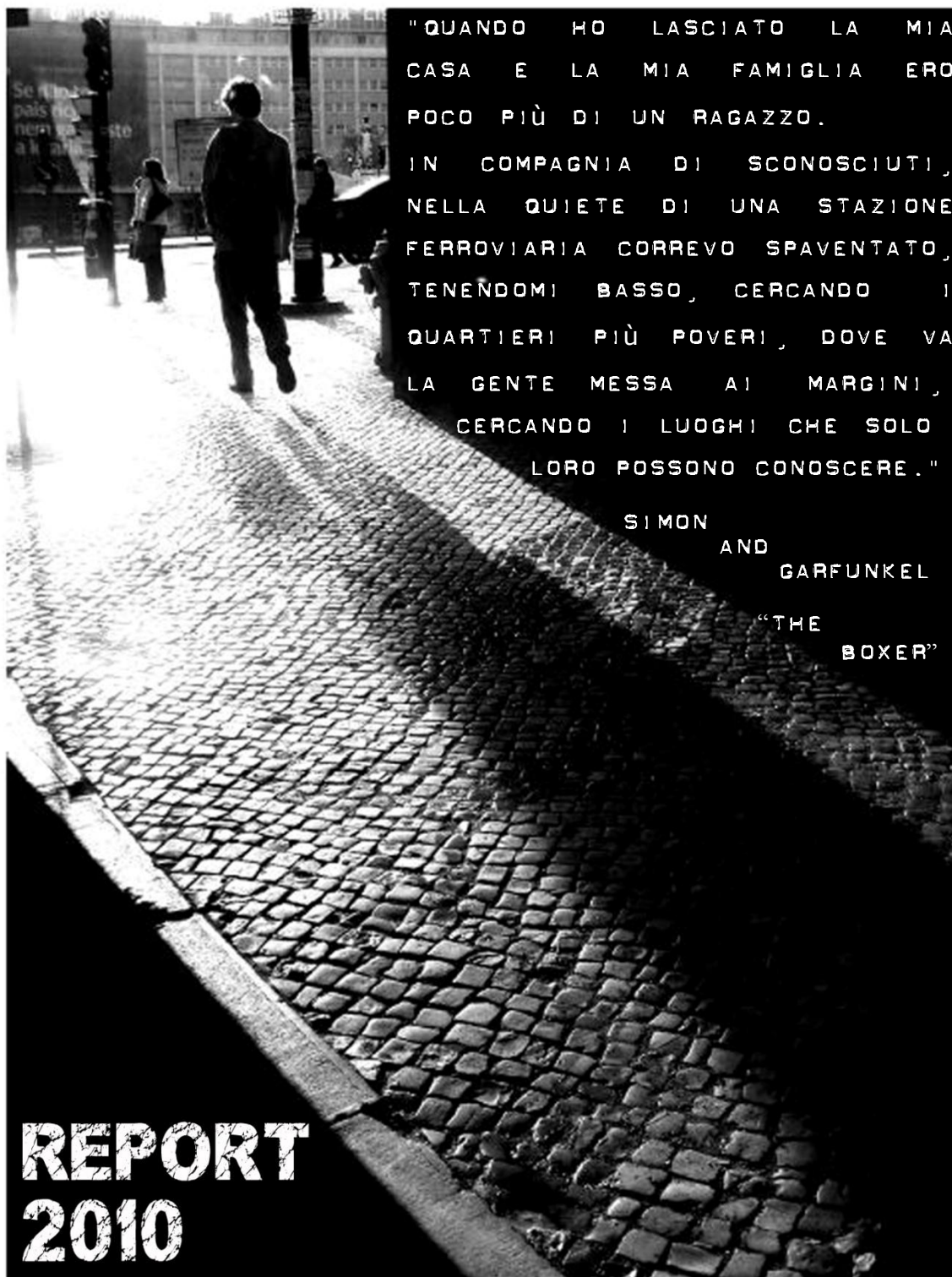


EQUIPE DI CONTATTO



"QUANDO HO LASCIATO LA MIA
CASA E LA MIA FAMIGLIA ERO
POCO PIÙ DI UN RAGAZZO.

IN COMPAGNIA DI SCONOSCIUTI,
NELLA QUIETE DI UNA STAZIONE
FERROVIARIA CORREVO SPAVENTATO,
TENENDOMI BASSO, CERCANDO I
QUARTIERI PIÙ POVERI, DOVE VA
LA GENTE MESSA AI MARGINI,
CERCANDO I LUOGHI CHE SOLO
LORO POSSONO CONOSCERE."

SIMON
AND
GARFUNKEL

"THE
BOXER"

REPORT
2010

COORDINAMENTO E REDAZIONE

Caritas Diocesana di Udine

Osservatorio diocesano delle Povertà e delle Risorse

Gruppo di lavoro:

Alberto Barone, Adriano Coco, Francesca Spinato, Fausta Gerin, Manuela Celotti

Il rapporto è stato curato da Manuela Celotti

Udine, lì 20 dicembre 2010



*Ci si può chiedere se si è veramente
liberi quando non si è liberi dalla
paura dell'altro. E se si può essere
liberi da questa paura se non lo si è
tutti insieme.*
Zygmunt Bauman

INTRODUZIONE

Il progetto denominato “Equipe di contatto” nasce da una concertazione territoriale che ha coinvolto le realtà del pubblico e del privato sociale firmatarie del “Protocollo per la presa in carico integrata delle persone senza dimora ed in situazione di grave marginalità sociale”. Nello specifico il Comune di Udine, l'Azienda per i Servizi Sanitari n.4 “Medio Friuli”, l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.) di Udine, Pordenone e Gorizia, l'Associazione Centro Caritas dell'Arcidiocesi di Udine ONLUS, l'Associazione Nuovi Cittadini ONLUS, l'Associazione Vicini di Casa ONLUS, l'Opera Diocesana Betania ONLUS, il Centro Solidarietà Giovani “Giovanni Micesio” ONLUS e la Fondazione Casa dell'Immacolata di don Emilio de Roja. Dopo la firma del Protocollo (giugno 2009) il Tavolo ha lavorato, su mandato dell'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito distrettuale n.4.5 dell'Udinese, all'elaborazione di un progetto di unità di strada. Il risultato è stata la definizione di una serie di interventi a bassa soglia per favorire l'aggancio ed il monitoraggio delle persone senza dimora, interventi che si realizzano all'interno del progetto denominato “Equipe di contatto”. Il progetto è stato realizzato, in forma sperimentale, dal Centro caritas dell'Arcidiocesi di Udine ONLUS, attraverso convenzione con il Comune di Udine, Ente gestore dell'Ambito socio assistenziale n.4.5 dell'Udinese, firmata in data 17 novembre 2009.

L'equipe di contatto è costituita da due operatori con esperienza e formazione nell'ambito della grave e gravissima marginalità sociale. I due operatori sono stati scelti dal gruppo dei cinque educatori che lavorano all'asilo notturno “Il Fogolar” di Udine, servizio anch'esso gestito dal Centro Caritas in convenzione con il Comune di Udine. In un secondo momento si sono aggiunti all'equipe cinque volontari, tre femmine e due maschi, che seguono gli operatori durante le uscite e le attività.

La funzione principale dell'equipe di contatto è di “agganciare” le persone senza dimora presenti nel territorio dell'Ambito distrettuale 4.5 dell'Udinese, per motivarle ad intraprendere un percorso di integrazione sociale.

Il secondo obiettivo del progetto è di procedere alla mappatura e successivo costante monitoraggio delle presenze e dei luoghi di permanenza e pernottamento delle persone senza dimora ed in situazione di grave marginalità.

Le azioni dell'equipe, tra le quali ricordiamo anche la distribuzione di generi di conforto e prima necessità, si svolgono “fuori” dalle strutture e dai luoghi istituzionali, in strada, nelle case abbandonate, nei non – luoghi sociali: stazioni, androni, piazze, ospedali. L'obiettivo è di andare incontro alle persone invisibili, quelle che i Servizi non riescono ad agganciare e ad aiutare, perché sono persone che non si riconoscono nei paradigmi sociali ed assistenziali condivisi.

E' stato previsto un orario serale flessibile, definito in uscite di due ore e mezza, 2 volte alla settimana,



fra le h 19.00 e le h 23.00, per un totale di 20 ore al mese. Alle uscite serali si aggiungono ulteriori 16 ore mensili, da utilizzare in modo flessibile in orario diurno, per accompagnamenti o aggancio di persone senza dimora che frequentano servizi a bassa soglia, quali ad esempio la Mensa dei Frati Cappuccini, il Pronto Soccorso, i locali dell'ospedale ecc.

L'impegno ed il lavoro dell'unità di strada sono di difficile valutazione, sicuramente lo sono rispetto ad indicatori di breve e medio periodo. Percorsi di reinserimento sociale che si ipotizzano comunque di molti anni e caratterizzati da ciclicità ed inizi travagliati, rappresentano investimenti in benessere sociale il cui risultato è forse poco evidente. La motivazione all'aiuto degli ultimi e dei più emarginati, che proprio in quanto tali non hanno potere politico e non sono portatori attivi di istanze sociali, trova spazio solo in una politica attenta ed inclusiva. Bisogna capire ed accettare che questi interventi si discostano, per metodologie e tempi, dalle normali azioni di presa in carico ed accompagnamento educativo all'autonomia e proprio per questo vengono infatti definiti "prese in carico relazionali". Come sostiene Pezzana, «se è vero che il denominatore comune del disagio è una "patologia del legame", non può non essere vero che quanto più un intervento sociale saprà essere efficace nelle situazioni più "estreme", tanto più sarà prezioso come riferimento per lavorare efficacemente sui legami in contesti meno drammatici».¹

Il seguente report tratta dell'esperienza dell'equipe di contatto nel periodo che va da dicembre 2009 a novembre 2010, corrispondente al primo anno di attività, inteso in senso sperimentale.

Il report è composto dalle seguenti sezioni:

1. *Mappatura e monitoraggio*
2. *Beneficiari*
3. *Costruire relazioni*
4. *Volontariato*
5. *Distribuzione*

a loro volta articolate in paragrafi dedicati a sottoargomenti specifici.

Il lavoro è frutto di una riflessione di tipo qualitativo, basato prevalentemente su interviste che hanno coinvolto i due operatori dell'equipe di contatto e una volontaria, a sua volta facente parte dell'equipe. Sono inoltre stati usati alcuni documenti redatti dagli operatori, come ad esempio il diario delle uscite e alcune storie di vita. Anche le relazioni trimestrali di verifica del progetto sono state un'utile base di riflessione. I pochi dati quantitativi, di carattere strettamente socio anagrafico, sono stati ricavati dallo "schema di registrazione dei contatti", utilizzato per registrare i beneficiari delle azioni di aggancio. Nel concreto, in questo tipo di attività di bassissima soglia risulta controproducente e perfino irrispettoso raccogliere informazioni troppo dettagliate sulle persone incontrate, soprattutto durante i primi periodi di contatto. Questa scelta di stile e di approccio ha limitato considerevolmente le possibilità di raccolta e conservazione dei dati personali. Partendo da identificativi spesso incompleti sono stati però registrati il sesso e la cittadinanza (suddivisa nelle seguenti categorizzazioni, utilizzate nel report: italiani, stranieri comunitari, stranieri extracomunitari) oltre ai dati relativi all'età ed alla residenza.

¹ Paolo Pezzana in «Grave emarginazione e interventi di rete. Strategie e opportunità di cambiamento», fio.PSD, Franco Angeli, Milano 2006.



1. MAPPATURA E MONITORAGGIO

Capire chi c'è sul territorio e quali sono i luoghi frequentati dalle persone senza dimora è stata fin da subito un'esigenza importante. Gli operatori sapevano soltanto che il numero delle persone che vivevano – più o meno stabilmente - in strada, si aggirava intorno alle 30/35 unità. Conoscevano inoltre alcuni dei luoghi usati per dormire o trascorrere le ore diurne ma mancavano informazioni dettagliate ed esaustive.

L'azione di "mappatura" e monitoraggio si è contraddistinta fin da subito per la ricerca delle persone e dei luoghi. Partendo da Piazzetta Belloni, in centro a Udine, nota a tutti i servizi come luogo di pernottamento di alcune persone, si è poi cercato di esplorare il territorio: parchi, loggiati, case abbandonate più o meno periferiche, arrivando a definire una cartina dei "non luoghi" sociali, luoghi di vita, casa e letto, delle persone senza dimora. Dalla stazione ferroviaria all'ospedale, passando per alcune piazze e parchi cittadini, per arrivare alle periferie, gli operatori dell'equipe di contatto hanno conosciuto e si sono fatti conoscere, "andando verso" chi vive ai margini, sia fisici che sociali, della comunità.

L'equipe non si è limitata a stanziare in alcuni luoghi, come avviene in molte città, aspettando di divenire familiare al punto da permettere l'avvicinamento spontaneo delle persone, ma si è invece proposta in relazioni dirette ed immediate. Questa scelta è stata dettata dalla particolarità del territorio, dalle piccole dimensioni della città, dalle abitudini dei senza dimora, molti dei quali già nelle ore serali, soprattutto d'inverno, si ritirano per dormire e non stanziando in piazze e luoghi troppo frequentati. In sintesi, la modalità più efficace è stata quella dell'avvicinamento alle persone e della presentazione di sé, per poi passare ad una chiacchierata informale con chi si dimostrava disponibile a questo livello di confidenza.

Inizialmente i luoghi da visitare sono stati definiti in base alla raccolta di informazioni. Alcune volte sono state proprio le persone senza dimora, conosciute alla Mensa dei Frati, o accolte al Fogolar, ad indicare agli operatori dove andare, ed in quale orario, anche se va sottolineato che tali informazioni si sono rivelate per lo più inattendibili. Veritiere, invece, le informazioni date rispetto a se stessi, che sono arrivate dopo periodi più o meno lunghi di conoscenza ed incontri.

Dopo alcuni mesi l'aumento delle competenze e la maggior conoscenza del territorio hanno portato gli operatori a scegliere di cercare anche in modo autonomo i luoghi "adatti" ad ospitare i senza tetto. *"Prima che faccia buio" scrive un operatore "intorno alle 20.00, parto alla ricerca della baracca. Arrivo con la macchina fin dove è possibile, poi proseguo a piedi costeggiando i binari che si perdono nella boscaglia. Dopo una cinquantina di metri noto un sentiero e lo imbocco fino a raggiungere la baracca di legno. Chiamo L. dalla recinzione costituita da pannelli di legno, pezzi di tettoia di plastica e lamiera. All'interno del recinto si trova la baracca, circondata da cumuli di immondizia, per lo più bottiglie vuote e lattine. Qua e là sbucano dei gatti, ma L. ancora non è tornato. Decido di andarlo a cercare".*

Nello stesso tempo però i legami che si stavano creando con alcune delle persone "agganciate" hanno iniziato a richiedere una presenza maggiore e sempre più continuativa: la scelta è caduta sulla relazione, ed a parità di ore si è deciso di investire sull'aggancio, anche perché sarebbe stato difficile e deleterio interrompere contatti che si stavano dimostrando positivi. *"Questo problema" racconta un operatore "ci era stato già anticipato dal professor Gui, con il quale ci eravamo inizialmente confrontati. Gui ci aveva consigliato di eseguire la mappatura e, completata questa, di iniziare a prendere i contatti con le persone. Conoscendo il territorio abbiamo però conosciuto anche le persone e abbiamo poi deciso di cercare di ottenere dei risultati con loro".*



L'Osservatorio Territoriale Permanente – presentazione del progetto

La mappatura ed il monitoraggio del territorio sono comunque azioni “infinite”, perché il fenomeno muta continuamente e le stesse persone si spostano, arrivano, partono, in un movimento continuo. In questo senso, sapere che una persona è presente in città e conoscere bene i luoghi di presenza, o possibile presenza, delle persone senza dimora, ci consente di “cercarla” per mantenere un contatto o comunque, soprattutto d’inverno e nel caso di persone anziane, di verificarne lo stato di salute per poter poi intervenire in caso di emergenza.

Anche in futuro andranno quindi previste delle ore dedicate a completare la mappatura generale dei luoghi ed ulteriori ore per la verifica delle informazioni e delle presenze, anche in vista del rafforzamento dell’ “Osservatorio territoriale permanente”. L’azione di mappatura prevedeva infatti di contattare alcuni referenti del territorio che potevano essere interessati dalle azioni dell’equipe di strada. Il progetto è stato presentato a:

- POLFER: si specifica che il luogo di loro competenza è la stazione dei treni (pertanto non intervengono negli spazi della stazione delle corriere). Da circa due anni la Polfer è presente di notte, per garantire la sicurezza, poiché non viene più impegnata la ditta privata di custodia notturna (con la conseguenza che gli agenti di polizia, conoscendo a volte le situazioni delle persone senza dimora che pernottano in stazione, manifestano una maggiore tolleranza). I poliziotti informano che sono a conoscenza di molte delle persone in grave marginalità che vivono in città, in quanto più o meno tutte passano del tempo in stazione. Il dirigente della Polfer ha assicurato la collaborazione, anche in vista della futura chiusura di alcuni locali pericolanti di proprietà della ferrovia, probabilmente occupati da persone senza dimora.
- SQUADRA MOBILE - seconda sezione - Questura di Udine: si sono presi degli accordi di massima per definire una prassi collaborativa. Gli agenti si occupano di rispondere alle emergenze (eventuali chiamate da parte di cittadini) contattando il pronto soccorso nei casi di situazioni sanitarie gravi, senza necessariamente chiamare gli educatori dell’equipe di contatto, ai quali verranno comunque inviate eventuali segnalazioni tramite posta elettronica (ottenute attraverso i report degli agenti e tramite medie statistiche indicanti i luoghi maggiormente frequentati dalle persone senza dimora). Si è anche raggiunto l’accordo di non eseguire, per quanto possibile, sgomberi immediati da parte delle FF.OO. ma di allertare previamente l’equipe di contatto in modo che gli educatori possano agganciare la persona e prepararla ad uno spostamento.
- CARABINIERI DI QUARTIERE: sono stati presi contatti con un referente e si è concordato di collaborare per eventuali segnalazioni.
- PRONTO SOCCORSO: è stato incontrato il Primario del Pronto Soccorso, con il quale si è concordato che gli educatori telefonino tre volte a settimana al centralino del P.S. per verificare eventuali presenze di persone senza dimora, dando comunque la disponibilità ad essere contattati sul telefono cellulare di servizio per segnalazioni.
- MENSA DEI FRATI CAPPUCCINI: si è concordato che gli educatori siano presenti due volte a settimana presso la mensa, quindi in orario diurno, con la possibilità di ascoltare e parlare con gli utenti (se si limitassero a distribuire cibo non avrebbero lo spazio per la relazione con la persona). Il priore ritiene che il gran numero giornaliero di utenti non corrisponda in toto al numero di persone realmente in grave marginalità, ciò a causa delle modalità di accesso al servizio, che avviene senza filtro.
- PARROCCHIA DI S. PIO X: alla presentazione del progetto è seguito l’accordo di effettuare delle visite periodiche per verificare la situazione. È stato inoltre proposto alla parrocchia di rapportarsi con l’equipe attraverso la segnalazione dei casi più problematici.



Ai referenti ed agli operatori di queste realtà è stato richiesto di collaborare con l'equipe di strada favorendo il passaggio delle informazioni sulla presenza o assenza delle persone senza dimora nei loro luoghi abituali di pernottamento e presenza diurna. È stato altresì proposto di segnalare casi particolari o emergenziali, anche direttamente all'asilo notturno "Il Fogolar", unico servizio territoriale - nel suo genere - aperto in fascia notturna. Gli operatori hanno lasciato un numero di cellulare dedicato e tutti i riferimenti utili. L'obiettivo era ed è di coinvolgere alcuni testimoni privilegiati del territorio, a prescindere dal fatto che abbiano una funzione primariamente sociale, perché sono presenti e lavorano nei luoghi frequentati dalle persone senza dimora. L'osservatorio territoriale permanente diventa quindi occasione di responsabilizzazione sociale e di partecipazione attiva ad azioni di sostegno ed attenzione alle persone in difficoltà. Permette inoltre agli operatori di dedicare maggiori ore alla relazione o alla mappatura, delegando in qualche modo parte del monitoraggio, e relativo tempo presenza, ad altri attori coinvolti o coinvolgibili nel progetto, con i quali sarà cura dell'equipe mantenere contatti periodici di verifica e confronto.

L'Osservatorio Territoriale Permanente – l'esperienza

Va detto che non tutte le collaborazioni si sono concretizzate in linea con quanto era stato definito: con la Questura, nonostante le disponibilità, non ci sono stati contatti effettivi; con i Vigili Urbani, anche dopo ripetuti tentativi, non c'è stato un contatto diretto con il responsabile. In ospedale i centralinisti non forniscono informazioni utili e le guardie giurate incaricate della sicurezza hanno ricevuto mandato esplicito di allontanare le persone che si rifugiano nei sotterranei (gli operatori hanno comunque lasciato i recapiti anche alle guardie giurate e hanno cercato di capire se c'erano possibilità di collaborazione).

Alcuni luoghi si sono senza dubbio dimostrati più importanti di altri a livello di possibilità di incontro e monitoraggio delle presenze sul territorio: la Mensa dei Frati è uno di questi. Il servizio a bassa soglia, che attualmente non prevede criteri di accesso o registrazione delle presenze, lo rende fruibile anche alle persone più diffidenti e socialmente ai margini. Persone delle quali si era "registrata" la presenza sul territorio, sono poi state incontrate e conosciute alla Mensa. Gli operatori hanno scelto di fermarsi all'ingresso invece di partecipare alla distribuzione dei pasti, così da dedicare tutte le ore di presenza alla promozione delle relazioni. Ed è proprio in Mensa che si sono raccolte molte delle informazioni sulle persone più schive o comunque sconosciute ai servizi del territorio. Una "tecnica" usata dagli operatori è quella delle presentazioni: veniva chiesto a persone già conosciute di presentarne di altre, così da favorire un contatto diretto un po' con tutti, per arrivare poi a stringere legami abbastanza forti, incontro dopo incontro, da riuscire a conoscere meglio le persone, il loro luogo di pernottamento abituale, la situazione personale e sanitaria ecc. In questo senso le persone già conosciute, con le quali si chiacchierava fuori dalla Mensa, hanno effettivamente funzionato da "porta" per accedere a contatti nuovi, hanno cioè introdotto gli operatori dall'altra parte del muro. Per tutta questa serie di motivi la presenza in questo luogo strategico andrebbe implementata e garantita con una buona frequenza.

Anche con la Polfer l'intesa è stata buona, sono state frequenti le segnalazioni ed i contatti, così come lo scambio di informazioni.

Si rileva che l'implementazione "dell'Osservatorio territoriale permanente" richiederebbe un maggior tempo dedicato. Andrebbero infatti previste delle ore finalizzate a visite ed incontri con i referenti già contattati e ulteriori ore dedicate all'estensione della rete, attraverso il coinvolgimento di nuove persone, quali ad esempio gli impiegati alla biglietteria della stazione delle corriere, alcuni baristi, i commessi dei supermercati dove alcune persone si fermano a chiedere la questua, il personale delle aule studio universitarie e della Biblioteca civica.



Il Gruppo “Reti di intervento per la presa in carico integrata”

Rispetto alla collaborazione con i membri del gruppo reti, firmatari del Protocollo per la presa in carico integrata, si sottolinea che lo scambio di informazioni e gli aggiornamenti reciproci non sono stati molto frequenti. Le maggiori collaborazioni si sono avute ad aggancio avvenuto, attraverso azioni che coinvolgevano i diversi servizi nella loro specificità: Ser.T., alcologia, per un caso il Punto d’Incontro. Nonostante le ripetute proposte, gli operatori dell’equipe si sono dovuti arrendere al fatto che la relazione con le persone senza dimora, almeno inizialmente, è abbastanza esclusiva ed il coinvolgimento di altri servizi, seppur di bassa soglia, è molto difficoltoso. L’operatore di aggancio rimane cioè l’interfaccia, il portavoce della persona senza dimora nei confronti di servizi, con i quali non c’è un incontro diretto.

Non ci sono però state neppure segnalazioni di senso opposto: dagli operatori della rete, all’equipe di aggancio, con la segnalazione, per fare un esempio, di persone allontanate da strutture e appartamenti per le quali sarebbe stato proficuo un contatto in strada. Non ha funzionato molto nemmeno lo scambio di informazioni o il confronto su casi conosciuti da servizi diversi. Forse è il caso di dire che la rete non ha pienamente riconosciuto l’equipe di contatto come un servizio in rete, con il quale comunicare e collaborare per agganciare e accompagnare le persone senza dimora esternamente alle sedi istituzionali dei servizi.

2. BENEFICIARI

La Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio.PSD) ha individuato quale “persona senza dimora” quella che presenta i quattro aspetti tra di loro integrati e di seguito elencati:

- presenza contemporanea di bisogni e problemi diversi, tali da definire un disagio complesso a carattere multi-dimensionale;
- progressività del percorso di esclusione sociale tale da determinare l’interazione e il consolidamento dei fattori di disagio, attraverso un meccanismo che si autoalimenta e definisce un processo di cronicizzazione tale da rendere la persona non più in grado di contrastare validamente tale processo di esclusione;
- difficoltà nel trovare accoglienza e risposte appropriate nei servizi istituzionali, a causa di due fattori principali:
 - le elevate barriere di accesso che i servizi presentano rispetto alle esigenze e le risposte che la persona ritiene siano possibili soluzioni dei propri problemi;
 - la difficoltà che i servizi hanno nel riconoscere la persona come proprio utente da prendere in carico;
- difficoltà per la persona a strutturare e mantenere relazioni significative.

Questi sono stati i beneficiari previsti ed effettivi delle azioni dell’equipe di contatto.

Durante il primo anno di attività gli operatori dell’equipe hanno contattato 54 persone: 11 femmine (8 italiane e 3 comunitarie) e 43 maschi (24 italiani, 12 comunitari, 5 extracomunitari e 2 incerti). Di queste, 35 sono state seguite in modo più continuativo, mentre con le restanti 19 si sono avuti dei contatti fugaci o molto sporadici. Si tratta ad esempio di persone di passaggio o che comunque, come



nel caso di alcuni stranieri, non hanno trovato in città lavoro o possibilità di accoglienza ed hanno quindi deciso di spostarsi altrove.

Delle 35 persone seguite in modo più strutturato 4 sono donne, di queste, 2 avevano più di 35 anni, due ne avevano più di 50 e 4 superavano i 60 anni d'età.

Difficile fornire dati certi: non tutti possiedono un documento d'identità o hanno accettato di dare questo tipo di informazione. In strada non si compilano schede e non si fa firmare la privacy e chiedere dati personali risulta sempre delicato. Le reazioni sono varie, ci sono persone disposte a parlare di sé e altre che rifiutano di fornire qualsivoglia indicazione. Non c'è comunque nessuna certezza, soprattutto per chi non ha documenti, che le risposte fornite siano veritiere.

Dall'aspetto delle persone o dai racconti di vita si può però fare delle ipotesi sulle fasce d'età, che risultano comunque prevalentemente medio alte. Rispetto agli uomini il dato è più variabile, ma questo è dovuto anche alla presenza di stranieri maschi o comunitari di passaggio, che abbassano la media.

Anche il dato della nazionalità viene ricostruito attraverso i colloqui, quando non risulta subito evidente da caratteristiche fisiche o linguistiche.

La classificazione ETHOS

La mancanza di alloggio o di abitazione stabile, interpretata in base alla classificazione ETHOS – Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora - elaborata da FEANTSA (federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora), ha accomunato le persone incontrate, che pur presentavano gradi di marginalità sociale diversi. La classificazione poggia sul concetto di esclusione abitativa, definita in base alla valutazione di tre aree:

- area fisica - avere uno spazio abitativo adeguato sul quale una persona e la sua famiglia possano esercitare un diritto di esclusività
- area sociale – avere la possibilità di mantenere in quello spazio relazioni soddisfacenti
- area giuridica – avere un titolo legale riconosciuto che ne permetta il pieno godimento

L'assenza di una o più di queste condizioni permette di individuare quattro categorie di esclusione abitativa:

- persone senza tetto
- persone prive di una casa
- persone che vivono in condizioni di insicurezza abitativa
- persone che vivono in condizioni abitative inadeguate

Esiste una correlazione diretta tra la gravità della situazione alloggiativa e la condizione più o meno marcata di marginalità sociale, di tipo lavorativo, giuridico e relazionale (chi vive in strada solitamente non ha un lavoro, a volte non ha la residenza e comunque ha esaurito le risorse relazionali - parentali o amicali - di supporto). Si incontrano però anche persone che pur vivendo una situazione "materialmente" molto disagiata conservano ancora le risorse e gli strumenti personali necessari per un processo di inclusione sociale. Si tratta soprattutto di persone straniere, che vivono momenti difficili, ma il cui disagio può ancora essere definito "contingente" o comunque legato a congiunture esterne. Altre persone, con problemi di dipendenza da alcol o droga, pur rientrando nelle categorie "senza tetto" o "persone che vivono in condizioni abitative inadeguate" non sono completamente disaffiliate e la funzione dell'equipe è di monitoraggio e motivazione.



In base alla classificazione ETHOS i beneficiari del progetto sono riconducibili alle seguenti categorie operative, corrispondenti ad una situazione abitativa specifica:

CAT. CONCETTUALI	CATEGORIE OPERATIVE	SITUAZIONE ABITATIVA
SENZA TETTO	Persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna	Strada o sistemazione di fortuna
SISTEMAZIONI INSICURE	Persone che vivono in sistemazioni non garantite	Coabitazione temporanea con famiglia/amici
		Mancanza di un contratto d'affitto
		Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno
SISTEMAZIONI INADEGUATE	Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni	Roulotte
		Edifici non corrispondenti alle norme edilizie
		Strutture temporanee (capanne, baracche)
	Persone che vivono in alloggi impropri	Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo

Per le persone con problemi abitativi altri, previsti comunque dalla classificazione ETHOS (persone che vivono in dormitori, in strutture di accoglienza, in alloggi temporanei con servizio di assistenza ecc.) il territorio ha attivato altre risposte ed altri progetti, più o meno in rete con le azioni dell'equipe di contatto.

Persone straniere comunitarie

Le presenze comunitarie sono varie: gli operatori dell'equipe hanno incontrato uomini in cerca di lavoro, senza mezzi, che si spostano da una città all'altra in cerca di opportunità. Vanno segnalati anche girovaghi, suonatori di strada e mendicanti, anche loro di passaggio, che si incontrano in stazione, alla Mensa dei frati o al Fogolar, dove chiedono accoglienza per qualche notte.

Fra le donne comunitarie da notare le badanti, che hanno perso il lavoro e non ne trovano un altro, rimanendo nel contempo senza alloggio. La prassi vuole che non vengano accolte al Fogolar, se non, in alcuni casi, per pochissime notti. Esaurita l'ospitalità delle connazionali, quasi sempre breve, si riducono a dormire in stazione, dove attendono di essere contattate dal Centro per l'impiego o dalle amiche, cui hanno lasciato il curriculum e chiesto un aiuto per trovare un'altra famiglia dove lavorare. Dopo periodi abbastanza brevi si spostano in altre città.

Altri stranieri comunitari sono persone senza dimora a tutti gli effetti e l'intervento non è mai facile né scontato, perché qualsiasi proposta di presa in carico e qualsiasi progetto di aiuto deve fare i conti col fatto che queste persone sono cittadini di area Schengen e come tali non afferiscono al nostro Servizio sociale. Due di loro, contattati in strada e poi accolti al Fogolar, sono stati seguiti nel rimpatrio.

Persone straniere extracomunitarie

Tre degli extracomunitari incontrati erano in possesso di regolare Permesso di soggiorno e si trovavano in condizioni di grave marginalità sociale: senza lavoro, casa e mezzi.

Rispetto alle persone straniere irregolari la forte presenza di richiedenti asilo diniegati, provenienti dal



CARA di Gradisca, che durante il 2009 si fermavano sul territorio in totale mancanza di mezzi e risorse, è andata esaurendosi. Durante il primo anno di attività sono state incontrate solo due persone straniere irregolari, entrambe note ai servizi, una delle quali non vuole assolutamente nessun tipo di contatto, un vero “invisibile”.

Una storia - Oswald

Oswald (il nome è fittizio) è un ragazzo olandese che da più di un anno vive a Udine in strada insieme ai suoi due cani. Ha lasciato il suo paese tre anni fa ed ha vissuto diverso tempo in Spagna ed in Francia, per poi approdare in Italia, dove si è spostato in diverse città arrivando infine a Udine. Passa le sue giornate “lavorando”, come dice lui: concretamente chiede l’elemosina nei pressi di un supermercato. Dorme in un edificio abbandonato, su cinque coperte fornitegli dalla Caritas l’autunno scorso. A pranzo, se non piove, va alla Mensa dei Frati, altrimenti rinuncia, perché non vuole lasciare i suoi cani da soli. Racconta che la sua vita in strada è iniziata dopo la fuga di una persona cara con tutti i suoi soldi: da lì a cominciato a spostarsi in diversi paesi europei. Oswald ha un rapporto strettissimo con i due animali, che sono vaccinati e hanno anche il microchip: se la questua va male rinuncia alla propria cena ma a loro non fa mancare nulla. Se i cani sono la sua compagnia e anche la sua protezione, diventano però un problema per qualsiasi ipotesi di percorso integrativo. Che lavoro può aspirare a fare Oswald accompagnato dai suoi cani? Non avendo un posto dove lasciarli di giorno, è molto difficile che accetti di staccarsi da loro. Per lo stesso motivo attualmente non può dormire al Fogolar: se anche avesse il desiderio di dormire in un luogo confortevole non accetterà di farlo senza la certezza che i suoi cani siano al sicuro. Il tutto è diventato più problematico negli ultimi mesi, quando la questua ha iniziato ad andare male, perché fuori dal supermercato ci sono nuove persone che chiedono l’elemosina e i clienti del negozio, anche quelli che gli lasciavano sempre qualche spicciolo, si infastidiscono e non si fermano più. Gli effetti della crisi si sentono anche sulla strada... Oswald però è previdente ed ha messo da parte un piccolo fondo (venticinque Euro) per i tempi bui. Questo ci dice della capacità ancora presente di ragionare in prospettiva.

Accogliere ed accompagnare Oswald significa prenderlo così com’è, con il suo carattere, le sue paure, i suoi punti di forza ed i suoi cani, che fanno parte della sua vita. Qualsiasi progetto di aiuto non dovrà prescindere né da questi elementi, né da una buona dose di fantasia e duttilità.

3. COSTRUIRE RELAZIONI

Accompagnare affiancando

Il miglior risultato raggiunto dall’equipe di contatto ricalca quello che era stato definito come l’obiettivo più importante del progetto: la creazione di rapporti di fiducia con le persone senza dimora, fondamentale per qualsiasi tentativo di presa in carico integrata. Si trattava di capire come approcciarsi alle persone che vivono in strada, partendo dalla comprensione della loro condizione, per costruire piano piano una relazione vera, fatta di obiettivi realistici e soprattutto condivisi.

L’operatore di strada si mette “a fianco” delle persone senza dimora, in una relazione di accompagnamento educativo molto delicata. Le persone senza dimora sono persone che hanno subito una deriva sociale: i “picchetti di ancoraggio” che ci rendono membri di una realtà sociale e comunitaria: la famiglia, gli affetti, le relazioni positive, il lavoro, la salute ecc. sono saltati uno alla volta.

I percorsi di vita sono i più diversi, c’è chi ha perso il lavoro e di conseguenza il proprio equilibrio, arrivando a rovinare anche le relazioni significative; c’è chi non ha mai superato un rapporto finito



male, una separazione o un lutto, e si è chiuso in se stesso, perdendo gradualmente anche tutto il resto. Ci sono persone che hanno vissuto tutta la vita all'estero e che una volta rientrate non hanno saputo reinserirsi in una realtà sconosciuta e distante, o ancora persone che hanno alle spalle un lungo passato di dipendenza da droga o alcol.

Sono storie di "adattamento per rinuncia", di disaffiliazione, per citare Robert Castel.

«L'adulto emarginato grave – scrive Luigi Gui – pare ancora riconducibile alla tipologia parsonsiana dell' "uomo in fuga" (Parsons 1965), che ha rinunciato o sta rinunciando ad un atteggiamento attivo a fronte dell'inadeguatezza profonda tra le mete sociali auspiccate e i mezzi realmente disponibili per conseguirle»². La conseguenza è che, gradualmente, ci si abitua a vivere alla giornata, senza progetti da realizzare, senza mete appunto. Gli operatori, riportando alcuni dei colloqui, sottolineano come ad esempio per M. *"le delusioni che ha vissuto gli fanno preferire una vita ai margini, pur di non sentire il dolore che il contatto con altre persone gli ha procurato"*. Sono diverse anche le giustificazioni che vengono usate per rimanere ancorati ad una situazione che seppur drammaticamente marginale, almeno non comporta "rischi nuovi". Sempre gli operatori, riportando un tratto di un dialogo con M. *"rispetto alla questione della fiducia dice che rivedrà le sue posizioni il giorno in cui si verificherà qualcosa di concreto. Gli chiedo cosa significhi 'qualcosa di concreto' ma a questa domanda non risponde. Gli dico che il Fogolar è una risposta concreta e gli spiego che la stragrande maggioranza delle persone che si trovano nella sua stessa situazione, una volta accolti non sono più tornati in strada, che alle volte c'è da pazientare ma alla fine una soluzione arriva per tutti"*. E ancora un operatore, riferendo di due persone che dividono un antro cittadino *"la scelta della signora C. è un adattamento per rinuncia in cui utilizza un piccolo animale, insieme ad un apparato concettuale di tipo 'romantico', come auto giustificazione per restare allo stato attuale. La scelta di M. segue invece una logica di conflittualità nei confronti della società: la sua è una sfida che porta avanti con grossi sacrifici e sofferenze. L'esito è molto simile ma stando con loro è possibile notare le sfumature dei presupposti adattivi"*.

"Ritornare" ad un modo di vivere sociale implica un percorso lungo e difficile, un percorso di anni, durante il quale la persona deve imparare a "rivedersi" e a ridefinirsi attraverso criteri ormai abbandonati. La finalità è tornare a credere di poter avere e raggiungere degli obiettivi, i propri obiettivi. L'operatore che accompagna questo processo deve essere un operatore consapevole che nella relazione giocherà molto di sé. Deve essere altresì un operatore che accetta di mettersi "di fianco" alla persona, accompagnandola attraverso proposte e non richieste. Racconta un operatore che *"le persone senza dimora ci vedono un po' come degli amici, noi sappiamo di non esserlo, almeno non in senso stretto, ma non è nemmeno un rapporto tra operatore ed utente. Ci dobbiamo porre in modo amicale altrimenti riproponiamo quegli standard sociali condivisi che queste persone hanno già abbandonato, non volutamente ma a causa delle sconfitte subite. L'approccio deve essere completamente diverso: io non impongo niente alla persona ma mi adeguo alle sue esigenze. Secondo me è importante assecondare e condividere le esperienze. Ad esempio, il fatto che una delle donne agganciate mi abbia portato a vedere la tomba dell'uomo che l'aveva ospitata è un fatto che torna nei nostri dialoghi e crea delle relazioni più profonde e significative, perché è un fatto condiviso. La prossimità secondo me sta nel fatto di condividere le esperienze, anche di sofferenza, che questa persona vive, per poi poterle affrontare in modo diverso rispetto alla modalità solita dell'operatore sociale o dell'Assistente, che si siede da un'altra parte e sta un gradino in su. Io non sono 'l'operatore' ma una persona come quella che sto incontrando"*.



² Luigi Gui, «Frammentazione e vulnerabilità sociale: una rilettura dell'emarginazione grave adulta», in fio.PSD, *Grave emarginazione e interventi di rete. Strategie e opportunità di cambiamento*, Franco Angeli, Milano 2006.

Se una persona non ha un progetto di vita e quindi non ha nulla da perdere, le tecniche di responsabilizzazione e di motivazione al raggiungimento di obiettivi non sempre sono efficaci. È importante rispettare i tempi, le scelte ed anche le resistenze.

Gli operatori dell'equipe di contatto hanno cercato di sperimentare proprio questo. Sulla strada non valgono le regole in uso nelle strutture, non ci sono ruoli riconosciuti che ci difendono e ci aiutano a capire come fare, ma c'è la possibilità di un avvicinamento vero, senza condizioni o limiti: l'operatore di strada si dà per quanto decide di darsi e di mettersi in gioco. L'unico fondamentale limite è costituito dalla propria integrità e dalla consapevolezza di rappresentare un sistema socio-comunitario e, naturalmente, la proposta di rientrarci.

La flessibilità

Una caratteristica sicuramente importante è la flessibilità nell'approccio: le modalità, la comunicazione, gli argomenti, le proposte variano rispetto alla persona incontrata. Racconta un operatore che *"con M. eravamo ormai ad un punto morto. Aveva dato l'ok per fare i documenti ma nel frattempo il luogo dove dormiva era stato sgomberato e lui dormiva in due posti diversi ed era evidentemente giù di morale. In quei giorni mi avevano regalato due biglietti omaggio per un teatro in periferia e così la sera dello spettacolo, parlando, gli ho proposto di venirci con me. Ha detto di sì e così siamo andati a teatro e l'esperienza ci ha dato modo di condividere delle cose. Un conto è condividere il luogo dove sta la persona senza dimora, un altro conto è condividere delle esperienze e delle attività che fanno parte dei normali passatempi e momenti di svago delle persone"*.

L'esperienza di questo primo anno parla anche della difficoltà che le persone senza dimora incontrano nell'accettare proposte che implicino una dimensione di gruppo. Se la relazione di fiducia è con l'operatore, è al limite con questo che si accetta di fare qualcosa di diverso.

Va anche sottolineato che gli operatori fanno fatica a rimanere all'interno di schemi orari rigidi. Il fatto che le persone senza dimora vivano alla giornata determina un orizzonte temporale molto ristretto. Non è possibile fissare incontri e appuntamenti che prevedano più di qualche giorno di attesa: è un termine troppo distante, che non viene percepito. In questo senso cogliere l'attimo significa avere una flessibilità oraria tale da poter privilegiare accompagnamenti che possono risultare cruciali nel percorso di presa in carico. Racconta un operatore che *"ad esempio, per portare la signora C. a fare la Carta d'Identità al suo Comune di residenza ci è voluto molto tempo. Innanzitutto ho dovuto prendere l'appuntamento e quando sono riuscito a farlo sono andato a prendere la signora alle nove di mattina e lei era completamente alterata. Un operatore "normale" avrebbe detto: rimandiamo, non ti posso portare in queste condizioni, ma io ho detto, ok, siamo qui, andiamo comunque. Lei non voleva venire, quindi probabilmente anche il fatto di ubriacarsi alle otto di mattina rappresentava una barriera per evitare di andarci, era quasi un mettermi alla prova. Invece io l'ho portata ugualmente. Siamo partiti ed il viaggio è stato un'odissea: lei voleva fermarsi ogni cinque minuti e io un po' la contenevo e un po' l'assecondavo. Non voleva andare a fare la Carta d'identità se non dopo essere passata in cimitero. Allora sono riuscito a mediare e le ho proposto di andare in anagrafe e poi in cimitero. In anagrafe non è stato facile, ho dovuto spiegare la situazione agli impiegati e fare da intermediario, ma alla fine siamo riusciti ad ottenere la Carta d'Identità. Una volta fatto il documento ne era contenta e non chiedeva più del cimitero, sono stato io allora a ricordarglielo e a proporle di andarci, così che capisse che non era un pretesto strumentale. Siamo andati in cimitero, siamo andati a bere un caffè, mi ha portato a vedere la casa dov'era stata ospitata... abbiamo parlato con i vicini... e quindi dopo era contenta, soddisfatta. Il passo successivo è stato cominciare ad affrontare il problema dell'ospitalità"*.

Queste piccole azioni sono in realtà delle grandi mete: la Carta d'Identità, la richiesta della pensione,



una visita sanitaria, una visita al Fogolar per vederlo con i propri occhi, diventano gli obiettivi di mesi interi di lavoro.

L'operatore di strada diventa portavoce di istanze e mediatore di situazioni

Nel concreto, in questo primo anno è stato possibile realizzare diversi percorsi positivi, andando ben oltre le previsioni iniziali. Sei persone hanno accettato l'accoglienza al Fogolar e altre quattro hanno visitato la struttura. Questo risultato è stato possibile anche perché gli operatori sono stati in grado di proporre ai Servizi di riferimento una gradualità di obiettivi che andava un po' a modificare le prassi "normali". Ad esempio, se per una persona indigente e senza reddito il lavoro rimane l'elemento cruciale di un possibile progetto di integrazione sociale, nel caso delle persone senza dimora questo obiettivo è, almeno inizialmente, assolutamente utopistico. Il primo vero obiettivo in questi casi non può che essere di tipo relazionale: un rapporto di fiducia saldo e positivo che diventerà volano per tutti i passi successivi, compreso un maggior contatto con servizi altri. Inizialmente infatti il rapporto fra l'operatore di aggancio e la persona è un rapporto esclusivo e l'operatore svolge nei confronti degli altri servizi un compito di "portavoce" e di mediazione. *"Siamo noi che facciamo le veci della persona"* riferisce un operatore e continua: *"ad esempio, un obiettivo che ci siamo posti in accordo con i servizi è quello di far firmare alle persone una delega per le diverse richieste, dalla pensione alla casa popolare"*. Tutto ciò che è strutturato rappresenta per i senza dimora il sistema che li ha esclusi e che adesso, dopo anni di strada e marginalità, sentono comunque troppo rigido. L'operatore di strada rappresenta invece la veste più informale del sistema, una persona che viene accettata perché si pone appunto "di fianco" e accompagna senza chiedere o pretendere qualcosa in cambio. Ed è proprio all'operatore che si domanda di rappresentare le proprie istanze ed i propri diritti nei confronti del sistema, magari spiegando che ciò che rende impensabile un contatto diretto è la paura di una nuova delusione, oppure la rabbia per un precedente tentativo fallito. Gli operatori, riportando un tratto di colloquio con M. *"racconta che, dopo essere stato in strada due anni ha fatto un tentativo di rientro negli schemi sociali, provando addirittura a lavorare. Quel tentativo è fallito e lui ha perso fiducia nei servizi"*.

Verso il Fogolar e l'accoglienza

Cinque uomini ed una donna sono arrivati all'asilo notturno grazie al lavoro di motivazione ed accompagnamento realizzato dall'equipe di contatto. L'unica donna è una cittadina italiana di 64 anni, senza dimora nel senso profondo del termine, viveva in strada da anni.

Tre dei cinque uomini accolti sono cittadini italiani, rispettivamente di 46, 57 e 59 anni. Due di loro sono ancora presenti al Fogolar e vengono seguiti da un punto di vista motivazionale, mentre si cerca di lavorare in rete con i Servizi territoriali e specialistici per strutturare un progetto di integrazione fattibile. Il terzo è stato nel frattempo trasferito a Casa Immacolata per la continuazione di un percorso condiviso con i servizi e con la persona.

I due uomini stranieri, entrambi comunitari, rispettivamente di 58 e 40 anni, dopo l'accoglienza sono stati accompagnati al rimpatrio.

Per un'altra persona, vista la particolare situazione e la delicatezza dell'aggancio, si è definito un progetto un po' particolare: a fronte dell'iscrizione anagrafica, i servizi hanno garantito un piccolo sussidio ed una stanza in affitto per i mesi invernali. La persona, che continua ad avere contatti con gli operatori dell'equipe, viene mantenuta "agganciata" attraverso la borsa della spesa, che viene consegnata dagli stessi operatori e che si spera riesca gradualmente a diventare lo strumento per un avvicinamento al Fogolar, da rivalutare in primavera.

Il fatto di entrare all'asilo notturno ha rappresentato un importante passo avanti: è la dimostrazione



che la fiducia nel sistema non si è completamente esaurita e che esiste ancora una capacità residua di usufruire dei servizi offerti dal territorio, seppur inizialmente in modo strumentale e senza la definizione di un progetto. L'ingresso all'asilo notturno non ha forzatamente determinato né presupposto una presa in carico strutturata (con contatto diretto Persona - Servizi e con la definizione degli obiettivi di integrazione), ma ha invece rappresentato una parentesi più o meno lunga, più o meno continuativa, di tipo motivazionale. È apparso subito evidente come le persone agganciate e successivamente accompagnate al Fogolar dall'equipe di contatto, avessero bisogno di capire e di sperimentare che potevano e possono continuare a sentirsi libere anche dormendo all'asilo notturno.

Gli operatori hanno sentito fortemente la necessità di garantire questa "sensazione di libertà e di autodeterminazione" che si legava alla possibilità permanente di "tornare indietro". In questa fase non è possibile forzare il percorso o fare delle proposte troppo "stringenti": il rischio è che la persona scappi, decida di tornare in strada e poi rifiuti anche i futuri possibili contatti. I tempi sono molto lunghi e molto lungo deve essere il periodo di presa in carico relazionale. Riferisce un operatore che *"se non c'è la relazione i progetti accettati sono, nella maggior parte dei casi, recitati e gli esiti saranno spesso fallimentari"*.

Uno dei motivi per i quali l'ingresso al Fogolar viene rifiutato è proprio la presenza di regole troppo rigide: un orario di ingresso e uno di uscita, l'impossibilità di portare alcolici, il regolamento interno per la condivisione degli spazi ecc. Imparando a conoscere la strada ci si accorge però che la vita in quel contesto, per quanto "libera" possa sembrare ad un occhio disattento, è invece intrisa di regole e restrizioni. Gli spostamenti diurni da un luogo all'altro (ad esempio dalla piazzetta dove si dorme, al parco cittadino) sono dettati dagli orari di apertura di bar ed esercizi pubblici che non tollerano la presenza dei senza tetto, oppure dal fatto che la città si risveglia e piazze e strade cominciano a diventare trafficate. È importante, soprattutto d'inverno, portare con sé coperte, cartoni ed altri utensili, perché potrebbero venire rubati e questo limita molto le possibilità di spostamento. Una delle persone incontrate, con problemi di vista, giustificava il fatto di non usare gli occhiali perché in strada possono diventare molto pericolosi: è possibile che si venga picchiati e che quindi ci si possa ferire gli occhi. Per non parlare della possibilità di sgomberi forzati, sia dagli androni che dalle case abbandonate. Esistono quindi delle influenze che il sistema società continua a determinare sui senza tetto ed esistono anche delle regole di convivenza, per quanto informali, che ne condizionano la quotidianità.

Un problema di conciliazione: gli animali e la struttura

Altre motivazioni della resistenza o del rifiuto di dormire al Fogolar sono di carattere più particolare. Una delle persone contattate, una donna, non accettava l'inserimento perché avrebbe dovuto separarsi dall'animale che la accompagnava da mesi in tutte le sue peregrinazioni cittadine. Racconta un operatore: *"C. non voleva venire al Fogolar perché gliene avevano parlato male, perché voleva sentirsi libera. Io l'ho seguita per un mese, cercandola, passando del tempo con lei, accompagnandola, offrendole le sigarette, tanto che ad un certo punto lei si è chiesta cosa volessi, quale fosse il mio obiettivo. Io le ho spiegato che mi faceva piacere stare con lei e che non c'era un obiettivo. Successivamente ho potuto cominciare a parlarle di com'era il Fogolar e sono riuscito anche a portarla a vedere il posto. Quando un altro operatore, che lei associava maggiormente alla struttura, le ha confermato che poteva portare con sé il suo piccolo animale, ha iniziato a crederci. Aveva bisogno che glielo dicesse 'l'operatore della struttura', non 'l'amico'. Poi piano piano abbiamo iniziato a trasferire le sue cose dall'androne dove stava al Fogolar, così alla fine è stata quasi costretta ad entrare in struttura, perché fuori non aveva più nulla"*.



Un altro ragazzo, che vive in una struttura abbandonata, si rifiuta di lasciare i suoi due cani, fedeli amici ai quali non fa mancare nulla, dal veterinario al cibo quotidiano. In questo caso si è pensato di cercare qualcuno disposto ad ospitare i cani durante la notte, mentre di giorno starebbero con il loro padrone.

Quello degli animali che accompagnano le persone senza dimora nella loro vita in strada è un problema di non poco conto. Se questi “amici” rappresentano un importante legame emotivo e relazionale, oltre che la dimostrazione di una capacità ancora presente di occuparsi di qualcuno e di avere degli impegni (provvedere al loro cibo, al loro riparo, non lasciarli soli o incustoditi ecc.), sono anche un ostacolo ad una presa in carico più strutturata. L’asilo notturno, come d’altronde la maggior parte delle strutture di accoglienza del territorio, non è adatto ad ospitare animali. Se a volte sono state fatte delle eccezioni (un piccolo roditore e un volatile), non è comunque possibile pensare di “aprire l’accoglienza” anche agli animali che accompagnano le persone senza dimora, soprattutto se questi, come alcuni cani, sono di grandi dimensioni. Il problema si ripresenterebbe comunque al momento del passaggio in altre strutture.

Se la posizione dell’asilo notturno è chiara, rimane il fatto che in alcuni casi l’accoglienza ed il successivo percorso vengono rifiutati proprio perché non c’è una soluzione che comprenda anche gli animali che, in fondo, per queste persone rappresentano una sorta di famiglia.

L’equipe di contatto e gli ex ospiti del Fogolar

Un paragrafo speciale merita l’esperienza dell’equipe rispetto agli ex ospiti del Fogolar, ad alcuni dei quali era stato imposto di allontanarsi dalla struttura. L’iniziale perplessità degli educatori, preoccupati di incontrare sul territorio le persone precedentemente accolte, era legata al fatto di venire interpretati nella duplice veste di operatore di struttura, “responsabile” dell’allontanamento, e di operatore di strada, che attua una modalità relazionale un po’ diversa.

Se la persona viene allontanata dai Servizi, ad esempio perché non rientra nel target di accoglienza (come le badanti in cerca di lavoro o gli stranieri richiedenti asilo), il compito dell’operatore di aggancio diventa abbastanza frustrante, perché ci si limita ad ascoltare e ad indirizzare, anche verso altre città. Risulta arduo anche il compito di rimotivare le persone che hanno lasciato il Fogolar volontariamente, perché deluse da progetti “congelati”: in questo caso ad una prima apertura verso i Servizi è poi seguita la sfiducia. Alcune volte però, mediando tra la persona ed i servizi e ragionando in una dimensione di rete per ridefinire gli obiettivi del progetto, è stato anche possibile intervenire in modo positivo.

L’equipe di contatto e l’equipe del Fogolar – l’integrazione

Il “doppio ruolo” entra in gioco anche quando si riesce a portare le persone al Fogolar per la prima volta. Chi fa l’operatore di strada impara velocemente che la flessibilità è indispensabile e di conseguenza il proprio approccio educativo si modifica. Passare attraverso registri educativi diversi non è facile, lo stile cambia e la stessa concezione di regole e regolamenti diventa più aleatoria. Non è possibile, e forse non sarebbe nemmeno auspicabile, riuscire a comportarsi in modo amicale in strada, per poi cambiare modalità e diventare l’ “educatore” in struttura. Ma va comunque sottolineato come all’interno dell’asilo notturno, per quanto il servizio sia di bassa soglia e si tenti di gestire le situazioni in modo comprensivo ed accogliente, gli educatori abbiano un ruolo un po’ diverso. Un primo, ineliminabile cambiamento, in questo senso, è rappresentato dalla dimensione di gruppo: il rapporto in strada è di tipo esclusivo mentre con il passaggio al Fogolar la persona accolta si trova inserita in dinamiche diverse, che comprendono altre persone. Gli operatori devono a questo punto gestire sia le prese in carico relazionali che le dinamiche, a volte anche conflittuali, che si creano fra gli ospiti. Questo comporta la definizione di ruoli e di regole che vanno comunicate e fatte rispettare. Il passaggio da un accompagnamento blando e poco strutturato, che si realizza in strada, ad un ruolo educativo chiaro,



che si agisce in struttura, diventa delicato sia per l'operatore che per l'ospite.

Per altro verso un aspetto non meno importante è quello della continuità relazionale che in questa fase di aggancio e primo contatto con strutture e servizi è assolutamente necessario mantenere. Il fatto di venire accompagnati al Fogolar da una persona di cui ci si fida e di vedere poi che questa persona continua ad essere presente è senza dubbio un elemento rassicurante. Lo stesso passaggio di informazioni fra gli operatori dell'equipe di contatto ed i colleghi del Fogolar armonizza gli inserimenti delle persone e gli approcci educativi.

A livello di "armonizzazione" il confronto fra esperienze diverse ha portato alla modifica di alcune prassi e di alcuni stili. In sostanza la struttura si pone in modo meno rigido nei confronti delle persone accolte: gli operatori dell'equipe di contatto hanno saputo trasmettere la fatica dell'aggancio, la sensazione di mesi interi di lavoro e pazienza, che ci vogliono per riuscire a portare le persone al Fogolar. Allontanare una persona dalla struttura diventa tanto più difficile, e forse inopportuno, quanto più è stato impegnativo riuscire a promuoverne l'inserimento.

Ambito e fuori ambito – questioni di residenza

Uno dei nodi che l'azione dell'unità di strada ha ulteriormente evidenziato è la questione della residenza delle persone senza dimora. La Carta d'Identità e la conseguente formalizzazione di un legame con uno specifico territorio ha delle conseguenze amministrative che cozzano fortemente con lo stato concreto di persone che non ragionano certo in base a questi criteri.

«Le persone senza dimora sono persone invisibili – sostiene Davide Boldrini, vice presidente fio.PSD - non solo alla coscienza dei cittadini e della politica, ma, spesso, anche al nostro sistema di protezione sociale. Infatti, la condizione di esclusione sociale si concretizza con l'esclusione della persona dalla comunità dei cittadini che hanno accesso e possono fruire di quell'insieme di diritti che noi chiamiamo di "cittadinanza sociale" (l'accesso al lavoro, alla casa, al voto, agli atti di stato civile, alla cura della salute, . . .). La residenza è la porta d'accesso al pieno godimento di questi diritti di cittadinanza sociale. Ma essa è anche la prima ad essere negata o perduta nei percorsi di esclusione sociale che conducono alla grave emarginazione. Una volta perduta la residenza la persona senza dimora non esiste più. Ha dei diritti, ma essi non sono esigibili. Inizia una spirale verso il basso che spesso non potrà essere interrotta e che impedirà ai servizi stessi di promuovere vere e proprie azioni utili a sottrarre la persona alla condizione di disagio e bisogno»³.

La città, il capoluogo, per queste persone ha un'attrattiva evidente: c'è molto più anonimato, più possibilità di mimetizzarsi e nascondersi, di non essere visti. Ci sono anche servizi di bassa soglia che nei centri periferici non esistono: accoglienza notturna, mense, diurni... tutto questo comporta uno spostamento spontaneo dalla periferia al centro che è difficile contrastare o impedire.

Quando però si passa dalla fruizione di servizi più o meno anonimi (nel senso che non sono presenti criteri di accesso o modalità troppo stringenti di registrazione degli utenti) alla definizione di prese in carico articolate e progettuali, entra in gioco anche il criterio della residenzialità, che riallaccia la persona senza dimora ad un comune di competenza titolare della presa in carico sociale. Le esperienze del Fogolar e poi anche dell'equipe di contatto hanno però evidenziato come a volte, posta la disponibilità del comune, siano le persone stesse a voler rimanere a Udine, rendendo impossibile un intervento diretto dell'Ente locale di riferimento. Una soluzione potrebbe essere quella, già tentata, di realizzare l'accoglienza e l'accompagnamento della persona in Udine, chiedendo al comune di residenza di



³ Davide Boldrini, «L'housing sociale tra emergenza e diritto di cittadinanza: quali definizioni, quali confini, quali requisiti per l'accesso», intervento al seminario *"Housing sociale: tra politiche abitative e politiche di welfare"* nell'ambito del progetto europeo Eurocities-Network of Local Authority Obsevatoires on Active Inclusion (NLAO) – Bologna 1 ottobre 2009.

intervenire economicamente rimborsando le spese sostenute dall'Ambito udinese.

In questo senso è stata definita la seguente prassi operativa: appena gli operatori dell'èquipe di aggancio incontrano persone senza dimora presenti sul territorio dell'Ambito Udinese, ma non ivi residenti, informano la coordinatrice dell'area Adulti Anziani che provvederà - tramite ufficio specifico - a far contattare il comune di competenza, per informarlo delle azioni che potrebbero essere avviate in favore delle persone senza dimora loro cittadine. In particolare, l'aggancio potrebbe sortire l'accoglienza presso "Il Fogolâr" e/o altre forme di risposta ai bisogni della persona: quello che si vuole ottenere è la presa in carico da parte del Comune di competenza, realizzando comunque fin da subito le azioni necessarie per la persona e passando di seguito le consegne al Comune di residenza, aggiornato fin dalla prima azione intrapresa. Un'eventuale accoglienza presso "Il Fogolâr", ad esempio, non verrà interrotta per inadempienza del Comune di residenza, se per la persona agganciata sulla strada è necessario permanervi, ma si ricorrerà a tutti gli strumenti burocratici per far intervenire quel determinato Comune di competenza, precedentemente informato di ogni intervento ritenuto necessario per la persona.

"Noi non possiamo distinguere tra le persone che sono fuori in strada" dice un operatore dell'èquipe di aggancio, "che siano di ambito o fuori ambito per quanto riguarda la residenza anagrafica non ci deve interessare, perché comunque sono persone che versano in uno stato di necessità per cui non sarebbe giusto o corretto fare distinzioni, sia a livello etico che morale. Sono comunque persone presenti sul nostro territorio e quindi sono un'istanza per la nostra comunità. Se un senza dimora di un paese periferico si sposta a Udine il suo comune nemmeno lo sa, lo sappiamo noi ed è un nostro problema. Se poi si riesce a coinvolgere il comune di residenza ben venga, ma comunque sono persone con le quali bisogna lavorare. Il mandato deve essere rivolto a tutti, non solo ad una specifica categoria di persone basata sulla residenza".

Le azioni dell'èquipe di aggancio devono avere una funzione di raccordo tra la persona senza dimora ed i Servizi sociali e specialistici. Non si tratta di orientare la persona ad una fruizione corretta dei servizi, quanto di assecondare ogni possibile apertura al contatto istituzionale, a prescindere da titolarità e residenza. Il primo passo per accompagnare una persona in un percorso educativo ed integrativo è la comprensione vera della sua situazione e delle sue problematiche: i servizi devono poi essere in grado di strutturare risposte flessibili, adatte e quindi efficaci. Queste legittime questioni burocratiche non hanno alcuna presa sulle persone disaffiliate e sarebbe auspicabile venissero trattate dai preposti uffici pubblici, sullo sfondo di una presa in carico relazionale.

4. DISTRIBUZIONE

La distribuzione di generi di prima necessità è stata un'azione molto funzionale all'aggancio. Oltre a coperte, piumini, materassini e sacchi a pelo, necessari soprattutto nei mesi più freddi, gli operatori, per facilitare la relazione, hanno scelto di condividere anche cibo e bevande: tè e caffè caldi, ma anche altri tipi di bibite, tranci di pizza ecc. Particolarmente utile è stato il fatto di rispondere anche ad altre piccole esigenze materiali: un paio di scarpe, il veleno per i topi – utilissimo per chi vive in case abbandonate o in baracche - e altri prodotti per particolari esigenze. *"Legato ad una trave che sorregge il tetto della baracca" scrive un operatore "noto un sacchetto di plastica semi sbrindellato. Lo nota anche L. e subito inizia ad imprecare contro i topi: si tratta dello zucchero, messo lì apposta per evitare visite indesiderate". Poi, dal diario di un'uscita successiva "parto in direzione della baracca con l'intenzione di portare a L. il veleno per i topi. È buio fitto ma questa sera ho con me una torcia. Quando giungo al*



recinto noto la luce fioca della candela che illumina l'unica finestrella della baracca. Lo chiamo. Toglie il catenaccio che utilizza per chiudersi dentro e viene a spostare i vari pannelli che fungono da cancello, per farmi entrare”.

Le sigarette, nel concreto, si sono rivelate un ottimo mezzo di aggancio, anche perché sono un “bene” che viene consumato assieme, il che facilita la conversazione e la condivisione di un momento. Racconta un operatore che *“la sigaretta per lui è un bene primario. Io ho provato a mettermi nei suoi panni, sono un fumatore e ho provato a pensarmi fuori, in strada, senza i soldi per le sigarette. In questo caso, se non ho i soldi per comprarle, le sigarette diventano un bene primario, più ancora magari del cibo”.*

Se una delle caratteristiche distintive delle persone senza dimora è il fatto che la disaffiliazione le porta a non rivolgersi ai servizi, soprattutto a quelli che non sono di bassissima soglia, risulta evidente che andare incontro a queste persone significa anche aiutarle materialmente a procurarsi le risorse basilari, delle quali sono e rimarrebbero privi perché non accettano il supporto dell'assistente o il fatto di rivolgersi ad un centro di distribuzione. I centri di distribuzione, nello specifico, anche se di bassa soglia, vengono evitati dai senza dimora a causa della forte presenza di persone straniere, percepite come “aggressive” nell'appropriarsi delle risorse destinate agli ultimi. A parità di disagio e povertà materiale le persone straniere, se non sono propriamente dei senza dimora, risultano comunque avere molte più risorse personali rispetto ad un senza tetto. Sono cioè persone che vivono situazioni di forte povertà ma che non hanno alle spalle il lungo percorso di esclusione che caratterizza un senza dimora. Come tali rappresentano una minaccia per chi è meno capace di usufruire dei servizi e delle risorse del territorio.

È l'operatore dell'equipe di contatto che in questa fase si preoccupa di curare la relazione con la persona senza dimora, proponendo dei contatti con altri servizi ma accettando gli eventuali rifiuti e, in questo caso, occupandosi direttamente di alcune sue esigenze. Un operatore, riferendo di un intervento: *“stavo cercando una tattica – per quanto debole – per far avvicinare M. al Fogolar. È emerso che i vestiti che gli porto, una volta utilizzati, vengono ributtati nei contenitori della Caritas. Trovandomi di fronte ad un ‘anoressico istituzionale doc’ mi sono dunque offerto di ritirare io la biancheria sporca per fargli la lavatrice al Fogolar. L'idea è quella, col tempo, di farlo venire a ritirare il pacco della biancheria direttamente al Fogolar, questo al fine di riuscire a fargli prendere un minimo di confidenza con l'ambiente, offrendogli un caffè la mattina, quando c'è meno gente”.*

Nella raccolta di coperte e sacchi a pelo si è cercato di coinvolgere anche la comunità locale. In periodo di Avvento la forania di Rivignano propone ad esempio una raccolta foraniale di questi beni, destinati all'uso dell'unità di strada. L'iniziativa consente di parlare del fenomeno e dei servizi presenti sul territorio, sensibilizzando la comunità e coinvolgendola in azioni concrete di sostegno.

5. VOLONTARIATO

Fanno parte dell'equipe di contatto anche alcuni volontari. Sono tre ragazze e due ragazzi, che, dopo aver fatto una prima esperienza in altri progetti della Caritas (all'asilo notturno il Fogolar o nei progetti di accoglienza femminile) hanno deciso di sperimentarsi nelle attività dell'unità di strada. Una delle ragazze, così come preventivato dal progetto, è anche una studentessa del Corso di laurea per Educatori professionali dell'Università degli Studi di Udine.

I volontari hanno iniziato a partecipare alle uscite alcuni mesi dopo l'attivazione effettiva dell'equipe di contatto. Si sono quindi “inseriti” nelle relazioni interpersonali che gli operatori avevano iniziato a tessere con alcune delle persone senza dimora: la loro funzione principale è stata proprio di tipo



relazionale. Nelle uscite di “contatto” gli operatori hanno quindi iniziato a turnarsi, accompagnandosi però con uno o due volontari, con i quali hanno condiviso i momenti di socialità e di relazione. *“La cosa più bella delle nostre uscite è il tipo di relazione che si instaura con le persone, che non esiste solo durante le uscite strutturate ma continua anche nella quotidianità degli incontri casuali”*, racconta Francesca, una volontaria. *“Se ad esempio passo in stazione un attimo prima e incontro le persone conosciute attraverso l’equipe di contatto, mi fermo a salutarle. Loro ti aspettano, magari solo per una sigaretta e una chiacchierata. È importante che queste persone un po’ ‘appiattite’, che hanno avuto delle delusioni, aspettino qualcuno”*. E ancora *“io ho incontrato circa una decina di persone, uscendo con l’equipe circa tre volte al mese. Durante le prime uscite siamo andati a visitare dei posti nuovi, per capire se c’erano dei senza dimora che ci dormivano. In quel caso saremmo poi tornati la sera per incontrarli. Un altro tipo di uscita prevede di andare ad incontrare le persone, in quel caso beviamo un caffè con loro, chiediamo se hanno bisogno di qualcosa, chiacchieriamo. Per loro è una specie di attesa: sanno che il martedì ed il giovedì ‘passa qualcuno’. Se poi per qualche motivo saltiamo una visita ci chiedono come mai... anche chi ci dice di non andare, perché non ha voglia di vedere nessuno, poi invece si ferma a parlare con noi anche lungamente. È interessante il fatto di entrare nel ‘loro posto’, quella che è la loro casa, il luogo dove dormono, perché senti di entrare nella loro dimensione. È diverso incontrare una persona per strada, in stazione o alla Mensa, dall’andare poi nel ‘suo posto’, dove effettivamente vive, perché secondo me è una situazione più delicata”*. Anche chi dorme sotto un loggiato o negli androni ha una sua dimensione privata, rappresentata dai due metri quadri occupati dai cartoni per la notte *“il cartone sul quale è seduto è il ‘suo’ cartone. Si inizia sedendosi vicino a loro su un angolino. Poi man mano che la relazione si rafforza è la persona stessa che ti offre un pezzo di cartone per sederti”*.

Ci sono però anche delle difficoltà che a volte rendono difficile vivere il proprio servizio. C’è infatti chi si chiude in se stesso e non vuole rapporti né con gli operatori né con i volontari, ci sono gli interminabili momenti di silenzio, a volte anche l’aggressività di chi quel giorno ha bevuto troppo e non accetta nemmeno la chiacchierata con l’equipe. *“Con alcune persone ci vogliono parecchie serate prima di riuscire a scambiare due parole”* dice Francesca, a riprova che il compito degli operatori di strada è anche quello di non mollare ma, bensì, di continuare a proporre una relazione. *“un’altra difficoltà”* - racconta la volontaria - *“è quella di vivere la dimensione affettiva. Tu la sera torni a casa mentre la persona che hai incontrato rimane in strada. Tu hai dormito al caldo e hai mangiato, mentre l’altra persona no”*.

Partecipare all’unità di strada diventa un momento di riflessione e di crescita personale. È un’esperienza diversa anche dal volontariato al Fogolar, nonostante il target delle persone sia simile: *“facendo unità di strada impari innanzi tutto che vivere in strada non è una scelta. Ti liberi da questa idea comune della scelta. Impari anche ad andare oltre quello che ti dicono le persone”* nel senso che si impara a leggere le situazioni in modo diverso. Un rifiuto non sempre equivale ad un “no”, molte volte significa invece della paura di legarsi a qualcuno e di vivere l’ennesima delusione.

Quello che un’esperienza da operatore di strada regala è in qualche modo l’accettazione scevra da pregiudizi delle Persone e della loro umanità. Le situazioni sono così estreme ed uniche che cade il senso della classificazione. I normali schemi interpretativi non possono che lasciare il posto ad un’accoglienza totale, libera, che scombussola dentro e nel contempo estende i confini della “normalità”.

