomizzato col Tempo e con la Relazione. Agli ospiti viene garantita la possibilità di appropriarsi del proprio tempo, sia di quello interno che di quello esterno, da condividere con l'organizzazione e le istituzioni nell'ambito del percorso di fuoriuscita dal bisogno.

¹ Come è noto questo si tripartisce in: a) fiducia personale, che emerge naturalmente dall'affetto e dalla connessione nell'ambito delle relazioni affettive; b) rispetto individuale, garantito nelle relazioni giuridiche, che promuove un senso di integrità e dignità personale; c) autostima, che nasce dall'implicito riconoscimento di solidarietà nelle relazioni umane, contribuendo a consolidare un senso positivo di sé e del proprio valore all'interno di una comunità (cfr. Honneth, 2002).

Non bisogna dimenticare, infatti, il fatto che il Tempo del senza dimora è un tempo alterato rispetto alle convenzioni sociali, richiede una comprensione specifica. Infatti, spesso il senza dimora è costretto a vivere secondo ritmi diversi dalla società “normale”: dormendo di giorno e restando vigile di notte. Alto è il rischio di poter essere derubati o aggrediti di notte, quando la “città normale” dorme. I rischi di giorno sono invece ridotti, quindi il giorno consente il sonno, che non può mai essere completamente ristoratore, visti i rumori di fondo della città.

Abituati a questi “ritmi sincopati”, il sostegno e l’accompagnamento non possono avvenire all’interno di tempi codificati e determinati socialmente, cioè imposti secondo una visione efficientista dell’intervento. I tempi possono dilatarsi o accorciarsi a seconda della persona e del momento del percorso.

Certamente questo approccio è favorito dalla relativa autonomia di cui gode la Caritas nella gestione dei percorsi, svincolati da bandi istituzionali, che stabiliscono tempi e percorsi che generalmente si presentano come predefiniti e il più delle volte limitati:

Personalmente ti posso dire che io lascio il tempo a loro, dopo la prima accoglienza, lascio poi a loro il tempo e l’autonomia di scegliere l’operatore che man mano, vivendo il centro, iniziano a conoscere. Perché penso che questo sia fondamentale, perché anche se come operatori abbiamo una stessa linea in comune – siamo un’équipe – e ognuno mette a disposizione, comunque sia, le proprie risorse, a livello empatico, non ci si aggancia con tutti e quindi lascio a loro il tempo della scelta, perché è fondamentale a mio avviso questo: l’essere scelto dall’ospite che accogliamo. Questo è una parte molto molto importante [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Quando noi entriamo in relazione con qualcuno significa tendenzialmente entrare un po’ in quel tempo che, per diversi motivi, per diverse vicissitudini, si è un po’ “alterato”, ha preso delle pieghe diverse. Quindi tendenzialmente, poi, quando c’è appunto il raccontarsi, il narrare, un po’ si rimette mano e forma a quel tempo. Però, poi, allo stesso tempo, è che per entrare in quel tempo bisogna poi anche un po’ rispettarlo ed assecondarlo [Operatore Servizio Notturmo Itinerante].

Tuttavia, il tempo non è solo una risorsa da lasciare in gestione all’ospite. Il tempo è una risorsa strategica sulla quale fa perno anche l’operatore sociale nel percorso di sostegno ed aiuto. La capacità di attesa, il tempo come durata bergsonianamente intesa, consente all’operatore di definire una sorta di tempo sospeso all’interno del quale poter superare le pressioni efficientiste che interessano oggi anche i servizi sociali. Ciò permette di lavorare sulla relazione, di saper attendere il momento giusto nel quale si apre la breccia che consente di dare avvio alla relazione di aiuto:

Per quanto riguarda la strada, mi viene in mente sicuramente la pazienza. Spesso e volentieri per creare questo rapporto sulla strada ci vogliono mesi, ci vogliono anni. Se uno gettasse la spugna la seconda volta che vai e la persona ti manda via, non andremo oltre il 10% delle persone che invece intercettiamo. E ogni volta vanno trovati strumenti nuovi, bisogna inventarci strumenti nuovi per trovare quella breccia ed entrare in relazione, perché magari quello che ha funzionato con una persona non funziona più e, quindi, bisogna sempre saper leggere, saper rileggere, saper analizzare, saper reinventarsi. Ed è un allenamento continuo appunto di pazienza di che va fatto [Operatore Servizio Notturmo Itinerante].

È importante, però, anche distinguere tra i servizi, che presentano procedure, tempi, modalità di gestione differenti. Infatti, un conto è l'accoglienza e il sostegno realizzato all'interno di una struttura residenziale, o semiresidenziale, altro è realizzare l'aggancio nel Servizio Notturmo Itinerante, direttamente nella strada.

Nel primo caso si tratta di essere molto aperti all'ascolto del bisogno e della richiesta. Tipicamente questa passa attraverso l'esplicita richiesta di ospitalità, per una o più notti. Da lì parte l'accoglienza,

... che non è solo l'entrata della persona all'interno della struttura, invece è proprio quel primo rapporto che si crea anche semplicemente ascoltando il nome della persona al cancello. Quindi dal "ciao, come ti chiami?". Già da lì parte un'accoglienza e la modalità "tecnica" che ci viene richiesta è proprio questa, quella di saper accogliere la persona in tutto e per tutto sin dall'inizio [Operatore Ostello].

La situazione è differente quando invece ci si reca in strada, dove la relazione si ribalta: chi accoglie non è l'operatore, ma il senza dimora, il "padrone di casa"; è lui che determina possibilità, ritmo ed efficacia della relazione. Qui si tratta di rendersi disponibili all'incontro, di sapersi presentare, di saper rispettare le scelte del senza dimora e di saper accettare anche il rifiuto del contatto:

Differente è invece sulla strada, con il servizio itinerante (SNI). Qui non siamo noi a dover essere accoglienti, ma siamo noi a dover essere accolti, perché siamo noi gli ospiti in quel momento [Operatore Servizio Notturmo Itinerante].

Ma, comunque, una risorsa strategica fondamentale per realizzare qualunque tipo di percorso è la rete: sia il gruppo, l'equipe degli operatori, che la rete istituzionale e del privato sociale². Il sostegno reciproco, la coopera-

² Come ricostruito nel Capitolo 7, la Caritas costituisce un nodo nevralgico all'interno della rete degli enti dedicati alle persone senza dimora.

zione, il confronto continuo costituiscono fattori fondamentali per la riuscita dell'aiuto:

Sai cos'è che trovo che sia vincente? È il gruppo che fa rete e che tiene. La buona gestione nel collettivo. La rete, comunque, che tiene il tutto e comunque sia l'équipe degli operatori, il gruppo [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Un punto di forza assolutamente il lavoro di équipe, il confrontarsi con altre persone sui casi. Non sei mai da solo a livello di ragionamento e di confronto e sicuramente questo dà modo a noi operatori di crescere sempre [Operatore Servizio Notturmo Itinerante].

9.2.4. L'esperienza della Caritas: fragilità e complessità nella gestione dei percorsi di aiuto

Sono molte le difficoltà incontrate da chi opera con le fragilità della marginalità estrema. Sono difficoltà attribuibili da un lato alle caratteristiche dei senza dimora, e di cui si è in parte detto, dall'altro lato, però, esse afferiscono all'inadeguatezza delle risposte istituzionali e alle carenze del sistema delle politiche sociali.

Se da un lato, infatti, si insiste molto nel definire la povertà in generale, e la marginalità estrema in particolare, come fenomeno multidimensionale, dall'altro lato, però, le risposte che si producono a livello di governance rimandano essenzialmente a interventi di carattere settoriale, poco integrato, e quindi poco in linea con lo spirito della legge quadro 328/00. Emerge, quindi, una prima criticità significativa nella gestione dei percorsi di intervento: la difficoltà a fare rete con gli enti pubblici e a realizzare, di conseguenza, interventi complessi, capaci di affrontare la multidimensionalità del disagio.

Più nello specifico, una delle aree maggiormente interessate dalle difficoltà di intervento è quella sociosanitaria. Questo è vero, in generale, ma lo si osserva in maniera più diffusa nell'esperienza della Caritas, a causa delle caratteristiche di molti ospiti: infatti, molti dei soggetti presenti nelle strutture e provenienti dalla strada, sono affette da problematiche psichiatriche, più o meno gravi.

I problemi più seri si vivono con l'area psichiatrica e il trattamento dei casi psichiatrici gravi, che si trovano spesso per strada. E in realtà bisogna dire che c'è poca disponibilità verso le persone senza dimora in particolare dai servizi sanitari. Ad esempio, la persona con problematica psichiatrica, che però ha la sfortuna di essere anche senza dimora, non può accedere a tutta una serie di cure. Questa è

una forma ulteriore di esclusione. Questo per dire, insomma, che nell'economia dei servizi sociosanitari, in particolare quelli sanitari ovviamente, il senza dimora oggi viene individuato come un grosso costo, un grosso carico assistenziale [Operatore Centro di Ascolto].

Le difficoltà connesse all'integrazione sociosanitaria vengono da lontano. Com'è noto, infatti, la separazione tra le funzioni sociale e sanitaria in Italia risale al 1968³; da allora i due ambiti hanno seguito destini differenti: mentre la sanità ha dato avvio al sistema sanitario nazionale nel 1978, con la legge 833, creando le condizioni per lo sviluppo di un sistema di intervento articolato su diversi livelli territoriali e diverse funzioni, le politiche socioassistenziali hanno dovuto attendere altri 22 anni per assistere alla nascita della 328/00 ed avere un provvedimento normativo quadro, che desse sistemizzazione ad un sistema integrato di interventi e servizi sociali. Nelle more della riforma in campo sociale, il sistema sanitario si è organizzato autonomamente per la gestione delle problematiche sociosanitarie – anche attraverso l'assunzione negli anni degli assistenti sociali – dando avvio ad una struttura sociosanitaria gerarchizzata e tutta interna al sistema sanitario, che ha dato vita a procedure organizzative e prassi operative che hanno poi trovato difficoltà – ancora oggi presenti – a riconvertirsi in una prassi di rete, dopo l'avvento della legge quadro del 2000. Di queste difficoltà istituzionali fanno normalmente le spese le persone affette da problematiche sociosanitarie e questo è ancora più vero e problematico quando riguarda soggetti estremamente fragili e soli come i senza dimora.

Aggiungo solo un pezzettino in più, è quello che emerge dal pensare che, appunto, la “combinazione perfetta” – la tempesta perfetta – non è solo il fatto che sei senza dimora, ma, metti caso, psichiatrico, senza dimora e per giunta alcol dipendente. Alla fine di chi è la competenza? Il SerD o il CSM? Questa è una delle domande. Sai quanti casi ci siamo trovati così, quasi che se lo litigavano? “Non è competenza mia è più psichiatrico per cui del CSM”, “no se è alcolista deve andare al SERD”, “no ma è soprattutto un senza dimora” e, va beh, allora c'è la Caritas, va bene così. Quante volte è successa una cosa del genere come risposta da parte del territorio. È il problema del funzionamento della rete [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Lo stesso dicasi per quanto riguarda la collaborazione con i SerD. Anche in questo caso una struttura residenziale come l'Ostello incontra non poche difficoltà a gestire il percorso di aiuto, perché non è il suo specifico, perché manca la rete.

³ Legge 132/68, recante disposizioni su Enti ospedalieri e assistenza ospedaliera.

Una tipologia difficile rispetto alla possibilità di intraprendere un percorso di autonomia è quello dei dipendenti. In questo caso, magari noi abbiamo persone tranquille con un reddito, che poi tu potresti mandare in co-housing, ma avendo la dipendenza, per esempio del gioco, tu sai che non le puoi mandare lì, perché alla fine del mese non la pagherebbe mai la retta [Operatore Ostello].

Altro problema molto sentito è quello relativo al rapporto con le istituzioni, spesso assenti. Molto probabilmente ciò è connesso alle difficoltà operative che incontrano i servizi sociali, così come alla parzialità e alla limitatezza delle politiche di contrasto alla marginalità estrema, che hanno più il carattere dell'urgenza e dell'emergenza – si pensi alle famose “emergenze”, caldo o freddo, che puntualmente si alternano all'arrivo di ogni estate e di ogni inverno – che quello della strutturalità, oltre a non tener conto del fatto che l'universo dei senza dimora non è omogeneo, ma presenta al suo interno molte differenziazioni.

Si pensi all'Housing Temporaneo e alle Stazioni di Posta, previste nell'ambito del PNRR. Queste ultime devono costituire centri di servizio e di inclusione per le persone senza dimora. Questi centri devono offrire, oltre a un'accoglienza notturna limitata, servizi importanti come quelli sanitari, di ristorazione, distribuzione postale, mediazione culturale, consulenza, orientamento al lavoro, consulenza legale, distribuzione di beni e così via. Il loro funzionamento è legato spesso più al volontarismo, necessariamente presente anche all'interno delle istituzioni che operano col disagio, più che ad un'adeguata organizzazione nella gestione dei processi lavorativi.

Ma i limiti non sono solo attribuibili a fenomeni strutturali ed organizzativi. Centrale diviene l'approccio e l'atteggiamento tenuto con le persone. Detto in altri termini, l'operatore può essere agente di cambiamento positivo, ma può anche essere un ostacolo sulla via della fuoriuscita dal circuito dell'assistenza.

Un primo elemento di difficoltà può essere costituito dalle aspettative che vengono proiettate sulla persona. A volte si ha l'urgenza di vedere che l'ospite si mostri in linea con quanto pensato per lui, in termini di tempi di risposta, di partecipazione attiva al percorso di aiuto, perdendo di vista il fatto che ogni persona ha i suoi tempi e soprattutto può avere un progetto diverso su se stesso e il suo futuro:

Nella realtà il percorso della persona prende una via che è la sua via, e non è detto che, anzi quasi mai, rispecchia quello che ipotizzano, fantasticano, insomma, gli operatori. Per la strada poi, secondo me, questo è ancora più vero. Quindi, quando noi come operatori ci raccontiamo e raccontiamo a qualcuno, o cerchiamo di spiegare a qualcuno – perché magari ci viene detto “beh ma non si fa niente per quella persona!” – è difficile riuscire a spiegare quanto tempo ci vo-

le, a volte anche solo per dire “ciao, come stai?” [Operatore Ostello e Servizio Notturno Itinerante].

C'è quindi continuamente in ballo un gioco di rimandi tra la realtà e l'aspettativa, che coinvolge indistintamente operatori e ospiti: tra la realtà di una quotidianità che si snoda su tempi lunghi, imprevedibili, non lineari e l'aspettativa, che nasce da una pressione efficientista, forzata da ideologie liberiste, che tendono a scaricare la responsabilità dei risultati esclusivamente sull'individuo, bollando a volte con eccessiva superficialità i ritardi come inefficienze e insuccessi.

Al contrario, come si è visto, il lavoro con i senza dimora è un lavoro nel Tempo e con il Tempo, che costituisce un alleato prezioso del percorso, quando lo si sappia rispettare e interpretare, anziché solo consumarlo.

Da parte loro vengono spesso raccontati come una forma di verità ciò che a volte, forse, sono solo i loro sogni. Il desiderio di poter avere vissuto una vita diversa, perché è tosta ammettere gli errori che uno fa nella vita, in una struttura come questa è una cosa che mi ha sempre colpito tantissimo, è il dolore che loro portano dentro di sé per gli errori fatti in passato. A volte affrontarlo questo dolore è talmente forte che scansano questo ostacolo e raccontano una “verità”, che invece rappresenta il desiderio della vita che avrebbero voluto aver vissuto: come sarebbe potuta andare se non avessero fatto alcuni errori [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Un pericolo che bisogna disinnescare e che è sempre dietro l'angolo consiste nel rifugiarsi nella comfort zone delle risposte predefinite a tavolino e riproposte come una “formina” che si usa per cucinare: sempre uguale a loro stesse e buone per tutte le stagioni:

Se dovessi pensare a delle difficoltà che possiamo appunto riscontrare è che a volte non ci sono delle risposte per tutti e quelle, che a volte ci sono, sembrano preconfezionate. E questo fa sentire un po' stretti tutti, sia chi sta sul campo e che ci lavora e immagino anche appunto la persona stessa, che appunto si vede un abito preconfezionato, che però non riesce a mettere perché o è troppo stretto o è troppo largo o comunque non è per lui o per lei [Operatore Ostello].

Al tempo stesso, però, è importante evitare di farsi carico di troppo aspettative anche nei confronti di se stessi: il rischio è il burn-out. L'ipercriticità può rivelarsi un boomerang, potrebbe essere una buona cosa a volte anche autoassolversi, perdonarsi:

Comunque, perdonarsi anche noi non sarebbe male come cosa. Delle volte siamo un po' troppo severi anche noi operatori con noi stessi e credo che ammettere

questo sia fondamentale, perché ti aiuta un attimino ad avere quel senso di umiltà necessario per renderti conto che non puoi arrivare dappertutto [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

9.2.5. Percorsi di aiuto per le persone senza dimora: flessibilità e individualizzazione

Quando si chiede esplicitamente agli operatori se è possibile definire un “percorso” definito nella relazione di aiuto, che vada dall'accoglienza alle dimissioni, emergono risposte che, pur essendo assertive, rimandano all'esigenza di fare diverse precisazioni e distinguo, perché la risposta è più articolata di un semplice sì.

Se si scorre la letteratura sulle politiche socioassistenziali, si scopre che ogni percorso di aiuto e sostegno inizia col contatto e prosegue con l'identificazione dei bisogni e la definizione di un piano individualizzato di intervento (Gori, 2022). Lo stesso si può dire per quanto riguarda la Caritas, il percorso classico e manualistico è presente come riferimento generale, anche se al suo interno non costituisce una procedura rigida.

È vero che noi abbiamo previsto tutta una serie di livelli, ma non necessariamente consecutivi perché non è che uno parte sempre dal primo, fa il secondo, il terzo, il quarto: può succedere che entra in ostello e magari può essere inserito direttamente negli appartamenti autogestiti.

La causa di questa flessibilità è dovuta al fatto che l'accoglienza di persone senza dimora viene spesso realizzata in emergenza e la modalità con cui si concretizza il contatto richiede una gestione duttile delle procedure. Questo significa che, mentre normalmente quando ci si rivolge alle strutture istituzionali deputate al sostegno dei soggetti fragili il contatto avviene accedendo al Segretariato Sociale, al Punto Unico di Accesso (PUA) o direttamente ai Servizi Sociali, nel caso di Caritas le vie d'accesso sono molteplici: Servizio Notturmo Itinerante, mense, cancello dell'Ostello.

Inoltre, la stessa struttura di primo contatto deve dimostrare la sensibilità e la flessibilità necessaria per far fronte alle richieste urgenti e “irrituali” provenienti dagli ospiti, e ciò al fine di mantenere quel legame che permette poi di inserire la persona nel circuito corretto dal punto di vista formale.

In questo discorso le Mense sono un po' la porta di ingresso. Nel senso che la stragrande maggioranza delle persone che vi afferisce sono coloro che un giorno si sono trovate affamate, col portafoglio vuoto e hanno provato a venire a mensa. Noi siamo di solito, il primo contatto: la persona viene a mensa e poi il nostro la-

voro è l'invio alle altre strutture. Diciamo che questa è la procedura standard. Poi però la mensa ha un universo dietro.

La realtà quindi, secondo me, non è così netta: non c'è un uno, due, tre, quattro, però diciamo che c'è un percorso abbastanza frequente che è questo: la persona viene col suo carico di multiproblematicità a mensa, il nostro lavoro è sgrossarlo, fargli fare 10 minuti di fila, fargli lasciare il cartone di vino fuori (durante il Covid-19 il mio lavoro era quello di togliere il cartone di vino alla persona che non può entrare con quello a mensa) e poi inviare al Centro di Ascolto [Operatore Mensa].

9.2.6. L'importanza delle relazioni per uscire dalla marginalità

Uscire da un'esperienza traumatica come quella generalmente vissuta da un senza dimora è molto difficile e problematico, perché chi arriva in strada, e soprattutto resta in strada per molti anni, porta con sé molteplici problematiche che non afferiscono alla semplice mancanza di un'abitazione.

Come visto, il senza dimora è sempre più spesso oggi una persona affetta da problematiche psichiatriche, cui si accompagnano spesso problemi di dipendenza da alcool o sostanze, per non parlare di altre patologie sanitarie significative. Il quadro che si delinea, quindi, è molto spesso quello di persone con le quali il percorso di avvicinamento, prima, e il percorso di fuoriuscita, dopo, sono entrambi molto lenti e lunghi nel tempo. Diverso è il caso degli stranieri, normalmente molto più giovani e in salute, che si avvicinano ai servizi come primo step di un percorso migratorio nato senza alcun supporto nel territorio.

Ci sono però alcuni fattori che facilitano la riuscita dei percorsi di sostegno e aiuto. Per esempio, la motivazione personale, strettamente legata anche all'età, e poi la durata dell'esperienza in strada:

Secondo me sono persone che comunque hanno già qualche risorsa psicologica, che sarebbero propensi a darsi da fare o a cercare lavoro o lo cercano anche da soli, mandando curriculum, eccetera. Sicuramente l'età fa molto, nel senso che noi abbiamo ospiti molto anziani che questa cosa chiaramente non è nelle loro corde. Quindi, se ti capita quella ospite che è ancora in età diciamo spendibile e che vuole riscattarsi, sicuramente quello aiuta molto perché già la persona è disposta a darsi da fare anche da sola.

Poi la durata della permanenza in strada. Quelli che hanno avuto un periodo breve, medio breve ed è stata una caduta. Però che comunque non hanno una lunghissima esperienza di senza fissa dimora: l'averlo secondo me rende tutto più difficile [Operatore Mensa].

Un altro fattore importante, che aiuta a uscire dalla condizione di emarginazione è l'affidarsi a chi si prende cura. Si è detto che molti dei senza dimora hanno problematiche di carattere psicologico. Questa fragilità li rende sempre esposti all'esclusione, ma può essere contrastata dall'adesione alle "cure".

Fondamentale, comunque, è la possibilità di contare su una rete di accoglienza, una volta usciti dalle strutture. In questo senso sono fondamentali le relazioni sociali. In altri termini, il capitale sociale, sia in senso individuale, alla Coleman (1990), che nel senso di "densità civica", alla Putnam (2000); insomma, il non ritrovarsi di nuovo soli ma soprattutto isolati.

Poi sono sicuramente due, aggiungo, le reazioni. Più che una lunga permanenza in strada, per me non è la causa diretta che poi non ti permette di reinserirti; è il non avere le relazioni sociali, che perdi proprio a causa della lunga permanenza in strada, che non te lo permette. Le persone che poi si riprendono sono quelle che hanno e riescono a mantenere delle relazioni. Penso che se dovessi scegliere una cosa da fare tra le tante povertà che noi incontriamo, quella relazionale familiare è la peggiore, più di quelle economiche [Operatore Mensa].

Comunque, non va mai dimenticato che questi percorsi non sono lineari. L'esperienza maturata negli anni ha fatto prendere consapevolezza che i percorsi di fuoriuscita dai circuiti di accoglienza non seguono strade dritte. Al contrario, i percorsi si presentano impervi e tortuosi, non sono strade piane, ma "alternano pianure a montagne", uscite a rientri.

Rispetto al discorso su chi ce la fa, penso sicuramente ad una persona con delle capacità residue rispetto al lavoro, rispetto anche alla gestione un po' di sé. E poi condivido che magari non vengono da percorsi lunghissimi di strada, tendenzialmente sono persone con percorsi più brevi [Operatore Ostello].

9.2.7. Valutare l'aiuto ai senza dimora: oltre la dicotomia di successo/fallimento

È opinione diffusa, e in buona parte condivisibile, che la riuscita di un percorso di sostegno ed aiuto si possa considerare efficace nel momento in cui la persona riesca ad uscire dal circuito dell'assistenza, senza rientrarvi più. Se questo è vero in generale, ed è una misura dell'efficacia degli interventi socioassistenziali, nella specifica area di intervento realizzati con i senza dimora, le cose si dimostrano più complicate.

In questo contributo si è già avuto modo di sottolineare più di una volta il carattere particolare della condizione dei senza dimora. Le caratteristi-

che dell'utenza, la specificità del fenomeno, rendono complesse tutte le fasi del percorso di sostegno e aiuto, dal primo contatto alla dimissione.

Tutto questo incide profondamente sulla valutazione dei percorsi di accompagnamento ed aiuto, sia in itinere, che ex-post. Quello che in generale può essere considerato un aspetto positivo del percorso – come la non recidiva – non lo è necessariamente nel caso dei senza dimora.

Io penso che ci siano sicuramente dei cambiamenti da quando noi incontriamo la persona all'inizio fino a quando poi la persona prende la sua strada. Ci sono una serie di cambiamenti che non è detto siano per forza positivi. Chi decide che è un cambiamento positivo? Mi viene da dire che non c'è una tipologia di persona, c'è probabilmente un tempo, come dicevamo anche prima, giusto per lei, per cui la persona può fare dei passi avanti [Operatore Mensa].

Così, per prima cosa intanto si presenta difficile identificare come positivi o meno certi passaggi. Ma comunque, il primo aspetto positivo per molti di loro, per non dire tutti, è allontanarsi dalla strada e tornare a contatto con gli altri: la riattivazione di relazioni costituisce una tecnica fondamentale per i percorsi di aiuto:

Il cambiamento che sta alla base di tutto questo è il fatto di riprendere a stabilire delle relazioni. Queste persone stanno in strada perché alla base vivono un isolamento dal punto di vista relazionale, affettivo; quindi, hanno interrotto i contatti con le famiglie, non hanno amicizie, se non quelle legate alla strada o a percorsi di esclusione, di marginalità. È un cambiamento positivo quando la persona incontra i servizi e si apre [Operatore Centro di Ascolto].

Come scritto nel paragrafo precedente, il modello di sostegno agito dalla Caritas segue il classico percorso “a gradini”, pur con tutti i distinguo di cui si è detto. Questo significa che tale percorso non procede linearmemente, ma subisce traiettorie che non possono essere né previste né, tantomeno, predefinite. È la flessibilità di cui si è scritto e che sfida continuamente le capacità adattive dell'organizzazione:

Ce l'ho un progetto sull'utente quando inizi. Ma sono tantissime le cose che te lo mandano a monte, così ti accorgi che può essere pure che stai facendo tre passi avanti e tutto d'un botto ne fai cinque indietro; poi tutti assieme ne puoi fare pure dieci in avanti. Tornando quindi ai cambiamenti positivi, sì, può essere anche quello di tornare indietro e potrebbe essere un cambiamento positivo, comunque, perché può darsi che lì loro trovano la forza della scelta che hanno deciso di fare e di accettare nuovamente quello che è il loro compromesso con loro stessi. Ritrova se stesso in quel momento di peggioramento, perché se “cadi per terra” ti devi rialzare, però è dopo che sei caduto che a volte ti rendi conto delle forze che ti

servono per poterti rimettere in piedi e all'apparenza quella caduta sembra essere un cambiamento negativo, ma non lo è [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Vanno quindi problematizzate e non dati per scontati gli esiti dei percorsi di aiuto. Cioè non esiste una “one best way” di tayloristica memoria. Le relazioni di aiuto non sono frutto di ingegneria sociale. Al contrario, occorre rimettere in gioco il paradigma dominante e aprirsi alla “rivoluzione” dello sguardo e delle valutazioni. La domanda che gli operatori si pongono è: perché va considerato come negativo il desiderio di restare nella struttura di accoglienza? Perché solo l'uscita è da considerarsi positiva?

Rispetto a questo, ma a volte ti rendi conto che la persona entra in ostello e magari non ha nessuna intenzione di andare a vivere in autonomia, perché è una persona che vuole vivere in comunità, perché concepisce l'ostello come comunità. A volte mi sembra che sia noi come Caritas, ma anche fuori, ritroviamo un po' queste idee per cui, in qualche modo, vengono costruite delle soluzioni, ma non necessariamente a partire dalla persona [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].

Alcune persone, non tantissime, ma alcune vivono questi posti come casa, come famiglia, anche perché non c'è molto altro oltre l'Ostello. Non vogliono andare in casa di riposo, perché qui vivono anche il volontario, con i quali vivono una dimensione relazionale molto importante che fanno fatica a lasciare. Poi è ovvio che nel momento in cui anche noi ci rendiamo conto che invece la persona è pronta per andare altrove, siamo ben contenti [Operatore Ostello].

Il restare, l'andare e il tornare costituiscono tutti movimenti che fanno parte integrante di un percorso, quello di uscita dall'isolamento, che è proprio del senza dimora. L'obiettivo che emerge non è tanto legato ad un risultato, quanto a un'opportunità. Viene in mente l'idea di benessere, in senso seniano (Sen, 1992): come libertà di scegliere la vita che si vuole vivere. Ecco, lo scopo dell'azione della Caritas non è legato tanto ad un risultato predefinito, quanto piuttosto alla possibilità di scegliere.

Ma al fondo rimane un grande problema: cosa c'è ad attenderli fuori? Questa è una sfida cruciale per tutti coloro che hanno a che fare con le istituzioni totali: riuscire a costruirsi un'esistenza integrata una volta usciti da lì. Vale per le carceri, così come per le comunità di recupero dei tossicodipendenti o per le strutture come l'Ostello: al loro interno non esiste recidiva, nessuno delinque, si droga o ha bisogno di un tetto o di cibo. La ricaduta è però una possibilità una volta usciti.

Resta da chiedersi perché. E forse una riflessione profonda sul nostro modello di inclusione sociale più generale va fatto. Perché, cosa aspetta una persona che esce dall'Ostello o da Santa Giacinta? Insomma, pesa il

vuoto istituzionale, così come l'assenza di una politica e di una strategia di governo sul tema dei "senza dimora". Certo, come abbiamo visto, esistono realtà che fronteggiano le esigenze e le urgenze che accompagnano questa condizione, sia a livello del privato sociale che a livello istituzionale. Ma quella che manca è una strategia di inclusione: la filosofia dominante pretende che siano sempre gli individui ad integrarsi con il sistema, ma forse ciò di cui si avrebbe bisogno è di un sistema sociale più inclusivo, che sappia abbracciare tutti, non solo i più adatti.

Emerge una contraddizione: da un lato l'accoglienza a Santa Giacinta è un momento positivo, ma dall'altro lato l'assenza di risposte istituzionali fa sì che queste persone tendano a sedersi e a non voler andare via [Operatore Casa di Accoglienza Santa Giacinta].