

INDICE:

Introduzione.....	3
CAPITOLO PRIMO: <i>Il fenomeno delle persone senza dimora</i>	5
1.1. Povertà materiali e povertà simbolico-esistenziali.....	5
1.2. Gli stereotipi del passato.....	7
1.3. Definizione di persona senza dimora.....	9
1.4. Processi di esclusione dalla società.....	17
1.4.1. Il processo di esclusione.....	17
1.4.2. Rotture biografiche, decomposizione ed abbandono del Sé.....	18
1.4.3. La <i>désaffiliation</i> e la vulnerabilità.....	20
1.5. Trasformazioni attuali della popolazione senza dimora in Europa.....	21
1.6. Le stime del fenomeno in Italia.....	25
CAPITOLO SECONDO: <i>Interventi a favore dei senza dimora e loro rapporto coi servizi</i>	31
2.1. Le pratiche e i servizi rivolti alle persone senza dimora.....	31
2.1.1. Definizioni dei servizi.....	31
2.1.2. Approfondimento sui servizi di strada.....	36
2.2. Approcci dei servizi agli interventi erogati.....	37
2.2.1. La rappresentazione sociale.....	38
2.2.2. Servizi strutturati e servizi non strutturati: quali sono le differenze...	39
2.3. Limiti dei servizi	43
2.3.1. Difficoltà di accesso ai servizi.....	43
2.3.2. Criticità dei servizi.....	44
2.4. Le barriere che dividono i servizi dai senza dimora.....	47
2.4.1. Distanza fisica.....	48

2.4.2. Distanza burocratica.....	49
2.4.3. Distanza comunicativa.....	50
2.4.4. Distanza culturale.....	52
2.5. Le reti di sostegno e il lavoro di rete.....	57
2.6. Il ruolo dell'assistente sociale in questo contesto.....	60
CAPITOLO TERZO: <i>Rapporto tra servizi e persone senza dimora nel contesto veronese</i>	63
3.1. Le stime nella regione Veneto.....	63
3.2. Il contesto veronese.....	72
3.3. Indagine qualitativa nel territorio di Verona: introduzione.....	77
3.4. Risultati dell'indagine.....	79
3.5. Approfondimento sul lavoro di rete.....	107
3.6. Discussione.....	110
Conclusioni.....	113
Bibliografia.....	117
Sitografia.....	121
Allegato: traccia dell'intervista	123

INTRODUZIONE

Il presente lavoro intende indagare il rapporto tra le persone senza dimora ed i servizi a loro rivolti, in particolare gli elementi che caratterizzano una distanza e quelli che invece si propongono come soluzioni.

L'idea di voler approfondire questa particolare tematica è iniziata durante la preparazione ad un esame del mio percorso di studi: un volume¹ presente nel programma di Psicologia di Comunità affrontava il tema delle persone senza dimora in merito al rapporto che hanno con i servizi, in particolare mi hanno incuriosita l'esistenza di quattro distanze (fisica, burocratica, comunicativa e culturale). Il tema mi ha appassionata e da qui ho voluto approfondirlo non solo dal punto di vista letterario, ma anche da quello pratico: ho intervistato un piccolo campione di persone che comprende assistenti sociali ed altri operatori di Verona che lavorano oppure offrono servizio nei confronti delle persone senza dimora.

La tesi è suddivisa in tre capitoli ed è strutturata in modo da permettere al lettore una conoscenza graduale del tema: nei primi due capitoli si vuole analizzare la letteratura riguardo l'utenza senza dimora ed il rapporto tra questa ed i servizi, nel terzo si cercherà, tramite un'indagine nella realtà veronese, la veridicità di quanto emerso in precedenza. Di seguito un approfondimento dei contenuti.

Nel *primo capitolo* si sono voluti esaminare gli aspetti più importanti che interessano il fenomeno delle persone senza dimora: le forme di povertà che sperimentano, gli stereotipi che le hanno caratterizzate in passato, l'evoluzione che ha subito negli anni la definizione di persone senza dimora ma anche i processi che l'hanno portata ad escludersi dalla società. Successivamente vengono affrontate le trasformazioni che hanno interessato il fenomeno negli ultimi anni nel contesto europeo, infine si presentano le stime della popolazione senza dimora italiana.

¹ Il testo è il seguente: G. Lavanco e M. Mendieta, *Lavoro di comunità e intervento sociale interculturale*, Milano, 2009.

Nel *secondo capitolo* il primo obiettivo che ci si propone è di analizzare il rapporto che intercorre fra servizi e persone senza dimora: si presenterà un resoconto completo delle tipologie di servizi rivolti a questo tipo di utenza e successivamente si analizzeranno gli approcci e le modalità di progettare interventi che utilizzano i servizi. Il secondo obiettivo del capitolo è presentare tutto ciò che costituisce una distanza nel rapporto tra servizi e senza dimora, proponendo anche delle soluzioni. Si affronteranno così alcune criticità che incontrano concretamente i servizi e quattro tipi di barriere (fisica, burocratica, comunicativa e culturale) che ostacolano il rapporto. Data l'importanza che ricopre il lavoro di rete nel contrasto al fenomeno della grave marginalità, si approfondirà il tema, ed infine ci si concentrerà sul ruolo che l'assistente sociale ricopre in questo contesto.

L'obiettivo del *terzo e ultimo capitolo* è quello di studiare il contesto veronese: sia per quanto concerne il fenomeno delle persone senza dimora, sia per quanto riguarda il rapporto tra questa popolazione ed i servizi territoriali. Verranno inizialmente presentate le stime delle persone senza dimora nella regione Veneto per poi analizzare brevemente il contesto veronese. Successivamente si esaminerà l'indagine qualitativa condotta dalla scrivente, presentando in primo luogo i metodi adottati, in secondo luogo i risultati delle interviste (le distanze presenti – fisica, burocratica, comunicativa e culturale – e un approfondimento sul lavoro di rete), infine la discussione di quanto è emerso.

CAPITOLO PRIMO:

IL FENOMENO DELLE PERSONE SENZA DIMORA

Il fenomeno oggetto di studio di questo primo capitolo sono le persone senza dimora e l'obiettivo che ci si propone è quello di esaminare gli aspetti più importanti che le interessano: le forme di povertà che sperimentano, gli stereotipi che le hanno caratterizzate in passato, l'evoluzione che ha subito negli anni la definizione di persona senza dimora ed i processi che l'hanno portata ad isolarsi dalla società. Successivamente ci si concentrerà su come il fenomeno si sia trasformato negli ultimi anni in Europa ed infine si analizzeranno le stime della popolazione senza dimora italiana.

1.1. Povertà materiali e povertà simbolico-esistenziali

In questo primo paragrafo voglio precisare la differenza tra le povertà materiali e quelle simbolico-esistenziali, con lo scopo di avvicinarci a questo fenomeno a cominciare dal “guscio più esterno”, cioè la parte più visibile: appunto le povertà materiali, che in primis si riferiscono alla mancanza di una casa e di un sostegno economico; in seguito è importante anche considerare le povertà simbolico-esistenziali, cioè quelle meno visibili esteriormente.

Per inquadrare la nozione di povertà nelle nostre società occidentali è importante ricordare il contributo che ha dato il sociologo italiano Achille Ardigò, il quale, verso la metà degli anni ottanta scrive un saggio sul tema². Si parla di una prima grande distinzione tra *povertà materiali* e *povertà simbolico-esistenziali*, dividendo le povertà di origine economica (le prime) da quelle di origine non economica (le seconde). E' lo stesso sociologo che distingue le povertà materiali o economiche in *povertà materiale assoluta* e *povertà materiale relativa*³. La

² A. Ardigò, *Memoria al Presidente della Commissione “Indagine e studio sulla povertà in Emilia Romagna”*, Bologna, 1987.

³ P. Townsend, *The Concept of Poverty*, Heinemann, London, 1970.

prima fa riferimento a dati misurabili oggettivamente per definire «l'impossibilità di riprodurre la vita materiale»⁴; la seconda invece non misura la povertà in sé, bensì è misurata in rapporto a qualcosa, questo qualcosa nel nostro caso è la media dei redditi individuali o familiari.

La povertà di cui si parla oggi nel nostro Paese e nell'Unione Europea è proprio quella materiale relativa e, naturalmente, cambia a seconda del contesto che si analizza. Questa idea non rinvia più alla radice semantica del termine "povertà", bensì a problemi di distribuzione o redistribuzione delle risorse economiche, in particolare dei redditi. Prima del secondo dopoguerra, nei paesi occidentali si parlava solo di povertà economica, la situazione è cambiata con l'avvento dei *welfare systems* perché portano in sé la volontà di contrastare la povertà materiale assoluta. Infatti lo Stato si impegna a fornire a tutti i cittadini, in termini universalistici, i beni di prima necessità.

Esaminando brevemente il nostro Paese, successe che, per oltre cinquant'anni, ogni ente locale fissava "il suo" minimo vitale (soglia minima per vivere) e stabiliva l'erogazione degli interventi assistenziali in base a questo. Inoltre il welfare italiano era di tipo categoriale, perciò il cittadino veniva assistito non perché aveva un bisogno, ma perché e nella misura in cui apparteneva ad una categoria presunta in condizione di bisogno. Le cose sono cambiate quando nel 2000 è stata emanata una legge quadro nazionale sull'assistenza⁵, la quale si è occupata di definire una modalità di erogazione dei servizi valida in tutto il territorio. A partire dagli anni '70 in Italia, ma in altri Stati europei anche prima, l'idea di povertà assoluta viene piano piano declinando per essere sostituita dalla nozione di povertà relativa.

A questo punto viene definito povero «quel cittadino, famiglia o gruppo sociale il cui reddito è uguale o inferiore alla metà dei redditi medi rispettivamente

⁴ G. Pieretti, *Povertà e povertà estreme: elementi di discussione per il servizio sociale*, in C. Landuzzi, G. Pieretti (a cura di), *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano, 2003, pag. 46.

⁵ L. 8 novembre 2000 n. 328, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*.

individuali o familiari»⁶. Questa definizione dà un grande peso non solo al contesto, ma anche ai redditi dello stesso territorio; perciò non si fa più riferimento ad un minimo vitale di beni come succede quando si parla di povertà economica assoluta.

Le povertà materiali di cui abbiamo parlato finora sono definite in altri termini “vecchie povertà”, invece le cosiddette “nuove povertà” sono riferite alle povertà simbolico-esistenziali. La definizione “nuove povertà” nasce nel 1985 quando la commissione presieduta dall’Onorevole prof. Ermanno Gorrieri, studioso cattolico, produsse un rapporto – Rapporto Gorrieri⁷ - che tentò di calcolare la quantità di poveri presenti in Italia. Si chiamano “nuove” perché per la prima volta nel nostro Paese si riconoscevano delle forme di povertà attribuite a ragioni non direttamente economiche. Non è facile trovare una definizione specifica tanto quanto quella delle povertà materiali per questo “tipo” di povertà, ma è fondamentale tenerne conto quando si parla di persone senza dimora, perché esse non si trovano solo in condizioni di povertà economica. Infatti, analizzando il termine “senza dimora”, il suo significato non è soltanto assenza di mura domestiche, ma rivela soprattutto assenza di uno «spazio per il Sé»⁸. La dimora quindi è intesa più nel senso simbolico del termine: queste persone sono isolate e prive di uno spazio di riflessione interiore, uno spazio rassicurante e protettivo anche della loro stessa intimità. Si può perciò cominciare a capire quali siano le povertà simbolico-esistenziali che interessano le persone senza dimora.⁹

1.2. Gli stereotipi del passato

Sebbene possano apparire discordi e contrastanti di fronte alla sensibilità odierna, è importante “far riemergere” gli stereotipi del passato. Infatti può succedere che, trattandosi di un sapere non approfondito, la visione dell’opinione pubblica di una

⁶ G. Pieretti, *Povertà e povertà estreme*, op. cit., pag. 53.

⁷ *La povertà in Italia*, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Roma, 1985.

⁸ G. Pieretti, *Povertà e povertà estreme*, op. cit., pag. 57.

⁹ *Idem*, cfr. pp. 45-60.

persona senza dimora sia ancora influenzata, in forma inconsapevole, dagli archetipi culturali.¹⁰

Nella tradizione letteraria il barbone o clochard, carico di sacchetti e vestito come una “cipolla”, era identificato come colui che, per inseguire il suo sogno di libertà, sceglie autonomamente di rompere con gli schemi opprimenti e rigidi della vita borghese.¹¹

Per analizzare altri testi più specifici, Florian e Cavalieri sul finire del XIX secolo nel trattare il vagabondaggio annotavano che «la caratteristica principale del vagabondo è la ripugnanza al lavoro, l’incapacità organica ad un’occupazione continua e metodica, la deficienza nei poteri inibitori della volontà»¹².

Ai primi del secolo scorso nel testo inglese di Webb si leggeva: «(Questi individui si trovano) ...durante mesi e mesi di cronica disoccupazione...tutti insieme sottoposti ad una atmosfera di sbornie, mendicizia, servilismo e menzogne, ad indicibili tentazioni, alle quali è praticamente inevitabile che, in diverso grado, soccombano restando irrimediabilmente perduta ogni forza e purezza di carattere»¹³.

Il Dizionario di Criminologia di Florian, Nicefolaro e Pende, nel 1943 recitava:

Sono pericolosi per la società non solo coloro che violano l’ordinamento giuridico penale (i delinquenti), ma anche quelli che non integrano, in sé, alcuna figura di reato. Così gli oziosi e i vagabondi, pur non commettendo con la loro condotta antisociale un reato d’oziosità e vagabondaggio (che non è previsto dalla nostra legislazione positiva), si trovano in condizioni che sono incentivo al delinquere. Sono in una parola dei candidati al delitto; e lecito è il sospetto che essi traggano mezzi di vita da una attività delittuosa, o almeno immorale... rappresentano per la società e per lo Stato delle forze negative, un peso morto¹⁴.

¹⁰ L. Gui, *L’utente che non c’è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Milano, 1995, cfr. Parte prima.

¹¹ Caritas Ambrosiana, *Persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno*, Roma, 2009, cfr. pag. 46.

¹² M. Pellegrino, V. Verzeri, *Né tetto né legge*, Ed. Gruppo Abele, Torino, 1991, pag. 8.

¹³ G. e B. Webb, *English Poor Law History in the last hundred years*, London, 1929, cfr. pag. 555.

¹⁴ Florian, Niceforo, Pende, *Dizionario di Criminologia*, Vol. II, Vallardi, Milano, 1943, cfr. pag. 1213.

E ancora il Dizionario Enciclopedico Universale nel 1966 così esprime: «vagabondo è colui che non ha sede fissa ed erra di luogo in luogo. Persona senza fissa dimora, fannullone, scioperato»¹⁵.

Dato il quadro appena descritto, di certo l'immagine della persona senza dimora non risulta positiva. Si riteneva responsabile lo stesso vagabondo della sua condizione di estrema povertà perché aveva scelto di escludersi dalle regole della società, deciso di non contribuire al progresso sociale e in permanente attesa di interventi assistenziali.¹⁶

1.3. Definizione di persona senza dimora

Per cominciare è importante fare una breve panoramica delle principali tappe di evoluzione della definizione di persona senza dimora, in particolare analizzeremo l'ultimo ventennio nel contesto italiano. Questo cambiamento è dato sia dall'evoluzione della concezione di persona senza dimora, sia dal cambiamento maturato nel corso degli anni all'interno di questa popolazione.

I primi tentativi di delineare un profilo ai soggetti senza dimora si focalizzavano sulle loro caratteristiche psicologiche e relazionali, piuttosto che sulla concezione oggettiva di povertà.

Infatti nella ricerca condotta nel 1986 dal titolo *Essere barboni a Roma*, il LABOS¹⁷ definisce il barbone come «una persona senza fissa dimora indotta ad auto estromettersi per motivi di ordine psicologico e sociale dal contesto di convivenza sociale che vive al di fuori delle regole alla giornata e qualche volta di elemosina»¹⁸. Quindi si delinea una persona costretta a scegliere di auto escludersi

¹⁵ M. Niccoli, G. Martellotti, *Dizionario Enciclopedico Universale*, Sansoni, Firenze, 1966, cfr. pag. 2.

¹⁶ L. Gui, *L'utente che non c'è*, op. cit., cfr. Parte prima.

¹⁷ La Fondazione LABOS, nata nel 1985, è un laboratorio per le politiche sociali impegnato nella promozione della ricerca e della formazione al fine di migliorare le condizioni di vita delle fasce di povertà estrema e di esclusione sociale.

¹⁸ LABOS, *Essere barboni a Roma*, ricerca promossa dalla Caritas Diocesana di Roma con il contributo dell'Assessorato ai Servizi sociali della Provincia di Roma, Edizioni TER, Roma, 1987, pag. 74.

dalla società e che si pone in contestazione con essa perché vive fuori dalle regole stabilite.

Esaminando anche lo studio *Uomini senza territorio* condotto a Torino nel 1988, si definiscono i soggetti senza dimora come «individui il cui grado di povertà, che comprende la mancanza di ogni reddito e di risorse continuative dello stato sociale, si accompagna a una rilevante estraniamento dai propri mondi vitali e a varie forme di disagio e sofferenza fisica e psichica»¹⁹. Qui si pone l'accento sulla condizione di povertà estrema e ancora sul processo di esclusione sociale cui è soggetta questa fascia di popolazione. In questa ricerca, come in altre successive, si pone in risalto il loro sradicamento dalla realtà sociale e urbana, definendoli talvolta come “uomini senza territorio”²⁰.

Una ricerca condotta nel 1989 a livello europeo dalla FEANTSA, l'organizzazione europea che riunisce le associazioni nazionali che si occupano delle persone senza dimora, tentando di definire i soggetti in interesse, traccia le seguenti caratteristiche:

- diseguaglianza sociale;
- impossibilità a partecipare al benessere sociale perché coinvolti in vincoli nell'inserimento sociale e lavorativo;
- mancanza di prospettive di cambiamento della propria situazione;
- mancanza di potere sui diritti di cittadinanza;
- mancanza di autonomia individuale;
- identità personale e sociale danneggiata.

Perciò per delineare la persona senza dimora si indica soprattutto ciò che l'individuo non ha oppure ha perduto rispetto alla società, tentando di elencare le cause o gli effetti della sua esclusione sociale.

Nelle definizioni appena analizzate si può cogliere sia la difficoltà a rappresentare “la sagoma” di un fenomeno nuovo nel contesto sociale, sia la sua effettiva

¹⁹ AA. VV. *Uomini senza territorio*, Stamperia del Comune di Torino, Torino, 1987, pag. 11

²⁰ *Ibidem*.

complessità, che è composta da tanti aspetti diversi e difficili da sintetizzare in un'unica chiave di lettura.

Nel 1990 la Comunità di Sant'Egidio di Roma definisce senza dimora «colui che non beneficia di una sistemazione alloggiativa che abbia la caratteristica della stabilità e della dimora cioè di un luogo che abbia i requisiti per essere considerato tale»²¹.

Da questo momento, rispetto al passato in cui ci si focalizzava sulle caratteristiche psicologiche e relazionali del soggetto senza dimora, la definizione comincia a cambiare: si affaccia il tentativo di delineare la persona senza dimora partendo dalle sue condizioni oggettive, cioè in relazione alla disponibilità o meno di un alloggio e non tanto al suo stile di vita.

In altre ricerche²² i senza dimora sono ancora definiti come coloro che, privi di una casa propria, mancano di una stabilità abitativa, oltre che di un lavoro e di relazioni significative. Altri ricercatori²³ invece preferiscono parlare di “povertà urbane estreme” piuttosto che di senza dimora, focalizzandosi quindi sulla gravità della loro povertà.²⁴

Dopo questa breve panoramica storica, analizziamo come oggi si prova a definire la persona senza dimora.

Clochard, homeless, sans-abri, vagabondo, barbone, thuisloos, roofless, roaming homeless, hobo sono le odierne parole che etichettano le persone senza dimora, presenti in strada in condizioni di estrema povertà.

Definire la persona senza dimora col termine “*homeless*” rimanda in un primo momento alla mancanza di casa, nel senso fisico del termine, ma questo non è abbastanza per spiegare la sua situazione. Pertanto la parola “*homeless*” è

²¹ Comunità di Sant'Egidio, *Indagine sulla condizione delle persone senza dimora*, 1990, pag. 67.

²² P. Calza Bini, Mirabile M. L. (a cura di), *Esclusione sociale fra politiche pubbliche e percorsi individuali. Il caso di Roma*, in “IRES Materiali”, 7, 1995, e Martinelli M., *Poveri senza ambiente: la sociologia della povertà e della miseria. La condizione dei senza casa a Roma*, Liguori, Napoli, 1995.

²³ CEPICIT – Centro Studi sui Problemi della Città e del Territorio del Dipartimento di Sociologia dell'Università di Bologna.

²⁴ F. Zuccari, *Senza dimora: un popolo di invisibili. Una sfida per il servizio sociale*, Roma, 2007, cfr. Paragrafo 1.2.

traducibile come “senza dimora”, definizione che non si limita solo alla mancanza fisica, concreta, di una casa, ma si riferisce anche all’inconsistenza di una rete di relazioni (dimore affettive). Quest’ultimo aspetto è una caratteristica fondamentale che comprende la maggior parte delle persone senza dimora: vi è un notevole e profondo deterioramento dei rapporti e delle dinamiche relazionali che successivamente porta alla perdita delle relazioni primarie e secondarie. La persona senza dimora non ha nessun rapporto costante in termini abitativi e relazionali.

Questo fenomeno è complesso da analizzare, lo può testimoniare anche il numero di termini che vogliono definire la persona senza dimora. I termini in effetti non definiscono lo stato attuale di queste persone, ma piuttosto rimandano a orizzonti simbolici spesso lontani dalla realtà, più che altro legati ancora agli stereotipi, alle icone classiche. Il credere che, come già anticipato nel paragrafo precedente, le cause di questo fenomeno siano legate alla scelta di rompere con una vita fatta di obbligazioni e costrizioni per esprimere un proprio bisogno di libertà, oppure credere che finire in questa condizione sia legato a un fattore di “predestinazione” alla povertà, non è abbastanza. Ciò infatti non tiene conto di alcune questioni profonde e complesse che sono legate ai meccanismi della società che producono benessere e integrazione sociale.

Per comprendere meglio la situazione di una persona senza dimora analizziamo quattro elementi ricorrenti:

- **multifattorialità:** sta a indicare la somma di condizioni di malattia, tossicodipendenza o alcolismo, isolamento dalle reti familiari e sociali, difficoltà a relazionarsi che caratterizza la persona senza dimora; sono quindi diversi i fattori che causano l’esclusione;
- **progressività del percorso emarginante:** succede che, con il passare del tempo, le condizioni di disagio interagiscono tra di loro e si aggravano trasformandosi in un processo di cronicizzazione che si autoalimenta. Dopo ogni rottura delle reti e perdita di ruolo e di riconoscimento che avvengono in famiglia, nel lavoro, nel territorio, la persona ha sempre meno risorse sia

economiche che affettivo-relazionali e ciò determina l'incapacità a contrastare il processo di espulsione;

- **esclusione dalle prestazioni di welfare:** aumenta la difficoltà a trovare accoglienza e risposte adeguate presso i servizi istituzionali a causa delle molte barriere di accesso. Talvolta accade che le persone senza dimora, quando lo decidono i servizi, non sono più utenti di loro competenza ma diventano “di tutti e di nessuno”.

A questo proposito esistono fondamentalmente tre meccanismi di esclusione che i servizi attuano: territorialità, interventi settoriali proposti strutturati e una metodologia di lavoro che prevede progetti a termine.

Per territorialità si intende che i servizi hanno la competenza per le persone residenti, il che contribuisce a creare un legame con la comunità e aumenta una conoscenza specifica di questa, tuttavia succede anche che chi non appartiene a nessun territorio ne viene escluso. Parlando invece di interventi settoriali proposti strutturati, questi possono essere fonte di esclusione sociale perché si limitano a gestire precise categorie di beneficiari per rispondere a bisogni già determinati, trascurando però le persone con disagi multipli e bisogni più articolati. Infine per “metodologia di lavoro che prevede progetti a termine” si intende che è il servizio a valutare se l'utente è disponibile e affidabile per aderire al progetto, se è in grado di usare nel modo previsto le risorse che gli sono dedicate; nel caso in cui la persona non superasse la valutazione, non verrà presa in carico;

- **difficoltà nello strutturare e mantenere relazioni significative:** le persone senza dimora si relazionano in funzione della loro sopravvivenza oppure mantenendo dei rapporti superficiali, le cause sono nel loro vissuto negativo di esperienze relazionali.²⁵

Dopo queste definizioni, propongo quella che a mio parere è una delle più attuali, esaustive e complete; questa si trova nella *Seconda indagine sulle persone senza*

²⁵ Caritas Ambrosiana, *Persone senza dimora*, op. cit., cfr. in particolare capitolo 2.1.1.

dimora, realizzata nel 2013/2014 a seguito di una convenzione tra Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, fio.PSD e Caritas Italiana:

«Una persona è considerata senza dimora quando versa in uno stato di povertà materiale e immateriale, che è connotato dal forte disagio abitativo, cioè dall'impossibilità e/o incapacità di provvedere autonomamente al reperimento e al mantenimento di un'abitazione in senso proprio. Facendo riferimento alla tipologia ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion), così come elaborata dall'Osservatorio europeo sull'homelessness, nella definizione rientrano tutte le persone che: vivono in spazi pubblici (per strada, baracche, macchine abbandonate, roulotte, capannoni); vivono in un dormitorio notturno e/o sono costretti a trascorrere molte ore della giornata in uno spazio pubblico (aperto); vivono in ostelli per persone senza casa/sistemazioni alloggiative temporanee; vivono in alloggi per interventi di supporto sociale specifici (per persone senza dimora singole, coppie e gruppi). Sono escluse tutte le persone che: vivono in condizione di sovraffollamento; ricevono ospitalità garantita da parenti o amici; vivono in alloggi occupati o in campi strutturati presenti nelle città.»²⁶

Si ritiene opportuno approfondire la classificazione ETHOS (tabella 1.1 e tabella 1.2), acronimo inglese traducibile con “Tipologia europea sulla condizione di senza dimora e sull'esclusione abitativa”, sviluppata dalla già citata FEANTSA, poiché rappresenta ad oggi il punto di riferimento maggiormente condiviso a livello internazionale. La classificazione si basa su due elementi fondamentali: se la persona disponga di un alloggio e quale sia la tipologia di tale sede. Sono individuate quattro macro categorie concettuali (senza tetto, senza casa, sistemazione insicura e sistemazione inadeguata) e per ognuna vengono suddivise due o più categorie operative che permettono di chiarire a quali persone si fa riferimento; per specificare ulteriormente la situazione abitativa, vengono precisati i luoghi in cui la persona alloggia; infine viene proposta una definizione generica. ETHOS ha il pregio di essere una classificazione obiettiva e graduale, tuttavia, applicandosi omogeneamente in tutta Europa, non riesce a tener conto delle specifiche caratteristiche di ogni contesto locale.²⁷

²⁶ http://www.fiopsd.org/wp-content/uploads/2015/12/Le-persone-senza-dimora-10_dic_2015-Testo-integrale.pdf

²⁷ fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, 2015.

FEANTSA		CATEGORIE OPERATIVE	SITUAZIONE ABITATIVA		
CATEGORIE CONCETTUALI	SENZA TETTO	1	Persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna	1.1	Strada o sistemazione di fortuna
		2	Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1	Dormitori o strutture di accoglienza notturna
	SENZA CASA	3	Ospiti in strutture per persone senza dimora	3.1	Centri di accoglienza per persone senza dimora
				3.2	Alloggi temporanei
				3.3	Alloggi temporanei con servizio di assistenza
	4	Ospiti in dormitori e centri di accoglienza per donne	4.1	Dormitori o centri di accoglienza per donne	
	5	Ospiti in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati	5.1	Alloggi temporanei / centri di accoglienza	
			5.2	Alloggi per lavoratori immigrati	
	6	Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.1	Istituzioni penali (carceri)	
			6.2	Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura	
			6.3	Istituti, case famiglia e comunità per minori	
	7	Persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata in quanto senza dimora	7.1	Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane	
			7.2	Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora)	
SISTEMAZIONI IN SICURE	8	Persone che vivono in sistemazioni non garantite	8.1	Coabitazione temporanea con famiglia o amici	
			8.2	Mancanza di un contratto d'affitto	
			8.3	Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno	
9	Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio	9.1	Sotto sfratto esecutivo		
		9.2	Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito		
10	Persone che vivono a rischio di violenza domestica	10.1	Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti		
SISTEMAZIONI INADEGUATE	11	Persone che vivono in strutture temporanee non rispondenti agli standard abitativi comuni	11.1	Roulotte	
			11.2	Edifici non rispondenti alle norme edilizie	
			11.3	Strutture temporanee	
12	Persone che vivono in alloggi impropri	12.1	Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo		
13	Persone che vivono in situazioni di estremo affollamento	13.1	Più alto del tasso nazionale di sovraffollamento		

Tabella 1.1. *Classificazione Ethos*. Fonte: fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, pag. 12.

DEFINIZIONE GENERICA
Vivere in strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa
Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza
In cui il periodo di soggiorno è di breve durata
Donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata
Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati
Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio al compimento del 18° anno di età)
Sistemazione di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati
La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza Nessun (sub)affitto legale, occupazione abusiva / illegale Occupazione abusiva di suolo / terreno
Dove gli ordini di sfratto sono operativi Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio
Dove l'azione della polizia è atta da assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica
Nel caso non sia l'abituale luogo di residenza per una persona Ricovero di ripiego, capanna o baracca Capanna con struttura semi-permanente o cabina (ad es. marina)
Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolamentazioni sull'edilizia
Definito come più alto del tasso nazionale di sovraffollamento

Tabella 1.2. Classificazione Ethos. Fonte: fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, pag. 13.

1.4. Processi di esclusione dalla società

Ora verranno presentati i processi che conducono la persona senza dimora all'isolamento sociale.

1.4.1. Il processo di esclusione

Per non avere una visione unidimensionale o deterministica del fenomeno, analizzeremo le elaborazioni di Castel²⁸, che studiano come avviene il processo di esclusione sociale della persona senza dimora analizzando la relazione fra gli elementi che compongono le situazioni da loro vissute. Il seguente schema raffigura quanto detto.



Figura 1.1. Fonte: riadattato da C. Francesconi, «Segni» di impoverimento: una riflessione socio-antropologica sulla vulnerabilità, FrancoAngeli, Milano 2003, p.30.

Nell'area dell'*integrazione* si collocano coloro che risultano inclusi nel sistema sociale, indipendentemente dallo status sociale e dalle disparità nei beni e nelle risorse posseduti e spendibili. Sono persone caratterizzate da integrazione lavorativa e solidi supporti relazionali. Per quanto riguarda la seconda area, quella della *vulnerabilità*, si tratta di un luogo di transizione ed è occupata da coloro che

²⁸ R. Castel, *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*, Paris, 1995, cfr. pag. 28; R. Castel, *L'insicurezza sociale. Cosa significa essere protetti?*, Torino, 2004, cfr. pag. 29.

hanno carriere individuali precarie e fragili, tanto nel lavoro quanto nelle relazioni sociali. Sono persone esposte al rischio dell'esclusione. L'ultima area della *désaffiliation* è occupata da individui che si trovano in una situazione di isolamento sociale e mancano di un lavoro. Purtroppo queste persone non appartengono a categorie o gruppi immediatamente riconoscibili e non hanno una capacità sufficiente per "reclamare" dei diritti, è perciò difficile l'accesso ai servizi.²⁹

Di seguito verrà approfondito il processo di esclusione, ma seguendo un altro ordine.

1.4.2. Rotture biografiche, decomposizione ed abbandono del sé

Nel processo di esclusione sociale in cui si trova la persona senza dimora, ci troviamo di fronte a una serie di *rottture biografiche*. E' opportuno specificare che per rottura biografica non si intende evento traumatico, si rimanda invece a questioni percettive, a questioni intime, soggettive, a modi di percepire e di elaborare la realtà, aspetti cioè che interessano il livello psichico e sociale della persona, non si parla necessariamente di realtà. Inoltre parliamo di rotture biografiche perché il processo che subiscono le persone senza dimora è molto lento, composto da microfratture, da quotidiani slittamenti di senso, cioè qualcosa di poco percepibile ad occhio nudo, sia perché fa parte sicuramente della percezione soggettiva della persona (la percezione della realtà più che la realtà oggettiva in sé, di cui parlavamo prima), sia perché è una caduta lenta e progressiva, ma senza tanti appigli a cui aggrapparsi per risalire.

Nella prima ricerca europea, condotta nel 1992 sul problema delle povertà estreme (relativa alla realtà di: Italia, Francia, Danimarca e Germania) che creò il volume dal titolo *Povertà urbane estreme in Europa*³⁰, si definiva l'esistenza di una soglia del "non-ritorno" che caratterizza l'incapacità-riluttanza di provvedere a sé stessi, a cui possiamo dare il nome di *processo di decomposizione e abbandono del Sé*.

²⁹ Caritas Ambrosiana, *Persone senza dimora*, op. cit., cfr. pp. 24-25.

³⁰ P. Giudicini, G. Pieretti, M. Bergamaschi (a cura di), *Povertà urbane estreme in Europa*, cit. P. Giudicini, G. Pieretti, M. Bergamaschi (ed.) *Extreme Urban Poverty and Welfare Policies*, Angeli, Milano, 1996.

Quindi l'essere senza dimora, perciò essere in condizioni di povertà estrema, significa trovarsi all'interno di un processo di decomposizione e abbandono del Sé. Esaminando la prima parola, per "processo" si intende qualcosa che non è statico ma in movimento. Con "decomposizione e abbandono del Sé" si rimanda all'impossibilità-rifiuto di prendersi cura di sé stessi.

La ricerca *Povertà urbane estreme in Europa* di cui sopra era stata condotta su quattro paesi europei molto diversi: la Francia con il suo welfare centralista, la Germania fondata sul principio di sussidiarietà da sempre, la Danimarca welfare scandinavo, protezione sociale ed infine il welfare misto italiano. Dalla ricerca è emerso che il processo di decomposizione e abbandono del Sé, pur in quattro paesi così diversi tra loro, con un assetto di welfare e anche con una storia diversa, è assolutamente simile. Gli homeless fanno una vita con forti similitudini in tutti e quattro i paesi, al di là delle loro differenze: sembra quindi ininfluyente la tipologia di offerta di servizi. Il processo di decomposizione e abbandono del Sé è quindi una definizione situazionale e non ontologica perché, nella ricerca, è stato possibile trovare degli indicatori e "misurare" a che punto si trovava una persona, basandosi su dei punti di passaggio (ad esempio avere o non avere la carta d'identità, avere o non avere un conto corrente oppure l'indirizzo). Il processo di decomposizione e abbandono del Sé coincide con un restringimento relazionale progressivo e con una perdita progressiva di identità, prima di tutto anagrafica. La nostra identità è contrassegnata da segni come la carta d'identità, il conto corrente bancario, il numero di telefono, l'indirizzo... e tali segni vengono progressivamente perduti dalla persona senza dimora. Dopo la perdita di questi segni, avvengono perdite relazionali sempre più significative, fino al punto della perdita di relazione con sé stessi, con il proprio corpo. Al termine di tale traiettoria la persona diventa una sorta di sistema auto-referenziale e ogni forma di affettività piano piano subisce una chiusura.³¹

³¹ G. Pieretti, *Povertà e povertà estreme*, op. cit., cfr. Paragrafo 6.

1.4.3. La *désaffiliation* e la vulnerabilità

Si parla di *désaffiliation*³² dal momento che le persone senza dimora si dicono *désaffiliés*: questo termine significa che hanno compiuto un disconoscimento di paternità rispetto al sistema sociale nel quale vivono. Per spiegare meglio, usando il lessico di Amartya Sen³³, si può affermare che essi non riescono a trasformare i beni in possibilità di vita, quindi non si tratta di un problema di risorse, bensì di capacità di trasformarle. In effetti, trattandosi di un avvenimento che non riguarda la disponibilità di risorse, si può capire che il rischio di caduta in tali percorsi non dipende dalla fascia socio-demografica in cui ci si trova, di conseguenza nessuno di noi è potenzialmente escluso dalla possibilità di finire a vivere per strada. La *désaffiliation* è un fenomeno che riguarda più la soggettività, aspetti interni, piuttosto che la posizione sociale, tuttavia ha assolutamente a che fare con la società in cui viviamo, competitiva e ingiusta, caratterizzata da forme di solidarietà brevi e dinamiche relazionali individualizzate.

Si parla infatti di nuove fasce di popolazione, facenti parte della *middle class*, che rischiano di trovarsi nella vita senza dimora. Pieretti, nel suo saggio contenuto in *Vulnerabilità e percorsi di impoverimento*³⁴, afferma che nelle sue ultime ricerche ha visto tra le persone senza dimora dei tipi sociali assolutamente impensabili fino a poco tempo prima, sarebbero gli “iperintegrati”, ad esempio ex manager di grandi aziende usi a retribuzioni molto elevate, o anche fa riferimento a una tipologia di persone abituata a stili di vita e di consumo vistosi; quindi soggetti che hanno solo una vita esteriore a scapito di quella interiore. Nel momento in cui si rompe un ingranaggio anche minimo, si provocano microfratture (o rotture biografiche) sui piani economico e relazionale ed emerge la loro assenza di strumenti di difesa nei confronti degli alti e bassi che qualsiasi esistenza porta con sé, sono quindi una nuova fascia di potenziali *vulnerabili*. E' una realtà in aumento e in sé invisibile,

³² R. Castel, *Métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995.

³³ A. K. Sen, *Risorse, valori e sviluppo*, Bollati-Boringhieri, Torino, 1992.

³⁴ L'autore rimanda al suo articolo: G. Pieretti, «Dai senza dimora ai nonluoghi della povertà urbana estrema», in *Sociologia Urbana e Rurale*, Milano, n. 62, 2000.

una realtà diffusa ampiamente fra tutti gli strati sociali ma scarsamente considerata.³⁵

1.5. Trasformazioni attuali della popolazione senza dimora in Europa

Sul sito della FEANTSA si legge che è ampiamente dimostrato che il numero degli homeless sia in aumento nella maggior parte dei paesi europei. L'Osservatorio europeo sulla Homelessness, considerando 15 Stati membri dell'UE (Repubblica ceca, Danimarca, Francia, Finlandia, Germania, Ungheria, Irlanda, Italia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Slovenia, Spagna, Svezia e Regno Unito), ha rilevato un aumento del numero di persone senza dimora in tutti i paesi, la sola eccezione è la Finlandia dove il dato è in diminuzione. Nonostante ci sia una mancanza di dati comparabili ed affidabili nei diversi paesi europei, le stime mostrano che, in una notte qualsiasi, potrebbero esserci circa 410.000 homeless in tutta Europa³⁶.

Per sapere come mai la popolazione senza dimora sia aumentata, è importante conoscere le trasformazioni che l'hanno interessata, cosa avvenuta dalla fine degli anni Novanta, ma ancor di più dall'inizio della crisi del 2008. I dati riportati di seguito sono contenuti in un Report pubblicato da Caritas Europa³⁷, in una rivista del 2013 dell'Osservatorio Caritas Torino e Delegazione Piemonte – Valle d'Aosta.³⁸

Tradizionalmente era costituita prevalentemente da uomini di mezza età, con problemi sociali, sanitari e psicologici di lunga data. Tuttavia, come evidenziato dai più recenti studi in materia, oggi il rischio della condizione senza dimora si è esteso a: persone più giovani e più anziane, nuovi disoccupati, persone con un

³⁵ G. Pieretti, *Povert  e povert  estreme*, op. cit., cfr. Paragrafi 8-9 e Caritas Ambrosiana, *Persone senza dimora*, op. cit., cfr. pag. 25.

³⁶ <http://www.feantsa.org/en/about-us/faq>

³⁷ Caritas Europa   la rete Caritas del continente europeo. E' composta da 49 membri (sono organizzazioni europee della Caritas) ed   presente in 46 paesi europei. <http://www.caritas.eu/>.

³⁸ *Cresce in Europa la popolazione senza dimora*, Punti di vista factory, rivista n. 10- Cerchiamo dimore, del 2 giugno 2013, reperibile all'archivio online 2010-2014 al sito: <http://www.puntidivistafactory.eu/cresce-in-europa-la-popolazione-senza-dimora/>.

reddito basso, donne, divorziati e separati, famiglie monoparentali e con bambini, persone con problemi di salute, persone deistituzionalizzate (che lasciano carceri, ospedali, istituti e case di cura), migranti, rom e membri di altre minoranze. Inoltre, pur rimanendo un fenomeno prevalentemente urbano si è esteso anche ai piccoli centri e alle zone rurali.

Molti di questi “nuovi entranti” nella popolazione senza dimora, sottolinea il Rapporto FEANTSA, «è improbabile che fossero considerati a rischio di homelessness prima della crisi». Ciò vuol dire che molte persone prima considerate vulnerabili, sono passate velocemente ad essere a rischio e di conseguenza hanno ampliato e diversificato la popolazione di senza dimora in Europa. Le principali cause sono state, appunto, le difficoltà diversificate che ha prodotto la crisi e l’insufficienza o addirittura la diminuzione di risposte adeguate di protezione sociale, come conseguenza del forte ridimensionamento dei sistemi di welfare.

Guardando più da vicino le modifiche avvenute nella popolazione senza dimora, notiamo che l’aumento dei giovani è segnalato da almeno dieci Paesi dell’UE. Tra i giovani la transizione verso l’età adulta, che richiede l’inserimento nel mercato del lavoro e il passaggio a una vita indipendente, può essere un periodo ad elevato rischio.

Una delle principali cause di aumento strutturale dei giovani senza dimora è infatti la disoccupazione, cresciuta in modo drammatico in molti Paesi europei in seguito alla crisi: il tasso di disoccupazione giovanile ha raggiunto il 58,4% in Grecia e il 55,7% in Spagna, ma è anche molto elevato in Portogallo (38%) e Italia (39,2%)³⁹. Altri fattori di rischio sono costituiti dalle disgregazioni familiari, dalla mancanza di una rete familiare o amicale di supporto, dalle deistituzionalizzazioni e dai bassi livelli di formazione: uno studio della Commissione Europea ha rilevato che circa il 70% dei giovani senza dimora aveva lasciato la scuola con al massimo una formazione secondaria inferiore. Il precoce abbandono scolastico è comunque strettamente collegato agli alti livelli di disoccupazione giovanile, che incidono sui

³⁹ http://www.ilsole24ore.com/art/notizie/2016-08-31/lavoro-istat-luglio-tasso-disoccupazione-scende-114per cento-ma-aumenta-quella-giovanile-100347.shtml?uuid=ADTaMgCB&refresh_ce=1

rischi di homelessness quanto gli altri problemi che caratterizzano ormai l'occupazione giovanile: lavori precari, contratti a tempo determinato e part time senza adeguato accesso ai servizi di protezione sociale possono innescare percorsi di disagio ed emarginazione che sfociano nella condizione di senza dimora.

Ma la formazione purtroppo è legata anche alle condizioni familiari: numerose famiglie a basso reddito fanno fatica a sostenere i loro figli a scuola, soprattutto durante l'adolescenza, mentre i giovani provenienti da contesti svantaggiati sono più spesso esposti a problemi di salute mentale e fisica, abuso di droghe, gioco d'azzardo e microcriminalità, sgomberi forzati. Va sottolineato che molti giovani senza dimora tendono a rimanere "invisibili" perché ospitati temporaneamente da amici o parenti.

Pur rimanendo quello dell'assenza di dimora un fenomeno prettamente maschile, sta aumentando il numero di donne a rischio o esposte al problema: si stima che le donne rappresentino una percentuale dell'11-17% dei senza dimora che vivono in strada e del 25-30% di tutte le persone senza fissa dimora in Europa. Le donne, spesso sole o sole con figli, hanno maggiori probabilità di trovarsi in alloggi precari o inadeguati, mentre tendono a trascorrere periodi più brevi degli uomini in dormitori o centri per senza dimora. I principali studi in materia osservano che l'aumento del numero di donne senza dimora è dovuto a diversi fattori: alla loro maggior visibilità rispetto agli uomini, al cambiamento della struttura familiare tradizionale, all'aumento dei divorzi e delle disgregazioni familiari che può anche generare un numero maggiore di persone (e quindi anche donne) che vivono sole più a lungo. Soprattutto in alcuni Paesi, poi, anche la violenza domestica può contribuire alla condizione di senza dimora tra le donne.

Anche la quota di immigrati è in forte aumento nella popolazione homeless e in vari Paesi europei gli stranieri costituiscono ormai la maggioranza delle persone senza dimora. Ciò è naturalmente determinato dall'aumento delle migrazioni (verso e all'interno dell'Europa), ma riflette anche la specifica vulnerabilità dei migranti rispetto alla povertà e all'esclusione sociale. Vulnerabilità causata da: lavori precari e spesso sottopagati, limitato accesso alla sicurezza sociale e ai

servizi sociali causa uno status amministrativo spesso precario, aver a che fare con politiche inadeguate sia per quanto riguarda l'accoglienza e l'integrazione dei cittadini stranieri immigrati sia per la condizione di richiedenti asilo e rifugiati.

Dopo aver analizzato le trasformazioni avvenute nella popolazione senza dimora, vediamo come risponde l'Unione Europea a tali problematiche.

L'esclusione abitativa (essere privi di una casa o di una casa che sia dignitosa) è considerata dall'Unione Europea la manifestazione più seria di povertà ed esclusione sociale e si stima riguardi circa il 6% della popolazione. Per assicurare il diritto alla casa i Paesi europei, soprattutto i nordici, hanno predisposto o attuato politiche di "social housing", ovvero di edilizia sociale e popolare. Nell'ultimo decennio la richiesta di social housing è aumentata in tutta Europa ma l'offerta è diminuita, situazione ulteriormente accresciuta dalla crisi degli ultimi anni. Solo recentemente alcuni Paesi (Francia in primis) hanno ripreso ad investire nel social housing considerandolo un efficace ammortizzatore sociale. In generale i soggetti pubblici stanno comunque riducendo il proprio impegno in questo campo, delegando al settore privato la costruzione e l'offerta di nuovi alloggi.

Il lavoro è l'altro fattore determinante per il reinserimento sociale delle persone senza dimora, perché può dare indipendenza economica e accrescere l'autostima, ma si tratta spesso di un percorso lungo e complesso; bisogna tener conto degli svantaggi in termini di occupabilità dovuti ai frequenti problemi di salute fisica o mentale, basso livello di istruzione, mancanza di una residenza e di un conto bancario. Le aspettative circa il successo e la velocità del reinserimento lavorativo devono perciò essere realistiche, tanto più in un periodo di forte crisi occupazionale come quello attuale. Un recente studio svolto a Londra ha rilevato che oltre la metà degli homeless avviati al lavoro ha mantenuto l'occupazione per almeno 6 mesi, ma dopo un anno erano solo più di un terzo.

A questo punto, possiamo definire alcuni elementi facilitatori per aumentare l'occupabilità delle persone senza dimora: la raccolta di dati per comprendere meglio profili, competenze ed esigenze, la formazione di competenze ma anche l'implementazione di programmi integrati e mirati per il reinserimento lavorativo

(questi ultimi si sono mostrati efficaci altresì in termini di motivazione delle persone coinvolte). In molti Paesi europei poi, compresa l'Italia, uno strumento utilizzato per riavvicinare le persone senza dimora al lavoro è costituito dalla vendita di giornali di strada, tuttavia, in generale sono le organizzazioni e le attività del privato sociale a coprire un ruolo fondamentale nel reinserimento lavorativo. Programmi mirati in alcuni Paesi europei, poi, comprendono sia soluzioni abitative che misure per l'occupabilità.

1.6. Le stime del fenomeno in Italia

Secondo l'ISTAT sono oltre 50.700 le persone senza fissa dimora in Italia⁴⁰, in aumento rispetto alle 47.648 stimate nel 2011. L'indagine⁴¹ si è svolta nei mesi di novembre e dicembre 2014 in 158 comuni italiani, sulla base di coloro che hanno utilizzato almeno un servizio di mensa o accoglienza notturna.

In percentuale, tale ammontare corrisponde al 2,43 per mille della popolazione regolarmente iscritta presso i comuni considerati dall'indagine, valore in aumento rispetto a tre anni prima, quando era il 2,31 per mille. Il numero emerso dall'indagine include tuttavia anche individui non iscritti in anagrafe o residenti in comuni diversi da quelli dove si trovano a gravitare. Circa i due terzi delle persone senza dimora (il 68,7%) dichiarano di essere iscritte all'anagrafe di un comune italiano, valore che scende al 48,1% tra i cittadini stranieri e che raggiunge il 97,2% tra gli italiani.

Per quanto riguarda i territori, la quota di persone senza dimora che si registra nelle regioni del Nord-ovest (38%) è del tutto simile a quella stimata nel 2011, così come quella del Centro (23,7%) e delle Isole (9,2%); invece nel Nord-est si osserva una

⁴⁰ Tale stima esclude, oltre alle persone senza dimora che nel mese di rilevazione non hanno mai mangiato presso una mensa e non hanno mai dormito in una struttura di accoglienza, i minori, le popolazioni Rom e tutte le persone che, pur non avendo una dimora, sono ospiti, in forma più o meno temporanea, presso alloggi privati (ad esempio, quelli che ricevono ospitalità da amici, parenti o simili).

⁴¹ *Seconda indagine sulle persone senza dimora*, realizzata nel 2013/2014 a seguito di una convenzione tra Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, fio.PSD, Istat e Caritas Italiana.

diminuzione (dal 19,7% si è passati al 18%) che si contrappone all'aumento nel Sud (dall'8,7% all'11,1%).

Rispetto alla ricerca del 2011, vengono confermate anche le principali caratteristiche delle persone senza dimora: si tratta per lo più di uomini (85,7%), stranieri (58,2%), con meno di 54 anni (75,8%) - anche se, a seguito della diminuzione degli under 34 stranieri, l'età media è leggermente aumentata (da 42,1 a 44,0) - e con basso titolo di studio (solo un terzo raggiunge almeno il diploma di scuola media superiore).

Per quanto riguarda i single, cresce rispetto al passato la percentuale di chi vive solo (da 72,9% a 76,5%), a svantaggio di chi vive con un partner o un figlio (dall'8% al 6%); poco più della metà (il 51%) dichiara di non essersi mai sposato.

Anche la durata della condizione di senza dimora, rispetto al 2011 si allunga: diminuiscono, dal 28,5% al 17,4%, quanti sono senza dimora da meno di tre mesi (si dimezzano quanti lo sono da meno di 1 mese), mentre aumentano le quote di chi lo è da più di due anni (dal 27,4% al 41,1%) e di chi lo è da oltre 4 anni (dal 16% al 21,4%).⁴²

Al grafico 1.1 vengono riassunte le principali caratteristiche delle persone senza dimora, mentre la tabella 1.3 riassume nello specifico tutte le informazioni presentate e le paragona con i dati emersi dalla *Prima Indagine* del 2011.

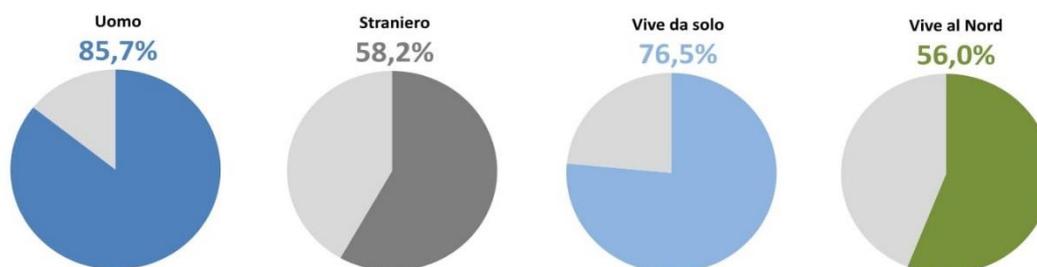


Grafico 1.1: *Le principali caratteristiche delle persone senza dimora. Anno 2014, per 100 persone senza dimora.*

⁴² Analisi dell'indagine svolta dall'Istat nel 2015, fatta da "la Repubblica", che si trova al sito: http://www.repubblica.it/cronaca/2015/12/10/news/istat_oltre_50_700_le_persone_senza_fissa_dimora-129156720/

	Valori assoluti		Composizione percentuale	
	2011	2014	2011	2014
Ripartizione geografica				
Nord-ovest	18.456	19.287	38,8	38,0
Nord-est	9.362	9.149	19,7	18,0
Centro	10.878	11.998	22,8	23,7
Sud	4.133	5.629	8,7	11,1
Isole	4.819	4.661	10,1	9,2
Sesso				
Maschile	41.411	43.467	86,9	85,7
Femminile	6.238	7.257	13,1	14,3
Cittadinanza				
Straniera	28.323	29.533	59,4	58,2
Italiana	19.325	21.259	40,6	41,9
Classe di età				
18-34	15.612	13.012	32,8	25,7
35-44	11.957	12.208	25,1	24,1
45-54	10.499	13.204	22,0	26,0
55-64	7.043	9.307	14,8	18,4
65 e oltre	2.538	2.994	5,3	5,9
Titolo di studio				
Nessuno	4.120	4.789	8,7	9,4
Licenza elementare	7.837	8.305	16,5	16,4
Licenza media inferiore	18.409	20.088	38,6	39,6
Diploma di scuola media superiore e oltre	15.833	16.585	33,2	32,7
Nessuna informazione	1.449	957	3,0	1,9
Con chi vive				
Da solo	34.755	38.807	72,9	76,5
Con figli e/o coniuge/partner	3.811	3.035	8,0	6,0
Con altri familiari e/o amici	8.791	8.730	18,5	17,2
Nessuna informazione	291	152	0,6	0,3
Durata della condizione di senza dimora				
Meno di 1 mese	6.806	3.730	14,3	7,4
Tra 1 e 3 mesi	6.748	5.058	14,2	10,0
Tra 3 e 6 mesi	5.669	5.318	11,9	10,5
Tra 6 mesi e 1 anno	7.620	7.593	16,0	15,0
Tra 1 e 2 anni	6.897	7.487	14,5	14,8
Tra 2 e 4 anni	5.413	9.967	11,4	19,7
Oltre 4 anni	7.615	10.833	16,0	21,4
Nessuna informazione	881	738	1,9	1,5
Totale	47.648	50.724	100,0	100,0

Tabella 1.3: *Persone senza dimora per alcune caratteristiche. Anni 2011-2014, valori assoluti e composizione percentuale.*

Dalla *Seconda Indagine* del 2015 emergono anche altre interessanti informazioni riguardo ai servizi in Italia.

Alla tabella 1.4 si può vedere che la maggior parte delle persone senza dimora che usano servizi (56%) vive nel Nord del Paese (38% nel Nord-ovest e 18% nel Nord-est), oltre un quinto (23,7%) al Centro e solo il 20,3% vive nel Mezzogiorno (11,1% nel Sud e 9,2% nelle Isole). Il risultato è fortemente legato all'offerta dei servizi sul territorio e alla concentrazione della popolazione nei grandi centri. Infatti più di un terzo dei servizi (35,2%) ha sede nel Nord-ovest, un quarto

(24,1%) nel Nord-est, mentre il 19,1% è localizzato al Centro. La parte rimanente opera nel Sud e nelle Isole, rispettivamente con quote pari al 15,1% e al 6,5%.

	2011		2014		2011		2014	
	Valori assoluti		Valori assoluti		Composizione percentuale		Composizione percentuale	
	Servizi	Persone senza dimora	Servizi	Persone senza dimora	Servizi	Persone senza dimora	Servizi	Persone senza dimora
Nord-ovest	257	18.456	270	19.287	32,0	38,8	35,2	38,0
Lombardia	151	15.802	154	16.003	18,8	33,2	20,1	31,5
Milano	49	13.115	52	12.004	6,1	27,5	6,8	23,7
Piemonte	63	2.112	73	2.259	7,9	4,4	9,5	4,5
Torino	25	1.424	31	1.729	3,1	3,0	4,0	3,4
Nord-est	209	9.362	185	9.149	26,1	19,6	24,1	18,0
Emilia Romagna	101	4.394	87	3.953	12,6	9,2	11,3	7,8
Bologna	24	1.005	19	1.032	3,0	2,1	2,5	2,0
Centro	165	10.878	147	11.998	20,6	22,8	19,1	23,7
Toscana	75	2.612	71	3.559	9,4	5,5	9,2	7,0
Firenze	28	1.911	27	1.992	3,5	4,0	3,5	3,9
Lazio	71	8.065	56	7.949	8,9	16,9	7,3	15,7
Roma	61	7.827	45	7.709	7,6	16,4	5,9	15,2
Sud	118	4.133	116	5.629	14,7	8,7	15,1	11,1
Campania	39	1.651	40	2.481	4,9	3,5	5,2	4,9
Napoli	18	909	18	1.559	2,2	1,9	2,3	3,1
Isole	53	4.819	50	4.661	6,6	10,1	6,5	9,2
Sicilia	38	4.625	35	3.997	4,7	9,7	4,6	7,9
Palermo	7	3.829	10	2.887	0,9	8,0	1,3	5,7
Italia	802	47.648	768	50.724	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 1.4: Servizi e persone senza dimora per ripartizione geografica e alcune regioni e comuni. Anni 2011- 2014, valori assoluti e composizione percentuale.

Alla Tabella 1.5 si vede invece che nel 2014, sono 768 i servizi di mensa e accoglienza notturna per le persone senza dimora nei 158 comuni italiani in cui è stata condotta la rilevazione. Rispetto al 2011, il numero è diminuito del 4,2%: i servizi di mensa passano da 328 a 315 e le accoglienze notturne da 474 a 453. Tuttavia, se si considerano le prestazioni (pranzi, cene, posti letto) mensilmente erogate si osserva un aumento del 15,4% (da 749.676 a 864.772), soprattutto per le mense, dove l'aumento è stato pari a circa il 22% (da 402.006 a 489.255) (Tabella 1.4). Ne deriva che, complessivamente, i servizi attivi nel 2014 erogano, in media, più prestazioni di quelli che erano attivi nel 2011: da 1.226 pasti a 1.553 per le mense e da 733 posti letto a 829 per le accoglienze notturne.

	Valori assoluti		Composizioni percentuali	
	Servizi	Persone senza dimora	Servizi	Persone senza dimora
2011				
Aree metropolitane	289	32.792	36,0	68,8
Comuni periferici delle aree metropolitane	24	227	3,0	0,5
Comuni con 70-250 mila abitanti	388	13.339	48,4	28,0
Comuni capoluogo con 30-70 mila abitanti	101	1.290	12,6	2,7
Totale	802	47.648	100,0	100,0
2014				
Aree metropolitane	280	31.710	36,5	62,5
Comuni periferici delle aree metropolitane	28	386	3,6	0,8
Comuni con 70-250 mila abitanti	363	16.559	47,3	32,6
Comuni capoluogo con 30-70 mila abitanti	97	2.069	12,6	4,1
Totale	768	50.724	100,0	100,0

Tabella 1.5: *Servizi e persone senza dimora per ampiezza del comune di appartenenza. Anni 2011 e 2014 (valori assoluti e composizioni percentuali).*

Alla tabella 1.6 si può analizzare con precisione se il numero dei servizi e quello delle persone senza dimora è cambiato tra il 2011 ed il 2014, confrontando i dati relativi alle diverse ripartizioni geografiche.

	Nord-ovest		Nord-est		Centro		Sud		Isole	
	2011	2014	2011	2014	2011	2014	2011	2014	2011	2014
Mensa a pranzo	4,4	3,9	2,9	3,1	3,2	2,8	3,3	3,5	1,5	2,0
Mensa a cena	3,0	2,8	1,6	2,0	1,4	0,9	0,9	2,0	0,3	1,3
Accoglienza notturna	3,0	3,9	3,4	2,9	2,3	2,3	3,1	2,5	3,8	3,8
Totale	10,4	10,5	7,9	7,9	6,8	6,0	7,3	8,0	5,6	7,0

(a) Il dato è stato rilevato tramite il diario settimanale, dove la persona senza dimora ha indicato i servizi di mensa e di accoglienza usati nella settimana precedente l'intervista

Tabella 1.6: *Prestazioni erogate alle persone senza dimora (al netto delle PDI) nell'ultima settimana per ripartizione geografica. Anni 2011 e 2014, valore medio. Il dato è stato rilevato tramite il diario settimanale, dove la persona senza dimora ha indicato i servizi di mensa e di accoglienza usati nella settimana precedente l'intervista.*

In sintesi, dalle ricerche condotte nell'Indagine emerge che alla diminuzione dei servizi (-4,2%) corrisponde un aumento del 15,4% delle prestazioni, che non si accompagna ad un aumento del numero di persone senza dimora: è evidente che

molte delle prestazioni in più sono state erogate a persone che già ne usufruivano, seppur con dinamiche differenziate sul territorio.⁴³

⁴³ Cfr. il sito <http://www.fiopsd.org/dati-del-follow-up-indagine-sui-senza-dimora/>. Tutte le informazioni e le tabelle, i grafici fanno parte della *Seconda indagine sulle persone senza dimora*.

CAPITOLO SECONDO:

INTERVENTI A FAVORE DEI SENZA DIMORA E LORO RAPPORTO CON I SERVIZI

In questo capitolo il primo obiettivo che ci si pone è analizzare, tramite diversi elementi, il rapporto che intercorre fra servizi e persone senza fissa dimora. Introducendo il capitolo con un resoconto completo delle tipologie di servizi rivolti a questo tipo di utenza, si analizzano successivamente gli approcci e le modalità di progettare interventi che utilizzano i servizi. Il secondo obiettivo del capitolo è presentare tutto ciò che costituisce una distanza nel rapporto tra servizi e senza dimora, proponendo per ogni distanza una o più soluzioni. Si affrontano così alcune criticità che incontrano concretamente i servizi e quattro tipi di barriere (fisica, burocratica, comunicativa e culturale) che ostacolano il rapporto. Data l'importanza che ricopre il lavoro di rete nel contrasto al fenomeno della grave marginalità, si vuol approfondire il tema, ed infine ci si concentrerà sul ruolo che l'assistente sociale ricopre in questo contesto.

2.1. Le pratiche e i servizi rivolti alle presone senza dimora

2.1.1. Definizioni dei servizi

Di seguito analizziamo i servizi rivolti a contrastare la grave marginalità, tali informazioni sono contenute all'interno delle *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, sottoscritte nel novembre 2015 in Conferenza Unificata Stato Regioni. Sono il frutto di un gruppo di lavoro coordinato dal Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione Generale per l'Inclusione e le Politiche Sociali. Il gruppo si è avvalso della Segreteria Tecnica della fio.PSD (Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora) e ha coinvolto, in particolare, le 12 città con più di 250 mila abitanti, dove il fenomeno è più diffuso. Le *Linee di indirizzo* sono il primo documento ufficiale

di programmazione nel settore della grave marginalità che Governo, Regioni ed Enti Locali sono chiamati a seguire per investire fondi pubblici in servizi e strategie abitative innovative, in quello che si delinea come il Primo Piano Nazionale di Lotta alla Povertà. E' una piccola, grandissima, rivoluzione culturale perché per la prima volta in Italia vengono definiti dei “livelli minimi essenziali” a livello nazionale per il contrasto dell’homelessness⁴⁴.

I singoli servizi, che vanno a costituire un dispositivo locale di intervento contro la grave emarginazione, sono molteplici e possono avere diverse coniugazioni funzionali. Per avere un quadro il più completo e specifico possibile, di seguito sono riportate 32 tipologie di servizi, distinte per orientamento funzionale, censite e codificate durante la *Prima Indagine* condotta sulle persone senza dimora, avvenuta a seguito di una convenzione tra Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora (fio.PSD) e Caritas italiana. La rilevazione è stata condotta dall’Istat durante i mesi di novembre e dicembre 2011 sulle persone senza dimora che hanno utilizzato almeno un servizio di mensa o accoglienza notturna nei 158 comuni italiani indagati (la stima risale a 47.648 persone senza dimora)⁴⁵.

Di seguito le tipologie di servizi.

Servizi di supporto in risposta ai bisogni primari:

1. Distribuzione viveri: strutture che distribuiscono gratuitamente il sostegno alimentare sotto forma di pacco viveri e non sotto forma di pasto da consumare sul posto;
2. Distribuzione indumenti: strutture che distribuiscono gratuitamente vestiario e calzature;
3. Distribuzione farmaci: strutture che distribuiscono gratuitamente farmaci (con o senza ricetta);
4. Docce e igiene personale: strutture che permettono gratuitamente di usufruire dei servizi per la cura e l’igiene della persona;

⁴⁴ Le informazioni ed il testo integrale del documento sono reperibili al sito: <http://www.fiopsd.org/linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta-in-italia/>.

⁴⁵ La *Prima Indagine* è reperibile al sito: <http://www.istat.it/it/archivio/72163>.

5. Mense: strutture che gratuitamente distribuiscono pasti da consumarsi nel luogo di erogazione dove l'accesso è sottoposto normalmente a vincoli;
6. Unità di strada: unità mobili che svolgono attività di ricerca e contatto con le persone che necessitano di aiuto laddove esse dimorano (in genere in strada);
7. Contributi economici una tantum: è una forma di supporto monetario a carattere sporadico e funzionale a specifiche occasioni.

Servizi di accoglienza notturna:

8. Dormitori di emergenza: strutture per l'accoglienza notturna allestite solitamente in alcuni periodi dell'anno, quasi sempre a causa delle condizioni meteorologiche;
9. Dormitori: strutture gestite con continuità nel corso dell'anno che prevedono solo l'accoglienza degli ospiti durante le ore notturne;
10. Comunità semiresidenziali: strutture dove si alternano attività di ospitalità notturna e attività diurne senza soluzione di continuità;
11. Comunità residenziali: strutture nelle quali è garantita la possibilità di alloggiare continuativamente presso i locali, anche durante le ore diurne e dove è garantito anche il supporto sociale ed educativo;
12. Alloggi protetti: strutture nelle quali l'accesso esterno è limitato. Spesso vi è la presenza di operatori sociali, in maniera continuativa o saltuaria;
13. Alloggi autogestiti: strutture di accoglienza nelle quali le persone hanno ampia autonomia nella gestione dello spazio abitativo (terza accoglienza).

Servizi di accoglienza diurna:

14. Centri diurni: strutture di accoglienza e socializzazione nelle quali si possono passare le ore diurne ricevendo anche altri servizi;
15. Comunità residenziali: comunità aperte tutto il giorno che prevedono attività specifiche per i propri ospiti anche in orario diurno;
16. Circoli ricreativi: strutture diurne in cui si svolgono attività di socializzazione e animazione, aperte o meno al resto della popolazione;
17. Laboratori: strutture diurne ove si svolgono attività occupazionali significative o lavorative a carattere formativo o di socializzazione;

Servizi di segretariato sociale:

18. Servizi informativi e di orientamento: sportelli dedicati specificamente o comunque abilitati all'informazione e all'orientamento delle persone senza dimora rispetto alle risorse e ai servizi del territorio;
19. Residenza anagrafica fittizia: uffici ove è possibile eleggere il proprio domicilio e che sono riconosciuti dalle anagrafi pubbliche ai fini dell'iscrizione all'anagrafe fittizia comunale;
20. Domiciliazione postale: uffici ove è possibile eleggere il proprio domicilio e ricevere posta;
21. Espletamento pratiche: uffici atti al segretariato sociale specifico per le persone senza dimora;
22. Accompagnamento ai servizi del territorio: uffici di informazione e orientamento che si fanno carico di una prima lettura dei bisogni della persona senza dimora e del suo invio accompagnato ai servizi competenti per la presa in carico;

Servizi di presa in carico e accompagnamento:

23. Progettazione personalizzata: uffici specializzati nell'ascolto delle persone senza dimora al fine di instaurare una relazione progettuale di aiuto mediante la presa in carico da parte di un operatore adeguatamente preparato e a ciò istituzionalmente demandato;
24. Counselling psicologico: uffici con servizi professionali di sostegno psico-sociale alle persone senza dimora mediante tecniche di counselling;
25. Counselling educativo: uffici con servizi professionali di presa in carico educativa delle persone senza dimora mediante tecniche di counselling;
26. Sostegno educativo: uffici con possibilità di presa in carico ed accompagnamento personalizzato da parte di educatori professionali;
27. Sostegno psicologico: uffici con possibilità di offrire sostegno psicoterapeutico alle persone senza dimora;
28. Sostegno economico strutturato: uffici con possibilità di offrire sostegno economico continuativo alle persone senza dimora sulla base di un progetto strutturato di inclusione sociale;

29. Inserimento lavorativo: uffici con possibilità di offrire alle persone senza dimora inserite in un percorso di inclusione sociale opportunità di formazione lavoro, di lavoro temporaneo o di inserimento lavorativo stabile;
30. Ambulatori infermieristici/medici: servizi sanitari dedicati in modo specifico alla cura delle persone senza dimora, in modo integrativo rispetto al servizio sanitario regionale;
31. Custodia e somministrazione terapie: struttura presidiata da operatori sociali per la custodia e l'accompagnamento delle persone senza dimora nell'assunzione di terapie mediche;
32. Tutela legale: uffici con possibilità di offrire tutela legale alle persone senza dimora per il tramite di professionisti a ciò abilitati.

Tali servizi, sempre secondo la classificazione Istat, possono avere natura di:

- *Servizio istituzionale*: quando è erogato direttamente da un ente pubblico oppure è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali e opera in regime di sussidiarietà riconosciuta (convenzione, appalto, ecc.);
- *Servizio formale*: quando è strutturato e riconoscibile dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali;
- *Servizio informale*: quando è spontaneo e ed è caratterizzato da interventi ripetuti e socialmente riconosciuti.

Si può notare, inoltre, che le strutture appartenenti ad un contesto qualsiasi possono coesistere ed integrarsi, indipendentemente dalla loro diversa natura.⁴⁶

Infine, per fornire un quadro dei servizi presenti sul territorio nazionale, si propone una breve panoramica, condotta nel 2011 dalla sopracitata indagine Istat.

La rilevazione è stata condotta in 158 comuni italiani e, in questi, la risposta alle esigenze delle persone senza dimora viene da 727 enti che hanno erogato servizi a questa utenza. Considerando che ciascuna organizzazione spesso eroga più

⁴⁶ fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, op. cit.

tipologie di servizi, in media 2,6 per ente, il totale dei servizi rivolti alle persone senza dimora è pertanto di 1.890.

Le stime sono le seguenti:

- Un terzo dei servizi cerca di dare risposta ai bisogni primari;
- Il 17% fornisce un alloggio notturno;
- Il 4% offre accoglienza diurna;
- Il 24% dei servizi offre segretariato sociale;
- Il 21% si occupa di presa in carico e accompagnamento.

Invece, per quanto riguarda la natura dei servizi: gli enti pubblici ne erogano direttamente il 14% (raggiungendo il 18% dell'utenza); ma indirettamente, ovvero tramite finanziamenti pubblici in mano ad organizzazioni private, il totale dei servizi erogati dal pubblico arriva ai due terzi. Il resto, un terzo, è invece sostenuto da mezzi privati.⁴⁷

2.1.2. Approfondimento sui servizi di strada

Si è deciso di approfondire brevemente questa tipologia di servizi, rispetto ad altri, poiché ricoprono un ruolo molto importante nel contrasto alle barriere tra servizi e persone senza dimora.

Il messaggio più importante che il lavoro di strada vuole esprimere è la richiesta di passare da una logica dei servizi (stabili negli uffici) ad una modalità che presuppone di muoversi nel territorio, nelle strade, per andare a ricercare le tracce delle storie di vita dei singoli individui o dei gruppi che vi vivono.

L'operatore di strada deve essere consapevole e quindi disponibile a lavorare in situazioni di incertezza. Il suo ruolo, nei luoghi dove la gente vive e dove si generano le condizioni di disagio e di sofferenza, è di inserirsi come "interlocutore privilegiato", è quindi un negoziatore e un mediatore che ascolta, ricerca, accoglie,

⁴⁷ fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, op. cit.

ma anche informa, fornisce gli strumenti, accompagna e sviluppa varie risposte sociali.

Le unità di strada quindi svolgono funzioni di prossimità sul territorio, con azioni di informazione, sensibilizzazione e riduzione dei rischi legati alla vita “di strada”, oltre che interventi di riduzione del danno rivolti a persone con dipendenza patologica. Nell’ambito degli interventi finalizzati al contrasto e alla prevenzione dell’homelessness e delle dipendenze patologiche, le unità di strada sono tra i servizi più diffusi.

I servizi di strada sono spesso il primo, e a volte l’unico, contatto che le persone senza dimora hanno con il mondo dei servizi. Un buon approccio in strada è il più delle volte decisivo per l’accessibilità al sistema territoriale di servizi. La loro funzione pertanto non si limita a un compito soltanto assistenziale ma anche di orientamento. E’ importante precisare che non è tanto rilevante *quale* assistenza i servizi offrono in strada, quanto il *come* la offrono. Si possono offrire coperte, cibo e bevande calde in gran quantità ma se insieme ad esse non si riesce a proporre l’accesso ad una relazione di aiuto e a un sistema di servizi coerenti con la possibilità di uscire dalla strada, il sollievo che tali interventi comportano è destinato a rimanere fittizio.⁴⁸

2.2. Approcci dei servizi agli interventi erogati

Di seguito verranno affrontati gli approcci che i servizi adottano nei confronti degli interventi che erogano. Prima di tutto si vuole presentare quella che è la percezione sociale e comunitaria nei confronti delle persone senza dimora, quindi come viene rappresentato socialmente questo target di utenza, il motivo è l’influenza che ha avuto in passato (e forse in alcuni casi anche oggi) sui provvedimenti politici e sociali. In un secondo momento si vuol entrare più nel concreto e presentare due

⁴⁸ fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, op. cit.

modalità di progettare i servizi sul territorio, si studieranno quindi i servizi strutturati e quelli non strutturati.

2.2.1. La rappresentazione sociale

Ad oggi, il panorama di interventi nei confronti dei soggetti senza dimora non risulta omogeneo, nemmeno a livello nazionale, essendo caratterizzato da un'estrema variabilità di iniziative, anche spontanee ed improvvisate, sia da parte dei servizi pubblici, che del volontariato e del privato sociale.

Tuttavia gli approcci dei servizi agli interventi sociali non sono così tanti e subiscono anche l'influenza della percezione sociale e comunitaria della persona senza dimora. La seguente tabella mostra come avvenga il collegamento tra l'immagine del senza dimora, le forme d'intervento e il rapporto con la società locale.

FINALITÀ	CUSTODIALISTICA	ASSISTENZIALE	PROMOZIONALE
Immagine del senza dimora	Pericolo sociale - deviante	Povero da soccorrere	Risorsa potenziale
Obiettivo degli interventi	Difesa della società	Rimozione dell'emarginazione	Emancipazione
Attori e forme dell'intervento	Tutori dell'ordine	Servizi specializzati	Interventi integrati in rete
Rapporto con la società locale	Rifiuto - ghettizzazione	Erogazione di risorse - segregazione di fatto	Inserimento sociale e occupazione

Tabella 2.1. Fonte: adattata da M. Colasanto, M. Ambrosini (a cura di), *L'integrazione invisibile: l'immigrazione in Italia tra cittadinanza economica e marginalità sociale*, Vita e Pensiero, Milano 1993, p. 226.

Vengono proposti tre approcci degli interventi sociali: custodialistico, assistenziale e promozionale. Il primo è il risultato di un'immagine di pericolo legata al senza dimora, che porta la società a difendersi da esso e a richiedere l'intervento di tutori

dell'ordine: nella società locale la conseguenza è il rifiuto e la ghettizzazione. L'approccio assistenziale invece vede l'homeless come un povero da soccorrere, richiede l'intervento dei servizi specializzati per rimuovere l'emarginazione: il risultato è che, nell'erogare le risorse al povero, questo viene di fatto segregato/isolato (non è come tutti gli altri). L'ultimo approccio, infine, vede la persona senza dimora come una potenziale risorsa, i servizi lavoreranno quindi per emanciparlo tramite interventi integrati in rete: l'esito di tale approccio nel rapporto con la società locale è l'inserimento sociale ed occupazionale.

L'approccio migliore è quello promozionale, tuttavia non è sempre il più utilizzato. Ciò è il frutto anche della debolezza strutturale degli enti, che trova radici nella loro storia, in una determinata impostazione e in un limite nella definizione degli obiettivi. Un importante elemento, che fa la differenza in termini di approccio delle politiche sociali, è sicuramente il lavoro di rete, questione che affronteremo al *paragrafo 2.5*.⁴⁹

2.2.2. Servizi strutturati e servizi non strutturati: quali sono le differenze

Verranno ora presi in considerazione, in modo dettagliato, due tipologie di sistemi, quindi modalità di progettare i servizi sul territorio. I due sistemi di servizi – strutturati e non strutturati – si differenziano per avere o meno la capacità di far fronte al fenomeno delle persone senza dimora in modo organizzato e completo.

Nei **sistemi non strutturati** prevale un approccio residuale o emergenziale. Non vengono programmati e gestiti dispositivi di servizio specificamente dedicati alle persone senza dimora, ma vengono utilizzati i servizi già esistenti, che spesso sono rivolti a soddisfare più tipologie di bisogni (ad esempio grandi mense e dormitori, ovvero servizi di emergenza). L'intervento emergenziale ha luogo mediante l'erogazione straordinaria di risorse temporanee volte a coprire bisogni primari, fondamentali ed urgenti, dei senza fissa dimora; tali interventi vengono erogati solo nel momento in cui particolari condizioni esterne mettano a rischio la loro

⁴⁹ Caritas Ambrosiana, *Persone senza dimora*, op. cit., cfr. paragrafo 4.2.

sopravvivenza fisica, oppure quando a rischio sia la convivenza sociale pacifica. Esempi potrebbero essere temperature esterne particolarmente rigide o elevate, oppure un improvviso afflusso in strada di numeri consistenti di nuove persone senza dimora: in tali casi vengono attivati temporaneamente servizi straordinari, che vanno ad aggiungersi ai servizi esistenti; ma appunto perché vanno aggiunti a loro, dimostrano l'insufficienza ordinaria e cronica di questi, a far fronte ai bisogni. Si vuol intendere che per l'abbassamento delle temperature esterne, per esempio, le autorità/gli enti responsabili possono calcolare per tempo il modo in cui farvi fronte. Ma, nel momento in cui gli approcci non organizzati si ripetono nel tempo e rispetto a problemi che non possono definirsi emergenziali, ci si trova di fronte a realtà che non hanno un approccio strategico complessivo alla grave emarginazione.

I **sistemi più strutturati** sono orientati a garantire almeno servizi e interventi di bassa soglia o di riduzione del danno. Essi comportano il fronteggiamento primario dei bisogni delle persone senza dimora mediante servizi di pronta e prima accoglienza svolti in strada o in strutture di facile accessibilità, in una dimensione di prossimità rispetto alla persona bisognosa. In tale approccio gli interventi non si propongono direttamente una progettualità orientata all'inclusione sociale delle persone che vi si rivolgono, ma tendono a creare per queste condizioni di sopravvivenza dignitosa dalle quali muovere liberamente verso successivi percorsi socio-assistenziali ove utile, possibile o necessario. Tali approcci si danno spesso in forma integrata con altri dispositivi di inclusione, rispetto ai quali rappresentano una sorta di "passaggio propedeutico" ovvero di "sistema di salvaguardia" in caso di drop-out.

Tra i sistemi di intervento strutturati più diffusi vi sono due tipi di approcci: l'approccio a gradini e quello olistico o multidimensionale. *L'approccio a gradini* comprende una serie di "passaggi propedeutici" gradualmente che fanno acquisire sempre più autonomia al soggetto, e vanno dalla prima accoglienza sino al reinserimento sociale. Le strutture che aderiscono a questo approccio definiscono preventivamente i requisiti che servono per accedere ad ogni stadio successivo, con lo scopo di far recuperare gradualmente le abilità reputate necessarie per

condurre una vita autonoma. La sostenibilità di tale approccio dipende dalla disponibilità di strutture e servizi nei diversi livelli di accoglienza progettati, rispetto alla quantità di persone che si ritiene di poter accogliere e a quelle che sono effettivamente presenti sul territorio.

L'approccio olistico o multidimensionale, come il precedente, prevede una pluralità di strutture orientate a coprire fasce ed intensità diverse dei bisogni delle persone senza dimora. Tuttavia si differenzia dall'approccio a gradini per il fatto che il processo di reinserimento sociale è adattato alla singola persona e non definito preventivamente, vi è infatti una relazione individualizzata, continuativa nel tempo, con un operatore sociale deputato.

A questa famiglia di interventi, non caratterizzati da percorsi incrementali e progressivi che, gradino dopo gradino, portano l'utente ad una abitazione, sono riconducibili gli approcci cosiddetti *housing led* e *housing first*⁵⁰; questi considerano la casa come diritto e punto di partenza per avviare un percorso di inclusione sociale. La differenza tra *housing led* e *housing first* è il fatto che il primo prevede percorsi di più bassa intensità, durata e destinati a persone non croniche; prevede inoltre un accompagnamento alla persona affinché nel breve periodo sia ricollocato nel mondo del lavoro e riesca a reperire in autonomia un alloggio. Con *housing first*, invece, si identificano tutti quei servizi basati su due principi fondamentali: il *rapid re-housing* (la casa prima di tutto come diritto umano di base) e il *case management* (la presa in carico della persona e l'accompagnamento ai servizi socio-sanitari verso un percorso di integrazione sociale e benessere). Diversi studi hanno dimostrato la valenza di questo approccio. Nonostante queste differenze, il messaggio che vogliono trasmettere questi due approcci sono un cambio di paradigma: superare il modello tradizionale per intervenire prima di tutto con l'inserimento della persona in una abitazione,

⁵⁰ Tali pratiche si sono diffuse anche in Italia e prima ancora in Europa seguendo la scia delle sperimentazioni avvenute nei paesi anglosassoni, in particolare il progetto *Pathways to housing*, modello d'intervento creato da Sam Tsemberis negli anni novanta a New York. È bene ricordare che il modello *housing first* ha un protocollo scientifico validato a livello internazionale e oggetto di prassi, sperimentazione e monitoraggio a livello europeo (*Housing first Europe*) ed internazionale (*Housing first International*).

naturalmente supportato da un'equipe multidisciplinare, che la guiderà fino alla riconquista dell'autonomia e del benessere psico-fisico.

Comune a tutti gli approcci strategicamente orientati e loro principale punto di differenza con i servizi emergenziali e residuali, è la pratica della “*presa in carico*”. Essa consiste nel riconoscimento che la persona in stato di bisogno è priva di specifici punti di riferimento esterni rispetto alla soddisfazione di uno o più dei suoi bisogni e/o non ha risorse sufficienti per farvi fronte, e nel conseguente mandato istituzionale al servizio stesso affinché un operatore adeguatamente preparato instauri una relazione personale di aiuto, continuativa e organizzata, con la persona e la aiuti a potenziare le proprie abilità residue perché possa fronteggiare, con il sostegno delle strutture esistenti e disponibili, il proprio disagio e riprendere un controllo attivo della propria vita, raggiungendo il maggior grado di autonomia possibile. La “presa in carico” ha anche una definizione normativa, che deriva dall'attuazione del cosiddetto Casellario dell'assistenza⁵¹, parte del più generale sistema informativo degli interventi e servizi sociali previsto dalla legge 328/2000, che trova proprio nel casellario la sua prima attuazione. In tale contesto, per presa in carico si intende: “la funzione esercitata dal servizio sociale professionale in favore di una persona o di un nucleo familiare in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio”. Per quanto fondamentale, anche l'efficacia di una presa in carico così configurata è ovviamente dipendente dalla quantità e qualità delle risorse che l'operatore e la persona in condizione di bisogno hanno a disposizione, ma anche dal potere che entrambe sono in grado di esercitare nell'utilizzo delle stesse.

In conclusione, dopo aver presentato approcci e pratiche “appartenenti” ad un sistema strutturato, non si ritiene importante il fatto che siano utilizzati tutti insieme e in maniera “pura”, ma piuttosto che in un qualsiasi sistema di servizi sia garantita l'intenzionalità di includere socialmente le persone senza dimora, le

⁵¹ Decreto 16 dicembre 2014, n. 206, del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze.

risorse e le strutture necessarie, utilizzando strategie specifiche e adatte ad ogni territorio.⁵²

2.3. Limiti dei servizi

In questa parte dell'elaborato si vogliono analizzare le difficoltà che possono incontrare le persone senza dimora prima di rivolgersi ai servizi e nel momento in cui ne usufruiscono. In connessione con i limiti dei servizi, si presenteranno infine alcune delle indicazioni date dalle sopracitate *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*.

2.3.1. Difficoltà di accesso ai servizi

Quando le persone senza dimora scelgono di non rivolgersi ai servizi lo fanno per delle ragioni; di seguito analizzeremo brevemente il parere degli studiosi Lavanco e Romano a riguardo, dividendo il pensiero di chi vive da tempo sulla strada da chi invece si è avvicinato da poco a questa realtà. Si vuol precisare che i seguenti esempi non valgono per tutte le persone senza dimora, ma l'esperienza di due studiosi.

Coloro che vivono in strada da molto tempo scelgono di non rivolgersi ai servizi o perché da soli hanno raggiunto un certo equilibrio, oppure perché hanno avuto in passato una serie di esperienze negative a contatto con gli stessi.

La situazione cambia per coloro che si sono avvicinati da poco tempo alla vita di strada, che attribuiscono alla loro situazione un carattere di temporaneità e inoltre si percepiscono come totalmente differenti da chi vive stabilmente in strada. I sentimenti di estraneità li portano a sperimentare un rifiuto per gli altri homeless ma anche un forte timore di, un giorno, appartenervi. Tale rifiuto si manifesta anche nell'ostilità ad instaurare i primi rapporti con i servizi, per due motivi: il

⁵² fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, op. cit.

primo è che la persona non si vuole riconoscere in stato di bisogno tale da chiedere aiuto, il secondo è che ciò comporterebbe la constatazione che lo status di senza dimora sia stato acquisito⁵³. Tale aspetto verrà approfondito al *paragrafo 2.4.4.* di questo capitolo.

2.3.2. Criticità dei servizi

Di seguito vengono affrontate le criticità che riguardano: le strutture di accoglienza notturna e diurna, le mense e i centri di distribuzione. Per ogni tipologia di servizio verranno elencate alcune delle indicazioni presenti nelle già accennate *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*.

Le **strutture di accoglienza** per le persone senza dimora sono l'infrastruttura materiale più evidente ed importante di un sistema territoriale di contrasto alla grave emarginazione, anche se, fuori da un contesto strategicamente orientato, esse rischiano di ridursi a meri contenitori per un problema in cui la domanda sembra apparire sempre superiore all'offerta. L'obiettivo invece, dovrebbe essere quello di creare un sistema integrato di interventi, con il fine ultimo di inserimento sociale e lavorativo dell'utente senza dimora.

Le strutture di accoglienza **notturna** sono tra i servizi più richiesti per persone senza dimora e allo stesso tempo i meno diffusi come dimostrano i dati Istat⁵⁴, secondo i quali meno della metà delle persone che vivono in strada riesce a trovare accoglienza per la notte nel momento in cui la cerca. Tale criticità deriva sia dalla disponibilità fisica di posti letto in ciascun territorio, sia dalle modalità organizzative interne alle strutture di ospitalità. Infatti, dal momento che non esistono a livello nazionale disciplinari di intervento comuni e condivisi per questo tipo di strutture, spesso, ciascuna struttura tende a organizzarsi con regole proprie sulla base delle proprie disponibilità di risorse ed esigenze organizzative. Invece, per quanto riguarda l'accesso ai servizi di bassa soglia come i dormitori, questo è

⁵³ G. Lavanco e F. Romano, *Quale psicologia per e con i senza fissa dimora*, in G. Lavanco e M. Santinello (a cura di), *I senza fissa dimora. Analisi psicologica del fenomeno e ipotesi di intervento*, Paoline, Milano, 2009, cfr. pag. 51, 52.

⁵⁴ *Prima Indagine* sulle persone senza dimora condotta nel 2011.

quasi sempre inquadrato in un sistema di regole (possesso del buono di ingresso, colloqui di valutazione, rispetto degli orari di entrata e di uscita della struttura, etc.) che impone alla persona di adattare la propria organizzazione di vita alle esigenze del servizio offerto. E' importante che tali regole ci siano, soprattutto per la loro funzione educativa, tuttavia se la persona rimane nel dormitorio per troppo tempo il rischio è quello di una regressione del livello di abilità, che può portarla a rinunciare ad un percorso progettuale di uscita dalla propria condizione.

Alcune delle indicazioni proposte dalle Linee di indirizzo sono:

- Per i sistemi di servizi orientati alla logica *housing first* o *housing led*, l'obiettivo deve essere utilizzare l'accoglienza notturna in strutture di ampia ricettività solo in casi di emergenza e soltanto come una fase di passaggio, con l'obiettivo di trovare una soluzione alloggiativa adeguata, stabile e non istituzionalizzante per ciascuna persona (si indica un tempo di circa tre mesi, per trovare l'alloggio);
- In altri contesti, che hanno un'impostazione diversa dall'*housing first*, si può provvedere per rendere più efficaci, umanizzanti ed accoglienti le strutture notturne esistenti. Ad esempio creare più spazi di privacy individuale, prevedere una disponibilità dei servizi igienico-sanitari tale da rispettare la privacy, garantire uno stretto coordinamento tra queste strutture e le altre strutture del sistema al fine di facilitarne il passaggio e permettere alla persona di riacquistare l'autonomia.

I diversi tipi di accoglienza **diurna** esistenti si caratterizzano in base a: l'offerta di spazi di socializzazione e rifugio durante il giorno a chi non ne disponga e l'offerta di contesti protetti in cui recuperare o sviluppare abilità o comunque impiegare in modo significativo o produttivo il proprio tempo. Si tratta di obiettivi senza dubbio importanti ma dietro ad essi si cela un duplice rischio: il primo è di saturare il tempo degli utenti mediante un'offerta non differenziata che, per alcuni, può risultare controproducente o incentivare meccanismi di adattamento negativo. Il secondo rischio è di costruire percorsi o aspettative che, se non avessero uno sbocco concreto al di fuori del circuito dei servizi, appaiono destinati a generare

ulteriore frustrazione e perdita di fiducia nelle persone e negli operatori coinvolti.

Le Linee di indirizzo consigliano quindi di:

- creare all'interno dei servizi diurni interventi programmati e indirizzati in chiave propedeutica, allo scopo di strutturare un percorso d'aiuto di più lungo periodo. In quest'ottica è fondamentale il lavoro di rete;
- quando si tratta di centri diurni di accoglienza e socializzazione, separare per quanto possibile gli spazi dedicati alla socialità dagli spazi dedicati alla fruizione di servizi in risposta ai bisogni primari (docce, distribuzione di indumenti, etc.), destinando competenze specifiche a ciascuna delle due attività.

Le **mense** e i **centri di distribuzione** di alimenti e generi di prima necessità, nel nostro Paese, sono ormai numerosi e consolidati. Questo tipo di servizi rientra in quelli denominati più comunemente di "bassa soglia". L'ampia diffusione di servizi di questo tipo, se da un lato è indice di sicura solidarietà e attenzione per le persone senza dimora, dall'altro presenta alcune criticità. In primo luogo essi tendono a presentare una scarsa differenziazione al loro interno e a offrire contesti difficilmente personalizzati o personalizzabili nei quali concentrare l'attenzione sulla relazione di aiuto. In secondo luogo sono sempre più utilizzati da persone, non solo senza dimora, che ricorrono a tali servizi per supplire alla mancanza di una misura alternativa di sostegno al reddito. Il terzo aspetto critico riguarda le modalità organizzative di tali servizi e le scarse risorse economiche a loro disposizione: ciò porta spesso a strutturare i menu offerti e la composizione dei pacchi viveri dando preminenza all'impiego dei viveri effettivamente disponibili, piuttosto che all'esigenza di assicurare un corretto equilibrio nutrizionale ai fruitori del servizio. Ciò è causa in molti casi di deficit qualitativi nell'alimentazione e di conseguenti complicazioni per la salute. Le Linee di indirizzo, di fronte a tali problemi, consigliano di:

- mantenere la massima accessibilità dei servizi, ma prestando attenzione alle diverse categorie di persone che vi accedono e strutturando modalità di fruizione diversificate in base alle esigenze individuali (ad esempio spazi

riservati per persone anziane in cui sostare più a lungo e sviluppare socialità);

- considerare i fabbisogni e l'equilibrio nutrizionali delle persone senza dimora come una priorità organizzativa del servizio, specialmente quando questo è offerto stabilmente; a questo proposito si raccomanda di avvalersi della consulenza specifica di nutrizionisti e altri professionisti del settore;
- strutturare, anche esteticamente, gli spazi in cui il servizio viene offerto e le modalità di distribuzione. Infatti ci sono da considerare gli aspetti simbolici del cibo e dell'esperienza del mangiare, e che molto spesso tali momenti sono tra i più delicati per le persone senza dimora in termini di impatto sulla percezione di sé e sulla propria autostima;
- non disgiungere mai i servizi di tipo alimentare da forme, anche leggere, di presa in carico delle persone coinvolte, valorizzando al massimo le connessioni di sistema tra i servizi della rete.⁵⁵

2.4. Le barriere che dividono i servizi dai senza dimora

In questa sezione dell'elaborato verranno presentate quattro tipi di *distanze* che possono ostacolare il rapporto tra persone senza dimora e servizi. Per ogni distanza (fisica, burocratica, comunicativa e culturale) verrà data una definizione teorica, si proporranno delle soluzioni e di seguito verranno presentati anche alcuni esempi pratici. Dal momento che, come vedremo, la distanza culturale ha a che fare con un divario psicologico, si è deciso di approfondire la questione dello stigma proprio qui. Si vuole inoltre evidenziare che le distanze non sono a sé stanti, ma sono fra loro collegate.

Gli esempi riportati sono emersi da una ricerca condotta a Roma nel 2003, rivolta ad assistenti sociali e a persone senza dimora in merito al rapporto tra i Servizi Sociali e tale tipologia di utenza. La conduttrice della ricerca è Francesca

⁵⁵ fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, op. cit.

Zuccari, dottore di ricerca in Servizio Sociale e coordinatrice sin dagli inizi della Comunità di Sant'Egidio di Roma a favore delle persone senza dimora. La ricerca è stata effettuata intervistando assistenti sociali provenienti da diverse strutture: 11 dei 19 municipi romani, la Sala operativa sociale⁵⁶ del Comune di Roma e le Aziende sanitarie locali. Le persone senza dimora invece frequentavano la Comunità Sant'Egidio di Roma.⁵⁷

2.4.1. Distanza fisica

Secondo Guidicini⁵⁸, la distanza fisica fa riferimento al rapporto che le persone senza dimora hanno con lo spazio in cui vivono. Esse consumano la propria quotidianità in contesti dai quali rimangono eternamente escluse, sono quindi “a-spaziali” perché durante il processo di isolamento hanno gradualmente subito un distacco dal territorio che li circonda. Sono gli “abitanti dei non-luoghi”⁵⁹ perché vivono in zone che non sono né identitarie né relazionali⁶⁰, zone prive di significato, si parla per esempio di stazioni, sottopassaggi, marciapiedi, panchine.

Se l'operatore sociale, professionista o volontario delle associazioni che si occupa di aiutare e sostenere una persona senza dimora, nel concreto rimane nel suo ufficio, non potrà mai conoscere fino in fondo la persona che vive per strada perché, distanziandosi dal luogo in cui vive, crea egli stesso una barriera. Per questo motivo, la soluzione principale di contrasto alla barriera fisica è l'unità di strada, che si presenta come una strategia in grado di raggiungere le persone in difficoltà che non si rivolgono ai servizi. Gli operatori che dagli uffici scendono per la strada ribaltano completamente l'ottica di funzionamento dei servizi e

⁵⁶ E' un servizio recentemente istituito che è nato dall'esigenza di intervenire sulle emergenze sociali, essendo presenti in gran numero in una città di grosse dimensioni. Il suo compito è gestire l'emergenza e in seguito segnalare la persona ai servizi sociali competenti (municipi romani o ASL) per la presa in carico. Tale servizio non è rivolto esclusivamente alle persone senza dimora.

⁵⁷ Per approfondimenti si rimanda a: F. Zuccari, *Senza dimora: un popolo di invisibili*, Roma, 2007, cap. 3 e 4.

⁵⁸ P. Guidicini, Povertà estreme e lavoro di comunità in P. Guidicini, G. Pieretti e M. Bergamaschi (eds), *Gli esclusi dal territorio. Comunità e politiche di welfare di fronte ai percorsi di impoverimento*, Milano, 1997.

⁵⁹ A. Gazzola, *Gli abitanti dei nonluoghi: i “senza fissa dimora” a Genova*, Roma, 1997.

⁶⁰ M. Augè, *Non luoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità*, trad. it. Milano, 1993.

riescono a realizzare quel lavoro di mediazione tra la strada e le istituzioni necessario a superare le barriere che si frappongono tra le persone senza dimora e i servizi.⁶¹

Prendendo l'esempio della città di Roma, dalle interviste sopracitate emerge che per alcuni assistenti sociali risulta impossibile essere presenti sul territorio, a causa di motivi organizzativi e di carico di lavoro. Ciò comporta una conoscenza limitata della vita e delle difficoltà di chi vive per strada; per questo succede che molto spesso le persone che più avrebbero bisogno di aiuto non vengono a contatto coi servizi (in particolare succede coi servizi sanitari, i quali prevedono che il paziente si presenti volontariamente per le cure, oppure che venga accompagnato da altri servizi). Tuttavia a Roma esiste un servizio che si occupa delle attività sociali di strada, ma dal momento che i rapporti di collaborazione tra i servizi è minima, la distanza fisica rimane a far parte di quegli enti/associazioni che non dispongono di unità di strada.⁶²

2.4.2. Distanza burocratica

I servizi devono rispettare delle procedure burocratiche per gestire e regolare l'accesso dell'utenza, ma talvolta può capitare che alcune persone possano rimanere escluse dai benefici delle prestazioni. Per quanto riguarda gli homeless, la residenza anagrafica è senza dubbio la distanza burocratica maggiore perché impedisce l'accesso non solo ai servizi socio-assistenziali, ma anche a tutto il sistema sanitario nazionale e, inoltre, blocca il godimento di molti diritti fondamentali, tra cui il diritto di voto e la possibilità di beneficiare della pensione d'invalidità. Ciò è il frutto della decisione di Italia e molti altri Paesi europei del riconoscimento dei diritti di cittadinanza a cominciare dall'iscrizione ai registri anagrafici.⁶³

⁶¹ G. Lavanco e F. Romano, *Quale psicologia per e con i senza fissa dimora*, op. cit., cfr. pag. 53-54.

⁶² F. Zuccari, *Senza dimora*, op. cit., cfr. pag. 93.

⁶³ G. Lavanco e F. Romano, *Quale psicologia per e con i senza fissa dimora*, op. cit., cfr. pag. 54.

Una soluzione per iscrivere le persone senza dimora nei registri anagrafici si trova all'interno della "legge anagrafica"⁶⁴ del 1954, nonché nel regolamento DPR 223 del 30 maggio 1989⁶⁵, i quali prevedono che in ogni Comune venga individuata ed istituita una via territorialmente inesistente in cui elencare come residenti tutti i "senza fissa dimora" e i "senza tetto" che avessero eletto domicilio al fine di ottenere la residenza anagrafica.⁶⁶

Dalle interviste condotte a Roma è emerso che, di fatto, si recano ai servizi sociali solo le persone che hanno i requisiti necessari (residenza nel Comune) ad ottenere le prestazioni, tuttavia per permettere ai senza dimora l'accessibilità massima ai servizi, è stata istituita una via geograficamente inesistente, "via Modesta Valenti"⁶⁷, purtroppo però è un provvedimento ancora poco utilizzato dai servizi e ancora meno conosciuto dall'utenza.⁶⁸

2.4.3. Distanza comunicativa

Secondo gli psicologi di comunità Lavanco e Romano, la distanza comunicativa ha a che fare con la capacità, di una persona senza dimora, di esprimere una domanda d'aiuto ai servizi. Infatti, sebbene gli homeless abbiano svariati bisogni (che appaiono lampanti ai nostri occhi), la domanda che pongono a chi si occupa di loro non è sempre coerente con i bisogni stessi. A tal proposito è bene distinguere il termine *bisogno* da quello di *domanda*. I bisogni sono oggettivi: vengono suddivisi in tipologie (si pensi alla scala dei bisogni di Maslow), possono essere appagati o meno e vengono considerati identici per tutte le persone. La domanda, invece, è relativa perché il soggetto deve rivolgersi a un'altra persona per porla, perciò esiste ed ha senso soltanto entro

⁶⁴ Legge 1228 del 24 dicembre 1954, *Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente*; in particolare all'art. 2 comma 3 viene proposta la soluzione.

⁶⁵ DPR 223 del 30 maggio 1989, *Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente*.

⁶⁶ fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, op. cit.

⁶⁷ Il Comune di Roma è stato il primo in Italia ad istituire una via territorialmente inesistente in cui i senza dimora potessero fissare la propria residenza. Dal 2002 la via è passata da "via della Casa Comunale" a "via Modesta Valenti", nome di un'anziana senza dimora che morì a Roma senza soccorsi.

⁶⁸ F. Zuccari, *Senza dimora*, op. cit., cfr. pag. 92.

tale relazione. La domanda è un fatto di linguaggio, infatti il soggetto la esprime attraverso un discorso sui propri bisogni; per cui «non può essere conosciuta dall'esterno, ma soltanto mettendosi in ascolto del soggetto»⁶⁹.

Come dice Valtolina, capita che gli operatori dei servizi sanitari identifichino più bisogni legati alla cura e all'assistenza di quanto non facciano i soggetti interessati⁷⁰. Per qualsiasi professionista invece, il rischio è di attribuire all'homeless dei bisogni che in realtà non corrispondono a quelli che lui avverte veramente. Ad esempio, dai risultati di ricerca di Acosta e Toro emerge che, sebbene la mancanza di un'abitazione descriva la definizione stessa degli homeless, chiedendo direttamente a loro è risultato che definivano come bisogni primari lo stato di salute, un lavoro stabile, dei pasti regolari e, solo in secondo luogo, avere una casa⁷¹. Altre volte invece le domande poste dalle persone senza dimora potrebbero esprimere richieste poco eclatanti e apparentemente banali, come ad esempio la possibilità di personalizzare lo spazio del dormitorio o di conservare i propri oggetti in un posto sicuro.

Parlando invece di possibili soluzioni, in primis il professionista deve considerare la specificità dei bisogni di ciascuno, per poi stimolare la persona e renderla protagonista attiva dell'intervento. In aggiunta, è utile ripetere brevemente ciò che è stato detto in precedenza: in primo luogo è importante studiare e offrire proposte graduali all'utente, che non siano costrittive ma elastiche, che superino l'approccio dell'emergenza; in secondo luogo è da preferire l'accoglienza in piccole comunità, piuttosto che ospitare gli utenti in ampie strutture di bassa soglia, poiché queste possono finire con l'alimentare l'emarginazione (si pensi a quei soggetti che fanno fatica a tollerare la presenza di altre persone nello stesso spazio). Inoltre, dalle interviste condotte a Roma emerge quanto sia importante la cura dello spazio in cui si svolgono i colloqui: infatti alcuni assistenti sociali denunciano proprio la mancanza, all'interno delle

⁶⁹ C. Michelot, *Domanda*, in J. Barus-Michel, E. Enriquez e A. Lévy (a cura di), *Dizionario di psicosociologia*, Milano, 2005, pag. 353.

⁷⁰ G. G. Valtolina, *Fuori dai margini. Esclusione sociale e disagio psichico*, Milano, 2003.

⁷¹ O. Acosta e P. A. Toro, *Let's ask the homeless people themselves: A needs assessment based on a probability sample of adults*, in *American Journal of Community Psychology*, 28 (2000) 343-366.

strutture in cui lavorano, di zone rispettose della privacy. Zuccari spiega che «per chi vive per strada la dimensione del parlare, soprattutto del parlare di sé, non è una dimensione abituale. Poterlo fare in una situazione di riservatezza è importante: ne vale del rapporto di fiducia che si stabilisce e quindi anche del futuro della relazione di aiuto»⁷². E' fondamentale quindi riaffermare il valore del colloquio ed il posto in cui avviene, perché è lo strumento principale della relazione di aiuto, è uno spazio in cui i senza dimora possono raccontare se stessi senza il timore di essere giudicati e percependo una disponibilità all'ascolto prolungato.⁷³

2.4.4. Distanza culturale

Le persone senza dimora, vivendo quasi in un mondo parallelo e sconosciuto ai più, sono portatori di una cultura che si può meglio definire “subcultura” o “controcultura”, dal momento che si distanziano da quella cosiddetta “riconosciuta”. Tale lontananza non è dovuta, come si potrebbe pensare, all'appartenenza a culture e abitudini diverse dalle nostre italiane, ma ha più a che fare con elementi psicologici.

Vi sono, infatti, principalmente due fattori, il tempo e lo spazio, che contribuiscono a creare questo distacco, prima di tutto psicologico. Per la persona senza dimora, quelli che per la maggior parte della gente sono piccoli e banali eventi di routine (mangiare, dormire), divengono invece difficoltà a volte insormontabili. E sono proprio queste due basilari operazioni, mangiare e dormire, ad alterare il senso stesso del *tempo* e della giornata del senza dimora. La giornata sembra essere una sfida, una lotta continua per ottenere le minime condizioni indispensabili alla sopravvivenza. Questo può in parte spiegare perché nella vita dell'homeless la giornata sia l'unica scansione temporale esistente. Il tempo in strada è fatto di lunghe attese – l'attesa che apra il dormitorio, che si liberi una panchina, che si possa racimolare qualcosa da mangiare – ma anche di momenti vuoti, noia, apatia.

⁷² F. Zuccari, *Senza dimora*, op. cit., pag. 95.

⁷³ *Ibidem*; G. Lavanco e F. Romano, *Quale psicologia per e con i senza fissa dimora*, op. cit., cfr. pag. 69-73.

E in una realtà così poco strutturata, i confini tra passato e presente si sfumano, i ricordi si confondono con le esperienze presenti e, senza un ordine cronologico, si finisce col perdere il senso della propria storia. Il presente, sempre uguale a se stesso, si dilata, e la rassegnata accettazione della situazione non dà spazio a progetti e aspirazioni. Se il passato compare in termini di eventi traumatici e rotture dolorose, e il presente è fatto di giornate piene di imprevisti e difficoltà da affrontare, il futuro risulta quasi sempre una dimensione assente⁷⁴.

Oltre alla dimensione temporale, anche quella *spaziale* è alterata. Il Sé è in correlazione con lo spazio esterno, per cui una perdita dello spazio esterno provoca una destrutturazione di quello interno: «Chi è senza dimora non ha la possibilità di chiudere o aprire, a scelta, un contatto con il mondo esterno. Vivere in strada è come abitare una casa dalle pareti di vetro»⁷⁵. La vita in strada presuppone di essere costantemente sotto gli occhi di tutti; paradossalmente, i cosiddetti invisibili sono persone esposte alla massima visibilità. Così, non rimane che la propria pelle a fare da filtro tra il proprio Sé e il mondo esterno e questo può dar luogo a destrutturazioni della persona, che non è più in grado di separare l'interno dall'esterno, per esempio le persone homeless a volte attivano inusuali modalità di appropriazione del territorio, comportandosi negli spazi pubblici come se fossero in un luogo privato, mostrando anche una totale perdita del pudore.

Lo spazio e il tempo, non più scanditi da eventi significativi, perdono di significato, i ricordi sfumano e spesso vengono sostituiti da storie fantasiose, compaiono i deliri, spesso di carattere persecutorio e i comportamenti regressivi, che portano talvolta a stati di passività assoluta. Da qui si sviluppa un ampio spettro di psicopatologie, in particolare psicosi schizofreniche, distorsioni della personalità, dipendenza da alcol e da altre sostanze. Anche la

⁷⁴ Lewin in particolare ha studiato quanto sia rilevante il futuro psicologico sugli stati d'animo di un individuo: le persone senza dimora hanno una prospettiva temporale ristretta ed è questo che comporta la sfiducia che pongono nel futuro.

K. Lewin, *Prospettiva temporale e stato d'animo*, in K. Lewin, *I conflitti sociali. Saggi di dinamica di gruppo*, 1948, trad. it. Milano, 1972.

⁷⁵ F. Bonadonna, *Il nome del barbone. Vite di strada e povertà estreme in Italia*, Roma, 2005, pag. 103.

semplice mancanza di sonno porta ad alterati stati di coscienza e a crisi paranoiche.

Nonostante la presenza di questi due elementi, spazio e tempo, che allontanano la persona senza dimora dalla cultura “riconosciuta”, non si può dire che l’homeless sia un soggetto completamente isolato né che sia privo di relazioni. Infatti Barnao⁷⁶ sostiene che la persona senza dimora sia un vero e proprio attore creativo, che seleziona e manipola simboli e norme, utilizza le sue risorse più nascoste, per “costruire” – spesso improvvisando – una serie di attività che manifestano delle scelte strategiche ben precise per la sopravvivenza quotidiana. Si tratta dei cosiddetti “lavori ombra”, cioè delle attività e dei servizi che, oltre ad appartenere alla sfera dell’economia informale e sommersa, spesso riproducono delle attività lavorative della “società normale” in una forma “adattata” alla vita di strada. Si tratta di lavori come l’ufficio informazioni, il deposito bagagli, la farmacia (perlopiù vendita di psicofarmaci e droghe pesanti), il servizio di vedetta... Le persone senza dimora, quindi, creano un sistema di fiducia indispensabile per facilitare le relazioni di scambio nella vita di strada: si tratta, come dice Barnao, di un vero e proprio capitale di solidarietà. La nascita e il mantenimento di questi gruppi sono legati all’esistenza di una propria cultura, di ruoli e norme di comportamento. Se il sistema di simboli e valori condivisi si sviluppa in relazione a ed in contrasto con l’esterno, la cultura assumerà i toni di una “controcultura”, in cui si evidenziano la ribellione nei confronti dei valori dominanti, la libertà dalle norme sociali e l’indipendenza dalle istituzioni.

Di fronte a questa distanza culturale, oltre ad alcuni degli accorgimenti analizzati per le altre barriere, è fondamentale che il professionista sia consapevole della loro prospettiva temporale, della percezione del proprio spazio e della privacy, ma anche del pensiero del cambiamento, l’autostima, le abilità. Tutto ciò lo aiuta nella comprensione dell’utente e gli permette di avvicinarsi ad idee anche nettamente differenti dalle proprie. Infatti, se per

⁷⁶ C. Barnao, *Sopravvivere in strada. Elementi di sociologia della persona senza dimora*, Milano, 2004, cfr. pag. 24.

esempio prendiamo il caso di un assistente sociale con contratto di lavoro a tempo determinato che non dispone dei mezzi per permettersi una casa di proprietà e lo mettiamo di fronte ad una persona senza dimora che rifiuta l'opportunità di usufruire di abitazioni, capiamo quanto sia importante l'apertura e la flessibilità del professionista.⁷⁷

Un ulteriore punto di cui è importante parlare sono i processi di stigmatizzazione perché costituiscono un ostacolo aggiuntivo all'instaurarsi di un rapporto positivo coi servizi. Si vuol precisare che, esaminando gli effetti che porta lo stigma, non si vuole affermare che la situazione sia tale in tutte le realtà; l'obiettivo è solamente quello di conoscere il rischio.

Per stigma sociale si intende una collocazione a priori di alcuni soggetti, all'interno di una categoria, sulla base di una o più caratteristiche fisiche evidenti⁷⁸. Nel momento in cui la condizione di senza dimora si cronicizza, l'identità della persona è messa a rischio: viene sottoposta a una serie di smentite e mortificazioni, e il timore di essere stigmatizzato⁷⁹ finisce col condizionare i contatti con gli estranei alla realtà della strada. Tra le conseguenze che porta lo stigma infatti, vi è la facilitazione dei processi di esclusione sociale e di emarginazione, ma alcune volte l'effetto è ancora più incisivo sui processi di autoesclusione. Infatti capita che la persona senza dimora percepisca le opinioni degli altri nei suoi confronti e la chiusura o indifferenza ad avere con lui rapporti di parità. Inoltre, egli stesso, prima di sperimentare la vita di strada, aveva interiorizzato le norme sociali dominanti e ciò gli permette di capire quelle che gli altri giudicano come sue mancanze. Di conseguenza, alcune persone homeless, per evitare di confrontarsi direttamente con le persone "normali", possono reagire chiudendosi in sé stesse; ma come in un circolo vizioso succede che l'evitamento delle relazioni e l'isolamento porteranno il soggetto ad avere

⁷⁷ G. Lavanco e F. Romano, *Quale psicologia per e con i senza fissa dimora*, op. cit., cfr. pag. 55-56, 80-81.

⁷⁸ L. Gui, *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Milano, 1995.

⁷⁹ E. Goffman, *Stigma. L'identità negata*, Milano, 1963.

un atteggiamento sospettoso, ostile, ansioso, depresso e, dunque, confermeranno il pregiudizio delle persone “normali”⁸⁰.

Per quanto riguarda invece il rapporto con gli altri homeless, la persona senza dimora si comporta in modo ambivalente: in alcuni momenti parteciperà ad occasioni di socializzazione nel gruppo interno ed in altri sarà portata a respingerle, assumendo, «riguardo a chi è stigmatizzato in modo più evidente di lui, quegli atteggiamenti che le persone normali prendono nei suoi confronti»⁸¹. La necessità di differenziarsi dell’homeless nasce anche dal fatto che i luoghi dell’assistenza sono spesso spersonalizzanti (si pensi ai vasti dormitori o alle mense dei poveri), ovvero non umanizzanti.

Nel caso più estremo l’homeless può finire con l’identificarsi con lo stigma sociale, che gli offre almeno la possibilità di non cadere nell’anomia assoluta, in altre parole accade che «una volta preclusa ogni possibilità di esserci come soggettività, si preferisce accettare l’etichetta sociale – per quanto emarginante e lesiva delle proprie possibilità di esserci – e rinunciare a negoziare il proprio ruolo sociale nella dialettica di un riconoscimento tra pari»^{82 83}.

A questo punto si riporta, a titolo esemplificativo, un’esperienza avuta da persone senza dimora del Comune di Bologna negli anni ’90. Collegando tale vicenda con la barriera burocratica, si può riflettere sulla difficoltà di debellare lo stigma, anche all’interno degli interventi dei servizi.

Dal momento che il Comune di Bologna erogava le prestazioni sociali solo a chi avesse la residenza, per andare incontro alle persone senza dimora concedeva la possibilità di prenderla presso il locale asilo notturno. Tuttavia, ciò risolveva i problemi da una parte, ma ne creava degli altri: trovare un lavoro era più difficile perché alcuni datori di lavoro non intendevano assumere un “barbone”, venivano quindi etichettati. Su *Piazza Grande*, il giornale dei senza fissa dimora di Bologna, si leggeva: “senza dimora niente domicilio, senza

⁸⁰ *Idem*.

⁸¹ *Idem*, pag. 116

⁸² A. Dino, *Cittadini invisibili: Una vita “senza dimora”*, in A. Angelini (ed.), *Metropoli, sostenibilità e governo dell’ambiente*, Roma, 2004, pag. 43.

⁸³ G. Lavanco e F. Romano, *Quale psicologia per e con i senza fissa dimora*, op. cit., cfr. pag. 60-63.

domicilio nessuna identità, senza documenti niente libretto di lavoro, senza libretto di lavoro niente iscrizione all'ufficio di collocamento, senza iscrizione niente lavoro, senza lavoro niente soldi, senza soldi nessuna dimora, senza dimora niente domicilio...".⁸⁴

2.5. Le reti di sostegno e il lavoro di rete

In questo paragrafo verranno affrontate l'importanza di una rete di sostegno sociale per gli homeless, ma anche quanto sia fondamentale il lavoro di rete tra servizi in questo settore.

Il fenomeno dei senza dimora si configura come un fenomeno prevalentemente urbano⁸⁵. In effetti nelle campagne e nei piccoli centri la forte presenza di reti di solidarietà e di controllo sociale contrasta l'autonomia e la devianza, invece per opposizione la città è caratterizzata da fattori che favoriscono l'emarginazione e la povertà: l'allentamento dei legami sociali, l'indifferenza e la spersonalizzazione⁸⁶.

Le *relazioni sociali*, infatti, hanno un ruolo determinante nell'evitare l'innescamento di processi di impoverimento, infatti l'assenza o la perdita del sostegno della rete familiare e amicale si configura come un notevole fattore di rischio alla base di percorsi verso il degrado, perché contribuisce alla perdita delle radici e dell'identità di una persona e concorre al consolidamento dello status di emarginato⁸⁷. Il sostegno sociale è quindi definito come «l'aiuto e lo scambio di risorse che un soggetto può ricevere all'interno della trama di relazioni alla

⁸⁴ M. Bergamaschi, *Il senza fissa dimora all'interno del circuito dell'assistenza* in P. Giudicini, G. Pieretti, M. Bergamaschi (a cura di), *Gli esclusi dal territorio. Comunità e politiche di welfare di fronte ai percorsi di impoverimento*, Milano, 1997, cfr. pag. 106.

⁸⁵ R. Rauty, *Homeless. Povertà e solitudini contemporanee*, Costa & Nolan, Genova, 1995.

⁸⁶ G. Lavanco, F. Romano, C. Messina e M. Croce, *Senza fissa dimora e senza comunità: L'intervento di psicologia di comunità*, in *Il Seme e l'Albero*, 2 (2007) 48-69.

⁸⁷ L. Gui, *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Milano, 1995.

quale partecipa»⁸⁸ e comprende due dimensioni: una quantitativo-oggettiva e l'altra qualitativo-soggettiva. La prima coincide con il sostegno sociale effettivamente ricevuto, cioè l'insieme di azioni di aiuto messe in atto da altre persone; la seconda si riferisce invece al sostegno sociale percepito, che indica la valutazione cognitiva del soggetto della possibilità di ricevere aiuto in una situazione di bisogno. La consapevolezza di essere oggetto di amore e cure, di essere stimati e apprezzati e di far parte di una rete di comunicazione e di obbligo reciproco ha un effetto positivo sul benessere della persona. Inoltre, la possibilità di ricevere sostegno dipende anche dal modo in cui il soggetto utilizza le reti sociali in cui è inserito: verosimilmente, le persone con maggiori competenze sociali e più capaci di fidarsi e di aprirsi alle relazioni interpersonali saranno più capaci di ottenere (e dare) sostegno⁸⁹.

Il professionista che si occupa della persona senza dimora quindi, oltre a valutare il fatto che spesso i rapporti con la famiglia sono interrotti, deve esaminare la rete di relazioni in cui il soggetto è inserito al momento della presa in carico, valutandone vari elementi:

- l'ampiezza, ovvero il numero delle persone incluse;
- la densità, cioè il livello di connessione reciproca tra i membri;
- la frequenza di interazioni;
- la presenza di *cluster*, che sono i sottoinsiemi di persone che hanno rapporti densi tra loro e scarsi con le altre persone del resto della rete;
- la qualità, che si riferisce alla vicinanza affettiva dei legami (caratterizzati come superficiali, amicali, intimi, ecc.);
- la funzione, cioè il tipo di sostegno fornito e ricevuto all'interno della rete.⁹⁰

Tuttavia, dal momento che gli homeless sono portatori di bisogni molteplici e differenziati, correlati alle loro esperienze problematiche e ai disagi di vario tipo

⁸⁸ G. Lavanco e C. Novara, *Elementi di psicologia di comunità. Dalla teoria all'intervento*, Milano, 2006, pag. 68.

⁸⁹ B. Zani e E. Cicognani, *Psicologia della salute*, Bologna, 2000.

⁹⁰ A. J. Marsella e K. Snyder, *Stress, social support and schizophrenic disorders*, in *Schizophrenia Bulletin*, 7 (1981) 152-163.

(tossicodipendenza, alcoldipendenza, disagio psichico, ...), un solo professionista (oppure un solo servizio) non può pensare di progettare un percorso di reinserimento sociale senza coinvolgere la rete di servizi del contesto locale. Il soggetto della presa in carico della persona senza dimora deve essere l'equipe multidisciplinare, ovvero una realtà plurale che include competenze educative, sociali, legali, sanitarie, psicologiche, transculturali, organizzative. L'accompagnamento della persona homeless deve avvenire contemporaneamente in più direzioni, perché prende in considerazione fin da subito obiettivi legali, clinici, obiettivi educativi e risocializzanti. Se la domanda è multiproblematica e complessa, la risposta non può essere frammentata e semplificante. Diventa per questo fondamentale porsi in una condizione di flessibilità e apertura per riuscire a creare una sinergia tra i vari servizi, sia sociali che sanitari.

L'intervento di rete si presenta come un approccio integrato, complesso e sistemico del lavoro sociale⁹¹. La dimensione dell'integrazione riguarda la necessità della conoscenza reciproca e della condivisione delle possibili soluzioni in chiave operativa. La complessità indica, più che una difficoltà insita nel lavoro sociale, la garanzia che non si dia una lettura semplicistica della realtà, ma rispettosa dei vari aspetti, anche contraddittori di essa. La dimensione sistemica, infine, implica il riconoscimento di interdipendenza fra le parti, nel senso che la presenza e l'azione dell'uno sono imprescindibili dalla presenza e dall'azione dell'altro. L'obiettivo ultimo della rete è anche quello di valorizzare la solidarietà che caratterizza il tessuto cittadino, integrando il suo aiuto in una prospettiva e in una rete ancora più ampia e completa.

Un buon lavoro di rete deve arginare dei rischi, in particolare: l'estrema settorializzazione e specificità dei servizi che spesso può portare a dare risposte non chiare all'utente, in secondo luogo evitare uno spreco di risorse che può

⁹¹ F. Folgheraiter e P. P. Donati (a cura di), *Community care. Teoria e pratica del lavoro sociale di rete*, Trento, 1991.

avvenire se diversi servizi non collaborano e ripetono gli stessi interventi per le stesse persone.

Nelle interviste condotte a Roma, di cui si è parlato in precedenza, da vari assistenti sociali è emerso che ci sono molte difficoltà nella collaborazione con altri servizi: denunciano la mancanza di protocolli di intesa e affermano che tutto è lasciato alla disponibilità personale degli operatori. In alcuni servizi emergono buoni rapporti solo con le associazioni di volontariato e le parrocchie, ma quando si tratta di cooperare con altre strutture, diventa difficile realizzare dei progetti che investono la globalità della persona, a causa di sovrapposizioni di interventi e spreco di risorse. In conclusione è emersa una grossa difficoltà a collaborare gli uni con gli altri: spesso accade che non viene decisa la titolarità degli interventi e chi ne risente è l'utente, che può anche uscire dal circuito assistenziale.⁹²

2.6. Il ruolo dell'assistente sociale in questo contesto

In questo paragrafo si vuol riflettere su alcuni elementi caratteristici del professionista che lavora con gli homeless.

La persona senza fissa dimora è un utente multiproblematico e la complessità dei suoi bisogni interessa trasversalmente diverse aree di intervento dei servizi: dagli anziani, all'immigrazione, alle varie forme di dipendenze, alla salute mentale, alla disabilità. Inoltre le problematiche dei senza dimora sono sempre più a cavallo tra diversi comparti (sociale, sanitario, abitativo, occupazionale, educativo, ecc.). Un ulteriore elemento di cui tener conto è che questo tipo di utenza non vive solo in una situazione di povertà materiale, ma anche

⁹² G. Lavanco e F. Romano, *Quale psicologia per e con i senza fissa dimora*, op. cit., cfr. pag. 84-90; fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, op. cit., cfr. pag. 59; F. Zuccari, *Senza dimora*, op. cit., pag. 94.

relazionale, ne consegue che gli interventi devono necessariamente rivolgersi a queste due tipologie di bisogni.

Proprio per cercare di coprire la multidimensionalità e la complessità dei problemi delle persone senza dimora senza correre il rischio di creare risposte settoriali, oltre agli attori istituzionali (Comuni e aziende sanitarie locali) sul territorio è presente una fitta rete di servizi del privato sociale che svolge un ruolo estremamente rilevante nel contrasto alla marginalità sociale. In un panorama così variegato di servizi, come già affrontato ampiamente nel *paragrafo 2.1*, è forte la necessità di un lavoro integrato tra diversi professionisti, ma risulta fondamentale la figura dell'assistente sociale che, come analizzeremo di seguito, per svolgere al meglio la sua attività in questo settore d'intervento deve puntare su tre elementi: risorse (beni strumentali), socialità (relazioni) e *agency* (capacità di agire).

Le competenze del professionista dovrebbero spaziare tra i seguenti ambiti: la prevenzione dei fenomeni di esclusione sociale, l'osservazione e l'approfondimento della conoscenza degli stessi fenomeni, il monitoraggio delle risorse esistenti sul territorio, la progettazione di servizi e interventi specifici, il sostegno e l'*empowerment* delle persone che si rivolgono al professionista del sociale, la pianificazione strategica condivisa con altri attori, nonché la valutazione delle qualità di servizi e prestazioni.

I compiti specifici dell'assistente sociale riguardano prima di tutto il provvedere all'erogazione delle singole prestazioni, quali la gestione dell'accoglienza nelle strutture convenzionate, dell'emergenza alloggiativa, l'erogazione di contributi economici, le azioni connesse all'emergenza freddo, ecc. In secondo luogo l'assistente sociale ha il compito di seguire e sostenere gli utenti nell'acquisizione della consapevolezza della situazione e nella volontà di superare il loro problema, oltre che promuovere percorsi di inserimento e reinserimento nel tessuto sociale, favorendo infine il collegamento tra i diversi servizi presenti sul territorio, ma anche il confronto con tutti gli operatori coinvolti nel processo d'aiuto. Inoltre, tra le funzioni dell'assistente sociale,

assumono un peso rilevante anche quelle di *advocacy*, ovvero di difesa dei diritti delle persone che hanno una qualche forma di disagio. Anche in questo settore di intervento l'assistente sociale opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento.

Un ultimo elemento su cui ritengo importante ragionare è il fatto che, talvolta, è proprio grazie all'erogazione di quei servizi che rispondono ai bisogni riguardanti la sfera dell'autosufficienza che l'assistente sociale può creare un aggancio, tuttavia senza che vi sia un attivo coinvolgimento dell'utente la costruzione di un progetto che porti alla sua autonomia non è concretizzabile. Infatti, nel passaggio da "bisognoso" a "domandante", l'utente deve essere incontrato non solo nella sua oggettività, ossia l'assenza di una dimora stabile e adatta in cui vivere, bensì e principalmente nella sua soggettività, unicità ed irripetibilità.⁹³

⁹³ A. Perino, *I luoghi del servizio sociale*, Roma, 2013. Si veda in particolare i seguenti capitoli della Parte IV: A. Perino, *Servizio sociale, marginalità ed esclusione sociale*; L. Chiodi, *Il Servizio Sociale nel settore della grave marginalità*.

CAPITOLO TERZO:

RAPPORTO TRA SERVIZI E PERSONE SENZA DIMORA NEL CONTESTO VERONESE

L'obiettivo di questo capitolo è quello di studiare il contesto veronese: sia per quanto concerne il fenomeno delle persone senza dimora, sia per quanto riguarda il rapporto tra questa popolazione ed i servizi territoriali. Verranno inizialmente presentate le stime delle *psd*⁹⁴ nella regione Veneto per poi analizzare brevemente il contesto veronese. Successivamente si esaminerà l'indagine qualitativa condotta dalla scrivente, presentando in primo luogo i metodi adottati, in secondo luogo i risultati delle interviste (le distanze presenti – fisica, burocratica, comunicativa e culturale – e un approfondimento sul lavoro di rete), infine la discussione di quanto è emerso.

3.1. Le stime nella regione Veneto

Personalmente ho voluto raccogliere alcuni dati relativi alla regione Veneto con lo scopo di conoscere come sia oggi la situazione delle persone senza dimora e dei servizi a loro dedicati nella regione in cui vivo. I grafici e le tabelle riportate in questa parte dell'elaborato sono state gentilmente messe a disposizione da un ricercatore della federazione fio.PSD, Michele Ferraris, il quale ha contribuito alla realizzazione della *Prima* e della *Seconda Indagine sulle persone senza dimora in Italia*⁹⁵.

Nel primo e secondo grafico possiamo vedere che in Veneto abita l'8,2% della popolazione italiana (il restante 91,8%). Stando a tale dato la concentrazione delle

⁹⁴ Persone senza dimora.

⁹⁵ La *Prima Indagine* è reperibile al sito: <https://www.istat.it/it/archivio/72163>, mentre la *Seconda* al sito: <https://www.istat.it/it/archivio/175984>.

persone senza dimora in Veneto risulta più alta rispetto alla media italiana (9,4% la prima e 90,6% la seconda).

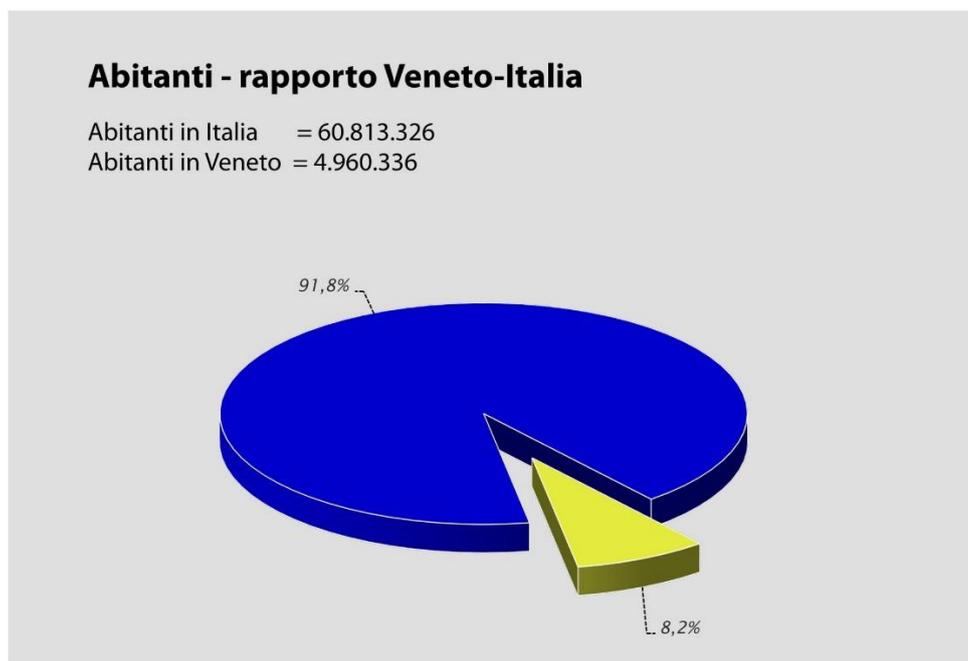


Grafico 3.1. *Abitanti: rapporto Veneto- Italia*

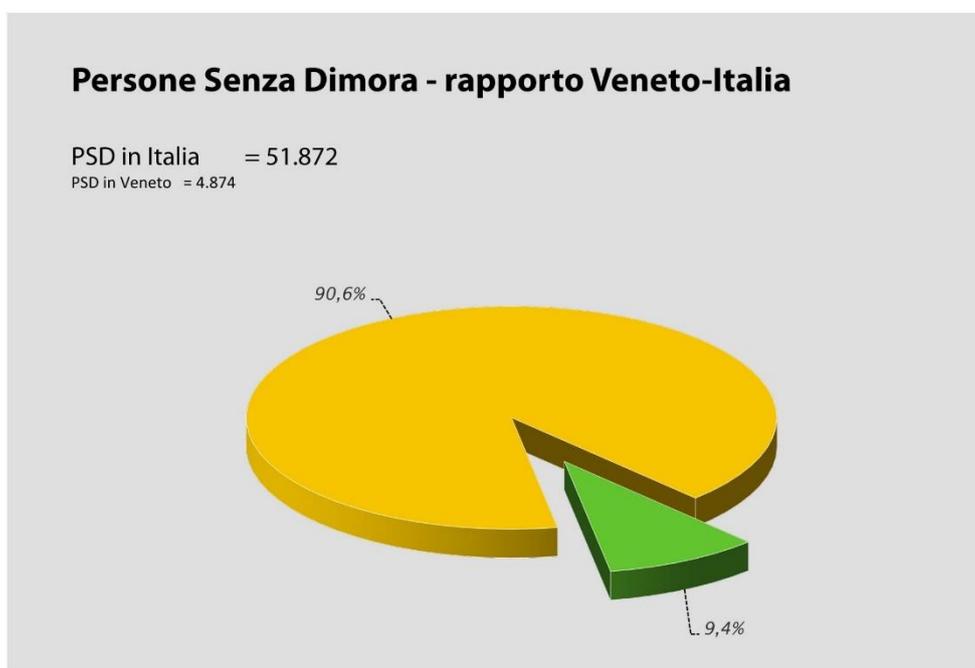


Grafico 3.2. *Persone senza dimora: rapporto Veneto - Italia*

Per quanto riguarda le Organizzazioni e/o gli Enti, in Veneto la concentrazione media è più alta (11%) rispetto alla popolazione vista nel primo grafico (8,2%), quindi godiamo di un ottimo sostegno sociale. Tuttavia, se si guarda la percentuale

dei servizi rivolti ai senza dimora (8%), ne risulta che questi non sono perfettamente equilibrati con la concentrazione media degli homeless in Veneto (9,4%) (grafico 3.3 e 3.4).

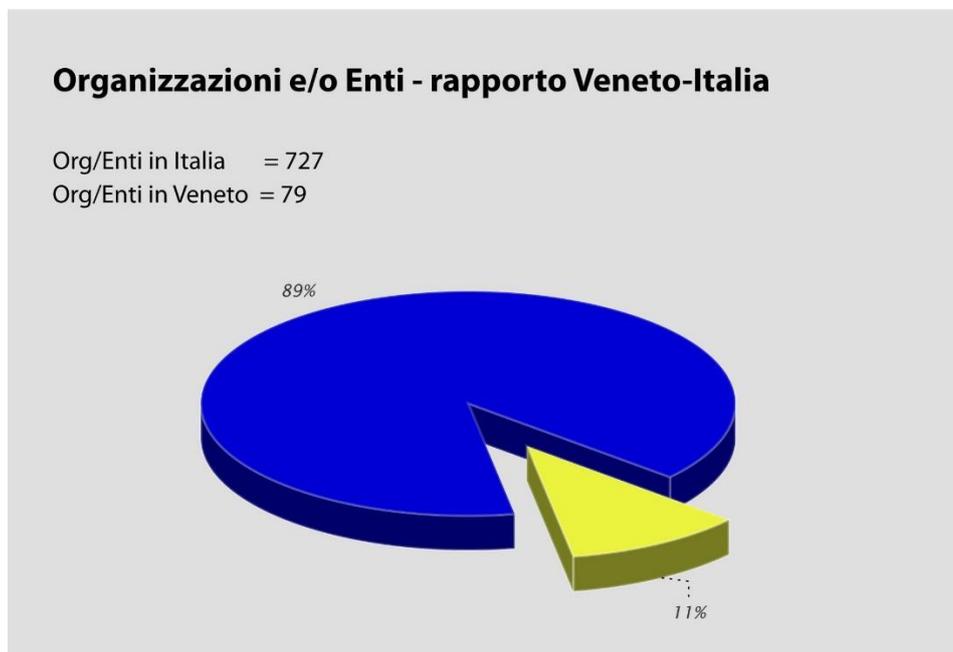


Grafico 3.3. *Organizzazioni e/o Enti: rapporto Veneto - Italia*

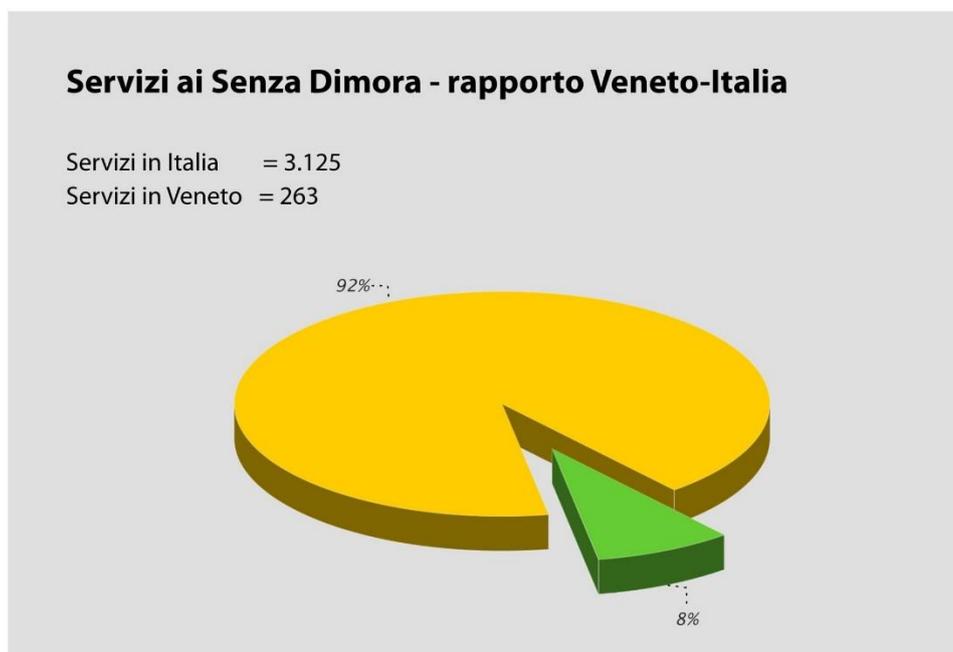


Grafico 3.4. *Servizi ai Senza Dimora: rapporto Veneto - Italia*

Infine, nell'ultimo grafico si può vedere come sono distribuiti i servizi nella Regione. I servizi di prima accoglienza sono i più numerosi, i primi tre sono: servizi informativi e di orientamento, le mense ed i dormitori.

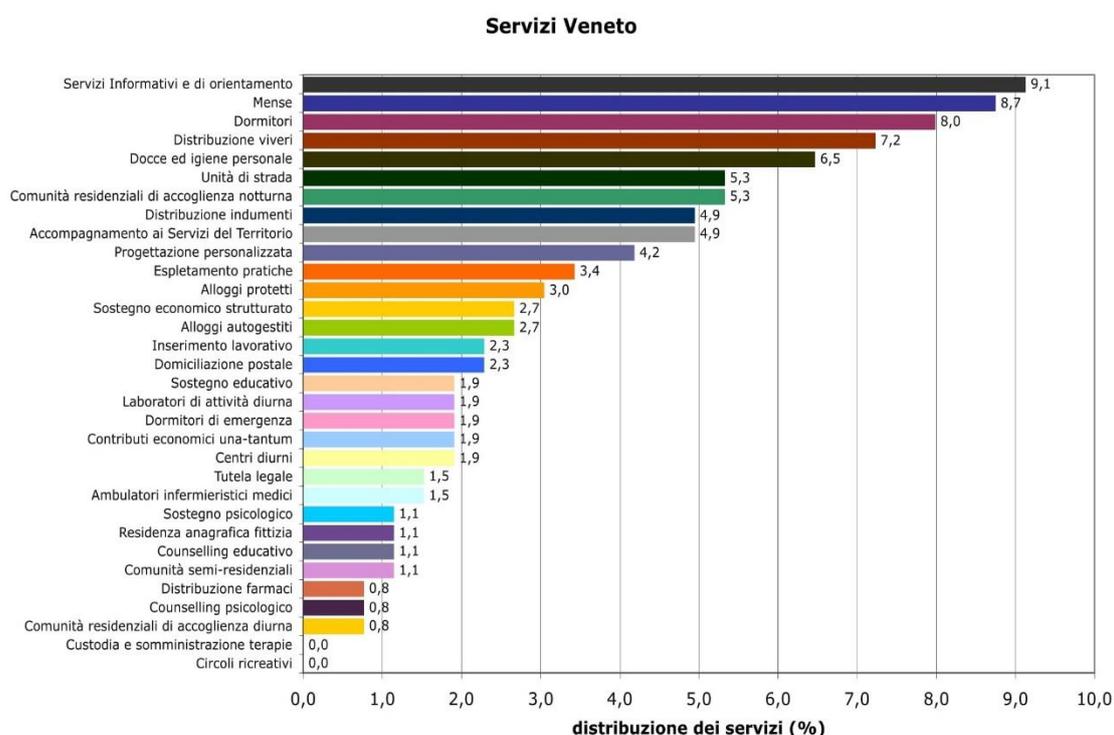


Grafico 3.5. Distribuzione servizi in Veneto

Di seguito verranno presentate alcune tabelle che mettono a confronto Italia e Veneto su questi elementi: la presenza di persone senza dimora con difficoltà ad interagire, alcune caratteristiche della popolazione senza dimora, gli eventi di vita vissuti, la condizione lavorativa, la fonte di reddito, con chi vive, la tipologia di servizi utilizzata negli ultimi 12 mesi, i luoghi in cui il soggetto è stato costretto a dormire nel mese precedente l'intervista e infine le prestazioni erogate da mense e dormitori nella settimana precedente l'intervista. Tutte le tematiche analizzate, eccetto la prima, hanno diviso i dati emersi dagli stranieri da quelli degli italiani.

Alla tabella 3.1 si analizzano i dati relativi alle persone con difficoltà ad interagire (PDI): possiamo vedere che in Veneto non è stato possibile ricavarne una stima

precisa data la scarsa numerosità campionaria, tuttavia dal dato disponibile (81,4% persone senza alcuna difficoltà ad interagire) ne deriva che le PDI potrebbero ammontare a circa il 18,6% del totale; dato più alto rispetto alla media italiana (14,1%).

	Italia		Veneto	
	n	%	n	%
PDI	7.130	14,1	*	*
non PDI	43.595	85,9	2.757	81,4
Italia	50.724	100,0	3.388	100,0

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.1: *Persone senza dimora con difficoltà ad interagire (PDI) e senza difficoltà in Italia e Veneto. Anno 2014 (valori assoluti e composizione percentuale)*

Alla seguente tabella (3.2) vengono presentate alcune delle principali caratteristiche delle persone senza dimora in Italia e Veneto. Prima di tutto si vede che i ricercatori hanno avuto più difficoltà a reperire informazioni da persone italiane (sicuramente anche perché costituiscono la minoranza di tutta la popolazione senza dimora). La media di uomini stranieri in Veneto è leggermente più alta rispetto alla media italiana (88,7% la prima e 86,3% la seconda). Mentre l'età rimane nella media, sembra che in Veneto vi siano più persone senza dimora a possedere il titolo di licenza media inferiore e oltre (83,8% rispetto alla media italiana di 74,6%). Anche la durata della condizione di senza dimora risulta avere una media maggiore rispetto all'Italia: la media è di 3,8 anni in Veneto ed in Italia di 2,8; ma il dato più significativo è quello relativo alle *psd* italiane perché in Veneto passano quasi il doppio del tempo sulla strada (6,1 anni), rispetto alla media italiana (3,5 anni). Infine in Veneto la media delle persone che prima di vivere in strada abitavano in una casa (66,9%) risulta leggermente più alta rispetto all'Italia (65,4%), tuttavia i dati fanno riferimento solo agli stranieri.

	Italia			Veneto		
	Non italiana	Italiana	Totale	Non italiana	Italiana	Totale
Sesso						
Maschile	86,3	84,9	85,7	88,7	*	88,8
Femminile	13,7	15,1	14,3	*	*	*
Età						
valore medio (in anni)	39,8	50,3	44,4	41,2	50,4	44,8
Titolo di studio						
Nessuno-elementare	26,3	24,2	25,4	*	*	*
licenza media inferiore e oltre	73,7	75,8	74,6	91,9	*	83,8
Durata della condizione di senza dimora (in anni)						
valore medio	2,2	3,5	2,8	2,2	6,1	3,8
Dove viveva prima di essere senza dimora						
A casa	59,9	72,5	65,4	66,8	*	66,9
In un'abitazione come ospite di amici o parenti/altro	40,2	27,6	34,6	*	*	*
Totale (=100%)	24.531	19.064	43.595	1.678	1.080	2.757

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.2: *Persone senza dimora (al netto delle PDI) per cittadinanza e alcune caratteristiche in Italia e Veneto. Anno 2014 (composizione percentuale e valori assoluti)*

A questo punto vengono analizzati il tipo ed il numero di eventi a cui sono andati incontro gli intervistati. Si può notare che, mentre la separazione dal coniuge è un evento che ha vissuto circa la stessa quantità di *psd*, la percentuale di chi ha subito una perdita del lavoro stabile è ben più alta in Veneto (71,6%) che in Italia (56,1%). Lo stesso discorso vale per la malattia: in Veneto il 41,4% di *psd* dichiara di aver avuto una malattia, mentre in Italia la percentuale stimata è di 25,4%, molto più bassa. Riguardo al numero di eventi vissuti, l'unico dato che è stato possibile calcolare evidenzia che in Veneto la percentuale di persone che sono andate incontro a più eventi, di quelli sopra riportati, è un poco più alta che in Italia (62,7% la prima e 50,9% la seconda). (Tabella 3.3)

	Italia			Veneto		
	Non italiana	Italiana	Totale	Non italiana	Italiana	Totale
Tipo di evento						
Malattia	20,8	31,4	25,4	*	*	41,4
Separazione dal coniuge e/o	57,8	69,6	63,0	60,2	*	60,9
Perdita del lavoro stabile	48,4	66,1	56,1	69,1	*	71,6
Numero di eventi						
Nessun evento	23,3	7,8	16,5	*	*	*
Un solo evento:	34,4	30,3	32,6	*	*	*
Più eventi:	42,3	61,9	50,9	59,7	*	62,7
Totale (=100%)	24.531	19.064	43.595	1.678	1.080	2.757

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.3: *Persone senza dimora (al netto delle PDI) per cittadinanza e eventi di vita vissuti in Italia e Veneto. Anno 2014 (composizione percentuale e valori assoluti)*

La seguente tabella (3.4) riporta invece le condizioni lavorative delle *psd*: in Veneto non è stato possibile ricavare molti dati, ma da quelli disponibili emerge che ad oggi la percentuale di *psd* che non ha un lavoro è molto simile sia in Veneto che in Italia (74,6% nel primo e 72,0% nella seconda). Ma il dato più significativo riguarda il fatto che molte più persone in Veneto (37,3%), rispetto all'Italia (23,5%), hanno dichiarato di avere avuto un lavoro stabile in passato.

	Italia			Veneto		
	Non italiana	Italiana	Totale	Non italiana	Italiana	Totale
Ha un lavoro	28,6	27,2	28,0	*	*	*
Ha un lavoro a termine, poco sicuro o saltuario	26,4	25,0	25,8	*	*	*
Ha un lavoro stabile	*	*	2,2	*	*	*
Non ha un lavoro	71,4	72,8	72,0	73,6	*	74,6
Ha avuto un lavoro in passato:						
Ha avuto un lavoro stabile	19,6	28,7	23,5	*	*	37,3
Ha avuto un lavoro a termine, poco sicuro o saltuario	41,4	37,5	39,7	*	*	*
Totale (=100%)	24.531	19.064	43.595	1.678	1.080	2.757

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.4: *Persone senza dimora (al netto delle PDI) per cittadinanza e condizione lavorativa in Italia e Veneto. Anno 2014 (composizione percentuale e valori assoluti)*

Dai dati disponibili sul Veneto, rintracciabili alla tabella 3.5, risulta che la percentuale relativa alla disponibilità di una sola fonte di reddito è leggermente minore (46,8%) rispetto all'Italia (53,0%). Per quanto riguarda invece il possedere due o più fonti di reddito, la percentuale nel Veneto ammonta al 42,6%, quindi più alta rispetto all'Italia (29,6%). Parlando della tipologia di reddito: in Veneto molte più *psd* ricevono aiuto da familiari, amici e parenti (52,3% rispetto al 32,1% in Italia). Infine il 40,1% di *psd* riceve in Veneto sostegno economico da chi non conosce, da volontari o altri, dato simile all'Italia (37,7%).

	Italia			Veneto		
	Non italiana	Italiana	Totale	Non italiana	Italiana	Totale
Fonte di reddito						
Nessuna fonte di reddito	22,2	11,2	17,4	*	*	*
Una sola fonte di reddito	48,0	59,5	53,0	*	*	46,8
Due o più fonti di reddito	29,8	29,3	29,6	*	*	42,6
Tipologia di reddito						
Da lavoro	28,6	27,2	28,0	*	*	*
Da pensione	*	20,2	10,3	*	*	*
Da sussidi del comune o di altri enti pubblici	6,4	13,2	9,4	*	*	*
Da familiari, amici, parenti	34,0	29,6	32,1	*	*	52,3
Soldi da persone che non conosco (colletta) o che fanno volontariato, altri soldi	40,7	33,8	37,7	*	*	40,1
Totale (=100%)	24.531	19.064	43.595	1.678	1.080	2.757

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.5: *Persone senza dimora (al netto delle PDI) per cittadinanza e fonte di reddito in Italia e Veneto. Anno 2014 (composizione percentuale e valori assoluti)*

L'unico dato disponibile in Veneto per quanto concerne la vita sola o accompagnata delle *psd* non si distanzia di molto dalla media italiana: in Veneto il 76,1% delle *psd* vive da solo, mentre in Italia il 78,3%. (Tabella 3.6)

	Italia			Veneto		
	Non italiana	Italiana	Totale	Non italiana	Italiana	Totale
Con chi vive						
Da solo	74,1	83,7	78,3	77,7	*	76,1
Con figli e/o coniuge/partner	6,1	7,1	6,5	*	*	*
Con altri familiari e/o amici	19,8	9,3	15,2	*	*	*
Totale (=100%)	24.531	19.064	43.595	1.678	1.080	2.757

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.6: *Persone senza dimora (al netto delle PDI) per cittadinanza e fonte di reddito in Italia e Veneto. Anno 2014 (composizione percentuale e valori assoluti)*

Nella prossima tabella (3.7) viene riportata la tipologia di servizi di cui hanno fatto uso le *psd* negli ultimi 12 mesi. Per quanto riguarda il primo elenco, ovvero i servizi di bassa soglia, si vede che i dati emersi dall'indagine in Veneto sono quasi identici a quelli italiani. Per i restanti servizi invece la percentuale risulta leggermente più alta in Veneto: il dato che si scosta di più dalla media nazionale riguarda l'utilizzo dei servizi per l'impiego, che nell'anno prima della ricerca sono stati utilizzati dal 58,9% della popolazione senza dimora veneta, in Italia invece dal 41,4%.

	Italia			Veneto		
	Non italiana	Italiana	Totale	Non italiana	Italiana	Totale
Almeno uno:	99,8	99,6	99,7	99,1	99,7	99,3
Distribuzioni pacchi alimentari	33,1	36,7	34,7	*	*	*
Mense	89,5	87,8	88,8	96,3	*	88,0
Distribuzioni abiti	62,8	58,7	61,0	68,5	*	60,7
Distribuzioni medicinali	43,2	36,4	40,2	*	*	*
Igiene personale (docce/bagni)	62,3	52,6	58,0	70,0	*	58,9
Unità di strada (pulmini, camioncini, ecc.)	39,8	31,9	36,4	*	*	*
Accoglienze notturne	66,9	69,6	68,1	63,3	*	70,4
Accoglienze diurne	35,5	41,9	38,3	*	*	*
Altro	39,5	46,9	42,7	*	*	*
Almeno uno:	72,3	86,7	78,6	93,1	*	89,1
Servizi per l'impiego	39,4	44,1	41,4	69,8	*	58,9
Servizi anagrafici	24,0	31,2	27,2	*	*	*
Servizi sociali	35,5	62,0	47,1	*	*	51,5
Servizi sanitari	45,9	64,2	53,9	*	*	55,4
Altri servizi	*	*	3,2	*	*	*
Totale (=100%)	24.531	19.064	43.595	1.678	1.080	2.757

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.7: *Persone senza dimora (al netto delle PDI) per cittadinanza e tipologia dei servizi utilizzati negli ultimi 12 mesi in Italia e Veneto. Anno 2014 (composizione percentuale e valori assoluti)*

Alla tabella 3.8 vengono presentati i luoghi in cui la *psd* è stata costretta a dormire nel mese precedente l'intervista. Stando ai dati disponibili, in Veneto la media delle persone costrette a dormire in aree pubbliche è più alta (46,6%) rispetto a quella italiana (38,8%). Tuttavia in Veneto risulta maggiore l'uso di strutture di accoglienza notturna (64,8%) e quelle che si occupano anche dell'accoglienza diurna (57,6%). In Italia la percentuale è di 59,5% per le prime e 53,6% per le seconde.

	Italia			Veneto		
	Non italiana	Italiana	Totale	Non italiana	Italiana	Totale
Strada, parco, area pubblica	40,9	35,9	38,8	59,7	*	46,6
Stazione ferroviaria, metro, ecc.	29,8	23,9	27,2	*	*	*
Automobile, roulotte, vagone	12,6	18,7	15,3	*	*	*
Baracca, capannone, casa abbandonata	23,7	19,5	21,9	*	*	*
Strutture di accoglienza notturne	57,1	62,6	59,5	*	*	64,8
Strutture di accoglienza notturne e diurne	51,5	56,2	53,6	*	*	57,6
Totale (=100%)	24.531	19.064	43.595	1.678	1.080	2.757

* Dato non significativo a motivo della scarsa numerosità campionaria

Tabella 3.8: *Persone senza dimora (al netto delle PDI) per cittadinanza e luoghi in cui è stato costretto a dormire nel mese precedente l'intervista in Italia e Veneto. Anno 2014 (composizione percentuale e valori assoluti)*

L'ultima tabella (3.9) presenta il valore medio delle prestazioni di cui hanno usufruito nell'ultima settimana le *psd* in Veneto. In totale, una persona senza dimora di chiara di aver usufruito una media di 7,7 prestazioni in una settimana, che comprendessero un pranzo, una cena oppure l'essere accolti in una struttura per la notte.

	Veneto
Mensa a pranzo	2,8
Mensa a cena	1,7
Accoglienza notturna	3,3
Totale	7,7

Tabella 3.9: *Prestazioni erogate alle persone senza dimora (al netto delle pdi) nell'ultima settimana in Veneto. Anno 2014, valore medio.* Il dato è stato rilevato tramite il diario settimanale, dove la persona senza dimora ha indicato i servizi di mensa e di accoglienza usati nella settimana precedente l'intervista.

3.2. Il contesto veronese

Ora vorrei presentare una ricerca condotta nel mese di novembre 2016 dalla Comunità dei Giovani di Verona, cooperativa sociale ONLUS, che dal 2006 svolge un servizio di unità di strada e si occupa di monitorare di giorno i luoghi del disagio abitativo estremo, per tentare un aggancio relazionale con le persone che vivono per strada. La seguente figura (3.1) è stata gentilmente messa a disposizione dalle assistenti sociali dell'Ufficio Accoglienza del Comune di Verona.

Disagio abitativo estremo a Verona - dati quantitativi

novembre 2016

TOTALE
N. 94 persone

- N. 74 PRESENZE
- + n. 20 persone Rom (di cui n. 14 femmine) presso Stazione Porta Nuova Tempio Votivo

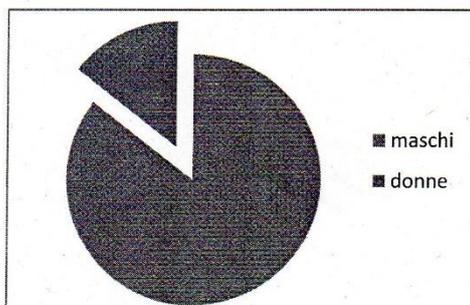
GENERE

Maschi

- N. 72 PRESENZE (di cui 6 ROM)

Femmine

- N. 22 PRESENZE (di cui 14 ROM)



PROVENIENZA

Europa

- N. 47 PRESENZE (di cui 20 ROM)

Africa

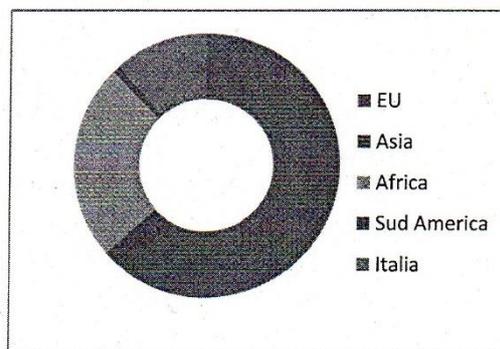
- N. 24 PRESENZE

Asia

- N. 8 PRESENZE

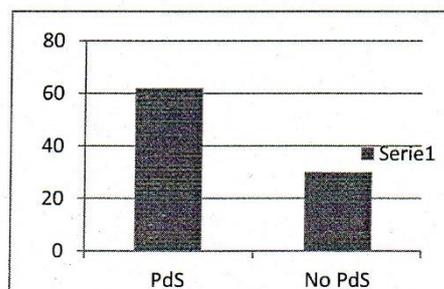
Italia

- N. 15 PRESENZE



REGOLARITA' PDS

- N. 66 CON PDS O UNIONE EUROPEA
- N. 28 SENZA PDS O SCADUTO



Come si può vedere, nel mese di novembre 2016 sono state individuate 74 persone senza dimora più 20 presenze Rom, per un totale di 94 persone per strada. Tale dato combacia con la stima riferitami dal Presidente della Ronda della Carità, durante l'intervista che vedremo in questo capitolo. La Ronda eroga circa 100 pasti ogni notte nel periodo invernale, mentre durante i mesi caldi la cifra sale ai 180 pasti. E' importante precisare che l'intervistato ha detto che sicuramente il numero non tiene conto di tutti i senza dimora di Verona, perché alcuni per esempio vivono in case abbandonate oppure in altri posti, dove vanno a rifugiarsi presto per la notte.

Dai dati ricavati dalla Comunità dei Giovani emerge che il genere prevalente delle persone senza dimora è quello maschile, invece per quanto riguarda le presenze Rom, si rivela l'opposto (14 femmine su un totale di 20). La provenienza risulta prevalentemente dall'Europa (47 persone di cui quasi la metà Rom) e dall'Africa (24 presenze), in seguito sono stati individuati 15 italiani e 8 persone di provenienza asiatica. Infine viene riportato se in quel momento erano regolari con il permesso di soggiorno: 66 persone su 94 sono risultate in regola, le restanti 28 o non lo disponevano oppure l'avevano ma scaduto.

A questo punto mi sembra giusto presentare tutti i servizi a cui possono rivolgersi le persone senza dimora nella città di Verona. Ho deciso di concentrare la mia ricerca sull'area cittadina dal momento che, essendo prevalentemente un fenomeno urbano, nella provincia la realtà dei senza dimora è talmente esigua che non vi è un servizio apposito ma viene associato a tutti gli altri.

Di seguito viene presentata la mappatura dei servizi elaborata di recente (ottobre 2016) dalla Caritas, che specifica quali sono e dove sono ubicati tutti i servizi socio-assistenziali (non solo quelli rivolti alle *psd*). Voglio precisare che ho deciso di riportare interamente la mappatura sia perché è la stessa che viene fornita dalla Ronda della Carità direttamente ai senza dimora, sia perché essendo una popolazione così complessa e problematica possono rivolgersi a tutti i servizi socio-assistenziali.

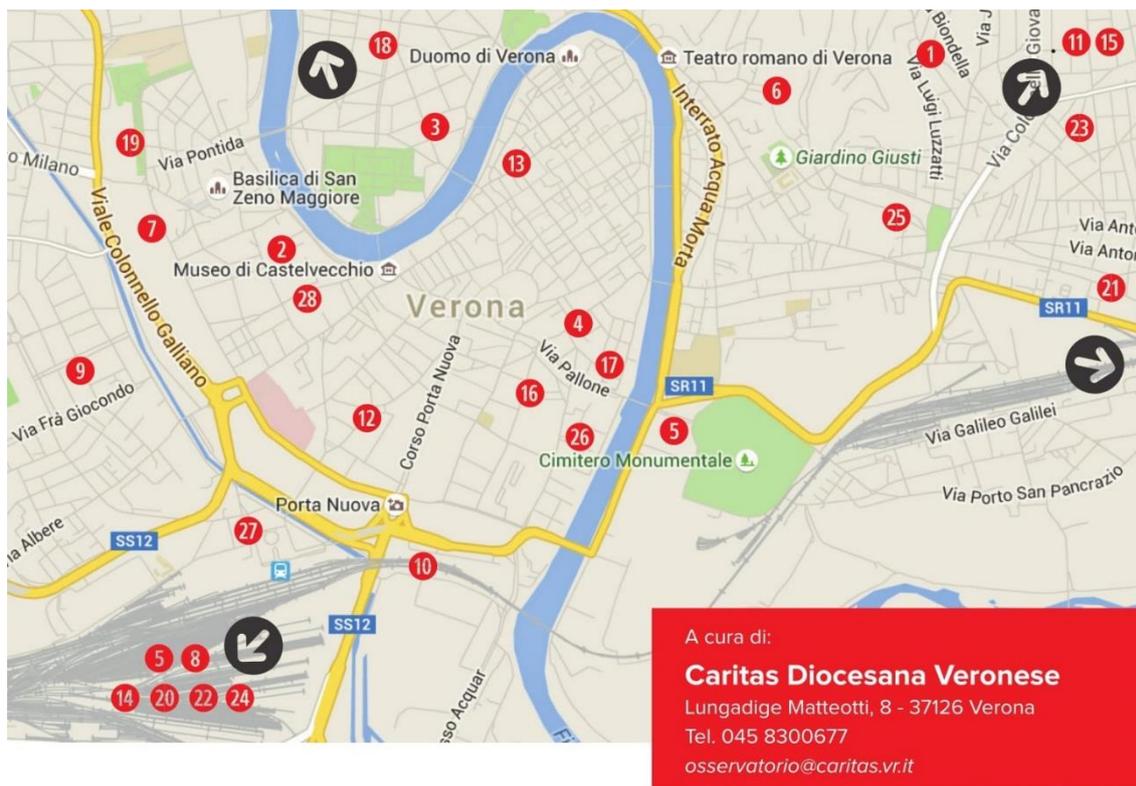


Figura 3.2. *Mappa dei servizi socio-assistenziali veronesi.* Fonte:
<http://www.caritas.vr.it/index.php/2-uncategorised/215-mappa-servizi>.

PER MANGIARE

Fraternità Francescana di Betania

Convento del Barana 1

via Col. Fincato 35/B tel. 045 525374
tutti i giorni - dalle 10.30 alle 11.30

Convento dei Frati Minori di San Bernardino 2

via Saffi, 8/A tel. 045 596497
dal lunedì al sabato dalle 10.30

Casa di Carità San Vincenzo 3

via Prato Santo, 15/B tel. 045 8342685
• Colazione: dal lunedì al venerdì alle 8.00
• Cena: dal lunedì al sabato dalle 17.00

Padri Filippini 4

via Filippini, 16 (l'ingresso alla mensa è posto
su vicolo Campanile) tel. 045 8002823
domenica 10.45-12.00 (da settembre a maggio)

Ronda della Carità 5

• Ex Rifugio 1, viale del Lavoro (di fronte alla Fiera)
- ex uffici mercato ortofrutticolo
• Rifugio 2, via Campo Marzo, 33 (dietro cimitero
monumentale)
tel. 045 580390
tutte le sere - dalle 22.00 alle 23.00

Associazione Casa Nostra 6

per uomini con più di 50 anni
via S. Zeno in Monte, 23
(c/o Istituto Don Calabria) - tel. 0458052911
tutti i giorni dalle 17.30

Associazione Amici di Paolo Favale 7

viale Colombo, 2 - presso giardini d'Estate
tel. 368 7351879
colazione tutti i giorni dalle 8.00

PER LAVARSI

Fraternità Francescana di Betania

Convento del Barana 1

via Col. Fincato 35/B tel. 045 525374
mercoledì 8.00-9.00

Convento dei Frati Minori di San Bernardino 2

via Saffi, 8/A tel. 045 596497
martedì, mercoledì, venerdì e sabato 8.30-10.00

Casa di Carità San Vincenzo 3

via Prato Santo, 15/B tel. 045 8342685
lunedì-giovedì 10.00-11.30

Associazione Casa Nostra 6

per uomini con più di 50 anni
via S. Zeno in Monte, 23 (c/o Istituto Don Calabria)
tel. 045 8052911 - dal lunedì al venerdì 15.00-17.30

PER VESTIRSI

Fraternità Francescana di Betania

Convento del Barana 1

via Col. Fincato 35/B tel. 045 525374
giovedì 15.30-17.30

Casa di Carità San Vincenzo 3

via Prato Santo, 15/B tel. 0458342685
donne e bambini: giovedì 8.00-11.30
donne incinta su appuntamento
uomini: venerdì 8.00-11.30
solo intimo: lunedì e giovedì 10.00-11.30

PER DORMIRE

Sportello Unico Accoglienza 8

via Silvestrini, 24 tel. 045 8401324
lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9.00-12.00
martedì 14.00-17.00 - Bus n. 61

SERVIZI SANITARI

Guardia Medica ULSS 20

• Distretto 1 Verona Centro 9 via Bramante, 15
• Distretto 2 Verona Sud 10 via Rovigo, 2/B
• Distretto 3 Verona Est 11 piazzale Lambranzi
(presso ospedale di Marzana) Bus n. 51
tel. 045 7614565
sabato e Prefestivi 10.00-20.00
domenica e Festivi 08.00-20.00
tutti i notturni 20.00-08.00

Cesaim - Centro Salute Immigrati 12

per cittadini irregolarmente soggiornanti
via Salvo d'Acquisto, 7/9 tel. 045 520044
tutti i giorni 15.00-17.00

Ambulatorio Medico Beato Carlo Steeb 13

per sprovvisti tessera sanitaria, senza dimora,
indigenti - Lungadige Matteotti, 8/A
tel. 045 8350305 - dal lunedì al venerdì 8.30-12.00

SERVIZI SOCIO-SANITARI PER LE DIPENDENZE

Dipartimento delle Dipendenze - ULSS20 14

via Germania, 20 tel. 0458622235
dal lunedì al venerdì 9.00-13.00

Medicina delle Dipendenze e Servizio di

Alcologia - ULSS 20 15 Ospedale di Marzana
piazzale Lambranzi, 1 tel. 045 8075476
dal lunedì al venerdì 9.00-15.00 Bus n. 31 - 510

SERVIZI SOCIALI COMUNALI

Servizi Sociali e Integrazione Socio Sanitaria 16

vicolo San Domenico, 13/B tel. 0458078340
dal lunedì al venerdì 9.00-13.00

Centri Sociali Territoriali - CST

per residenti

- Città antica - Veronetta - Cittadella - San Zeno -
CST1 17 via Macello, 2 tel. 045 8034639
- Borgo Trento - Avesa - Quinzano - Parona -
Valdonega - Ponte Crencano - CST2 18
piazzale Angelo Righetti, 1 tel. 0458379673
- Borgo Milano - Stadio - Chievo - San Massimo -
CST3 19 via Marin Faliero, 73 tel. 045 8492102
- Santa Lucia - Golosine - Madonna di
Dossobuono; Borgo Roma - Cadidavid - CST4 20
via Carlo Alberto 44 tel. 045 8238111
- Borgo Venezia - Borgo Trieste; Porto San
Pancrazio - San Michele Extra - Madonna di
Campagna; Montorio - Mizzole - Quinto - Poiano
- Marzana - Santa Maria in Stelle - CST5 21
via del Capitell, 22 tel. 045 8830809

Tutti i CST: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00

Sportello SI

Sportello Integrato Informativo del Sociale 16

vicolo San Domenico, 13/B - Verona
tel. 800085570 dal lunedì al venerdì 9.00-13.00

Ufficio Accoglienza 22

per senza dimora
Largo Divisione Pasubio, 6 tel. 045 8077326
dal lunedì al venerdì 9.00-13.00

NUMERI EMERGENZE

Ambulanza: 118

Carabinieri: 112

Vigili del Fuoco: 115

Polizia di Stato: 113

Polizia municipale: 045 807 8828

CENTRI D'ASCOLTO E SEGRETERIATO SOCIALE

Centro di Ascolto Caritas 18

Lungadige Matteotti, 8/A tel. 045 8350305
dal lunedì al venerdì 9.00-12.00

Casa di Carità San Vincenzo 3

via Prato Santo, 15/B tel. 045 8342685
lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 10.00-14.00

Centro Diocesano Aiuto Vita 23

per donne in gravidanza e con bimbi fino a 3 anni
via C. Betteloni, 61 tel. 045 8012702 / 045 8002683
dal lunedì al venerdì 9.00-13.00

Associazione Casa Nostra 6

per uomini con più di 50 anni
via S. Zeno in Monte, 23
(c/o Istituto Don Calabria) - tel. 0458052911
tutti i giorni dalle 15.30-17.30

PER SOCIALIZZARE

Casa Accoglienza - Cooperativa Il Samaritano 24

centro diurno per uomini
via dell'Artigianato, 21 (Z.A.I) tel. 045 8250384
dal lunedì al venerdì 14.00-18.30
su invio dei servizi sociali Bus n. 61

Caffè Bijoux - Comunità dei Giovani 25

Centro diurno per donne
Via S. Nazaro 39/A
tel. 045 597393
dal lunedì al giovedì 9.30-12.00 e 14.00-17.00
su invio dei servizi sociali

IMMIGRATI - ALTRI SERVIZI

Sportello Cittimm Verona Centro 26

Pratiche burocratiche per permanenza legale
di immigrati in Italia
via delle Franceschine, 10 (presso Centro per
l'Impiego) 2° piano, stanza 3 bis
tel. 045 9288466 - martedì e giovedì 14.00-17.00

Sportello CIR Consiglio Italiano Rifugiati 27

per richiedenti e titolari protezione internazionale
Largo Divisione Pasubio, 4 tel. 045 8077824
martedì e venerdì 10.00-12.30

CONSULENZA LEGALE

Avvocati di strada per senza dimora

• Fraternità Francescana di Betania
Convento del Barana 1
via Col. Fincato, 35/B - martedì 17.00-18.00

• Frati di San Bernardino 2

via Saffi, 8/A - giovedì 13.30-14.30
su appuntamento

• Tempio Votivo 27

piazzale XXV aprile, 24 - mercoledì 13.30-14.30

RICERCA LAVORO

Centro per l'Impiego 28

via delle Franceschine, 10 - 2° piano
tel. 045 9288465 dal lunedì al venerdì 8.30-12.30

ASSOCIAZIONI CARCERE - GIUSTIZIA

Centro di Ascolto La Fraternità 28

via Saffi, 8/A tel. 045 8004960
mercoledì 18.00-20.00
venerdì 16.00-18.00

Figura 3.3. Elenco dei servizi socio-assistenziali veronesi. Fonte:

<http://www.caritas.vr.it/index.php/2-uncategorised/215-mappa-servizi>.

3.3. Indagine qualitativa nel territorio di Verona: introduzione

La ricerca che ho fatto si basa sulle caratteristiche del metodo qualitativo. Ho seguito una traccia predefinita di domande aperte e ho scelto la tecnica dell'intervista individuale perché il mio obiettivo era quello di analizzare a fondo l'oggetto di studio per ottenere quante più informazioni possibili in merito.

L'obiettivo della ricerca è stato indagare il rapporto tra i servizi e le persone senza fissa dimora nel contesto veronese. In particolare, avendo studiato in letteratura quattro tipi di barriere (fisica, burocratica, comunicativa e culturale), ho voluto approfondire se sono distanze presenti nella realtà, in particolare quella veronese, se corrispondono alle definizioni studiate, ma soprattutto cercare di riflettere sulle possibili soluzioni. Inoltre si è deciso di indagare brevemente anche le caratteristiche del lavoro di rete tra gli enti e le organizzazioni del contesto veronese, rivolti alle *psd*, perché si ritiene sia una risorsa fondamentale per riuscire a svolgere un buon intervento d'aiuto nei confronti di questa fascia di popolazione; infine si sono poste un paio di domande riguardo alla professione dell'assistente sociale in questo contesto (verranno riassunte nella discussione finale).

Il campione è stato di 5 persone che lavorano o prestano servizio presso tre diverse organizzazioni/enti: l'Ufficio Accoglienza del Comune di Verona, l'Associazione di volontariato "Ronda della Carità – Amici di Bernardo ONLUS" e la Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza "Il Samaritano ONLUS". Ho indagato queste tre realtà perché sapevo fossero tra le più importanti di Verona rivolte alle persone senza fissa dimora.

Inizialmente volevo intervistare soltanto assistenti sociali e volontari, ma poi venendo a contatto con la realtà del Samaritano (in particolare con il responsabile dell'area sociale), ho capito che per la questione che volevo approfondire sarebbero state preziose anche le esperienze di altre figure, così infine ho intervistato:

- due assistenti sociali,
- un pedagogo,

- il presidente della Ronda della Carità,
- un volontario della medesima associazione.

Si vuol precisare che durante l'intervista ad un'assistente sociale, era presente anche la sua collega, quindi ha contribuito in qualche occasione esprimendo la sua visione dei temi affrontati.

Gli intervistati sono stati contattati personalmente dalla sottoscritta e le informazioni raccolte sono state audio-registrate e poi trascritte.

I dati relativi al campione sono i seguenti:

- tre intervistati di sesso maschile, due di sesso femminile;
- di età compresa tra i 28 ed i 53 anni;
- l'anzianità di lavoro passa dai 5 anni di volontariato ai 27 di lavoro di una intervistata.

Le interviste presentate di seguito si sono divise secondo le aree tematiche delle domande, cioè i quattro tipi di distanze analizzate nel capitolo due (distanza fisica, burocratica, comunicativa e culturale), aggiungendo anche un paio di domande sul lavoro di rete. Per facilitare la lettura e al contempo l'individuazione degli intervistati, si è deciso di creare una tabella dando una sigla ad ogni persona:

INTERVISTATO	SIGLA
Presidente Ronda della Carità	P.R.
Volontario Ronda della Carità	V.R.
Assistente sociale del Comune	A.S.
Operatrice Samaritano	O.S. 1
Operatore Samaritano	O.S. 2

In alcuni casi la risposta sarà introdotta dalla spiegazione del servizio in cui lavora l'operatore/il volontario. Inoltre, prima di ogni sottoparagrafo verranno presentate le definizioni emerse dalla letteratura (analizzate nel secondo capitolo) e successivamente le domande che hanno guidato le interviste.

3.4. Risultati dell'indagine

Distanza fisica

All'inizio dell'intervista è stato proposto di commentare la seguente definizione: le persone senza dimora consumano la loro quotidianità in contesti dai quali rimangono eternamente escluse (Guidicini). Di conseguenza è difficile conoscere questa realtà se non si va loro incontro.

Le domande che ho posto agli intervistati sono state:

- *Quanto aiuta concretamente l'unità di strada nella conoscenza della realtà dei senza dimora?*
- *Conosce altri modi per ridurre la distanza fisica e quindi avvicinarsi alle persone senza dimora?*

L'intervistato **P.R.** ha espresso che non è sempre vero che i senza fissa dimora sono esclusi dal territorio, che «*dipende dai contesti*». Infatti afferma che le associazioni e i servizi sono vicini a loro, che «*abbiamo la fortuna di vivere in una città che non è così grande*», per cui le persone senza dimora di Verona conoscono i servizi e riescono a muoversi tranquillamente sul territorio per usufruire delle loro prestazioni (mensa, dormitorio...). Afferma inoltre che le *psd* si creano e mantengono, durante il giorno, un certo "percorso" di servizi e associazioni e sono inseriti all'interno di questo iter, al di fuori fanno fatica ad integrarsi perché sicuramente i disagi di cui sono portatori contribuiscono all'isolamento.

Riguardo all'unità di strada, l'intervistato sostiene che è fondamentale per andare incontro alle *psd* perché:

«la pasta è un mezzo, il primo, con cui comunicare, per cominciare ad instaurare un rapporto di fiducia con la persona».

Lavorando all'interno della Ronda della Carità, spiega che la differenza con la Comunità dei Giovani è che questa svolge il suo servizio in strada di giorno, mentre loro sono presenti la notte. La Ronda della Carità di Verona è l'unica in Italia che fa servizio sette giorni su sette, dal 1995.

La particolarità di svolgere servizio di notte, quando tutti i servizi della città sono chiusi, ha consentito alla Ronda di diventare, nel corso degli anni, un punto di riferimento importante per la popolazione senza fissa dimora. L'intervistato **V.R.** dichiara quanto sia importante uscire la sera:

«vuol dire vedere dove dormono, capire un po' il loro habitat, se dormono insieme ad altri compagni di strada o se sono soli, se sono in una zona relativamente tranquilla o più esposta a disturbi e pericoli, se hanno problemi di salute, di deambulazione o problemi di dipendenza, perché magari vedi che fanno fatica a muoversi, o hanno dei cartoni di vino oppure delle medicine che non ti aspetti. Incontrarli nei loro ripari di fortuna ti permette di raccogliere un numero maggiore di informazioni sulla persona che hai di fronte e di conseguenza comprendere meglio il caso, come affrontarlo o dove indirizzarlo. In alcune circostanze il nostro servizio può essere un vero salva vita, soprattutto quando si è in piena emergenza freddo con alcune persone che possono rischiare l'ipotermia».

Inoltre afferma che l'unità di strada svolge un servizio fondamentale nella città perché permette di raggiungere quelle persone che per vari motivi di giorno non si presentano ai servizi. Per lui uscire in gruppo con i furgoni, oltre a dare un supporto per i bisogni più immediati e materiali (offrire un pasto caldo e una coperta), è un modo per andare incontro alla persona senza dimora, capire la loro reale condizione, stabilire un contatto, un rapporto alla pari dove si crea fiducia, *«un modo per dire che noi ci siamo e ci interessiamo a loro»*. Inoltre, poter essere presenti sul territorio con costanza e poter costruire una relazione continuativa permette anche di riconoscere quando la persona ha i momenti buoni e quelli non buoni, e di relazionarsi nei momenti buoni; l'intervistato fa notare che può capitare che l'assistente sociale entri in contatto con la *psd* in un momento critico (per esempio è stata fermata dai carabinieri oppure è in un momento in cui è sprofondata nella dipendenza).

Secondo l'intervistato per ridurre la distanza fisica si possono creare degli eventi, delle occasioni di socialità al di fuori del normale orario di servizio, oppure coinvolgere le persone assistite in attività interne all'associazione.

«Ad esempio noi come Ronda ogni anno siamo ospiti della Fiera del riso a Isola della Scala, ci organizziamo con i pullman per passare una giornata insieme, un pranzo tra volontari e senza dimora. Alcune persone senza dimora che incontriamo diventano a loro volta volontari, sia come operatori per le nostre due strutture di accoglienza sia per il servizio notturno e altre attività collaterali dell'associazione. Per tutte queste cose risulta importante il passaparola tra gli assistiti, per diffondere eventuali iniziative.»

Ma secondo lui tutto questo è qualcosa che viene dopo aver stabilito un primo contatto attraverso l'unità di strada.

Secondo l'intervistata **A.S.** la *psd* non è esclusa dal contesto in cui vive, secondo lei si tratta di:

«un contesto parallelo, diverso. L'unità di strada aiuta sicuramente perché va nel contesto parallelo in cui vivono queste persone e cerca di creare una buona relazione con loro».

L'intervistata aggiunge che vi sono altre soluzioni per andare incontro alla persona senza fissa dimora, che fondamentalmente si sintetizzano nella rete che hanno attorno:

«che sia l'unità di strada, che siano i negozianti che danno una mano in qualche maniera a queste persone, che siano quelli della Ronda che gli portano da mangiare, che sia qualsiasi situazione... nel momento in cui tu crei, o meglio non crei, nel momento in cui tu riesci a contattare e ad avere dei legami con la rete che gli sta intorno, è un altro modo per andare nel contesto del senza dimora».

L'intervistata **O.S. 1** lavora presso la Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza "Il Samaritano ONLUS" e prima di tutto mi spiega come la Cooperativa è strutturata ed a quale utenza è rivolta. Il Samaritano si trova sul territorio di Verona da dieci anni e offre diverse tipologie di servizi, che si sono strutturati negli anni sulla base dei bisogni e della "tappa" in cui si trova una persona nel percorso di ripresa di una "normalità". Il Samaritano, in convenzione con il Comune di Verona, ha a disposizione un servizio di bassa soglia che è la casa accoglienza rivolta ai maschi adulti (50 posti); il comune oltre a questa è fornito di un'altra struttura per gli uomini (il Camploy). La differenza è che le *psd* prima vengono indirizzate al Camploy e solo in seguito, quando si pensa ci sia la possibilità di intraprendere un percorso di inserimento sociale, al Samaritano. Quindi non si tratta di un servizio di bassissima soglia, è difficile che il senza dimora dell'immaginario collettivo si presenti qui. La persona viene supportata ed aiutata affinché rimanga il meno tempo possibile nella struttura di accoglienza; l'assistente sociale provvede inoltre a coinvolgere altri servizi, quando c'è la necessità. Oltre a questa struttura, il Samaritano dispone di un centro diurno che coinvolge degli educatori durante i pomeriggi per attività di laboratorio, con l'obiettivo di tenerli impegnati, coinvolti. Tale strumento è utilizzato come mezzo di valutazione della *psd* per sapere se si rapporta bene, se socializza, se è in grado di svolgere le attività previste, se è puntuale. Infine l'intervistata mi racconta che una delle ultime formule di aiuto sviluppate sono delle unità abitative: sono otto monocali, sempre attivi nella casa accoglienza, che dispongono dell'angolo cottura e sono rivolti a quelle persone che trovano difficile la convivenza con altri ospiti e hanno bisogno di maggior attenzione (a causa di problemi sanitari o psichiatrici per esempio). Il tempo di permanenza è al massimo di un anno e tali unità abitative hanno anche il pregio di far sperimentare una pseudo-autonomia alla persona: gli si dà le chiavi di casa, vanno e vengono come vogliono, devono tenere l'alloggio pulito. L'approccio che viene utilizzato dagli operatori è quello dell'*housing first*⁹⁶, quindi dopo un percorso in casa accoglienza, può essere anche unità abitativa, per un percorso di inserimento sociale le persone abitano in un

⁹⁶ Tale approccio è stato brevemente affrontato nel secondo capitolo.

appartamento e contribuiscono alle spese con un 30% del loro stipendio o comunque delle loro entrate. Il Samaritano offre quindi una serie di servizi che cercano di dare sempre più autonomia alla persona senza dimora, ma non essendoci un servizio vero e proprio di bassa soglia, l'intervistata afferma di non avere a che fare proprio direttamente con la persona radicata nella vita di strada.

Perciò mi racconta quali sono le modalità che hanno condotto una *psd* al Samaritano, che sono quindi circostanze che hanno ridotto la distanza fisica che prima separava la persona dal contesto in cui viveva: le mense, i frati del Barana, la rete di volontariato, ma anche segnalazioni da parte dei cittadini che dicono “guardate che quella persona è sempre nel garage, non ha la luce, non ha l'acqua, è in una situazione di difficoltà”.

«Per esempio noi avevamo un senza dimora che andava tutti i giorni da una signora che aveva un negozio a pulirgli il cortile, il negozio ecc... non faceva niente di che e la signora gli dava un piatto di pastasciutta, quindi niente soldi, il minimo. Però questa signora ha creato un legame con lui tale per cui poi lei è riuscita a fare da aggancio con noi e l'ha portato qua. E' rimasto degli anni e adesso è in una struttura di accoglienza adatta ad una persona della sua età».

In sintesi possono ridurre la distanza fisica tutte quelle persone che cercano di soddisfare i bisogni primari delle *psd* perché in questo modo si crea un legame. Può farlo la rete di volontari/cittadini/vicinato, ma anche non c'è da dimenticare il contributo delle parrocchie (il fatto che il Samaritano sia una struttura della Caritas sicuramente aiuta la collaborazione).

L'intervistato **O.S. 2** fa innanzitutto una premessa dicendo che il concetto di persona senza dimora è un concetto ampio. L'iconografia tradizionale ce lo rappresenta come quello che dorme sulla panchina che ha la sua borsetta di cose da mangiare, un po' scorbutico, che rimane isolato. In realtà il panorama di *psd* è

molto ampio, tant'è che Fio.psd stessa parla di persone in stato di grave marginalità o di grave emarginazione perché:

«il disagio che vivono le persone che vivono una povertà materiale come primo elemento di povertà, è un disagio molto ampio, che passa anche da stati di salute, che passa anche da stati psicologici e personali che sono molto complicati e che complicano un po' tutta la situazione generale».

Quindi categorizzare, parlare di distanza fisica o di altre distanze, inizia ad essere davvero difficile perché:

«non hai più una categoria di persone ben definita come quelli che stanno sulla panchina, ma è una categoria di persone che è molto ampia, che passa anche da quello che è uscito dal carcere, da quello che non ha una casa dove stare, ma non è certo sovrapponibile a quello che sta sulla panchina ed è da 7 anni che fa una vita di strada, ecco».

L'intervistato afferma che è difficile parlare di distanza fisica, percepita da una società che ha le sue regole ed il suo modo di funzionare e le persone senza dimora, perché anche qui ci si imbatte in una varietà di distanze e di interazioni *«che non è racchiudibile in un'immagine o in una definizione»*. Secondo lui la definizione di Guidicini è più retorica che concreta, perché la psd ce l'ha un'interazione, ma non è la stessa della maggior parte delle persone.

«La persona senza dimora ha un altro modo di interagire anche con la stessa società, ma forse si parla più di marginalità sociale, nel senso di una marginalità di relazioni che di una marginalità fisica».

Parlando di unità di strada, l'intervistato afferma che se parliamo di persone che non si avvicinano neppure ai servizi sociali o ai servizi di accoglienza, qui l'attività di strada è importante proprio perché va loro incontro ed è un primo passo per creare un minimo contatto. Tuttavia per valutare concretamente quanto aiuti, c'è prima da chiedersi quale sia l'obiettivo dell'aiuto. Perché se l'obiettivo è quello di

portare le persone nel dormitorio, l'unità di strada aiuta molto poco, perché è difficile convincere una persona ad andare in dormitorio offrendogli tutte le sere una coperta e un piatto di pastasciutta. Se l'obiettivo è invece quello di farsi presenti, conoscere le persone e quantomeno tenere monitorata la loro presenza, allora su questo l'aiuto è elevato. *«Ci sono nel farsi vicino senza pretendere che la persona faccia qualcosa, ecco su questo ci sono».*

Per valutare invece altri modi per ridurre la distanza fisica e quindi avvicinarsi alle psd l'intervistato afferma che:

«questo implica comunque che la persona cambi qualcosa di sé e il cambiamento non è mai una cosa che tu puoi governare dall'esterno, il cambiamento è qualcosa che tu puoi agevolare, facilitare, puoi sollecitare, ma poi è la persona che sceglie se ridurre quella distanza fisica. Noi non possiamo far nulla secondo me per ridurre quella distanza fisica, o quella distanza tra noi e loro, se non il mettersi in ascolto per capire di che cosa davvero hanno bisogno queste persone.

In sostanza, la scelta definitiva spetta soltanto alla persona senza dimora, noi abbiamo la possibilità di farci prossimi come fa l'unità di strada per creare il terreno su cui poi eventualmente può innestarsi un cambiamento. Altri elementi di avvicinamento, secondo l'intervistato, sono lo smettere di giudicare le scelte e i comportamenti di queste persone, avere un profondo rispetto per quella che è stata la loro scelta ma anche per quella che è in quel momento la loro decisione.

«Ecco non sono certo delle azioni fisiche, concrete, materiali, sono più un atteggiamento relazionale da avere nei confronti di queste persone».

Questo atteggiamento, secondo lui, che oltre agli operatori potrebbe venire adottato anche dalla società. Un altro elemento su cui lavorare che emerge nell'intervista è la riduzione delle aspettative che si hanno nei confronti di queste persone: tante volte i servizi offrono delle prestazioni aspettandosi un qualcosa dalla persona, per esempio un miglioramento, questo che è un principio sano può

creare in realtà altissime frustrazioni e “bloccare” le capacità della persona; oppure c’è l’esatto opposto quindi il servizio che eroga prestazioni perché l’utente ne ha diritto, ma non si aspetta nulla in cambio, di conseguenza la persona può assumere degli atteggiamenti assistenziali. Questi son due atteggiamenti opposti ma completamente sbagliati perché *«non favoriscono comunque un’attivazione della persona misurata su di sé»*. La soluzione sta nel mezzo, quindi mettersi in dialogo con la persona per capire dove si può arrivare insieme.

Dopo questa analisi di quelli che possono essere dei modi di agire sbagliati dei servizi, l’intervistato analizza anche gli atteggiamenti che può adottare un cittadino qualunque, con lo scopo di dimostrare che non si tratta di una distanza fisica ma relazionale. Infatti le persone senza dimora stanno nel centro storico della città, bazzicano sempre nei paraggi, perché in fondo quello è il luogo che dà loro più chances per arrivare a sera.

«Quindi a quel punto lì la distanza non è più tanto fisica perché tu quando fai la passeggiata in via Mazzini, te ne trovi tre di persone che stanno a chiedere l’elemosina, quindi non è più una distanza fisica, lì ci sono. E’ una distanza relazionale, come fai tu ad avvicinarti a quella persona lì che ti chiede l’elemosina? E’ giusto dare l’elemosina oppure sarebbe opportuno metter giù qualcos’altro? Che ne so, uno sguardo... c’era Abbé Pierre che ha fondato la comunità di Emmaus a Parigi in Francia che diceva: “Vale di più uno sguardo e un sorriso che dieci franchi”. Perché? Perché innanzitutto quel sorriso restituisce dignità. Quello sguardo, se tu ti accorgi che la persona ti ha visto, tira fuori dall’ombra quella persona, tira fuori dalla marginalità quella persona».

Quindi il punto di partenza non è tanto la povertà materiale ma quella relazionale.

L'intervistato conclude la sua riflessione con il concetto di vulnerabilità che ha studiato anche Castel⁹⁷, dicendo che si regge su due elementi che non vanno separati: l'aspetto relazionale e quello materiale; quindi anche la distanza fisica, che se vogliamo si può definire come materiale, deve essere comunque coniugata con una distanza relazionale.

«Per cui io posso anche accoglierti e darti un posto caldo dove dormire ma se poi non entro in contatto con te, quel posto lì ha poco significato».

Quindi è fondamentale che con la distanza fisica venga ridotta anche quella relazionale.

Distanza burocratica

Capita che l'accesso ai servizi sia minato, talvolta, da un'eccessiva burocratizzazione e ciò può comportare l'esclusione di persone bisognose.

Le domande che hanno guidato l'intervista sono le seguenti:

- *L'organizzazione presso cui lavora o presta servizio ha regole (o altri tipi di barriere) che impediscono ad alcune persone l'accesso ai servizi o alle prestazioni? Quali sono?*
- *Se ci sono, secondo lei come si potrebbe cambiare la situazione?*

L'intervistato **P.R.** afferma che trattandosi di un'associazione di volontariato, quindi indipendente, la Ronda della Carità può anche accogliere una persona sprovvista di documenti in regola. Infatti l'associazione si presenta, tra le altre organizzazioni del territorio, tra le meno restrittive dal punto di vista burocratico. Questa associazione inoltre ha deciso di fornire la convivenza anagrafica, ovvero una residenza, ai suoi collaboratori: persone senza dimora che sono state aiutate ad

⁹⁷ R. Castel, *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*, Paris, 1995; R. Castel, *L'insicurezza sociale. Cosa significa essere protetti?*, Torino, 2004.

uscire dalla marginalità e ora si occupano della casa di accoglienza maschile temporanea della Ronda.

L'intervistato **V.R.** che opera in questa associazione, dice appunto che sono piuttosto elastici con i regolamenti e che spesso si affidano al buon senso dei volontari. Rispetto alle barriere burocratiche, dichiara che per alcuni mesi hanno sperimentato l'accesso al servizio del "Rifugio 2" – un luogo al riparo dal freddo dove ogni sera viene allestita una mensa durante l'uscita serale, si trova dietro al cimitero monumentale – attraverso una tessera che facevano anche sul momento, previa esibizione di un documento. In assenza di questa procedura la consuetudine è segnare su un apposito registro nome e cognome per ogni utente che accede. Inoltre, per regolamento non vengono fatte entrare in questo spazio persone chiaramente intossicate dall'alcol, onde evitare spiacevoli situazioni di pericolo per chi all'interno sta svolgendo regolare servizio o sta consumando tranquillamente il suo pasto. Tuttavia, proprio perché la natura dell'associazione non è rigida, può succedere che chi si presenta alterato venga fatto entrare comunque, cercando però di farlo sedere in un tavolo più appartato.

L'intervistato aggiunge che in caso di episodi particolarmente gravi, ad esempio una tentata violenza ai danni di un volontario, il gruppo si allontana immediatamente dalla persona e viene sospesa per alcuni giorni la tappa dove è avvenuto il fatto.

Invece per quanto riguarda le due strutture di accoglienza della Ronda, l'accesso è vincolato al rispetto del regolamento interno e degli orari prestabiliti. Si tratta comunque di strutture a bassa soglia, dove può accedere pressoché chiunque, purché abbia possibilmente un documento e non presenti gravi problemi sanitari. Tendenzialmente i volontari cercano di favorire l'ingresso di persone particolarmente debilitate o senza dimora con cui portare avanti un progetto di recupero. L'accesso alle strutture può avvenire di giorno mediante richiesta allo sportello unico dei dormitori o di sera in seguito al ritrovamento da parte dei volontari durante l'uscita.

L'intervistata A.S. opera presso il Comune di Verona e mi dice che la prima distanza burocratica è sicuramente la residenza, cioè il fatto che i servizi sociali e sanitari per potersi far carico di una persona ed erogare a suo favore delle prestazioni, hanno bisogno prima di tutto della residenza. Le persone cancellate sono coloro che, per una serie di motivi, al controllo non sono risultati abitare dove avevano dichiarato quindi hanno perso la residenza; questi soggetti non hanno nemmeno il medico e, se fossero titolari di pensione, non avrebbero nemmeno quella (infatti hanno bisogno della residenza per poterla ritirare). Oltre a queste persone, il Comune di Verona (come ogni altro Comune) non si può fare carico di chi ha la residenza presso un altro municipio, infatti succede che tale soggetto può ottenere delle prestazioni ma non nel luogo dove vive, tuttavia questa non è la situazione peggiore perché in qualche modo può ricevere delle risposte dal servizio sanitario. Oltre alla residenza, l'intervistata spiega che, paradossalmente, vi è un'altra distanza burocratica con le persone comunitarie: se gli extracomunitari, anche se irregolari per via di ingresso e di soggiorno nel nostro Paese, hanno diritto alla "tessera STP" (Stranieri Temporaneamente Presenti), quindi a una copertura sanitaria temporanea nel caso di indigenza, i comunitari non ne hanno diritto. Perciò la situazione rispetto alle difficoltà sanitarie si rivela ancora più problematica.

Per quanto riguarda le soluzioni operative nei confronti di chi non dispone di una residenza, il comune ne utilizza tre. La prima è la convivenza anagrafica d'ufficio: consiste nel dare la residenza presso il Comune a una persona senza dimora. Le situazioni sono davvero rare, ma succede con le persone particolarmente vulnerabili (con gravi problematiche a livello sanitario) che non possono muoversi o non andrebbero mai a chiedere all'anagrafe la residenza e che vivono qua da anni. Lo scopo di questa residenza è di occuparsi prima di tutto del lato sanitario, il più urgente, per poi magari intraprendere un progetto. L'intervistata mi ha raccontato di una persona che:

«era da due anni che ciclicamente stazionava Porta Vescovo, via XX settembre, cavalcava eccetera con sacconi, tutto quanto, tutti quanti lo

segnalavano, era veramente problematico e lì non si poteva fare niente. Perché non era residente, era stato cancellato. Allora la prima cosa che è stata fatta è, cioè uno così... gli si propone il dormitorio ma non gliene può fregar di meno del dormitorio, ok... allora uno così non andrà mai in anagrafe per fare la richiesta di residenza. Perché è particolarmente scompensato. Allora bisogna prima curarlo e dopo gli fai un progetto eventualmente. Allora per poterlo curare (...) bisogna prima pensare alla residenza. (...) Allora per questo tipo di persone è stata pensata questa convivenza anagrafica d'ufficio, qui, dove non è la persona che chiede la residenza ma sono i servizi che chiedono di inserire questa persona residente qua, finalizzato al mettere in sicurezza».

La seconda soluzione operativa è la convivenza anagrafica presso la struttura in cui la persona è ospitata: si verifica per esempio quando l'unità di strada è uscita ed ha stabilito un contatto/un aggancio con la persona, si procede facendo la domanda in anagrafe della residenza. La terza soluzione operativa è invece la residenza in "via senza indirizzo": è una via non territoriale messa a disposizione dal comune, è rivolta a persone con cui si è riuscito a creare un contatto e che hanno cominciato ad intraprendere un progetto, parte del percorso d'aiuto è accompagnare il soggetto a richiedere la residenza presso l'anagrafe. Deve però esserci qualche persona o ente che mette a disposizione un domicilio, in modo da ricevere eventuali comunicazioni, la tessera elettorale e quella sanitaria, ecc. E' una residenza a tutti gli effetti che permette alla persona di beneficiare dei suoi diritti. Questa procedura non passa dall'Ufficio Accoglienza.

Queste sono le tre "soluzioni" valide per il soggetto italiano come per quello straniero, ma quest'ultimo ha un ulteriore vincolo burocratico che è il permesso di soggiorno, perché se non è valido risulta irregolare. Allora per lo straniero ci sono tre possibilità, dal momento in cui non gli si può dare la residenza: la prima è cercare di regolarizzare la sua presenza occupandosi del permesso di soggiorno, la

seconda è aiutarlo a cercare un lavoro in modo che rimanga in Italia per il maggior tempo possibile, la terza è pensare ad un eventuale rimpatrio.

L'intervistata **O.S. 1** mi spiega che il Samaritano, cooperativa presso cui lavora, gestisce lo Sportello Unico Accoglienza del Comune. Tale servizio costituisce la porta di accesso ai dormitori della città per le persone in grave stato di marginalità, ma per accedervi è necessaria la presenza di documenti in regola; viene fatta eccezione solo per chi è conosciuto dai servizi. Anche la residenza è un vincolo, se non per l'accesso, per la permanenza nei servizi di bassa soglia. L'intervistata afferma che la persona senza residenza può essere accolta per un periodo breve, che sono al massimo sette giorni, invece per chi è residente fuori dal Comune di Verona la durata massima è di 20 giorni, dopodiché o si coinvolge il servizio sociale di base del Comune di residenza per un intervento economico, oppure la persona torna sulla strada. Durante i periodi di emergenza freddo invece l'accoglienza viene data a tutti, anche se per periodi molto brevi. Queste sono le regole burocratiche che ha evidenziato, ma cambiare la situazione non dipende da assistenti sociali o altri operatori, perché si tratta di questioni politiche, di sicurezza.

L'intervistato **O.S. 2** afferma che il problema della distanza burocratica è una difficoltà abbastanza generalizzata nell'Italia di oggi, crede che non sia solo una caratteristica dei servizi alla persona e fa un esempio per rendere l'idea:

«se uno vuole aprire un conto corrente in banca deve firmare una serie di documenti, fare 10 firme con documenti che raggiungono le 25-30 pagine e che dovrebbe aver letto se firma, no. E che se uno si mette a leggerli si perde alla terza pagina. E non stiamo parlando di persone in grave marginalità, stiamo parlando di una persona qualsiasi che voglia fare un'operazione di questo tipo. (...) Chiaro che se poi traduciamo questa complessità burocratica, che è generalizzata, in ambienti e situazioni di povertà anche questa generica: sociale, relazionale, materiale, culturale, questa barriera aumenta».

Successivamente l'intervistato analizza cosa può succedere all'operatore di turno che si occupa di una persona in grave stato di marginalità e che si trova di fronte alla burocrazia:

«rispondere ad un bisogno molto profondo di persone che stanno male o che vivono in una situazione difficile è un'azione che ci sollecita molto intimamente e quindi ad un certo punto potrebbe portare destabilità all'operatore, e allora avere uno strumento, una legge, piuttosto che un modulo che dice "devi fare così, devi fare colà" è una questione che protegge l'operatore».

Questo, che per certi versi è una cosa sana, nasconde un rischio da non sottovalutare: se l'operatore si dovesse trovare in una situazione di crisi può utilizzare la burocrazia per proteggersi, ma:

«a quel punto lì il modulo non è più funzionale per erogare un servizio, ma è funzionale per proteggere un operatore che si trova in difficoltà».

Quindi l'intervistato sottolinea che è vera l'esistenza di situazioni eccessivamente difficili e burocratizzate, tuttavia nascono da un'idea "sana", cioè che *«servono delle regole per far funzionare i servizi»*. Bisogna quindi avere l'elasticità necessaria, ma avere anche delle regole per far funzionare un servizio.

«Questo perché viviamo in una società complessa, con un sacco di persone che hanno un sacco di bisogni e dobbiamo coniugarle tutte queste esigenze e quindi non possiamo pensare di dire "mani libere" per poter fare delle cose, anche a fin di bene. Quindi le regole ci sono, servono».

Se facciamo un esempio, alcune leggi dicono che con le persone straniere sprovviste del titolo di soggiorno non ci si può lavorare. E' chiaro, dice l'intervistato, che questa diventa una barriera per una presa in carico, perché magari questa era davvero una persona bisognosa. Tuttavia:

«ha un senso che le persone che non hanno un titolo di soggiorno non possano essere aiutate in un certo modo. Ha senso perché tu puoi comunque pensare di accogliere una persona in residenzialità senza titolo di soggiorno, ma senza titolo di soggiorno non avrà un documento, non avrà la possibilità di lavorare, non avrà la possibilità di accedere al servizio sanitario, quindi poi ti ritrovi punto e a capo».

L'intervistato però continua la sua riflessione dicendo che capitano situazioni ingiuste: si tratta per esempio di alcuni comuni medio-piccoli che, sebbene la legge dichiara esplicitamente che hanno l'obbligo di fornire la residenza ad una persona che è nata ed è stata residente in quel territorio ma per vari motivi l'ha persa, si difendono dicendo che non possono perché non hanno i soldi, il problema è che:

«il comune poi sa che deve comunque prendersi un po' cura di quella persona e allora per evitare si lascia che la persona vada via anche arrabbiata ma senza che abbia preso la residenza».

Quindi in conclusione *«la burocrazia c'è ma di per sé non è negativa o positiva, è come ne fanno uso gli uomini che diventa un problema, ecco».*

Per ridurre le distanze create dalla burocrazia l'intervistato dice che la cosa più importante è far rispettare le leggi vigenti perché, oltre alla loro funzione educativa, permettono l'accesso ad una serie di servizi. Infatti se il medio-piccolo comune del caso appena analizzato facesse rispettare la legge, la distanza burocratica sarebbe di gran lunga ridotta. Oltre a ciò, crede che serva anche un po' di formazione da parte degli operatori, per capire quando ci può essere un po' di elasticità e quando no.

L'intervistato infine mette a confronto diverse situazioni di fronte alla burocrazia, dicendo che:

«un conto è l'impiegato di banca che deve chiedere l'autorizzazione al comune per fare una cosa e un conto è la persona senza dimora che va a

chiedere la residenza. Cioè c'è una posizione di forza che è anche diversa, l'impiegato di banca può avere anche gli strumenti culturali per opporsi ad una cosa che secondo lui è una lungaggine e una irregolarità, la persona senza dimora magari non ha gli strumenti culturali di quello che fa⁹⁸, quando si rende conto di essere di fronte a un'ingiustizia, e a quel punto lì passa per quello che rompe le scatole».

Quindi di fronte ad una situazione come questa, un'altra soluzione per ridurre le distanze fra servizi e persone senza dimora potrebbe essere l'istituzione di un difensore civico, figura che come gli avvocati di strada si occupa di accompagnare la persona nelle pratiche burocratiche, perché le figure ci sono ma spesso sono lasciate al buon senso. Conclude il suo ragionamento dicendo che al Samaritano l'assistente sociale si occupa proprio di questo: aiuta le persone ad ottenere quello che spetta loro di diritto (per esempio pensione sociale, di invalidità o di vecchiaia).

Distanza comunicativa

Le persone senza dimora parlano linguaggi diversi dai nostri: partendo da questo presupposto ho spiegato di aver dedotto dalla letteratura che per una persona senza dimora il raccontare ed il verbalizzare non fanno parte della sua dimensione abituale, inoltre ho voluto verificare se è vero che le domande che pongono sono soprattutto materiali. Successivamente è stato proposto di rispondere ai seguenti interrogativi:

- *Quali difficoltà comunicative incontra nel suo lavoro/servizio?*
- *Molto spesso queste persone portano dentro storie difficili e forse poco condivise. Sa riconoscere un elemento fondamentale che deve far parte di una buona relazione tra persone senza dimora e chi si prende cura di loro?*

⁹⁸ Si intende che la persona senza dimora talvolta può non essere in grado di difendersi verbalmente, a causa della mancanza di strumenti culturali adeguati.

Cosa deve fare l'operatore/il volontario per favorire una buona comunicazione?

L'intervistato **P.R.** dice che una difficoltà comunicativa che ha incontrato è la fatica di spiegarsi bene. Questo è dovuto principalmente all'appartenenza ad altre culture e alla mancata conoscenza della nostra lingua, in particolare: i comunitari di solito conoscono le basi dell'italiano, la situazione si fa più difficile con gli extracomunitari, perché talvolta non conoscono nemmeno l'inglese. Tuttavia i volontari della Ronda, dichiara l'intervistato, riescono a spiegarsi con chi vive sulla strada, conoscono la maggior parte delle domande che vengono poste, almeno le cose più semplici, un esempio sono i documenti; se c'è invece da spiegare ad una persona extracomunitaria che non può più avere il permesso di soggiorno, le cose si fanno più complicate. Comunque le *psd* fanno parte di una rete, come si è detto per quanto riguarda la distanza fisica, e questo li tiene "aggiornati" sulle informazioni, sulle richieste da fare a chi si prende cura di loro.

Per favorire una buona comunicazione, secondo l'intervistato, sono importanti: la pazienza, l'ascolto e il saper recepire quello di cui ha bisogno la persona. Non è una cosa semplice, perché per esempio con le *psd* che farebbero molte richieste materiali, per il volontario che si trova "alle prime armi" si può trovare in difficoltà di fronte alle tante domande ma, afferma l'intervistato:

«non è esattamente quello di cui ha bisogno lui, ma è semplicemente una richiesta materiale (vestito, eccetera) ma in realtà nasconde una richiesta diversa. Ribadisco che è importante conoscere la storia di ognuno. Perché per i più "esperti", le conosciamo le dinamiche e li blocchiamo, cioè sappiamo cosa c'è dietro ad ogni persona che vive in strada, il perché è arrivato lì, perché è al dormitorio o non è più in cerca di lavoro, i motivi sono sempre tanti...».

Bisogna quindi cercare di intercettare la storia della persona che è finita sulla strada, in questo modo la si può aiutare davvero. Naturalmente più la persona rimane sulla strada, più l'intervento d'aiuto è difficile.

L'intervistato **V.R.** concorda con il primo, dicendo che le difficoltà comunicative riscontrate durante il servizio di volontariato sono legate soprattutto ad incomprensioni linguistiche. Infatti dice che rispetto a dieci anni fa, la situazione è completamente cambiata e nella popolazione di strada oggi la stragrande maggioranza delle persone viene da un Paese diverso dal nostro (la sua valutazione è di circa otto senza dimora su dieci). L'intervistato aggiunge che:

«questo cambiamento nella popolazione di strada può implicare anche una minore capacità di connessione tra volontario e senza dimora, con un rapporto che potenzialmente potrebbe essere meno immediato e automatico rispetto a quello che poteva essere un tempo con i senza dimora storici veronesi».

Rispetto alle difficoltà di linguaggio, dice che le risposte delle *psd* che incontra sono spesso semplificate e per capire una cosa bisogna fare due o tre domande, anche perché magari la persona in un momento risponde in un modo e in un altro dà un riscontro diverso:

«ad esempio gli chiedevamo se erano stati in qualche dormitorio o mensa, subito rispondevano di no e dopo invece magari, prendendo contatto, si confidano e affermano di essere stati in quel dormitorio là oppure hanno avuto dei problemi del tipo che non hanno rispettato i regolamenti dei dormitori e sono stati espulsi».

L'intervistato aggiunge che è vero che le loro richieste sono soprattutto materiali, ma tale caratteristica esiste perché vivono in modo completamente diverso dal nostro e la scansione della loro giornata si basa sui pasti. Dall'intervista emerge inoltre che sono anche loro a mantenere una distanza dalle persone "normali", perché:

«sentono che hanno uno stigma e che non vengono accettati. Noi camminando per la strada, se incontriamo un senza dimora ai margini non

ci fermiamo. Mentre invece per noi volontari che facciamo parte di un'associazione, viene più facile creare un rapporto».

Secondo l'intervistato una buona relazione tra la persona senza dimora e chi se ne prende cura deve essere fondata su: fiducia reciproca, ascolto, empatia e infine la presenza dell'operatore come punto di riferimento. Dopodiché è necessario che gli operatori stimolino nella persona la ricerca di motivazioni per uscire da questa situazione di disagio, anche "facendo leva" sul senso di orgoglio della persona. E' importante che l'operatore mantenga una comunicazione aperta e trasparente con l'assistito, perché con questo particolare tipo di utenza le incomprensioni possono presentarsi con una maggiore frequenza, inoltre gli obiettivi dell'operatore dovrebbero essere realistici e raggiungibili nel breve-medio periodo. La persona assistita invece dovrebbe dimostrare il suo impegno e cercare di rispettare gli appuntamenti. La cosa fondamentale comunque è che gli obiettivi del percorso siano condivisi.

L'intervistata **A.S.** afferma che la distanza comunicativa con le *psd* non esiste; ci sono sicuramente delle difficoltà linguistiche con tutti gli stranieri, ma è la distanza che caratterizza anche gli altri servizi, infatti si presentano persone che magari conoscono solo i propri dialetti. Forse, rispetto ad altri servizi, per lei che lavora nell'Ufficio Accoglienza si può verificare più spesso un peggioramento nella comprensione quando le persone sono in uno stato di alterazione.

Successivamente si parla del fatto che come primissimo obiettivo la persona senza dimora si presenta ai servizi sociali comunali perché ha dei bisogni materiali (mangiare e dormire sono i principali), da operatori non si può pretendere che la persona racconti necessariamente tutta la sua vita, perché le sue priorità sono appunto quelle materiali.

Per quanto riguarda i comportamenti di chi si prende cura della persona senza dimora, l'intervistata dichiara che è necessaria una grossa elasticità, perché comunque in certi casi può essere opportuna un'apertura del servizio, essere disponibili (utilizzando anche i vari partner di rete), ma altre volte può essere funzionale il riportare le persone dentro alcuni vincoli. In seguito aggiunge che:

«l'aggancio relazionale è la prima cosa che ti permette di lavorare, l'accoglienza e l'ascolto, non puoi non farlo. Perché se non fai un buon aggancio relazionale non riesci a far niente con la persona».

Tuttavia non bisogna confondersi tra aggancio relazionale, una buona relazione, e il non avere consapevolezza del proprio ruolo:

«nel senso che la differenza tra assistente sociale e il volontario è che comunque l'assistente sociale ha una professionalità, uno, è all'interno di un'organizzazione, due, e ha dei paletti, e anche rispetto alla persona che hai davanti non è che sei proprio alla pari, vero. E questa cosa secondo me va anche esplicitata e definita, anche perché nell'esplicitare e definire questa cosa qua dai anche un valore all'altra persona, dicendogli comunque quello che decide della tua vita sei tu».

L'intervistata continua la sua riflessione dicendo che non si può mai costringerli e mi fa un esempio:

«abbiamo due che vivono adesso sotto le tende con sto freddo in campagna e...ci provi e ci riprovi ma non è che tu puoi comunque costringerli. Con sto freddo e con la tenda, sta sotto al nylon. Non è che puoi andar là a prelevarlo. La volontà della persona la devi anche rispettare».

Poi la condizione è diversa se si tratta di un anziano che ha anche problemi sanitari, qui ci sarebbe da intervenire con la forza (Trattamento Sanitario Obbligatorio), ma si tratta di casi gravi; comunque l'unica cosa che potrebbe fare l'assistente sociale in questi casi è segnalare la situazione ad un medico, è solo lui che può fare una valutazione delle condizioni sanitarie (inclusi eventuali problemi psichiatrici della persona).

L'intervistata **O.S. 1** dice che non incontra tanto difficoltà comunicative, ma più che altro entra in contatto con persone che si raccontano più o meno volentieri.

Allora a questo punto afferma l'essenzialità dell'ascolto nella relazione tra persona senza dimora e operatore. Infine l'intervistata mi comunica che come equipe professionale stanno lavorando sul colloquio motivazionale, per:

«capire le sfumature delle persone e cosa ti possono dire, cosa c'è dietro a quello che ti sta dicendo, ma la base rimane un ascolto attento e attivo».

Secondo l'intervistato **O.S. 2** più che una questione di linguaggio, quindi di *mezzo* di comunicazione, si tratta di *vettore* della comunicazione:

«un atteggiamento che si è sviluppato nelle persone che hanno fatto esperienza di povertà, di grave emarginazione sociale. (...) Io credo che sia più una questione di esperienza di relazioni che non vale più la pena coltivare. Perché in fondo le persone che sono arrivate a quel punto della loro vita sono persone che hanno vissuto nel tempo una serie di eventi biografici, che si sono messi in fila e che hanno portato a fare esperienza di fallimento personale, ma anche di fallimento di relazioni con le persone che avevano attorno».

Infatti, talvolta, il pensiero che li ha condotti sulla strada è un po' quello di volersela cavare da soli, di non chiedere aiuto, e questo è un pensiero che poi si struttura nel tempo. Questa "evoluzione psicologica" porta le persone progressivamente anche a perdere la capacità di pianificare, porta *«all'appiattimento dell'orizzonte temporale che poi è un appiattimento relazionale»*. La persona sulla strada ha dei rapporti, ma talvolta sono finalizzati alla risposta del bisogno immediato, ottenuto il risultato che volevano, sono disposti anche ad andare in contrapposizione con chi li aveva aiutati ad ottenerlo, se ciò è necessario a soddisfare il bisogno successivo. L'intervistato continua dicendo che:

«allora qui non si parla più secondo me semplicemente di linguaggio, ma si parla ancora una volta di relazione, ancora una volta del senso che ha costruire legami con altri».

Quindi le relazioni che si costruiscono sulla strada si distruggono facilmente perché:

«poi c'è uno screzio quella notte lì, per il cartone che mi hanno rubato forse me l'hai rubato tu. E quindi già quello è un motivo sufficiente per mandare all'aria 7/8 mesi di rapporto. (...) Ma poi siamo ubriachi, ci picchiamo e quindi poi quello è sufficiente per rompere».

L'operatore che lavora con la *psd* non si può quindi aspettare che gli venga raccontato per filo e per segno di che cosa ha bisogno, cosa è successo nella sua vita e cosa l'ha condotto sulla strada, perché deve tener conto che la *psd* ha un approccio molto strumentale. Ci si deve quindi mettere sulla stessa lunghezza d'onda per riuscire ad agganciare a livello relazionale la persona e poi, gradualmente aiutarla ad evolvere, utilizzando delle tecniche comunicative per farla sentire a suo agio, ascoltata, non giudicata ma accolta. L'intervistato dice che non è un percorso semplice perché prima di arrivare ad ottenere la fiducia di una persona possono passare mesi, se non anni. A volte è importante aiutare la persona a setacciare i propri bisogni per andare in profondità:

«magari viene manifestato un bisogno materiale molto banale ma può essere che questo abbia una radice profonda che in realtà non è il bisogno materiale ma è un bisogno di auto-affermazione, un bisogno di sentirsi ancora capace di fare delle cose, di sentirsi ancora considerato di avere una dimensione ulteriore molto profonda. Bisogni che, se prendiamo Maslow con la sua piramide stanno sulla punta della piramide e magari vengono espressi come alla base della piramide. E questo è un elemento che loro non possono

portarti, ma devi essere tu che a poco a poco, con lo svilupparsi della relazione lo aiuti a farlo emergere».

Questo è un lavoro che può fare soltanto una struttura che accoglie le persone per un lungo periodo e vive con loro 24 ore su 24.

Per favorire una buona comunicazione l'intervistato, in accordo con gli altri, ritiene fondamentale l'ascolto, ma deve essere *«un ascolto che fa fluire il racconto della persona e che non predetermina l'indirizzo della comunicazione, ma che segue un po' il flusso»*, perché seguirlo permette alla fine di ottenere le informazioni che servono per organizzare l'intervento d'aiuto. Questo tipo di ascolto, dice l'intervistato, è un elemento che poi cambia la relazione tra operatore/volontario e ospite/assistito. Conclude ribadendo che sul piano comunicativo si possono mettere in atto delle tecniche per facilitare lo scambio, perché:

«a volte o spesso l'atteggiamento dell'operatore che deve fare delle domande, che deve sapere, che deve ottenere delle informazioni in realtà è motivo di barriera e non è facilitante».

Distanza culturale

I senza fissa dimora, vivendo quasi in un mondo parallelo e sconosciuto ai più, sono portatori di una cultura detta "subcultura" o "controcultura" perché si distanziano o vanno contro alla cultura cosiddetta "riconosciuta". Per loro il tempo è una realtà poco strutturata e vivono la giornata scandendola unicamente con i pasti. Inoltre per quanto riguarda lo spazio, non hanno un confine netto che distingue esterno da interno e ciò provoca una destrutturazione. Questa riflessione e le seguenti domande hanno guidato l'approfondimento della distanza culturale.

- *Esistono differenze culturali? Quali?*
- *E' importante riconoscere questo tipo di distanza? Perché?*
- *Quali potrebbero essere le soluzioni a questa barriera?*

L'intervistato **P.R.** afferma che è vero che le *psd* vivono il tempo e lo spazio in modo diverso. Per noi il tempo è prezioso invece per loro, se hanno un appuntamento, fanno fatica ad arrivare puntuali o magari nemmeno si presentano. Quindi è necessario mettere dei "paletti" nella relazione, si tratta di un fatto educativo. Mi racconta successivamente di un fatto accaduto anni fa con una persona senza dimora, sono riusciti a portarlo dopo diverso tempo in un dormitorio ma ha vissuto così tanto tempo per strada che *«le prime notti al dormitorio lui dormiva per terra, non nel letto»*. Comunque, l'obiettivo di chi si prende cura delle persone senza dimora non può mai essere cambiare il loro tempo e spazio, andando a stravolgere loro la quotidianità, l'obiettivo dei volontari è piuttosto quello di avvicinarsi per capire loro e la realtà in cui vivono. Conoscere le distanze culturali aiuta anche a questo.

L'intervistato **V.R.** individua come differenze culturali un po' trasversali alle persone senza dimora la perdita del pudore e, in alcune persone, la degradazione del loro stato:

«per esempio i loro bisogni li fanno tranquillamente anche in piazza, se capita, non è un problema».

Inoltre da volontario ha anche riconosciuto la sfiducia nelle istituzioni, che si può definire come una caratteristica che fa parte della loro cultura, in particolare ha notato una rabbia mischiata:

«un po' ce l'hanno con le istituzioni in generale, ma un po' nasce dal senso di frustrazione per la loro situazione. Con noi volontari si sfogano».

Poi riguardo al loro comportamento mi racconta che capitano delle sere no e succede che lanciano indietro il piatto di pasta o vengono attaccati verbalmente. Comunque, il loro senso di abbandono lo riversano spesso nei confronti dei volontari.

L'intervistato afferma che è importante riconoscere le distanze culturali perché per il volontario è un modo per:

«un modo per capire cosa gli manca o quali regole lui deve cercare di recuperare per reinserirsi nella società “normale”».

Dalla parte della *psd* invece è:

«il potersi confrontare con una persona inserita nella società per sperimentarsi e poi tornare alla vita normale, perché nel corso del tempo si sono disabitate a questo tipo di contatto, relazione. La maggior parte della relazione ce l'hanno coi loro pari che incontrano nelle mense o nei pomeriggi nelle biblioteche; ma per loro è importante potersi relazionare anche con persone che non hanno i loro problemi».

Secondo l'intervistata **A.S.** le persone senza dimora hanno il senso del tempo e dello spazio, solo che li vivono in modo diverso dal nostro. Riguardo allo spazio mi fa un esempio:

«dalla lotta per tenersi il cartone e lo spazio del cartone, al posto dello scantinato dell'ospedale, comunque il senso dello spazio ce l'hanno. Non è quello della casa. Ma tutti quanti ce l'hanno il loro spazio, il posto dove quello lì si sa che è loro. Tanto che appunto il volontario della Ronda li ritrova nello stesso posto il giorno dopo. Non in un altro. Quindi lo spazio c'è, solo che le caratteristiche di questo spazio sono diverse da quello che è il nostro».

E' importante quindi tener conto delle distanze culturali e rispettarle, ma secondo l'intervistata non vale soltanto per le persone senza dimora, vale per tutte le persone che troviamo.

Il discorso continua sul fatto che, avendo un concetto di tempo diverso, spesso le *psd* arrivano in ritardo agli appuntamenti, ma abituarli alla puntualità fa parte anche questo del lavoro dell'assistente sociale.

«Dopo è logico che dipende da caso a caso, perché anche quello che ti arriva un'ora in ritardo, ma tu cogli che è l'unico modo, l'unico momento che hai per agganciarlo, allora certo che non lo mandi indietro. Infatti prima dicevo che si deve avere una grossa flessibilità, però riuscire a far conciliare la flessibilità con comunque il riportarlo a quelle che sono le caratteristiche (della società)».

Perché, dice l'intervistata, bisogna comunque tener presente che l'obiettivo è quello di trovare un aggancio, una modalità per riportarli in modi di vivere o posti di vita che si ritengono possano portare un benessere alla persona; ovviamente nel rispetto della sua volontà. La stima e la fiducia si concretizzano anche nel momento in cui si chiede *«a queste persone di fare delle cose come si chiedono agli altri»*, quindi anche insegnar loro la puntualità, perché così non vengono più considerati “incapaci”.

Secondo l'intervistata, un altro modo per ridurre la distanza culturale e quindi avvicinarsi alle *psd* è il:

«riuscire a coinvolgere queste persone in attività minime ma che siano per loro gratificanti. (...) Perché secondo me uno degli strumenti dell'aggancio è, oltre alla relazione, che però se è fine a sé stessa non ti porta da nessuna parte, il riuscire a impegnarle in qualcosa che per loro sia “vacca bu ce l'ho fatta”».

Poi aggiunge che questi compiti semplici sono da inventare volta per volta: è necessaria anche molta creatività in questo ambito. All'interno delle “soluzioni” per l'avvicinamento alle persone senza dimora, parla dell'essenzialità delle reti del territorio, quindi le organizzazioni, ma anche le reti che sono state create personalmente negli anni. E conclude:

«dopo ci mettiamo noi con la nostra creatività, nel senso a me è venuto in mente quello là, mi è venuto in mente tal volontario. E a volte riusciamo anche a fare degli agganci con la nostra creatività».

L'intervistata **O.S. 1** come distanza culturale ha rilevato la presenza di un sistema valoriale diverso dal nostro e me lo spiega così:

«cioè tu pensi al percorso/progetto di una persona e poi lo porti anche avanti, ma ti accorgi che c'è qualcosa che non sta funzionando. Perché in realtà quello che tu hai in mente per scala valoriale, non corrisponde alla sua. Ci è successo ancora di persone che ci dicevano "si vabbè la casa, ma io mica devo lavorare per avere la casa, a me non frega niente della casa, a me piace la vita di strada". Che tu la vita di strada non la pensi come il paradiso... Tu lavori per portarli fuori e lui ti dice "no ma io lì sto bene, magari voglio stare bene fisicamente in strada, però voglio stare lì". E tu come fai a lavorare con uno che ti dice che vuole stare per strada? E' difficile».

Quindi è importante riconoscere questo tipo di distanza, è importante capire che valore dà alle cose, *«perché sennò lavori per niente».*

Come soluzioni a questa barriera mi spiega quali risposte hanno trovato loro, come equipe del Samaritano: prima di tutto capire qual è il suo sistema valoriale, esplicitandolo *“che cos'è per te importante? Per me è avere una casa e un lavoro. Per te?”*, quindi lavorare su queste cose, successivamente dargli anche un rimando *“Bene, per te è importante la vita di strada, cosa comporta questo? Che tipo di vita e di scelte ti porta a fare?”*, quindi in base a questo cercare una condivisione degli obiettivi. Se la persona dice che vuole la vita di strada, allora si cercherà di far entrare tra le sue priorità almeno la salute, quindi per esempio si propone un percorso con il serd, oppure fare degli accertamenti medici, o ancora prima partire da una tessera sanitaria, dal medico di base. Inoltre per l'intervistata è importante dirselo in equipe, oltre che per avere diversi punti di vista, anche perché sennò il

rischio è che l'operatore si senta da solo. Infine riguardo al tempo, siccome la loro capacità progettuale è ridotta, per gli appuntamenti l'intervistata adotta la strategia di fissarglieli per il giorno dopo, o al massimo due.

L'intervistato **O.S. 2** dice che le differenze nella modalità di fruizione degli spazi e di organizzare il proprio tempo sono dovute alla condizione che vivono: non possono pianificare perché non ci sono basi, elementi su cui programmare la loro vita. Per di più loro percepiscono la privazione materiale come quella totalizzante, anche se poi non è l'unico problema. E quindi:

«c'è il classico esempio, che mette insieme bene queste due cose, di chi vivendo in strada da anni ha il suo giro di enti/organizzazioni a cui attingere risorse materiali e va alla mensa delle 10.30 e si abbuffa, poi va alla messa delle 11.30 e si abbuffa perché non sa se poi alla sera avrà la cena, poi arriva alla sera e trova anche la cena e si abbuffa un'altra volta».

Questi atteggiamenti poi vengono interiorizzati dalla persona e si sviluppa/si stabilizza una loro cultura, quella del *“prendo quel che posso in quel momento”*, perché non hanno un orizzonte temporale lungo e quindi non riescono a programarsi dicendo *“oggi mangio qui, questa sera mangio là”*, loro vivono minuto per minuto. La loro cultura, per contro, è anche *“se perdo qualcosa non sto neanche lì tanto a preoccuparmi, me la riprocuro”*. Infatti, per esempio:

«anche la coperta che viene data la sera dall'unità di strada, (...) quella coperta difficilmente sarà utilizzata per tutto l'inverno perché nell'arco di qualche sera potrebbe essere già persa, o scambiata/barattata, o venduta, o persa proprio, perché loro non si portano dietro una coperta giustamente. C'è chi se la imbosca da qualche parte e c'è chi non si preoccupa neanche di questo e la prossima volta ne chiede un'altra».

L'intervistato individua altre differenze culturali, che sono la fatica di programmare e poi la necessità di un approvvigionamento materiale pressoché

quotidiano, che appunto non ha una programmazione. Inoltre mi racconta di come alcune *psd* vivono l'aspetto personale: non si tratta solo di scarsa igiene, ma soprattutto di come una persona si presenta agli altri.

«Ha bisogno di mettere maschere diverse perché se va dal sacerdote deve mostrarsi in un certo modo per ottenere 10 euro, se va dall'altro deve mostrarsi in un altro modo ancora, piuttosto che se va in ospedale nella sala d'aspetto sa che deve mettersi un'altra maschera per poter... e quindi ecco che non c'è neanche quella cura di sé che ti permette anche di avere un'identità. Tu in qualche modo ti modifichi, ti svendi, per poter ottenere... e quindi anche questo secondo me è un elemento che poi va a condizionare l'idea che uno ha di sé ma anche l'idea di come funziona il mondo, anche l'idea di come gestire una vita, la propria vita».

E poi aggiunge, come aveva detto O.S. 1, che cambiano i valori di riferimento:

«io come valore inizio a perdere posizioni a fronte della necessità di avere 10 euro in tasca perché così con i 10 euro vado a giocare, vado a bere, piuttosto che vado a comprarmi qualcosa ecco... quindi le differenze culturali sono anche differenze di valori».

E' fondamentale tener conto di tali questioni, dice l'intervistato, perché se non il rischio che si corre è quello di interpretare il loro vivere secondo il nostro metro di giudizio, secondo il nostro modo di vedere il mondo e di interpretare i fatti; allora a questo punto l'errore sarebbe enorme perché si sbaglia almeno una parte dell'intervento, se non tutto. Perciò qui ritorna l'importanza dell'ascolto, che permette di andare oltre ai propri modi di interpretare la vita. Nella pratica, quindi, quando ci si trova di fronte a una cosa che per noi potrebbe avere una spiegazione molto banale, del tipo "ti abbuffi? Sei un ingordo", in realtà si può invece andare oltre alla propria interpretazione del fatto, chiedendo:

«“ma perché tu mangi così?” (...) magari è una persona che dice “non mi piace neanche quel minestrone lì”, non è ingordigia quella, ma è il pensiero che non so se questa sera mangio».

In conclusione, secondo l'intervistato è proprio il mettersi in una posizione di ascolto, il chiedere le cose invece di interpretarle e di trarre conclusioni affrettate, che permette di iniziare a capire, di avvicinarsi all'altro, di conoscerlo di più.

«Perché è dalla conoscenza che io posso iniziare a trarre indicazioni per poter davvero aiutare le persone che si trovano in questa condizione».

3.5. Approfondimento sul lavoro di rete

Le seguenti domande vertono sulla situazione attuale del lavoro di rete, tra servizi ed organizzazioni del privato sociale, ma anche sulle proposte per eventuali miglioramenti. In questo paragrafo verrà adottato un ordine diverso dal precedente (situazione attuale, criticità, proposte per il futuro e riflessioni) perché si ritiene più chiaro per analizzare questa tematica.

Le domande poste agli intervistati sono le seguenti:

- *Com'è oggi la situazione della rete dei servizi nei confronti delle persone senza dimora?*
- *Per il futuro, sarebbe utile cambiare qualcosa secondo Lei? Saprebbe farmi qualche esempio?*

Situazione attuale:

Ad oggi la situazione per tutti gli intervistati risulta buona. C'è un incontro mensile che coinvolge tutte le realtà rivolte alle persone senza dimora; una delle sue funzioni è condividere informazioni e progetti riguardo ai singoli soggetti, in modo che tutti i servizi e le organizzazioni sappiano come comportarsi e conoscano a vicenda gli aiuti che hanno erogato per quella persona, il rischio è che ci sia uno

spreco di energie. Tali incontri risultano fondamentali anche per prepararsi all'emergenza freddo, infatti si discute della disponibilità dei dormitori e delle regole d'accesso.

Come tutte le reti, anche quella di Verona è caratterizzata da nodi più forti e da nodi più deboli. Ma grazie alla collaborazione reciproca e continua ed a quelle procedure che si sono stabilizzate nel corso del tempo, l'intervistata **A.S.** che lavora al Comune afferma che c'è anche la possibilità di scegliere (nel senso di valutare) se una persona starebbe meglio in un certo contesto/organizzazione oppure in un altro.

Criticità:

L'intervistata **A.S.** afferma che le difficoltà maggiori le trova nel contatto con i servizi sanitari, piuttosto che con le realtà del privato sociale. Infatti, prendendosi cura di una persona senza dimora, si ha a che fare al 95% di casi condivisi con il Ser.D. (Servizi Ambulatoriali Dipendenze), oppure con il C.S.M. (Centro di Salute Mentale) e con l'Area Disabilità Adulta. Le difficoltà affiorano nelle reti individuali quando, per esempio, cambia l'operatore di riferimento e nelle reti istituzionali quando cambiano le dirigenze e di conseguenza gli accordi e le dinamiche che passavano da loro.

Invece una criticità rilevata dall'intervistata **O.S. 2** è il fatto che nel campo della grave marginalità alcune colleghe assistenti sociali sono più preparate ed altre meno; ha notato anche la tendenza a delegare proprio perché è un campo complesso e poco conosciuto.

Secondo l'intervistato **O.S. 1**, c'è un legame forte con il comune, ma il rapporto è meno forte nei confronti di enti del privato sociale che sono al livello del Samaritano. Secondo lui questa difficoltà del mettersi in rete con il privato sociale, che si verifica anche in altri ambiti diversi dalla grave marginalità, è che sia dovuta un po' ad un atteggiamento maturato a Verona, perché dal punto di vista del privato sociale la città è molto ricca e differenziata. Quindi si sarebbe potuto creare un atteggiamento campanilista da parte di alcune realtà, perciò avere un po' la pretesa

di poter fare un certo compito al meglio, senza pensare che invece mettendosi in rete si può offrire una risposta migliore alla persona di cui ci si prende cura.

Proposte per il futuro:

Un punto di forza all'interno della rete del Comune è stato costruito con i partner di rete, quindi con gli operatori delle cooperative che hanno vinto gare d'appalto per i servizi rivolti alla grave marginalità; tuttavia se in futuro non fossero queste stesse cooperative a vincere il posto, andrebbe perduto tutto il patrimonio di relazioni che si è instaurato negli anni, sia tra i servizi sia con le persone senza dimora. Per evitare ciò, sarebbe importante trovare un modo per ovviare a queste gare d'appalto.

Un'altra proposta per il futuro riguarda il creare e gestire dei percorsi di formazione comuni, perché il fenomeno dei senza dimora cambia velocemente ed il rischio è quello di proporre degli interventi statici, non aggiornati. L'intervistata **O.S. 1** ha proposto di organizzare delle mini-equipe coinvolgendo tutte le figure professionali; lo scopo è quello di condividere informazioni riguardo alla persona in cura, per poi decidere congiuntamente quali linee di indirizzo mantenere. Si parla di trovarsi per esempio ogni tre mesi per fare il punto della situazione, perché tutti siano al corrente degli accadimenti e perché nessun operatore si senta eccessivamente appesantito e lasciato solo ad affrontare il caso.

Riflessioni:

L'intervistata **A.S.** ha riflettuto sulla rete di volontari: una loro criticità è che si aspettano che gli assistenti sociali/operatori risolvano il caso in poco tempo, senza valutare che la loro è una scelta che riguarda il tempo libero e non hanno vincoli a cui invece sono tenuti gli operatori, i quali sono inseriti all'interno di una struttura; ma bisogna anche considerare la loro preziosità perché il volontario va incontro alla persona senza dimora in momenti/luoghi nei quali l'assistente sociale non potrebbe essere presente.

Emerge inoltre che le reti hanno bisogno di essere continuamente rinforzate, ravvivate, perché la rete è fatta prima di persone che di servizi, e si sa che le

persone hanno le loro simpatie, antipatie, sono spinte talvolta da giochi di potere. Anche questi sono elementi da tenere in considerazione perché possono costituire un ostacolo. Dovrebbe esserci complementarità, ma non è sempre facile. Comunque alla fine l'intervistato **O.P. 2** dice che la situazione rispetto a dieci anni fa (la nascita della cooperativa) è molto migliorata.

3.6. Discussione

In questa parte dell'elaborato si vogliono riassumere i concetti più importanti emersi dalle interviste appena analizzate, soffermandosi infine sul ruolo dell'assistente sociale.

Innanzitutto è importante dire che fra i servizi e le persone senza dimora le distanze ci sono, ma nascono principalmente da un distacco di natura relazionale. Infatti dalle interviste è emerso che le *psd* vivono come in un "contesto parallelo", cioè loro possiedono varie capacità, come noi, tuttavia le vivono in modo diverso dalla maggior parte delle persone: parliamo ad esempio delle modalità di interazione, del senso del tempo e dello spazio, della cultura, del sistema valoriale. Capire che esistono delle differenze è davvero importante, perché può permettere all'operatore, ma anche al semplice cittadino che incontra per via Mazzini una persona senza dimora, di adottare un atteggiamento di apertura e di comprensione.

Infatti per avvicinarsi a queste persone non si parla tanto di mettere in pratica azioni fisiche, concrete, materiali, ma piuttosto di adottare un certo atteggiamento. In effetti, come riporta uno degli intervistati: *«c'era Abbé Pierre che ha fondato la comunità di Emmaus a Parigi in Francia che diceva: "Vale di più uno sguardo e un sorriso che dieci franchi". Perché? Perché innanzitutto quel sorriso restituisce dignità. Quello sguardo, se tu ti accorgi che la persona ti ha visto, tira fuori dall'ombra quella persona, tira fuori dalla marginalità quella persona»*.

Naturalmente la scelta definitiva spetta solo a loro, ma noi per avvicinarci possiamo metterci in una posizione di ascolto, farci prossimi senza giudicare le

loro scelte, avere un profondo rispetto per il loro essere, ridurre le nostre aspettative nei loro confronti (questo aspetto riguarda talvolta anche i servizi) e *«chiedere le cose invece che interpretarle e trarre conclusioni affrettate»*.

Questo atteggiamento di apertura permette all'assistente sociale e a qualsiasi altro operatore che lavori in questo campo di avvicinarsi alla persona e piano piano conoscerla, ed è solo dalla conoscenza che si può iniziare a trarre indicazioni per poter davvero aiutare le persone che vivono in situazioni di marginalità.

Oltre all'atteggiamento di apertura, è importante che l'assistente sociale come qualsiasi operatore tengano conto del fatto che le *psd* utilizzano un approccio strumentale con chi si relazionano, nel senso che i rapporti che hanno sono finalizzati alla soddisfazione di un bisogno materiale. L'operatore deve tenerne conto per mettersi sulla stessa lunghezza d'onda e poter agganciare a livello relazionale la persona, aiutandosi con delle tecniche comunicative che facciano sentire l'utente a proprio agio e compreso. Col tempo è importante anche aiutare la persona a setacciare i propri bisogni per andare in profondità: *«magari viene manifestato un bisogno materiale molto banale ma può essere che questo abbia una radice profonda che in realtà non è il bisogno materiale ma è un bisogno di auto-affermazione, un bisogno di sentirsi ancora capace di fare delle cose, di sentirsi ancora considerato di avere una dimensione ulteriore molto profonda»*.

E' quindi fondamentale che nel percorso d'aiuto l'operatore si focalizzi sia sull'aspetto materiale, cioè la soddisfazione dei bisogni primari, perché questo può costituire uno strumento di aggancio, sia sull'aspetto relazionale, infatti come dice un intervistato: *«io posso anche accoglierti e darti un posto caldo dove dormire ma se poi non entro in contatto con te, quel posto lì ha poco significato»*.

Oltre a questi compiti, che in generale devono seguire tutti gli operatori che si occupano dei senza dimora, l'assistente sociale in particolare ha il compito di promuovere percorsi di inserimento e reinserimento nel tessuto sociale, favorendo il collegamento tra i diversi servizi presenti sul territorio, ma anche il confronto con tutti gli operatori coinvolti nel processo d'aiuto. Il ruolo dell'assistente sociale in questo settore è perciò fondamentale perché è l'unico

professionista che ha la visione dell'insieme ed è una caratteristica estremamente importante quando si parla di persone senza dimora. Un'assistente sociale nelle interviste ha affermato che *«noi siamo la chiave per permettere loro l'accesso ai servizi»*, infatti le persone senza dimora si rapportano praticamente solo con assistenti sociali, anche nei servizi specialistici.

In ultima analisi vorrei riflettere su di un elemento estremamente importante nel contrasto alla grave marginalità, che è stato evidenziato anche dalle due assistenti sociali intervistate, ossia il lavoro di rete. Questo non comprende solo i servizi, ma anche tutti i cittadini, il volontariato, chi gestisce le mense, le parrocchie; quindi tutti coloro che cercano di soddisfare i bisogni primari delle *psd*, perché in questo modo si crea un legame. Infine voglio analizzare una criticità emersa da un'assistente sociale intervistata, che riguarda la preparazione universitaria a lavorare in questo campo: nonostante la necessità di un grosso lavoro di rete, risulta un aspetto ancora carente in questa professione, problema constatato nel confronto con altre colleghe.

CONCLUSIONI

Nel corso di questo elaborato si è constatato come la persona senza fissa dimora sia un utente multiproblematico e come la complessità dei suoi bisogni interessi trasversalmente diverse aree di intervento dei servizi: dagli anziani, all'immigrazione, alle varie forme di dipendenze, alla salute mentale, alla disabilità. Inoltre le problematiche dei senza dimora sono sempre più a cavallo tra diversi comparti (sociale, sanitario, abitativo, occupazionale, educativo, ecc.).

Per dare risposte sistemiche a queste problematiche complesse è necessario che i servizi superino il carattere dell'emergenza per assumere sempre più la connotazione della "quotidianità", quindi vadano oltre l'accoglienza sociale fine a sé stessa ed affermino una volontà politica che investe sulle persone e sulle loro potenzialità al fine di evitare spirali di dipendenza e passività. Per mettere in pratica questo è necessario che ogni territorio sia strutturato su tre tipologie di servizi: di prima, di seconda e di terza accoglienza. I primi, i cosiddetti servizi "a bassa soglia", offrono risposte immediate ai bisogni primari ed hanno principalmente due obiettivi: il primo è ridurre al minimo gli ostacoli d'accesso alle prestazioni, il secondo è facilitare la creazione ed il mantenimento di relazioni d'aiuto fra gli operatori e l'utenza. Per quanto riguarda le strutture di seconda accoglienza, queste offrono un periodo di permanenza prolungata alla persona e perseguono l'obiettivo di definire anche una minima progettualità, in modo da avviare, quando possibile, un percorso di recupero e reinserimento sociale. Infine si passa alla cosiddetta terza accoglienza che offre alla persona la possibilità di consolidare quanto avviato nel percorso precedente, per arrivare a vivere in piena autonomia. Come risulta evidente, i servizi passano all'inizio da una fase di contenimento delle problematiche legate al vivere per strada, poi alla presa in carico e infine all'accompagnamento graduale verso la piena autonomia. Si vuol precisare però

che non è possibile generalizzare, poiché non per tutti gli utenti è possibile concordare azioni che vanno direttamente al reinserimento sociale.

Per realizzare dei sistemi strutturati è necessario costruire reti di assistenza integrate tra pubblico, privato e terzo settore, in cui si mescolano risorse, competenze e professionalità diverse.

In questo quadro di riferimento appare essenziale il ruolo del Servizio Sociale, che pur sostenendo la logica redistributiva di allocazione delle risorse disponibili (pecuniarie, abitative, ecc.), è chiamato a inserirsi – tramite la figura dell’assistente sociale – nel progetto di vita di un individuo, sostenendone la sua autorealizzazione e la sua crescita. Andare oltre il mero soddisfacimento dei bisogni primari e puntare sulla qualità delle relazioni interpersonali di coloro che si rivolgono ai servizi spesso solo per ottenere aiuti economici, significa svelare domande inesprese e andare a rafforzare l’identità personale degli utenti. Infatti, a tal proposito, non bisogna dimenticare che questo tipo di utenza non vive solo in una situazione di povertà materiale, ma anche relazionale, ciò significa che gli interventi devono necessariamente rivolgersi a queste due tipologie di bisogni.

Uno degli strumenti di intervento, supporto e aiuto più importanti dell’assistente sociale, emerso anche dall’esperienza degli intervistati che ho conosciuto, è sicuramente il lavoro di rete perché permette di utilizzare la totalità delle risorse presenti sul territorio. E’ importante precisare che della rete non fanno parte solo i servizi (pubblici, privati e del terzo settore), ma anche numerosi attori tra cui: i volontari, le parrocchie, chi gestisce le mense e gli stessi cittadini (a Verona hanno segnalato più volte dei casi di emergenza), quindi tutti coloro che cercano di soddisfare i bisogni primari delle persone senza dimora, perché in questo modo nasce una relazione.⁹⁹

Vorrei concludere questo aspetto con delle parole di un intervistato che mi hanno fatto riflettere sulla possibilità di scelta che ogni persona “normale” ha di

⁹⁹ A. Perino, *I luoghi del servizio sociale*, Roma, 2013. Si veda in particolare i seguenti capitoli della Parte IV: A. Perino, *Servizio sociale, marginalità ed esclusione sociale*; L. Chiodi, *Il Servizio Sociale nel settore della grave marginalità*.

fronte a un senza dimora, la decisione di adottare o meno un certo atteggiamento. Perché per superare le distanze che ci separano, che nascono principalmente da un distacco di natura relazionale, non si tratta tanto di mettere in pratica azioni fisiche, concrete, materiali, infatti:

«c'era Abbé Pierre che ha fondato la comunità di Emmaus a Parigi in Francia che diceva: “Vale di più uno sguardo e un sorriso che dieci franchi”. Perché? Perché innanzitutto quel sorriso restituisce dignità. Quello sguardo, se tu ti accorgi che la persona ti ha visto, tira fuori dall'ombra quella persona, tira fuori dalla marginalità quella persona».

BIBLIOGRAFIA

- AA. VV. *Uomini senza territorio*, Stamperia del Comune di Torino, Torino, 1987
- Acosta O., Toro P. A., *Let's ask the homeless people themselves: A needs assessment based on a probability sample of adults*, in *American Journal of Community Psychology*, 28 (2000) 343-366
- Angelini A. (ed.), *Metropoli, sostenibilità e governo dell'ambiente*, Carocci, Roma, 2004
- Ardigò A., *Memoria al Presidente della Commissione "Indagine e studio sulla povertà in Emilia Romagna"*, Regione Emilia-Romagna, Bologna, 1987
- Augè M., *Non luoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità*, trad. it. Milano, 1993
- Barnao C., *Sopravvivere in strada. Elementi di sociologia della persona senza dimora*, Franco Angeli, Milano, 2004
- Barus-Michel J., Enriquez E., Lévy A., *Dizionario di psicosociologia*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2005
- Bonadonna F., *Il nome del barbone. Vite di strada e povertà estreme in Italia*, DeriveApprodi, Roma, 2005
- Calza Bini P., Mirabile M. L., *Esclusione sociale fra politiche pubbliche e percorsi individuali. Il caso di Roma*, in "IRES Materiali", 7, 1995
- Caritas Ambrosiana, *Persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno*, Carocci, Roma, 2009
- Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*, Fayard, Paris, 1995
- Castel R., *L'insicurezza sociale. Cosa significa essere protetti?*, Einaudi, Torino, 2004
- Comunità di Sant'Egidio, *Indagine sulla condizione delle persone senza dimora*, 1990
- fio.PSD, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, 2015
- Florian, Niceforo, Pende, *Dizionario di Criminologia*, Vol. II, Vallardi, Milano, 1943
- Folgheraiter F., Donati P. P., *Community care. Teoria e pratica del lavoro sociale di rete*, Erickson, Trento, 1991

- Gazzola A., *Gli abitanti dei nonluoghi: i "senza fissa dimora" a Genova*, Roma, 1997
- Goffman E., *Stigma. L'identità negata*, Giuffrè, Milano, 1963
- Gui L., *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano, 1995
- Guidicini P., Pieretti G., Bergamaschi M. (ed.) *Extreme Urban Poverty and Welfare Policies*, Angeli, Milano, 1996
- Guidicini P., Pieretti G., Bergamaschi M. (eds), *Gli esclusi dal territorio. Comunità e politiche di welfare di fronte ai percorsi di impoverimento*, Franco Angeli, Milano, 1997
- LABOS, *Essere barboni a Roma*, Edizioni TER, Roma, 1987
- Landuzzi C., Pieretti G., *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza dimora*, Franco Angeli, Milano, 2003
- Lavanco G., Mendieta M., *Lavoro di comunità e intervento sociale interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2009
- Lavanco G., Novara C., *Elementi di psicologia di comunità. Dalla teoria all'intervento*, McGraw-Hill, Milano, 2006
- Lavanco G., Romano F., Messina C., Croce M., *Senza fissa dimora e senza comunità: L'intervento di psicologia di comunità*, in *Il Seme e l'Albero*, 2 (2007) 48-69
- Lavanco G., Santinello M., *I senza fissa dimora. Analisi psicologica del fenomeno e ipotesi di intervento*, Paoline, Milano, 2009
- Lewin K., *I conflitti sociali. Saggi di dinamica di gruppo*, Franco Angeli, Milano, 1972
- Martinelli M., *Poveri senza ambiente: la sociologia della povertà e della miseria. La condizione dei senza casa a Roma*, Liguori, Napoli, 1995
- Marsella A. J., Snyder K., *Stress, social support and schizophrenic disorders*, in *Schizophrenia Bulletin*, 7 (1981) 152-163
- Niccoli M., Martellotti G., *Dizionario Enciclopedico Universale*, Sansoni, Firenze, 1966
- Pellegrino M., Verzeri V., *Né tetto né legge*, Ed. Gruppo Abele, Torino, 1991
- Perino A., *I luoghi del servizio sociale*, Aracne, Roma, 2013
- Pieretti G., «Dai senza dimora ai nonluoghi della povertà urbana estrema», in *Sociologia Urbana e Rurale*, Milano, n. 62, 2000

Rauty R., *Homeless. Povertà e solitudini contemporanee*, Costa & Nolan, Genova, 1995

Sen A. K., *Risorse, valori e sviluppo*, Bollati-Boringhieri, Torino, 1992

Townsend P., *The Concept of Poverty*, Heinemann, London, 1970

Valtolina G. G., *Fuori dai margini. Esclusione sociale e disagio psichico*, Franco Angeli, Milano, 2003

Webb G. e B., *English Poor Law History in the last hundred years*, London, 1929

Zani B, Cicognani E., *Psicologia della salute*, Il Mulino, Bologna, 2000

Zuccari F., *Senza dimora: un popolo di invisibili. Una sfida per il servizio sociale*, Carocci, Roma, 2007

SITOGRAFIA

<http://www.caritas.eu/>

<http://www.feantsa.org/en/about-us/faq>

<http://www.fiopsd.org/dati-del-follow-up-indagine-sui-senza-dimora/>

<http://www.fiopsd.org/linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta-in-italia/>

http://www.fiopsd.org/wp-content/uploads/2015/12/Le-persone-senza-dimora-10_dic_2015-Testo-integrale.pdf

http://www.ilsole24ore.com/art/notizie/2016-08-31/lavoro-istat-luglio-tasso-disoccupazione-scende-114percento-ma-aumenta-quella-giovanile-100347.shtml?uuid=ADTaMgCB&refresh_ce=1

<https://www.istat.it/it/archivio/72163>

<https://www.istat.it/it/archivio/175984>

<http://www.puntidivistafactory.eu/cresce-in-europa-la-popolazione-senza-dimora/>

http://www.repubblica.it/cronaca/2015/12/10/news/istat_oltre_50_700_le_person_e_senza_fissa_dimora-129156720/

Allegato: Traccia dell'intervista

RAPPORTO TRA SERVIZI E PERSONE SENZA DIMORA:

LE DISTANZE E LE POSSIBILI SOLUZIONI

Con il presente questionario si vuole indagare la presenza di barriere nei rapporti tra servizi e persone senza dimora, verificare se le definizioni della letteratura corrispondono alla realtà, ma soprattutto cercare di ragionare sulle possibili soluzioni.

Il questionario è in forma anonima ed è rivolto ad assistenti sociali, volontari ed operatori che operano in diversi servizi / organizzazioni nell'ambito del Comune di Verona.

I risultati serviranno per una piccola indagine all'interno della mia tesi di laurea triennale in Scienze del Servizio Sociale. Vi ringrazio in anticipo per la Vostra preziosa collaborazione.

- 1) Et :
- 2) Sesso: M F
- 3) Ruolo all'interno del servizio:
 - Assistente sociale
 - Volontario
 - Operatore
- 4) Anzianit  di lavoro:
- 5) Lavora o svolge servizio presso:
 - Il Samaritano
 - Ronda della Carit 
 - Ufficio Accoglienza del Comune

DISTANZA FISICA: Le persone senza dimora consumano la loro quotidianità in contesti dai quali rimangono eternamente escluse (Guidicini). Di conseguenza è difficile conoscere questa realtà se non si va loro incontro.

- 6) Quanto aiuta, concretamente, l'unità di strada nella conoscenza della realtà dei senza dimora?
- 7) Conosce altri modi per ridurre la distanza fisica e quindi avvicinarsi alle persone senza dimora?

DISTANZA BUROCRATICA: Capita che l'accesso ai servizi sia minato, talvolta, da un'eccessiva burocratizzazione e ciò può comportare l'esclusione di persone bisognose.

- 8) L'organizzazione presso cui lavora o presta servizio ha regole (o altri tipi di barriere) che impediscono ad alcune persone l'accesso ai servizi o alle prestazioni? Quali sono?
- 9) Se ci sono, secondo lei come si potrebbe cambiare la situazione?

DISTANZA COMUNICATIVA: Le persone senza dimora parlano linguaggi diversi dai nostri.

- 10) Quali difficoltà comunicative incontra nel suo lavoro/servizio?
- 11) Molto spesso queste persone portano dentro storie difficili e forse poco condivise. Sa riconoscere un elemento fondamentale che deve far parte di una buona relazione tra persone senza dimora e chi si prende cura di loro? Cosa deve fare l'operatore/il volontario per favorire una buona comunicazione?

DISTANZA CULTURALE: I senza fissa dimora, vivendo quasi in un mondo parallelo e sconosciuto ai più, sono portatori di una cultura detta “subcultura” o “controcultura” perché si distanziano o vanno contro alla cultura cosiddetta “riconosciuta”.

12) Esistono differenze culturali? Quali?

13) E' importante riconoscere questo tipo di distanza? Perché?

14) Quali potrebbero essere le soluzioni a questa barriera?

RETE DEI SERVIZI:

15) Com'è oggi la situazione della rete dei servizi nei confronti delle persone senza dimora?

16) Per il futuro, sarebbe utile cambiare qualcosa secondo Lei? Saprebbe farmi qualche esempio?

Solo per assistenti sociali:

17) Rispetto alla formazione che ha avuto, secondo Lei è necessario sviluppare capacità particolari o una specifica formazione per questo tipo di utenza? La formazione avuta le ha lasciato qualche carenza?

18) Che rilievo hanno gli assistenti sociali in questo settore rispetto ad altri professionisti?