

CARITAS DIOCESANA DI COMO

In (ri)cerca di dimora

Ricerca-intervento
sulla realtà delle persone senza dimora a Como

A cura di Paola Della Casa

Ottobre
2010

INDICE

<i>Introduzione</i>	pag. 3
1. Premessa	5
2. Il progetto di ricerca-intervento	6
3. Le modalità di raccolta dei dati e i soggetti coinvolti	8
4. La definizione del (s)oggetto della ricerca-intervento	10
5. Le persone senza dimora a Como	12
6. Il territorio e le persone senza dimora	28
7. L'offerta alloggiativa in altre città lombarde	44
8. Conclusioni e avvii: possibili linee e azioni di intervento	46

Nota:

nei riquadri posti al termine di alcuni capitoli vengo riportati stralci delle interviste a persone senza dimora.

INTRODUZIONE

“Conoscere per comprendere” è stato l’input iniziale che ha convinto la Caritas Diocesana a mettere in atto questa ricerca che da la possibilità di guardare in modo corretto al variegato mondo della grave emarginazione che vive nella nostra città.

CONOSCERE

La Caritas ha avuto da sempre una conoscenza diretta delle persone che vivono la grave emarginazione attraverso l’impegno nei vari servizi di accoglienza aperti in città, questa è una conoscenza importante, ma parziale e legata ai servizi specifici Caritas in città.

C’è una conoscenza poi del lavoro che altri, servizi sociali, associazioni, gruppi, compiono a favore delle persone in difficoltà.

Tutto questo patrimonio di conoscenza è in questo momento non utilizzato pienamente a causa di fatiche e di incomprensioni tra i vari soggetti che vivono la loro missione operativa verso la grave emarginazione.

Con questa ricerca penso che per la prima volta abbiamo cercato di superare questa difficoltà.

La ricerca è frutto di un’ampia e ponderata riflessione di un gruppo costituito da persone che si avvicinano in modi diversi all’esperienza di prossimità con quanti vivono nella nostra città situazioni di grave emarginazione.

Posso dire che questo modo di procedere ci ha dato quattro risultati:

- il primo è stata la conoscenza reale della entità numerica, ma soprattutto personale di chi nella nostra città vive in strada: tutte queste persone non sono più numeri, ma hanno un nome e una identità ben precisa;
- il secondo è stato quello del superamento di alcune incomprensioni tra i vari gruppi;
- il terzo è stato quello di una qualità maggiore del lavoro prodotto che è frutto di più esperienze, che hanno avuto la capacità di mettersi a servizio per un obiettivo comune;
- il quarto è che questa ricerca ci permette di conoscere, non solo come sigla ma anche per la missione che compiono, tutti quei soggetti che a vario titolo sono attivi nel settore della grave emarginazione.

COMPNDERE

La ricerca esamina l’attuale situazione delle persone senza dimora in città e cerca di capire le cause che portano queste persone alla loro situazione di disagio partendo proprio dal loro ascolto.

Questo è un grosso patrimonio di conoscenza che ci ha aperto la mente alla comprensione di culture diverse, di aspirazioni, di sogni infranti, di un grosso bisogno di normalità e di integrazione.

La ricerca ci ha fatto capire che la povertà, l’emarginazione non sono appannaggio di

persone extracomunitarie o di bassa scolarizzazione, ma tutti possono per i più disparati motivi ritrovarsi a vivere sulla strada.

Aiuta a fare chiarezza sulle risposte istituzionali che sono presenti sul territorio e a conoscere le possibilità di soluzione che i vari gruppi e associazioni possono dare.

Penso che l'aiuto più importante questa ricerca lo possa dare a tutti noi, comunità cristiana, comunità civile, singoli cittadini

verso una comprensione di un fenomeno che non è passeggero, ma ormai strutturale nella nostra società e che si potrà affrontare e superare solo nella misura in cui tutti saremo capaci di diventare parte attiva della società, attraverso la vita vissuta da protagonisti nella capacità di sapersi donare agli altri.

Il direttore della Caritas Diocesana
diacono **Roberto Bernasconi**

I. PREMessa

Acquisiamo conoscenza attraverso modalità ed esperienze molteplici e variegata. La conoscenza che nasce da un sapere che altri mettono a nostra disposizione attraverso approfondimenti, riflessioni, studi e ricerche spesso formalizzati in documenti, testi, e dove anche la dimensione dell'incontro e dello scambio vede la dominanza di elementi cognitivi. C'è un altro tipo di conoscenza quella del cuore e della "pancia", quella dell'incontro con l'altro, in cui il sentire emozionale precede la riflessione e l'integrazione cognitiva.

Gli elementi di conoscenza della realtà delle persone senza dimora a Como, riportati in questo scritto, hanno origini da entrambe le esperienze. Dove l'una prova ad arrivare dove l'altra fatica a trovare risposte, senso, significati e viceversa. Dietro alle parole dei testi letti sull'argomento, dietro ai dati e alle informazioni raccolte vi sono incontri passati e presenti, volti e persone. Chi scrive non intraprende questa attività di ricerca con fredda "neutralità" (se questa è mai possibile quanto l'oggetto della ricerca è un fenomeno sociale!), ma lo fa scegliendo lo strumento della ricerca-intervento perché convinta della necessità di un cambiamento, sia esso identificabile in un miglioramento dell'offerta dei servizi, nell'avvio di nuove progettualità, nel cambiamento culturale e di sensibilità. Il lavoro di ricerca si inserisce in una storia personale che è anche di volontariato presso la mensa serale cittadina

e professionale di accompagnamento/facilitazione dei volontari di due servizi della Caritas (Porta Aperta e il Centro Diurno). Consapevole dei possibili rischi, si è cercato di realizzare un lavoro di ricerca che avesse una forma metodologica basata il più possibile su criteri di scientificità, non perdendo però quel patrimonio di esperienze e vissuti personali e facendolo diventare, per quanto possibile, elemento di ricchezza.

Si è potuto realizzare questo lavoro grazie alla collaborazione di numerose persone. Dai responsabili della Caritas di Como che hanno promosso la ricerca-intervento, al gruppo di operatori e volontari che hanno affiancato la ricercatrice durante alcune fasi del lavoro, a tutti i volontari che hanno partecipato al censimento nella notte campione, ai cosiddetti testimoni privilegiati che ci hanno donato del loro tempo per rispondere alle domande dell'intervista e, in particolare, alle persone che abbiamo inserito nella categoria dei senza dimora che hanno condiviso con noi il "racconto" di fatiche e desideri. Ci auguriamo che questo lavoro possa dare un piccolo contributo alla realizzazione di questi ultimi.

2. IL PROGETTO DI RICERCA-INTERVENTO

2.1. PREMESSA

Dimora come tetto che ripara, come struttura che permette di sopravvivere ai gelidi inverni, dimora come casa che accoglie, come luogo di incontro e di relazioni, come tappa per riprendere e ritrovare futuro nel proprio percorso di vita. Quale dimora per quali ospiti? Ma anche, in quale idea di città troviamo/costruiamo dimore?

A Como, sia nel privato sociale che in ambito istituzionale, si è provato negli anni a dare una risposta a questa domanda. Lo si è fatto basandosi sull'esperienza diretta sul campo, sui propri valori come sulle proprie ideologie. Dibattiti, progettazione di servizi mai aperti, apertura di strutture non progettate, o meglio non ideate per quell'utilizzo ma anche offerta di un tetto a bassissimo costo mediante alcune strutture storiche della città, hanno caratterizzato l'approccio alla questione.

Da un confronto interno ai servizi della Caritas così come attraverso una riflessione ed uno scambio con l'amministrazione locale, si è ritenuto utile cambiare l'approccio nel rispondere alle suddette domande. Si è pensato di farlo con una raccolta organizzata di informazioni sul fenomeno finalizzata alla progettualità (ricerca-intervento). Tale scelta è guidata dalla convinzione, ovvia ma non sempre fondamento del nostro agire politico, che qualsiasi azione ed intervento sociale debba basarsi su una conoscenza approfondita del fenomeno e delle sue peculiarità.

Così come la scelta dello strumento della ricerca-intervento intende soddisfare una duplice esigenza: quella della conoscenza e quella del cambiamento sociale, sia esso culturale, strutturale, ecc.

Coerentemente con lo strumento della ricerca-intervento, il progetto non potrà poi che definirsi con il contributo progressivo dei soggetti che, a diverso titolo, potranno essere coinvolti. La logica è dunque quella del work in progress.

2.2. IL PROGETTO

Finalità

Conoscenza, nella città di Como, della problematica abitativa delle persone in stato di grave emarginazione al fine di migliorare le azioni di intervento. Dove l'abitazione, si sottolinea, è dimora, intesa come luogo fisico ma anche come spazio di relazioni, di riconoscimento della propria identità e come porto da cui ripartire.

Obiettivi

Si intende raggiungere la suddetta finalità attraverso i seguenti obiettivi:

- rilevare l'entità del fenomeno delle persone che vivono senza dimora o con una dimora precaria;
- analizzare il bisogno di tali persone attraverso la raccolta di informazioni sulle ca-

ratteristiche della popolazione in oggetto, sulle loro storie di vita e sulle domande di cui sono portatori;

- analizzare le risposte degli enti. Considerando tali sia le istituzioni pubbliche che gli enti che in città operano con persone in situazione di emarginazione, con un'attenzione particolare alle strutture finalizzate all'ospitalità;
- conoscere le esperienze di servizi ed interventi per l'accoglienza di persone emarginate realizzate in altre città della Lombardia, capoluogo di provincia come la nostra.

Soggetti protagonisti

- Le persone senza dimora o con una dimora precaria (nel quarto capitolo viene illustrato cosa si intende precisamente con questi termini);
- Testimoni privilegiati cittadini (tecnici degli enti pubblici, responsabili, operatori/trici e volontari/e di strutture e servizi che in città operano con persone in situazione di emarginazione, con un'attenzione particolare agli/alle operatori/trici di strutture finalizzate all'ospitalità);
- Testimoni privilegiati di altre realtà regionali (responsabili ed operatori/trici di strutture e servizi che in altre città operano con persone in situazione di emarginazione, con un'attenzione particolare agli/alle operatori/trici di strutture finalizzate all'ospitalità).

Contesto di riferimento

Il territorio di riferimento è quello del comune di Como.

Metodologia di lavoro

Per le finalità del lavoro si è scelta la metodologia della ricerca-intervento. Con questo termine si fa riferimento ad un tipo di ricerca applicata finalizzata non solo alla conoscenza di determinati processi e fenomeni sociali ma anche alla produzione di cambiamenti sociali. Essa si pratica, infatti, quando si intende anche intervenire su quegli stessi processi e fenomeni di cui si vuole approfondire la conoscenza. La ricerca-intervento utilizza solitamente metodi e strumenti che prevedono una partecipazione attiva dei soggetti coinvolti sia nella fase di conoscenza del fenomeno che in quella di definizione e realizzazione dell'intervento. Nella ricerca-intervento questi due momenti tendono spesso a coincidere e/o a sovrapporsi.

Strumenti

In relazione agli obiettivi e alla tipologia dei soggetti, sono stati utilizzati strumenti quali:

- Schede di osservazione
- Focus-group
- Interviste strutturate
- Interviste in profondità

Sono state, inoltre, considerate delle risorse agevolanti l'incontro e la raccolta di informazioni, le diverse iniziative esistenti in città che prevedono contatto e vicinanza con persone senza dimora o con dimore precarie (équipe strada Caritas, giro tè mensa serale, uscite gruppi giovani delle parrocchie...). Lo sono state, altresì, le raccolte e le analisi dei dati che vengono abitualmente effettuati dai servizi che si occupano di situazioni di emarginazione (Porta Aperta, mense cittadine, dormitorio comunale...).

3. LE MODALITÀ DI RACCOLTA DEI DATI E I SOGGETTI COINVOLTI

Prima di entrare nel merito dei risultati della ricerca-intervento, ci sembra utile descrivere gli strumenti di raccolta dati utilizzati e le modalità seguite per il loro utilizzo.

Per la tipologia di fenomeno in esame, si è scelto di utilizzare strumenti sia propri della ricerca quantitativa che di quella qualitativa.

Per l'approfondimento della conoscenza delle persone senza dimora si sono utilizzate le seguenti modalità e strumenti:

- censimento e s-night¹ (Shelter and street night)
- scheda di rilevazione dati strada/rifugi provvisori comprensiva di questionario per l'intervista e l'osservazione;
- scheda di rilevazione dati ospiti strutture di accoglienza
- focus group
- intervista in profondità.

Per la prima volta a Como, si è provato a contare le persone senza dimora. Per farlo si è scelta la metodologia del censimento per la città e della s-night per i quartieri pe-

¹ Metodologia di rilevazione che prevede il conteggio delle persone senza dimora recandosi nei luoghi dove queste trascorrono abitualmente la notte, i luoghi vengono scelti sulla base delle conoscenze di operatori e volontari. "Shelter and street night era il nome dell'operazione speciale di censimento per gli homeless svolta dallo United States Bureau of Census nel 1990... " da "Persone senza dimora", Caritas Ambrosiana, ed. Carocci, Roma, 2009

riferici. Nel primo caso sono state percorse tutte le vie di Como città, sono state contate e, quando possibile, intervistate le persone senza dimora incontrate. Nei quartieri periferici, invece, si è andati laddove si era a conoscenza della presenza di persone senza dimora. Ciò ha richiesto chiaramente un lavoro antecedente di mappatura dei luoghi in cui era stata rilevata la presenza di persone senza dimora. Questo, come la fase successiva di rilevazione, sono stati possibili grazie al coinvolgimento e alla partecipazione di 28 volontari, quasi tutti operanti all'interno di servizi e strutture, in particolare della Caritas e dell'associazione Incroci, che si occupano di grave emarginazione. Volontari che saltuariamente escono anche in strada.

Nella notte fra il 28 e il 29 luglio è stata fatta questa rilevazione. Per ogni persona incontrata sono stati rilevati alcuni dati e, se vi era la possibilità di relazionarsi alla persona, ne venivano raccolti ulteriori. Contemporaneamente nella medesima notte sono stati rilevati gli stessi dati, o meglio, una parte degli stessi, anche all'interno delle strutture di accoglienza relativamente alle persone che potessero rientrare nella tipologia delle persone senza dimora, secondo i criteri esposti nel capitolo successivo.

Alcune delle persone incontrate nelle notte scelta come campione, sono state invitate a partecipare due giorni dopo ad un focus-group presso il Centro Diurno. Vi hanno partecipato sette persone. Sono state realizzate,

inoltre, cinque interviste in profondità.

Per quanto concerne i cosiddetti testimoni privilegiati del territorio comasco, si è utilizzato lo strumento dell'intervista in profondità. Alcune domande si ripetevano per tutti i soggetti, altre erano specifiche in relazione all'attività svolta e/o al servizio di appartenenza.

Sono state intervistate 31 persone per un totale di 21 enti. Due persone fra le 31 persone intervistate non operano all'interno di nessun ente specifico.

Gli enti e i soggetti coinvolti nelle interviste sono stati i seguenti:

TIPOLOGIA DI ENTE	SERVIZIO/STRUTTURA/ENTE	N° SOGGETTI INTERVISTATI
Servizi sociali	Servizi sociali del Comune di Como	2
Strutture di accoglienza	Dormitorio comunale - Ente gestore: Lila	1
	Piccola Casa Ozanam	2
	Luigi Palma	2
	Casa della Giovane via Borgovico	3
	Casa della Giovane Ponte Chiasso	2
	Ca' Merlata - Casa albergo ACLI	1
	Centro accoglienza per richiedenti asilo - Ente gestore: Cooperativa Intesa Sociale	1
	Casa di ospitalità temporanea per lavoratori - Ente gestore: Lila	1*
	Casa Vincenziana	1
	Housing sociale vincenziani	1
Mense	Mensa serale don Guanella-Incroci	2
	Mensa feriale mezzogiorno	1**
	Mensa festiva mezzogiorno	1***
Servizi bassa soglia	Porta aperta - Caritas	3
	Centro Diurno "L'incontro" - Caritas	1
Ufficio stranieri	Centro Servizi Immigrati - Ente gestore: CSLS	1
Comitato	Comitato referendario dormitorio	1
Interventi sul territorio	City Angels	1
	Volontari senza specifica appartenenza associativa	2
Forze dell'Ordine	Polizia municipale	1

* Si tratta della medesima operatrice intervistata anche per il dormitorio comunale.

** Si tratta della medesima referente intervistata anche per la Casa Vincenziana.

*** Si tratta del medesimo referente intervistato anche per l'Housing sociale Vincenziani.

Per quanto riguarda, invece, i testimoni privilegiati di altre realtà regionali sono state realizzate 11 interviste telefoniche, di cui 5 in profondità.

Oltre ai dati quantitativi e qualitativi raccolti ci si è parzialmente avvalsi anche di alcuni dati del servizio di bassa soglia della Caritas (Porta Aperta) e di quelli di una piccola ricerca realizzata lo scorso anno dall'associazione Incroci presso la mensa serale.

4. LA DEFINIZIONE DEL (S)OGGETTO DELLA RICERCA-INTERVENTO

Le due modalità di conoscenza citate in premessa hanno provato a dialogare fra loro e a integrarsi al primo, e forse più difficile step del lavoro intrapreso. Si sta facendo riferimento al passaggio iniziale obbligato: la definizione dell'oggetto/soggetto della ricerca. Chi sono le persone senza dimora? Diverse le classificazioni e le definizioni date nei lavori di ricerca e negli studi nazionali e internazionali. Su queste non mi soffermerò, se non per riportare la frequente distinzione fra senza tetto e senza dimora, dove in questo secondo caso, come esplicitato nel progetto di ricerca, si fa riferimento anche alla dimensione relazionale/affettiva. Per le persone senza dimora, non vi è solo l'assenza di un alloggio ma anche la mancanza di una casa, intesa come luogo degli affetti e delle relazioni. Per quanto possibile si è cercato di comprendere entrambe le dimensioni, tenendole però distinte. Più facile rilevare la prima, metodologicamente più difficoltoso rilevare la seconda. Partendo dalla constatazione, poi ampiamente verificata con il lavoro di ricerca, della complessità e dell'eterogeneità del fenomeno oggetto dell'approfondimento, si è scelto di partire dalla più vasta categoria delle persone senza alloggio e fra queste si è provato a circoscrivere l'ambito delle persone senza dimora. Facendo riferimento alla prima categoria intendiamo le persone che vivono "un disagio alloggiativo dovuto alla impossibilità e/o all'incapacità di provvedere autonomamente al reperimento e alla

mantenimento di uno spazio abitativo"².

In virtù di questa definizione abbiamo concentrato la nostra attenzione sulle situazioni riguardanti le persone che dormono in:

- strada o rifugi provvisori (automobili, case e fabbriche abbandonate)
- strutture di prima e seconda accoglienza.

Siamo ben consapevoli che questa categorizzazione non è certo esaustiva della popolazione senza alloggio, basti pensare, ad esempio, alle persone che sono momentaneamente ospiti di amici e parenti. Dato quest'ultimo molto difficile da rilevare.

Tra le persone senza alloggio, abbiamo scelto di far rientrare nella categoria delle persone senza dimora coloro che vivono in strada o in rifugi provvisori e coloro che sono ospiti di strutture di accoglienza la cui situazione personale si caratterizza per:

- la mancanza di relazioni significative familiari e amicali
- la mancanza di un lavoro stabile
- la presenza di problemi psichiatrici e/o di dipendenza.

Si tratta cioè di persone per cui il disagio appare complesso e plurimo/multiforme (non necessariamente devono essere presenti tutti e tre gli aspetti).

Durante il lavoro di ricerca ci siamo chiesti

² R. Gnocchi, documento in fase di stesura definitiva

più volte se questa categorizzazione "tenesse", ci siamo domandati come potessero stare nella medesima tipologia persone con storie e caratteristiche molto diverse fra loro. Ci siamo interrogati pensando alle persone che conosciamo: che cosa accomunava la storia di Gabriele a quella di Silvio³? Quali elementi avevano in comune una persona italiana laureata, con esperienze di lavoro intellettuale, espulsa dal mercato del lavoro dopo i 45 anni e ospitata in una struttura di accoglienza con un signore italiano anziano con gravi problemi psichiatrici che da anni vive in strada? O quella di Mohamed, persona straniera sui 50 anni con permesso di soggiorno, residente in Italia da 15 anni che, per la chiusura della fabbrica in cui lavorava come operaio, è rimasto senza lavoro

perdendo la casa e il giovane Francisco, ragazzo straniero arrivato da poco in Italia, senza permesso di soggiorno? O ancora Fabrizio, ragazzo italiano alcooldipendente uscito precocemente dal nucleo familiare di origine per problematiche relazionali?

Ed è stato proprio pensando alle tante persone che incontriamo nei diversi servizi che abbiamo riconfermato i nostri criteri. In tutti i casi si tratta di persone:

- senza un proprio alloggio
- senza un lavoro stabile o con una pensione insufficiente per una vita autonoma
- senza relazioni e supporti familiari e amicali significativi
- e, a volte, con problemi di tossico/alcooldipendenza e/o psichiatrici.

³ I nomi sono ovviamente di fantasia ma dietro a questi vi sono delle persone reali

5. LE PERSONE SENZA DIMORA A COMO

5.1. INTRODUZIONE

In questo capitolo proveremo a capire meglio, sulla base dei dati quantitativi e qualitativi raccolti, chi sono le persone senza dimora a Como.

Inizieremo con alcuni dati generali che fanno riferimento alle tipologie descritte precedentemente. I dati sono quelli raccolti, con le metodologie illustrate, durante la notte campione, quella fra mercoledì 28 e giovedì 29 luglio 2010.

Le persone maggiorenni rientranti nella categoria più ampia delle *persone senza alloggio*, comprensive cioè di coloro che nella suddetta notte dormivano in strada/rifugi provvisori o in strutture di prima e seconda accoglienza, erano 195. Fra queste, 128 possono essere considerate *persone senza dimora*, secondo l'accezione utilizzata⁴. Tra queste ultime, 92 dormivano, nella notte considerata, in strada o in rifugi provvisori. In questo caso possiamo parlare di *persone anche senza tetto* (vedi tabella 1).

Evidenziamo che quest'ultimo dato è sottostimato. Avendo utilizzato la modalità del

⁴ Persone che nella notte campione dormivano in strada/rifugi provvisori e persone che alloggiavano in una struttura di accoglienza ma presentavano un disagio complesso e multiforme: mancanza di attività lavorativa stabile, assenza di reti familiari e amicali, presenza di specifiche problematiche (dipendenza da alcool, sostanze stupefacenti, problemi psichiatrici...)

censimento solo per la città e quella della s-night per la periferia e non avendo avuto la possibilità di tornare più volte durante la notte in tutti i territori, alcune persone che ci sono state segnalate come presenti in certi luoghi, ma in quel momento altrove, non sono state registrate. Con queste il numero dei senza dimora a Como è da stimare fra le 150 e 170 persone.

TIPOLOGIA	Numero soggetti
Persone senza alloggio	195
Persone senza dimora	128
Persone senza tetto	92

(Tabella n. 1)

La categoria prioritaria che prenderemo in considerazione nelle nostre riflessioni è quella delle persone senza dimora (128 soggetti). Per queste ultime i dati numerici a disposizione, che analizzeremo di seguito, sono quelli raccolti sia tramite la scheda di rilevazione delle persone che dormono in strutture di accoglienza (compilata dagli operatori/referenti delle strutture stesse) che la scheda per il conteggio e l'intervista delle persone che dormono in strada o in rifugi provvisori (compilata dai rilevatori/intervistatori volontari). Questo secondo strumento prevedeva la rilevazione di maggiori informazioni tramite una breve intervista alla persona. Di conseguenza alcuni dati, prevalentemente quelli inerenti le variabili strutturali,

sono stati raccontati in entrambi i casi mentre altri solo per le persone che vivono in strada/rifugi provvisori e, fra queste, quelle con cui è stato possibile realizzare l'intervista. Non tutte le variabili che prenderemo in analisi fanno, dunque, riferimento all'intera popolazione considerata. Si ritiene comunque, per i motivi che vedremo di seguito, che i dati possano essere estendibili a tutta la popolazione rilevata, in quanto campione rappresentativo.

A questo proposito, evidenziamo che, fra le 92 persone conteggiate in strada/rifugi provvisori, il 53.8% si è reso disponibile all'intervista, il 10.3% solo per la prima parte di essa, il 19.2% non era nelle condizioni di poter rispondere e il restante 16.7% non ha voluto fornire alcuna informazione. Una prima osservazione merita quest'ultimo dato: esso risulta piuttosto esiguo. Viene confermata la bontà della scelta di coinvolgere come rilevatori/intervistatori persone che operano all'interno di enti e associazioni per persone gravemente emarginate e che, di conseguenza, con queste ultime hanno un rapporto di conoscenza, quando, non anche, di fiducia. Evidenziamo, altresì, che fra questo 16.7% vi è un'equa distribuzione di persone giovani e meno giovani così come di italiani e stranieri.

Per quanto riguarda le persone che non erano nella condizione di rispondere, si tratta, nella maggior parte dei casi, di persone che in quel momento stavano dormendo, solo in quattro situazioni i soggetti erano sotto effetto di sostanze stupefacenti (1 caso), alcool (1 caso) o avevano problematiche psichiatriche tali per cui non è stato possibile instaurare una relazione (2 casi).

Non avendo dati numerici precedenti sulle dimensioni del fenomeno, non possiamo affermare con certezza statistica che questo sia aumentato, è possibile però ipotizzarlo sulla base dei dati relativi all'utenza di altri servizi, in particolare di quella di Porta Aperta e della mensa serale. In entrambi i servizi in questo ultimo anno e mezzo si è rilevato un aumento di circa il 20% delle persone che si sono rivolte ad essi.

Riprendendo il totale delle persone definite senza dimora (128), la distribuzione secondo la tipologia del luogo in cui passano la notte è, dunque, di 92 (71.8%) in strada/rifugi provvisori e di 36 (28.2%) in strutture di accoglienza. Il primo dei due dati sale ulteriormente considerando che le persone che non sono potute rientrare in questo conteggio, perché non incontrate la notte campione, risiedono tutte in strada/rifugi provvisori.



(Grafico n. 1)

Questo dato non può non colpire la nostra attenzione e non rinviare a una riflessione sull'offerta a Como di posti letto in strutture di accoglienza. Chiaramente il dato sopra esposto risente del dibattuto problema concernente l'apertura del dormitorio comunale, struttura chiusa sei mesi all'anno, più precisamente nel periodo che va da maggio a ottobre. In questo periodo, nella città di Como, non vi è praticamente alcuna offerta

gratuita di alloggio temporaneo per persone in situazioni di grave emarginazione. Tutte le strutture esistenti richiedono il pagamento di una retta, seppur, in alcuni casi limitati, minima.

La distribuzione delle 36 persone nelle diverse strutture è la seguente: la maggior parte di esse è ospitata alla Piccola Casa Ozanam (23 su 36), 8 sono al centro per lavoratori di Tavernola, uno al Luigi Palma, una alla casa della giovane in Borgovico e uno alla casa albergo delle ACLI, ricordiamo, infine, che le rimanenti due persone sono alloggiare solo momentaneamente presso il don Guanella⁵ per un periodo di convalescenza, terminato il quale è molto probabile che ritornino a vivere in strada.

Circa il 75% delle persone ospitate in struttura ha sempre vissuto nella stessa da quando non ha una propria dimora.

Fra queste strutture solo la Piccola Casa Ozanam accoglie specificatamente persone in stato di grave emarginazione e a costi contenuti, negli altri casi si tratta di strutture indirizzate prevalentemente ad altri tipi di ospitalità, non ultima quelle di persone che per motivi di lavoro o altro si trasferiscono provvisoriamente a Como; le strutture fungono dunque anche da mero pensionato. Persone, queste ultime, evidentemente non censite nel lavoro di ricerca, in quanto non rientranti fra le persone senza alloggio.

Avremo modo più avanti di approfondire la riflessione sull'accoglienza a Como, anche

⁵ Grazie ad un progetto frutto della collaborazione fra Caritas e Opera don Guanella, presso una delle strutture del secondo ente vi è la possibilità di ospitare temporaneamente persone dimesse dagli ospedali o che, comunque, necessitano di un periodo di convalescenza. L'ospitalità è prevista per un massimo di quattro persone

e non solo dal punto di vista dell'assicurare alle persone un posto-letto, un tetto provvisorio alternativo alla strada, fermo restante che questa rappresenta una prima modalità di accoglienza, sulla base della quale si può rispondere a dei bisogni essenziali della persona accolta e, nel contempo, avere una prima ricaduta positiva anche per la comunità di appartenenza. Riguardo a quest'ultimo aspetto non possiamo non considerare i costi sociali della senza dimora: "Al di là dei costi individuali di chi vive la condizione di senza dimora, ci sono dei costi sociali non irrilevanti legati alla diffusione di questo fenomeno. I costi sociali diretti sono quelli derivanti dall'assistenza pura (mense, dormitori, docce, guardaroba...) e connessi all'utilizzo dell'apparato amministrativo, del sistema sanitario e del sistema giudiziario..."⁶.

Chiaramente ancora prima di questa ultima considerazione, crediamo ci si debba interrogare sul rispetto della dignità della persona e su come, in virtù di tale dignità, le scelte di una collettività debbano superare una lettura in termini di bisogni e costi per entrare nella sfera del rispetto e della promozione dei diritti.

⁶ T. Boeri, M. Braga, L. Corno, L'economia invisibile dei senza casa in Homelessness e dialogo interdisciplinare, a cura di R. Gnocchi, ed. Carocci, Roma, 2009

COS'È PER TE LA CASA?

"La casa è un posto dove stare tranquillo, portare mia figlia, stare con la persona che mi vuole bene, stare a guardare la tv alla sera. È anche il posto dove andare quando non si sta bene, piove e non è bello stare fuori. Mi manca molto, è la cosa più importante di tutte, senza casa perdi anche la fiducia di chi ti vuole bene e vuole che cambi".

"La casa per me è sempre stato un luogo dove posso fare quello che voglio, senza dar conto a nessuno, cioè andare a dormire all'orario che voglio io, svegliarmi all'orario che voglio io se non ho altre cose urgenti da fare, poter andare in bagno senza tener occupata la fila, con la porta che si chiude, queste cose qui; vedere i miei programmi alla televisione, che non ho mai più guardato, ormai sono cinque anni che non guardo più la televisione".

"Un luogo di sofferenza, l'associa alla sofferenza della mia infanzia e della mia adolescenza, gli anni peggiori della mia vita. Se penso, invece, al futuro la casa l'associa ad un ricovero per anziani. L'idea della casa non mi piace".

"La casa è tutto, la casa è cervello, la casa è un mondo intero. La strada è il manicomio, la casa è il paradiso di ogni essere umano, anche se non la vuole. Non credo che la persona che vive per strada per scelta lo abbia fatto nella massima libertà di decisione, la casa è la mia libertà. Casa vuol dire tutto, casa vuole dire punto di partenza per una vita, vuol dire avere un po' di intimità, avere un posto sicuro, un posto dove riposare e non aver il timore di essere sempre visto, giudicato o anche aggredito da altre persone. Sono tutte caratteristiche che in strada troviamo all'opposto, o comunque se le troviamo le troviamo in minima parte".

5.2. LE CARATTERISTICHE DELLA POPOLAZIONE SENZA DIMORA A COMO

La popolazione dei senza dimora rilevata nella notte campione è composta prevalentemente da **uomini**: sono l'87.4% contro il 12.6% di **donne**, confermando quanto rilevato anche da altre ricerche sia a livello nazionale⁷ che locale⁸. Il valore assoluto è di 16 donne. Utile rilevare che solo 4 di queste sono ospitate in una struttura, la maggior parte vive in strada o in rifugi provvisori. Sappiamo, infatti, che l'unica struttura a bassa soglia a Como e aperta tutto l'anno (Piccola Casa Ozanam) ospita solo uomini. Caritas ha una convenzione con la Casa della Giovane di Ponte Chiasso e la Casa Vincenziana per 6 posti (tre in ciascuna struttura) ma al momento della rilevazione solo uno era occupato da donne che potessero rientrare nella categoria delle persone senza dimora. Tre erano al centro lavoratori di Tavernola. Trattandosi di strutture prevalentemente di seconda accoglienza vengono inserite per lo più donne con problematiche diverse (giovani madri, donne che hanno subito maltrattamenti in famiglia...).

Per quanto concerne le donne che vivono in strada: più della metà di esse condivide la propria vita con un familiare: in 5 casi si tratta del partner, in 1 caso di un fratello e del figlio e in un altro la donna dormiva accanto ad un uomo, di cui non si conosce però la tipologia di legame. Solo in cinque casi si tratta di donne sole, o meglio, che hanno dichiarato di non vivere con un familiare.

7 Fondazione Zancan, Indagine sulle persone senza dimora, in "Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale 1997-2001", a cura di Chiara Saraceno, ed. Carocci, Roma, 2002

8 Associazione Incroci, 2009

Per quanto riguarda l'ospitalità, si può ipotizzare che per la popolazione femminile non sia un problema legato prioritariamente alla mancanza di posti in strutture ma alle caratteristiche del gruppo. I problemi psichiatrici e i legami affettivi non facilitano l'inserimento in una struttura di accoglienza.

Le donne si distribuiscono equamente fra italiane e stranieri e fra giovani e meno giovani.

La senza dimoricità sembra dunque essere un fenomeno soprattutto maschile. Benché il rischio di trovarsi in condizioni di povertà sia più elevato per le donne, queste ultime hanno probabilmente maggiori fattori protettivi rispetto alla deriva della strada, a cominciare dalle più ampie capacità di costruire e mantenere relazioni e reti sociali. Anche il diverso ruolo sociale atteso può incidere su questa differenza.

Essendo un numero così basso quello della popolazione femminile rilevata, diventa difficile, ai fini del nostro lavoro, fare delle analisi statistiche che permettano di rilevare se vi sono differenze significative fra generi. Per quanto concerne, invece, l'età, il 57.5% delle persone senza dimora ha un'età compresa fra i 18 e i 45 anni, il 42.5% dai 46 agli oltre 65 anni. Nella tabella riportiamo la distribuzione per fasce di età.

ETÀ DELLA PERSONE SENZA DIMORA		
	Valori assoluti	Valori percentuali
18-25 anni	9	8.0
26-35 anni	14	12.4
36-45 anni	42	37.2
46-55 anni	32	28.3
56-65 anni	8	7.1
Oltre i 65 anni	8	7.1
Totale	113	100.0

(Tabella n. 2)

La maggior parte delle persone rientranti nella fascia di età più giovane dorme in strada/rifugi provvisori, si tratta dell'84.6% di questa fascia di età, solo il 15.4% alloggia in una struttura. Fra la popolazione sopra i 45 anni di età, dorme in strada/rifugi provvisori il 53.2% mentre il restante 46.8% è ospitato in una struttura.

Il dato relativo all'età sembra essere parzialmente influenzato dalla nazionalità. Come risulta anche da altre ricerche, non da ultimo un'indagine svolta presso la mensa serale di Como lo scorso anno⁹, gli stranieri sono mediamente più giovani degli italiani.

Passando alla distribuzione secondo la **nazionalità** della popolazione rilevata, essa è composta per il 56.1% da persone straniere e per il 43.9% da italiani. La percentuale di stranieri è quasi identica a quella rilevata più recentemente nel censimento effettuato a Milano, mentre risulta più elevata se confrontata con il dato della ricerca nazionale del 2000, probabilmente il riferimento all'intero territorio nazionale così come il periodo risalente a una decina di anni fa incidono sulla suddetta differenza.

La maggior parte della popolazione straniera proviene dall'area del Magreb: fra tunisini, marocchini e algerini si raggiungono le 39 unità. A questi si aggiungono persone provenienti da altri 14 paesi, di cui 3 europei (tabella n. 3).

È interessante notare la totale assenza, fra la popolazione rilevata, di persone straniere provenienti da paesi quali la Turchia, l'Albania e le Filippine, che ricordiamo essere fra le nazioni di maggiore provenienza degli immigrati che vivono a Como, subito dopo

9 Vedi nota 8

il Marocco e numericamente ben prima di Tunisia e Algeria.

Ci si interroga sulle caratteristiche delle reti familiari e amicali interne ai diversi gruppi etnici, per alcuni possiamo parlare a pieno titolo di comunità, secondo la ben nota tipologia di F. Tonnies, per altri i legami appaiono più deboli.

PROVENIENZA DELLE PERSONE STRANIERE SENZA DIMORA	
PAESE	Valore assoluto
Marocco	14
Tunisia	14
Algeria	11
Afghanistan	3
Romania	3
Ucraina	3
Sri Lanka	2
Egitto	1
El Salvador	1
Ghana	1
India	1
Nigeria	1
Pakistan	1
Polonia	1
Senegal	1
Serbia	1

(Tabella n. 3)

Per quanto concerne la provenienza geografica degli italiani, 24 di essi sono di origine lombarda (10 del comasco), seguiti da 6 siciliani, 2 sardi, 2 campani e 2 veneti, 1 piemontese, 1 calabro e 1 lucano.

Si rileva una differenza significativa fra italiani e stranieri rispetto al luogo in cui trascorrono la notte: l'84% delle persone

straniere vive in strada/rifugi provvisori contro il 53.7% degli italiani. Si può, altresì, documentare che quasi il 70% di coloro che sono ospitati in una struttura sono italiani (25 persone) contro il 30% di stranieri (11 persone), mentre fra coloro che dormono in strada il 33.3% (29 persone) è italiano e il 77.7% straniero (58 persone).

Tra gli stranieri extracomunitari, il 63.2% ha il permesso di soggiorno, il 13.2% è in attesa, mentre il 23.7% non è in possesso del permesso di soggiorno (le poche persone straniere ospitate in strutture hanno tutte il permesso di soggiorno). Sottoliniamo per correttezza che il dato relativo al permesso di soggiorno non fa riferimento all'intera popolazione rilevata nella notte campione in strada/rifugio provvisorio, si potrebbe ipotizzare che, fra le persone che non hanno voluto avere contatti, vi fosse, per gli 11 stranieri rientranti nella categoria, una motivazione legata alla mancanza del permesso di soggiorno. Non si ha però alcuna certezza in tale senso.

Per completezza, rispetto a questa variabile, riportiamo anche i dati del servizio di Porta Aperta che, nel primo semestre del 2010, ha incontrato 140 persone straniere, di cui il 34.7% non era in possesso del permesso di soggiorno. Vi è una differenza di una decina di punti percentuali. Evidenziamo però che non è scontato che fra coloro che non hanno il permesso di soggiorno vi sia una percentuale più elevata di persone che vivono in strada/rifugi provvisori così come sappiamo che Porta Aperta risulta essere l'unico servizio a bassa soglia della città e, dunque, vi è una probabilità più elevata che vi si rivolgano maggiormente persone che difficilmente trovano aiuto altrove ma che non necessariamente dimorano stabilmente

a Como. Sappiamo quanto l'essere città di confine, faccia di Como un luogo di passaggio di persone straniere dirette in altri paesi europei.

Per quanto riguarda lo **stato civile**, come si nota dalla tabella, quasi la metà delle persone è celibe/nubile, seguono i coniugati, i divorziati, i separati e i vedovi. Se aggregiamo i dati relativi ai divorziati e ai separati, il totale supera i coniugati, con valori superiori a quelli rilevati nel 2000 a livello nazionale.

STATO CIVILE DELLE PERSONE SENZA DIMORA		
	Valori assoluti	Valori percentuali
Nubile/celibe	43	46.7
Coniugata/o	21	22.8
Separata/o	7	7.6
Divorziata/o	18	19.6
Vedova/o	3	3.3
Totale	92	100.0

(Tabella n. 4)

Fra gli stranieri vi sono percentuali più elevate di persone coniugate rispetto agli italiani, avviene il contrario per quanto riguarda separati e divorziati.

Lo stato civile sembra testimoniare solo parzialmente la presenza di legami affettivi continuativi e costanti (si pensi ai tanti stranieri immigrati che hanno la famiglia nel paese di origine): delle persone coniugate meno di un terzo vive con il marito/moglie mentre alcuni celibi/nubili e separati/divorziati (7.5%) vivono con il proprio partner. Delle 86 persone per cui è stato possibile rilevare il dato, circa un quinto vive con uno o più familiari, prevalentemente il partner per gli italiani, partner e figli per gli stranieri, nel

primo caso di tratta di italiani che vivono in strada, nel secondo di stranieri che vivono in strutture, determinante è chiaramente la presenza di figli minori.

Si evidenzia comunque, come rilevato anche da altre ricerche, una situazione di soggetti prevalentemente senza legami affettivi forti. Relativamente all'età, la distribuzione è coerente con i percorsi di vita: è chiaramente più elevata la percentuale di giovani celibi/nubili.

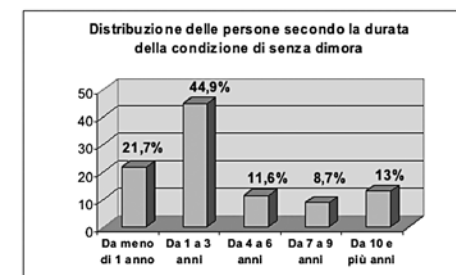
Nella tabella di seguito viene riportata la distribuzione della popolazione rilevata secondo il **titolo di studio**. La percentuale più elevata (quasi il 50%) fa riferimento alla licenza media, a cui fanno seguito nell'ordine: la licenza elementare e quella superiore. Due persone (2.3% del totale dei soggetti per cui è stato possibile rilevare il dato) sono laureate, mentre tre (3.4%) non hanno alcun titolo. Confrontando questi dati con quelli della ricerca nazionale, rileviamo una più ampia percentuale di persone con titoli di studio più elevati, probabilmente dovuta alla maggiore presenza di soggetti stranieri, i quali risultano aver studiato mediamente per un numero maggiore di anni rispetto agli italiani.

TITOLO DI STUDIO DELLE PERSONE SENZA DIMORA		
	Valori assoluti	Valori percentuali
Nessun titolo	3	3.4
Elementare	16	18.4
Media inferiore	41	47.1
Diploma professionale	11	12.6
Media superiore	14	16.1
Laurea	2	2.3
Totale	87	100.0

(Tabella n. 5)

Lasciando la descrizione delle principali variabili strutturali, prendiamo ora in considerazione un dato centrale per l'analisi del fenomeno: la **durata della condizione di senza dimora**. È stato possibile rilevare questo dato solo relativamente a 69 persone su 128. Si ritiene possa essere, comunque, un campione rappresentativo. Di queste 69 persone, 46 (66.7%) non hanno una casa da meno di tre anni, in particolare: 15 (21.7%) da meno di 1 anno e 31 (44.9%) da 1 a 3 anni. 8 persone (11.6%) da 4 a 6 anni, 6 (8.7%) da 7 a 9 anni ed, infine, 9 persone (13.0%) da 10 o più anni.

Il grafico mette in evidenza tale distribuzione.



(Grafico n. 2)

La durata media è di 4 anni e tre mesi. La durata massima è di 30 anni (si tratta di due persone), quella minima di una settimana (una persona).

Significativa la differenza fra italiani e stranieri: quasi il 90% di questi ultimi non ha una dimora da meno di tre anni, fra gli italiani sono solo il 40% coloro che non hanno una propria abitazione da meno di tre anni, il 60% vive in strada o in strutture da 4 o più anni. Come rilevato da più ricerche, la cronicità riguarda prevalentemente gli italiani. Dato confermato prendendo anche

in considerazione il luogo dove vivono le persone senza dimora. Anche se non vi sono differenze particolarmente significative dal punto di vista statistico fra coloro che vivono in strada/rifugi provvisori e in strutture di accoglienza, risulta comunque prevalentemente più elevato, fra coloro che vivono in strada, il numero di persone che non ha una dimora da meno di 3 anni rispetto a coloro che vivono in strutture. Fra questi ultimi è più elevata la percentuale di coloro che non hanno una dimora da 4 o più anni rispetto a chi vive in strada/rifugi provvisori. Su questo dato incide molto probabilmente il fatto che la maggior parte delle persone accolte in strutture sono italiani.

Chiaramente rispetto alla durata della condizione di senza dimora, vi è da chiedersi quanto abbia inciso e stia incidendo la crisi economica (ben più della metà del campione è senza dimora da meno di tre anni). Se confrontato con la ricerca nazionale, il dato comasco è più elevato, anche se non di molto, relativamente alla fasce più basse di durata, quelle sotto i tre anni. Ciò può appunto essere spiegato con la recente crisi economica. Questa ipotesi viene confermata da due dati: il primo è stato raccolto nel 2009¹⁰: il 55.8% degli 80 ospiti della mensa serale cittadina dichiarava di essere disoccupato da meno di 1 anno, il secondo fa riferimento alle persone che nel primo semestre del 2010 si sono rivolte a Porta Aperta: il 15.82% (28 delle 177 persone senza dimora) dichiarava di essere disoccupato da meno di tre mesi.

Un altro dato si discosta da altre ricerche, in particolare da quella del 2008 di Milano, per cui la cronicità sembra coinvolgere maggiormente le persone che vivevano in strada,

a Como risulterebbe l'opposto: le persone che da più anni non hanno una dimora sono ospiti fissi di strutture di accoglienza, in particolare la Piccola Casa Ozanam. La mancanza in città di strutture, quali dormitori, anche per ospitalità temporanee, e nello stesso tempo la totale assenza di strutture per senza dimora che prevedono percorsi di accompagnamento e di reinserimento sociale, determinano sicuramente questo dato. Su ciò si avrà modo di riflettere anche nel prosieguo della relazione.

Passiamo ora ad un elemento che sappiamo essere centrale per gli interventi di accompagnamento e di reinserimento: la **residenza anagrafica**.

Risulta residente il 55.8% del campione mentre conseguentemente il 44.2% non ha residenza anagrafica. E' stato possibile rilevare questo dato per 95 persone su 128. In valori assoluti, risultano avere la residenza 53 persone, 42 non ne sono, invece, in possesso. Delle 53 che hanno la residenza, 41 persone risiedono in provincia di Como (di cui 24 a Como) e 12 fuori provincia, 21 sono straniere e 32 sono italiane. Fra le 42 persone senza residenza, 14 sono italiane e 28 sono straniere.

Confrontando, dunque, i dati percentuali fra italiani e stranieri si rileva che quasi il 70% degli italiani ha la residenza contro il 42.9% degli stranieri.

Fra gli stranieri con regolare permesso di soggiorno, il 31.1% non ha la residenza (si tratta di 9 persone).

Relativamente all'assenza di residenza colpisce il dato inerente la durata della stato di senza dimora: vi sono 9 persone che non hanno dimora da 4 o più anni, in particolare

5 persone da 7 o più anni e, fra queste, 2 persone da 10 e più anni. Si tratta di italiani ospiti della Piccola Casa Ozanam. Fermo restando il fatto che l'acquisizione della residenza anagrafica da parte di persone senza dimora ha chiari fondamenti legislativi, come dettagliatamente illustrato da Paolo Morozzo della Rocca in uno dei più recenti testi sull'homelessness¹¹, ci si interroga con maggiore forza davanti a situazioni come quelle sopra citate cercando di comprendere le motivazioni sottostanti l'assenza di residenza per persone che hanno un'evidente stabilità nel tempo della dimora e la chiara volontà di tale stabilità, entrambi elementi costitutivi della condizione di residente. Come si avrà modo di vedere in seguito, nella recente revisione delle convenzioni fra comune di Como e Caritas è stato affrontato specificatamente il problema della residenza anagrafica e si è andati a rafforzare la collaborazione fra i due enti al fine di facilitare l'acquisizione dello status di residenti. A questo proposito, si ricorda che a Como è stata istituita da poco una via fittizia per le persone senza dimora (via della Casa Comunale), inoltre, presso il servizio di Porta Aperta della Caritas hanno la loro residenza attualmente 11 persone con cui il servizio ha intrapreso progetti di accompagnamento. Nonostante tutto ciò il numero delle persone senza residenza stabili sul territorio risulta elevato.

In una domanda riportata in entrambi gli strumenti di rilevazione, veniva rilevata la presenza di **mezzi di sostentamento**. Emerge che circa il 70% delle persone ha

¹¹ Paolo Morozzo della Rocca "La giurisprudenza e l'homelessness" in "Homelessness e dialogo interdisciplinare", a cura di R. Gnocchi, ed. Carocci, Roma, 2009

una qualche forma di entrata, anche se estremamente precaria e probabilmente esigua: il 34,6% dichiara di svolgere occasionalmente dell'attività lavorativa (gli stranieri sono il doppio degli italiani), il 16.6% gode della pensione e il 7.6% di qualche forma di sussidio, l'accattonaggio è intrapreso solo dal 6.2%. Questo dato risulta inferiore a quello rilevato a livello nazionale, ci si chiede se la differenza comasca sia effettiva o se vi sia stata difficoltà nel dichiarare tale forma di sussistenza o se, invece, l'accattonaggio non sia stato riconosciuto come tale e identificato come lavoro occasionale. Infine, una minima parte delle persone (5.1%) dichiara di essere aiutata da familiari e/o amici. Anche quest'ultimo dato ci informa sulla limitata rete di sostegno familiare e amicale.

A proposito di quest'ultimo aspetto, nell'intervista in strada/rifugio provvisorio era stata inserita una domanda inerente la **rete di relazioni**. Si chiedeva alla persona a quanti amici o familiari possa rivolgersi per avere una mano. Anche se i numeri di coloro che hanno risposto non sono elevati, è significativo comunque che il 63.2% dichiara di non potersi rivolgere a nessuno, il 21.1% a una o due persone e il restante 15.8% a più di due persone. Non vi sono differenze significative fra italiani e stranieri. Anche se questi dati non dovessero rispecchiare fedelmente la realtà delle persone intervistate ma basarsi sulla loro percezione/sensazione di solitudine e isolamento, sono ugualmente significativi della condizione in cui si trovano queste persone. Ci si può facilmente immaginare come questo aspetto possa incidere in un percorso di cambiamento ma, ancora prima cronologicamente, nel contatto con i servizi, nell'istaurare relazioni fiduciarie con

¹⁰ Vedi nota 8

operatori e volontari. O forse questo dato, reale o di percezione, è il frutto di delusioni e fallimenti proprio anche in quest'ultimo tipo di relazioni.

Pensiamo a come quest'ultimo dato possa incidere sul benessere della persone, benessere assai precario anche dal punto di vista della salute fisica. Il 56,4% delle persone per cui è stato possibile rilevare il dato ha avuto bisogno almeno una volta di **cure mediche** dall'inizio dell'anno alla data di rilevazione (28 luglio), specificatamente il 33,3% da una a tre volte e il 23,1% più di tre volte.

Anche in questo caso non vi sono differenze significative fra italiani e stranieri. È la variabile della vita in strada ad incidere sul benessere delle persone.

Dopo questa descrizione delle persone senza dimora a Como sulla base dei dati statistici raccolti, può essere interessante approfondire la percezione che delle stesse persone hanno coloro che operano all'interno di strutture di accoglienza, servizi, associazioni di volontariato, ecc. Si tratta dei soggetti che sono stati intervistati in profondità. Due domande vertevano specificatamente su questo. Una in particolare chiedeva esplicitamente chi fossero per l'intervistato/a le persone senza dimora.

Un primo dato riguarda la difficoltà a rispondere a questa domanda. Non sono molte le persone che riescono a farlo, ciò coerentemente con il fatto che, come vedremo successivamente, non sono numerosi i servizi pubblici e privati che si occupano di grave emarginazione e di conseguenza sono pochi gli operatori che entrano in contatto con persone senza dimora. Forse questo ci dice anche di un fenomeno sociale trascurato, raramente oggetto di approfondimento anche

da parte dei media, un fenomeno, che salvo episodi eclatanti, sembra essere stagionale, trattato dai media solo in inverno quando il freddo ci ricorda che si può morire per le strade nelle nostre città. Ciò non favorisce sicuramente la conoscenza dello stesso.

Tra chi fatica a rispondere, alcuni eludono la domanda, altri provano con incertezza ad individuare delle costanti. In qualcuno traspare, con minore o maggiore consapevolezza, ancora l'idea del "clochard" per scelta, un uomo o una donna che liberamente ha deciso di vivere al di fuori di regole e imposizioni sociali oppure che la persona abbia poca voglia di lavorare, accennando ad una colpevolizzazione della stessa per la situazione in cui si trova. Oppure le persone senza dimora sono identificate con gli stranieri senza permesso di soggiorno.

Chi, invece, è maggiormente a contatto con situazioni di grave emarginazione sottolinea l'attuale complessità ed eterogeneità del fenomeno, evidenziando anche i cambiamenti negli anni "prima, negli anni '80, le persone senza dimora erano tutti i italiani, si trattava per lo più di persone con problematiche familiari, per cui la disgregazione della famiglia sembrava la causa principale della senza dimoricità, poi sono arrivate in strada persone con problematiche di tossicodipendenza, di disagio psichico con la chiusura dei manicomi, poi negli anni '90 c'è stato il fenomeno dell'immigrazione".

Ora sembra che l'attuale situazione economica abbia modificato ulteriormente il fenomeno: "in strada ci sono oggi molte persone che hanno perso recentemente il lavoro", le cui cause rimangono comunque molteplici "secondo me prima, tanti anni fa, c'erano le persone storiche ora invece la situazione economica e sociale ne sta producendo

molte: c'è chi rimane senza lavoro, chi si divide dalla moglie, chi esce dal carcere, ci sono tante situazioni che poi portano a condizioni di solitudine e in questi ultimi anni secondo me il welfare è diminuito per scelte anche sociali e quindi questo porta a un aumento del fenomeno dell'emarginazione".

Parlando delle persone senza dimora italiane vengono sottolineate per i più giovani problematiche legate alla tossicodipendenza nonché all'assenza o ai cattivi rapporti con il nucleo familiare di origine, una vita segnata da "fatiche soprattutto negli affetti, mancanza di affetto e di gente che si sia presa cura di loro... Per quanto riguarda i giovani italiani, il percorso è dunque segnato da una mancanza di famiglia e di affetti, poi molti hanno alle spalle percorsi di tossicodipendenza, vivono in ambienti corrotti, hanno idea di far soldi subito, fanno fatica a fare una cosa continuata, hanno il bisogno di cambiare sempre, non riescono a stare in maniera continuativa nelle situazioni e nei rapporti". Si accenna anche ad una maggiore fragilità psicologica di fondo che porterebbe alla vita in strada.

Gli italiani hanno un titolo di studio più basso, se meno giovani hanno rotture familiari con il partner e i figli. Sono persone che non lavorano da tempo, hanno sempre fatto lavori generici e precari, qualcuno ha anche precedenti penali. Spesso sono alcooldipendenti. Hanno difficoltà a relazionarsi con i servizi, difficoltà a convivere con altre persone, non hanno relazioni o se le hanno sono spesso disturbate, è il caso, ad esempio, di alcune coppie con dinamiche estremamente problematiche.

Chi opera a stretto contatto con le persone senza dimora incontrandole nei luoghi in cui esse vivono (si tratta per lo più di volontari),

riporta che "alcuni sono comunque molto fiduciosi nel futuro (questo mi aveva sorpreso molto all'inizio) è gente piena di coraggio e speranza in quello che fa", in altri viene colta la fatica, la sofferenza, il dolore della strada, la graduale perdita di forza e di coraggio per reagire, spesso ad un progetto fallito sul quale si era investito, non solo personalmente ma anche a livello familiare. Nel primo caso si tratta di stranieri recentemente immigrati nel nostro paese, per cui la vita in strada/rifugio provvisorio è una condizione nella quale sono costretti in attesa di un lavoro e di un reddito sufficiente per far fronte alle spese di un'abitazione, è un costo del progetto migratorio. Nel secondo caso, sono le storie di stranieri che, dopo un percorso di integrazione, hanno perso recentemente il lavoro e con esso l'alloggio di cui disponevano: "si tratta di persone che sono in Italia da tanti anni, sulle quali comunque la famiglia di origine ha delle aspettative molto alte e che invece si sono ritrovate in una situazione opposta rispetto a quella che avevano immaginato all'inizio, perciò, davanti a un fallimento del progetto migratorio, è inconcepibile tornare e mettersi faccia a faccia con la famiglia di origine. Ma visto che la situazione qui è cronica di mancanza di lavoro e quindi mancanza di casa... può solo andare peggio, l'emarginazione e il disagio tendono solo ad approfondirsi. Quasi tutti perdono poi il permesso di soggiorno e quindi davvero non sei nessuno a quel punto, perché non hai neanche modo di recuperare in qualche modo... Erano persone anche partite bene, nei primi anni 90, e poi dopo, quando inizi a perdere un lavoro, a essere l'unico reddito della tua famiglia che è al paese perché è difficile che abbiano qui moglie e figli. Sono persone che non sono

neanche riuscite a fare questo passaggio del ricongiungimento, sono stati qui da soli, e nel momento in cui è mancato il lavoro e si sono aggiunti altri problemi, alcool, ecc...

Sono persone partite ricche di risorse, voglia di fare, di speranze e che poi si sono svuotate. Svuotate perché comunque alla fine anche il meccanismo del lavoro in un paese straniero, dove non riesci a portare la famiglia, alla fine tutto si svuota di senso".

La situazione diventa anche per loro cronica: "fanno un po' fatica a uscire dalla situazione in cui sono, sono arrivati a un punto della vita che non sanno neanche più cosa scegliere, se tornare, cosa fare, come progettare il futuro, che vivono forse più alla giornata. Il tempo per loro è molto più diluito, non è che subito bisogna andare e fare quella cosa".

"Il rapporto col tempo è diverso tra italiani e stranieri, questi ultimi sono abituati al sacrificio e alla responsabilità, poi un'altra cosa che mi colpisce è il profondo legame con la famiglia negli stranieri, parlando della mamma o del papà loro hanno proprio quasi una venerazione. Il progetto migratorio e i molti sacrifici che fanno sono proprio per fare qualcosa per la famiglia, e poi sono pronti alcuni a fare dei sacrifici che per noi sarebbero impensabili".

Alla fine sembra però che gli anni passati in strada tendano a livellare le differenze fra italiani e stranieri: "italiani o stranieri da tanto tempo in Italia, alla fine secondo me li possiamo assimilare...Queste persone le vediamo da sette, otto anni in maniera costante. Spesso qui per loro è un posto anche solo dove conoscono gente e possono sfogarsi, perché alla fine sul mangiare e sulle docce uno volendo si può arrangiare

tranquillamente. Sanno che mensa e doccia non risolvono i loro problemi e sono delle bricioline. Hanno trovato questo equilibrio e questa normalità nella vita. Il loro quotidiano è fatto di passaggi da Porta Aperta".

Italiani e stranieri sembrano allora riconoscersi anche se i rapporti non sono frequenti: "non ci sono grosse coalizioni, i cronici italiani stanno con gli italiani, i cronici stranieri stanno con gli stranieri... Interazioni ci sono dopo tanto tempo, ma perché l'italiano riconosce in te straniero lo stesso di se stesso, cioè lo stesso che dorme sulla panchina, che beve, italianizzo il nome, ma non creo veri rapporti, come non si creano tra italiani. C'è un riconoscimento rispetto alla condizione. Noto molto questa italianizzazione del nome e, dove non si riesce, danno allo straniero un soprannome. Tutti soprannomi onomatopeici".

"Le persone senza dimora", conclude un volontario che da più di vent'anni è a contatto con situazioni di grave emarginazione, "sono il risultato, il semplice risultato di un circuito economico che ha dei pezzi che necessariamente perde per strada. Questo avviene quando un sistema economico e sociale è fondato prioritariamente sul guadagno e sul profitto".

HAI VOGLIA DI RACCONTARCI COME SEI ARRIVATO/A A TROVARTI IN QUESTA SITUAZIONE?

"Le delusioni e le scorrettezze che ho subito dalla vita, un'infanzia troppo triste, piena di violenze in tutti i sensi e appena ho potuto sono andato via. Vivo in strada da quando avevo 17 anni" (oggi ne ha 48 n.dr.)

"Sono tre anni che non ho più una casa, prima no, prima avevo un altro tipo di vita, un altro tipo di attività, poi è successo quello che è successo... ho perso il lavoro, è tutto lì... È più di un anno che sono ormai al XXX (struttura di accoglienza della città n.dr.). Il mio obiettivo è quello di trovare un lavoro, anche se credo sia molto difficile, anche perché è un problema di età, ho 50 anni e poi faccio parte di una particolare tipologia di disoccupati, quelli intellettuali, che è ancora peggio...Sono completamente fuori dal mercato".

"Quando sono andato via dalla casa di mia moglie, sono tornato a vivere dai miei genitori, lavoravo e avevo tutto, poi sono morti e ho iniziato a lasciarmi andare, sono morti a un mese di distanza uno dall'altro. Ho perso tutto in poco tempo, anche la patente, avevo perso tutti i punti e non li ho più recuperati, ho fatto l'esame e sono stato bocciato. Io so benissimo di aver sbagliato e non dò la colpa alle altre cose, a parte la morte dei miei genitori, il fatto che ho perso il lavoro e non ho saputo gestire i soldi, non li ho saputi gestire anche a causa delle donne, mi prendo le mie responsabilità".

"Saranno trent'anni che sono in Italia. Ci sono differenze da quando sono arrivato ad oggi... All'arrivo in Italia non c'era mancanza di lavoro. In quel periodo se eri disponibile a fare certi tipi di lavori, lo trovavi. Adesso uno straniero che arriva in Italia è quasi costretto a fare un periodo di passaggio per strada prima di integrarsi nella società e questo in passato non si verificava. Saranno 5/6 anni che ho perso il mio appartamento perché non riuscivo più a pagarmi il mutuo, anche se mancava poco. Ho perso il lavoro, ho perso il mio appartamento, ho perso tutto e da allora vivo per strada. Ho perso il lavoro ed ho perso tutto il resto".

NELLA TUA STORIA, C'È STATO UN EVENTO CHE RITIENI SIGNIFICATIVO E CHE, SECONDO TE, HA INCISO PARTICOLARMENTE NEL DETERMINARE LA SITUAZIONE IN CUI TI TROVI?

La morte dei miei genitori”

“Quando ho perso il lavoro, ho perso la casa e ho perso tutti i miei risparmi”

“Sì, le violenze subite, psichiche e fisiche”

“La perdita del lavoro”

CHE COSA TI PESA MAGGIORMENTE DI QUESTA SITUAZIONE? E QUAL È LA FATICA MAGGIORE DEL VIVERE SENZA UNA DIMORA?

“Il non dormire di notte, il non avere un posto dove potersi lavare, e anche il fatto di non riuscire ad avere una storia seria con qualcuno a livello di legami affettivi, perché punta sempre il dito, non capisce la tua situazione”.

“Mi pesa l'indifferenza e il razzismo. La mia situazione di salute poi non è molto buona, non solo per l'alcool; sicuramente gli anni hanno fatto il loro corso sul mio corpo”.

“La rassegnazione. Il problema è che devo rassegnarmi e non riesco ancora a farlo completamente. Sto cercando di farlo però non è semplice”.

“In poche parole: ti svegli la mattina, vai in giro... dove? Nei parchi? Mille poliziotti che passano e mille poliziotti che ti controllano, non basta un controllo. La gente che passa ti dà del barbone, altri del bevitore. Ma perché non vanno a cercare quelli che spacciano, che rubano e rapinano?”

Un poverocristo, sa Dio i suoi dolori, i suoi problemi, i suoi pensieri che è seduto lì sulla panchina, magari sta bevendo anche un cartoccio di vino per scordarsi di se stesso e vengono a controllarti tre o quattro volte al giorno. Quindi le difficoltà sono: non saper dove andare, un controllo continuo, poca sensibilità della gente, solitudine, poca intimità, una grande visibilità.

Non posso neanche comprare un giornale, leggo il Leggo e il City, a volte frequento la biblioteca, anche se di più nel passato. Un altro problema di chi vive per strada è l'isolamento dal resto del mondo, ci credi che in questo mondiale non ho visto nemmeno una partita, neanche un goal? E sono un gran sportivo”.

5.3. CONCLUSIONI

Dai dati, dalle riflessioni e dalle testimonianze riportati nel capitolo, possiamo concludere sintetizzando che a Como:

- le persone senza dimora sono aumentate negli ultimi anni e rappresentano un numero non residuale per una città come la nostra;
- solo il 28% di queste è ospitata presso una struttura di accoglienza; fra queste persone la maggior parte è inserita in centri non residenziali, per cui durante il giorno non hanno la possibilità di rimanere presso la struttura;
- anche se vi è una prevalenza di persone straniere, il fenomeno coinvolge anche gli italiani, questi ultimi sono più del 40%;
- il fenomeno vede al proprio interno situazioni molto diverse fra loro, in relazione, innanzitutto, alla durata della condizione di senza dimora: accanto a situazioni croniche superiori ai 10 anni, vi sono numerosi casi di persone che vivono da poco in strada/rifugi provvisori;
- ciò sembra essere dovuto principalmente alla crisi economica in corso che ha causato la perdita di posti di lavoro, in particolare di persone straniere che da anni vivevano regolarmente in Italia;
- la perdita del lavoro è inserita frequentemente in percorsi di vita in cui vi è una scarsa presenza di reti familiari e amicali di sostegno;
- perso il lavoro, e con esso la casa, falliti i tentativi, spesso non accompagnati, di ricerca di una nuova occupazione, la persona inizia a perdere la fiducia nella possibilità di tornare a vivere in un contesto

di normalità e rischia di scivolare gradualmente in uno stato di cronicità e di perdita dello status di cittadino;

- per chi vive, invece, in una situazione di cronicità, le problematiche sono multiformi e complesse e difficilmente affrontabili con modalità uniche di intervento;
- vi è un numero elevato di persone che, pur avendone diritto, non possiede la residenza anagrafica;
- la scarsa presenza di relazioni o, comunque, il vissuto di solitudine e la percezione dell'assenza di persone a cui rivolgersi in caso di bisogno accompagnano la vita della maggior parte delle persone senza dimora;
- anche il benessere fisico risente della vita di strada: più della metà delle persone ha avuto bisogno di cure mediche nei primi sei mesi del 2010.

6. IL TERRITORIO E LE PERSONE SENZA DIMORA

6.1. INTRODUZIONE

Secondo obiettivo del lavoro di ricerca era quello di approfondire la conoscenza delle risposte del territorio al fenomeno delle persone senza dimora, analizzando in modo particolare l'offerta legata all'accoglienza notturna. Si è però cercato di allargare l'analisi provando a cogliere, attraverso le percezioni delle persone intervistate, anche la cultura dell'accoglienza in città e quello che potremmo definire come "clima sociale".

Al termine di questo capitolo, si proverà, dunque, anche a rispondere alla domanda: "Che città è Como per le persone senza dimora?". Ben consapevoli che tale interrogativo richiederebbe un lavoro di ricerca più approfondito, lavoro che preveda il coinvolgimento della cittadinanza e che permetta di rilevare una serie di informazioni in modo più sistematico ed ampio.

I dati qualitativi qui considerati, e le riflessioni ad essi collegati, emergono principalmente dall'analisi delle 31 interviste in profondità a persone che, per ruolo professionale o attività volontaristica svolta, entrano in contatto con situazioni di grave emarginazione.

6.2. QUALI SERVIZI?

Rispondiamo alla domanda citata iniziando dalla descrizione e dall'analisi dei servizi presenti sul territorio del comune di Como.

In relazione alla tipologia di bisogno al quale rispondono, i servizi per le persone senza dimora esistenti¹² sono i seguenti:

In relazione al soddisfacimento dei bisogni primari:

- Distribuzione vestiario
- Distribuzione coperte
- Distribuzione candele
- Distribuzione viveri
- Distribuzione farmaci
- Mense
- Docce e igiene personale
- Distribuzione oggetti per l'igiene personale
- Via fittizia per residenza anagrafica
- Ambulatorio medico
- Posti – letto per convalescenze
- Mini-dormitorio s. Giuliano (aperto tutto l'anno tranne dal 15/12 al 15/01 e dalla fine di luglio a tutto agosto)
- Dormitorio pubblico (aperto sei mesi all'anno)
- Dormitorio "Piccola Casa Ozanam"

¹² Si tratta di servizi/interventi specificatamente per persone in situazione di grave emarginazione secondo l'accezione di persona senza dimora utilizzata nella ricerca, nel capitolo vengono poi presi in considerazione anche altri servizi che possono essere utilizzati da persone senza dimora ma il cui uso non è esclusivo

In relazione al soddisfacimento del bisogno di orientamento e di accompagnamento:

- informazione e orientamento indirizzati sia all'intera popolazione delle persone senza dimora che specificatamente agli stranieri
- espletamento pratiche
- counselling educativo
- accompagnamento ai servizi del territorio
- consulenza legale

In relazione al bisogno di relazione e di socializzazione:

- centro diurno
- gruppi volontari di strada

Tale classificazione risente dell'obiettivo della categorizzazione, è evidente che la soddisfazione, in particolare di alcuni bisogni, non è esclusiva di taluni servizi. Pensiamo soprattutto al bisogno di relazione e di socializzazione che può trovare chiaramente risposte anche in altri tipi di servizi/interventi, quali, ad esempio, le mense. Va, però, altresì evidenziato come la maggior parte dei servizi presenti sul territorio sia finalizzata al soddisfacimento dei bisogni primari.

Avremo modo nella descrizione dei singoli enti di rilevare inoltre che, a fronte di un certo numero di servizi ed interventi, spesso poi il soggetto erogatore è il medesimo, il quale offre più tipologie di servizi/interventi. E' il caso, in particolare, di Porta Aperta, servizio di bassa soglia della Caritas.

Sarebbe interessante riportare anche la **storia dell'offerta dei servizi per la grave emarginazione** a Como: come sono nati i servizi attualmente esistenti? Quali i bisogni per cui sono stati pensati originariamente?

Attraverso quali processi sono stati istituiti? Sulla base di quale istanze? Quali le trasformazioni che vi sono state? Attraverso la storia dei servizi possiamo conoscere la storia di una società, dei suoi principali fenomeni, dei cambiamenti che si sono susseguiti nel tempo e delle letture e interpretazione che ad essi sono state date. Alcune delle persone intervistate, in particolare quelle che operano da parecchi anni in questo ambito, ci hanno dato un prezioso contributo in questa direzione raccontandoci minuziosamente la storia dell'offerta dei servizi del territorio. Purtroppo in questo scritto non è possibile approfondire questa tematica. Sottolineiamo solo alcuni aspetti che riteniamo utili per la nostra riflessione:

- gli ultimi 25 anni, con i cambiamenti sociali del ventennio precedente e di quelli in corso, vedono una sostanziale modifica dell'offerta dei servizi che fino agli anni '80 erano improntati su un modello che sostanzialmente non subiva cambiamenti nell'approccio e nella tipologia di offerta da svariati decenni;
- in quasi tutti i casi la nascita dei servizi avviene "dal basso": enti ed associazioni del privato sociale, quasi totalmente di matrice cattolica, ma anche semplici cittadini non formalmente appartenenti ad enti e associazioni – eventualmente legati alle parrocchie – colgono alcuni bisogni e si organizzano per provare a dare una risposta ad essi. Sono spesso giovani e/o cittadini adulti appartenenti a quella parte della chiesa che sente come pressante la traduzione del messaggio evangelico in impegno sociale, in prossimità alla povertà. La nascita dei servizi avviene attraverso un processo di graduale presa di consapevolezza di un fenomeno, di

successiva analisi dei bisogni, di raccolta delle istanze e di costruzioni di risposte. È solo in quest'ultima fase che sembrano entrare in gioco le istituzioni alle quali si chiede di sostenere con risorse pubbliche alcune di queste risposte. Attraverso questo processo sembra si cerchino di trasformare i bisogni in diritti. Diritti umani e di cittadinanza, ai quali ancora oggi si fa appello per richiamare l'attenzione su alcuni servizi essenziali assenti in città;

- è una storia costruita prevalentemente da volontari o da persone che hanno fatto della carità una scelta vocazionale (alcuni preti e suore), raramente da professionisti del settore. Sono persone animate soprattutto da ideali e valori personali. Questo sembra caratterizzare in parte anche la situazione odierna. Vi sono diverse testimonianze, anche fra i soggetti intervistati, di persone laiche o religiose che hanno fatto dell'impegno contro l'emarginazione la loro scelta di vita, indipendentemente dalla formazione professionale avuta. Queste figure a Como sono ben identificabili: la storia dei servizi è la loro storia;
- è una storia, quella dei servizi, segnata anche da eventi tragici – come l'uccisione di un sacerdote impegnato nell'accoglienza degli stranieri¹³ – eventi che interrogano una collettività sulle tematiche dell'emarginazione e che possono diventare, come è successo a Como, occasioni di cambiamento positivo, anche nell'offerta di servizi.

¹³ Il 20 gennaio 1999 viene ucciso sulla porta della casa parrocchiale don Renzo Beretta, parroco di Ponte Chiasso, impegnato da anni nell'accoglienza delle persone straniere che frequentemente erano di passaggio nel quartiere al confine con la Svizzera

Si passerà ora a descrivere brevemente i principali servizi esistenti a Como, per poi concentrare l'attenzione sulle strutture di accoglienza notturna. Rispetto ai primi, sappiamo che l'elenco riportato di seguito non è esaustivo di tutti i servizi ai quali possono rivolgersi le persone senza dimora (si pensi, ad esempio, a tutta l'area dell'orientamento al lavoro). Come detto in nota in precedenza, si è scelto il criterio dell'esclusività: sono stati descritti tutti i servizi nati per rispondere ai bisogni delle persone senza dimora.

Porta Aperta¹⁴ (Fondazione Caritas): servizio aperto nel sett. '99, risponde ai bisogni primari favorendo e accompagnando le persone, ove possibile, in percorsi di reinserimento sociale. Svolge altresì attività di coordinamento fra servizi di matrice ecclesiale. Nello specifico, il servizio fornisce:

- tessere per l'accesso alle mense vincenziane diurne
- buoni per l'accesso ai bagni pubblici e per il vestiario
- prima valutazione problematiche legate alla salute e invio all'ambulatorio
- gestione del mini-dormitorio di S. Giuliano
- sportello di consulenza legale
- possibilità di eleggere presso l'ufficio la domiciliazione postale e la residenza anagrafica
- interventi di natura economica di lieve entità
- orientamento verso tutte le risorse del territorio

¹⁴ Per ulteriori informazioni si rimanda alla pubblicazione realizzata in occasione dei 10 anni del servizio "1999-2009 Dieci anni accanto agli ultimi", Caritas Como

- counselling educativo

Nel primo semestre del 2010 sono stati 177 gli utenti senza dimora di Porta Aperta. Dalla sua fondazione ha incontrato più di 9.000 persone in situazione di emarginazione.

Vi lavorano due operatori a tempo pieno, un collaboratore a progetto per l'ambito sanitario, un legale e una decina di volontari.

Casa Vincenziana Onlus: mensa feriale pranzo, è attiva in città fin dal 1927, offre pasti a mezzogiorno dal lunedì al sabato, nel mese di agosto vengono distribuiti sacchetti con pranzo completo; in questo periodo (luglio 2010), gli ospiti si aggirano su una settantina di persone. La mensa è gestita da due suore vincenziane con la collaborazione di una ventina di volontari.

Ass. San Vincenzo de Paoli - Casa della Missione: mensa festiva pranzo, offre il pranzo alla domenica e nelle festività. In questo periodo (luglio 2010), gli ospiti si aggirano su una sessantina di persone. La mensa è gestita da un sacerdote vincenziano e da una quarantina di volontari.

Don Guanella e Associazione Incroci: mensa serale, nasce nel 1999 a seguito di un'esperienza di distribuzione itinerante di pasti serali fatta da un gruppo di giovani comaschi. Alla mensa serale vengono anche distribuite coperte, candele e oggetti per l'igiene personale. L'accesso è libero. In questo periodo (luglio 2010) gli ospiti si aggirano attorno al centinaio. La mensa è gestita da una suora guanelliana e da un centinaio di volontari dell'associazione Incroci.

Centro diurno "L'incontro" (Fondazione Caritas): aperto nell'ottobre 2008, è un luogo dove le persone possono trascorrere

del tempo in alternativa alla strada in un clima che privilegia l'accoglienza e la condivisione e, ove possibile, l'avvio di percorsi di autonomia e reinserimento sociale. Il centro offre anche la possibilità di lavare la propria biancheria e di fare una doccia. È frequentato da una cinquantina di persone. Il centro è coordinato da un'operatrice e si avvale della collaborazione di una decina di volontari.

Centro servizi immigrati (Comune di Como - Cooperativa CSLS): aperto da vent'anni, è un ufficio del comune di Como gestito, tramite convenzione, da una cooperativa della Cisl. Offre alle persone straniere un servizio di informazione, orientamento e consulenza, espletamento pratiche e incrocio domanda-offerta di lavoro. L'ufficio è gestito da un'operatrice che interviene anche volontariamente presso la Questura di Como e negli uffici Anolf della Cisl. Lo sportello è aperto due mezze giornate alla settimana. Il numero di utenti si aggira attorno ai 15 ad apertura. Presso il medesimo servizio si raccolgono, in orari diversi, le richieste di ospitalità presso il dormitorio comunale nei mesi in cui tale struttura è aperta. In questo caso lo sportello è seguito dalla coordinatrice della Lila, associazione che gestisce il dormitorio comunale.

Tra l'offerta dei servizi presenti sul territorio non possiamo chiaramente non citare il **servizio sociale di base** e illustrare brevemente l'organizzazione di quello del comune di Como. Vi è un'equipe territoriale che si occupa di anziani e adulti in difficoltà. L'equipe lavora a livello decentrato: ciascuna operatrice è presente e presidia una o più circoscrizioni del territorio del comune.

Si tratta prevalentemente di un lavoro di segretariato sociale decentrato. L'équipe è composta da una coordinatrice e da quattro assistenti sociali.

Nell'intervista effettuata alle persone senza dimora durante la notte campione, vi era una domanda specifica sui servizi. Si chiedeva alle persone se si fossero rivolte ai servizi del territorio. 40 delle 41 persone che è stato possibile intervistare rispondono affermativamente, solo una dichiara di non essersi mai rivolta ad alcun servizio. Si domandava di seguito a quali servizi si fossero rivolti: il servizio più utilizzato è risultata essere la mensa serale (95%), seguita di poco da Porta Aperta (92.5%). Troviamo poi nell'ordine: il centro diurno (77,5%), l'ambulatorio (30%), l'ufficio stranieri (27.5%), il centro di ascolto (17.5%), i servizi sociali (12.5%) e il SERT/NOA (7.5%). Un 15% dichiara di essersi rivolto anche ad altri servizi/enti, quali: Caritas parrocchiale, don Guanella, ospedali e Questura. Questi dati confermano tendenzialmente quelli rilevati

in mensa serale nel 2009¹⁵.

Illustriamo ora le strutture di accoglienza notturna presenti sul territorio del comune di Como. Visto anche il focus della ricerca-intervento, si è scelto di coinvolgere nella ricerca stessa anche quelle strutture che non accolgono prioritariamente persone senza dimora ma che, sulla base dell'esperienza di Porta Aperta, possono comunque essere dei riferimenti per talune situazioni.

Nelle tabelle di seguito, si è provato a descrivere per ciascuna struttura¹⁶:

- la tipologia di utenza e i criteri di accesso
- l'ospitalità potenziale
- le presenze nel periodo della rilevazione

Evidenziamo che solo le prime tre strutture sono per persone senza dimora.

¹⁵ Vedi nota 8

¹⁶ Per ulteriori dati relativi alle strutture di accoglienza si rimanda al rapporto di ricerca

NOMINATIVO STRUTTURA	TIPOLOGIA DI UTENZA CRITERI DI ACCESSO	OSPITALITÀ POTENZIALE	N° OSPITI (luglio 2010)
<i>DORMITORIO COMUNALE</i> Gestito dalla LILA (aperto 6 mesi all'anno)	Uomini e donne Accesso tramite il Centro Servizi Immigrati Ospitalità gratuita	50 posti-letto (40 per uomini e 10 per donne)	– (chiuso nel periodo della rilevazione)
<i>MINI-DORMITORIO S. GIULIANO</i> (Caritas)	Uomini Accesso tramite Porta Aperta Ospitalità gratuita	4 posti	– (chiuso nel periodo della rilevazione)
<i>PICCOLA CASA OZANAM</i>	Uomini Ospitalità a pagamento simbolico	35 posti-letto	29 ospiti

<i>CENTRO DI ACCOGLIENZA DI TAVERNOLA</i>	Uomini e donne richiedenti l'asilo politico Devono lasciare la struttura entro 1 mese dalla notifica del provvedimento*, mentre in caso di diniego della richiesta di asilo entro 5 giorni Ospitalità gratuita	80-90 posti-letto. (al momento per i lavori di ristrutturazione previsti, l'accoglienza si riduce a 24 persone)	24 ospiti
<i>CASA DELLA GIOVANE</i> (Via Borgovico)	Donne dai 18 ai 50 anni (prevalentemente lavoratrici**) Prevale la dimensione del pensionato Ospitalità a pagamento tramite retta	60 posti-letto	Non rilevato
<i>CASA DELLA GIOVANE</i> (Ponte Chiasso)	Donne dai 18 ai 40, anche in situazioni di difficoltà/fragilità e con minori Prevale la dimensione della comunità Convenzione per tre posti con Caritas (una settimana di alloggio gratuita) Ospitalità a pagamento tramite retta	35 posti-letto, di cui 19 per situazioni che richiedono l'accompagnamento socio-educativo	Non rilevato
<i>CASA VINCENZIANA</i> (Via Tatti)	Donne maggiorenni, anche in situazioni di difficoltà/fragilità Prevale la dimensione del pensionato Convenzione per tre posti con Caritas a retta agevolata Ospitalità a pagamento tramite retta	5 posti-letto per situazioni di difficoltà/fragilità	1 persona

* A questo proposito viene sottolineata con forza l'inadeguatezza del periodo di 1 mese anziché di 6 mesi come in passato. In un mese la persona o il nucleo familiare dovrebbe trovare un'abitazione ed un lavoro. Si evidenzia l'opportunità di offrire a queste persone un periodo di seconda accoglienza per altri 6 mesi.

** Quando si incontra tale dicitura "prevalentemente lavoratori" si intende che la struttura ospita per la maggior parte persone con un proprio reddito da lavoro, secondariamente pensionati o persone in situazioni di fragilità sociale inviate dai servizi sociali territoriali, in questo caso la retta può essere totalmente o parzialmente pagata dai servizi.

NOMINATIVO STRUTTURA	TIPOLOGIA DI UTENZA CRITERI DI ACCESSO	OSPITALITÀ POTENZIALE	N° OSPITI (luglio 2010)
HOUSING SOCIALE VINCENZIANI (all'interno del medesimo stabile e sempre gestite dai vincenziani ha sede una mensa festiva del mezzogiorno per persone senza dimora)	Donne in uscita dal carcere o che usufruiscono di misure alternative alla detenzione o permessi premio Saltuariamente uomini e donne in difficoltà abitativa	4 camere per 6-8 posti-letto	2 persone
CA' MERLATA Casa albergo per lavoratori e studenti ACLI Solidarietà e Servizi	Uomini e donne (prevalentemente lavoratori/trici), Ospitalità a pagamento	70 posti-letto	40 persone
CASA LUIGI PALMA (struttura di proprietà dell'Ozanam, convenzione con il comune per la gestione degli accessi)	Uomini e donne (prevalentemente lavoratori/lavoratrici) Accesso previa presentazione del contratto di lavoro o di documenti attestanti la pensione Ospitalità a pagamento	44 posti letto (38 per uomini e 6 per donne)	16 persone
CASA DI OSPITALITÀ TEMPORANEA PER LAVORATORI IN DIFFICOLTÀ ABITATIVA	Uomini e donne (prevalentemente lavoratori/trici), con possibile accesso anche a familiari, minori compresi	36 posti-letto	30 persone

Al di là della categoria specifica delle persone senza dimora, i referenti delle strutture di accoglienza intervistati descrivono i loro ospiti come lavoratori stranieri che non hanno la possibilità di pagare un affitto, pensionati con la medesima problematica a causa dell'entità della pensione, uomini separati, persone sfrattate senza lavoro e con basso reddito, situazioni di fragilità sociale per cui l'invio avviene tramite i servizi sociali.

Analizzando l'offerta dei servizi del territorio così come alcune delle riflessioni emerse con i referenti degli stessi durante l'intervista, possiamo concludere questa parte con alcune considerazioni:

- Tutti i servizi specificatamente per la grave emarginazione sono gestiti da enti del Terzo Settore, spesso in convenzione con l'ente locale. Nessun servizio è gestito direttamente dal Comune o da altro ente pubblico, se non l'accesso ad una

struttura di accoglienza, il Luigi Palma, dell'Ozanam.

- Tutti i servizi presenti sul territorio attendono che sia la persona senza dimora a rivolgersi a loro. E se per taluni l'**accesso** è immediato e semplice (Porta Aperta, mensa serale e centro diurno in particolare), per altri è più complesso (servizi sociali, strutture di accoglienza). I servizi sociali al momento non sono stati in grado di fornire dei dati statistici in merito, ma dalla loro esperienza non è molto elevato il numero di coloro che si rivolge a loro e, quando questo avviene, è spesso mediato da altri enti di bassa soglia, come Porta Aperta. Molto è stato scritto sull'accessibilità ai servizi sociali, o comunque ai servizi pubblici da parte delle persone senza dimora. È stato messo in evidenza come la persona debba essere in grado di leggere il proprio bisogno, orientarsi fra i diversi uffici, rispettare delle procedure a volte complesse, tempi lunghi di risposta, confrontarsi con linguaggi e culture distanti dalla propria, ecc. Le barriere fra le persone e i servizi, in modo particolare i servizi pubblici, sono molteplici e di vario tipo: burocratiche, fisiche, comunicative e culturali¹⁷. Dai numeri dell'utenza di Porta Aperta emerge però chiaramente che è infondata l'idea che la persona senza dimora rifiuti qualsiasi tipo di aiuto, il problema può essere allora di altra natura: o legato all'inaccessibilità del servizio (Porta Aperta ha, invece, una soglia molto bassa) o alla tenuta della persona nel lungo periodo.

¹⁷ G. Lavanco, M. Santinello, "I senza fissa dimora", ed. Paoline, Milano, 2009

Una tenuta che, come si constata a Porta Aperta, quando anche è duratura nel tempo, fatica però ad intraprendere percorsi di cambiamento.

Anche i servizi sociali hanno evidenziato come siano davvero poche le cartelle aperte presso il servizio per persone senza dimora, l'apertura di una cartella è chiaramente indice di una relazione duratura nel tempo e della costruzione di una progettualità. Le persone che si rivolgono ai servizi sociali lo fanno quasi sempre, secondo le operatrici, portando una domanda di tipo economico, la quale se non soddisfatta nell'immediato vede la perdita della relazione con la persona. "E senza l'avvio di un progetto con la persona che dia senso al contributo economico questo non viene erogato". La richiesta può essere però l'occasione, anche se non facile, per agganciare la persona, in particolare per aiutarla a ricostruire dei legami familiari. Quanto finora esposto richiama, oltre all'evidente difficoltà di intervento con persone senza dimora entrate in una dimensione di cronicità, la necessità di interventi differenziati e complessi che, in integrazione, devono provare ad accompagnare, sostenere la persona attraverso un lavoro che non possa non partire dall'incontro e dalla costruzione di legami fiduciosi. Il Centro Diurno prova a dare una risposta in questa direzione, ma con risorse umane non sufficienti per il bisogno rilevato. Una struttura di accoglienza residenziale o semi-residenziale potrebbe, altresì, svolgere tale funzione. Così come il rafforzamento della rete fra enti e servizi. Ma di tutto ciò avremo modo di parlare in seguito (vedi capitolo 8).

Riprendendo la tematica dell'accessibi-

lità, il lavoro di strada potrebbe rappresentare una modalità di approccio utile a superare tale problema: non è la persona ad andare al servizio, ma è quest'ultimo a recarsi dalla persona, andando verso la stessa, raggiungendo e creando un legame con quei soggetti che mai si recherebbero a un servizio o che lo farebbero con molte difficoltà. Un "andare verso" che, in questo caso, è un atto concreto e tangibile ma che può anche rappresentare una metafora dell'incontro con la persona senza dimora anche quando questa viene nei nostri servizi, è un "andare verso" che rimanda all'abbandono delle proprie cornici culturali di riferimento, all'autenticità dell'incontro fra persone, a modalità di relazione basate sull'accoglienza e la sospensione del giudizio, modalità che possono parzialmente abbattere le barriere di cui si parlava precedentemente.

A Como, al momento non esistono équipe di strada formalizzate. Per due anni ha lavorato sul territorio un'équipe di operatori di Porta Aperta, ora il servizio è in fase di riprogettazione. Attualmente vi sono diversi volontari che in modo personale o organizzato si recano laddove sanno esservi persone senza dimora. Tranne che in un paio di casi, quello di un sacerdote con un gruppo ristretto di alcuni volontari e dell'associazione dei City Angels, negli altri si tratta di interventi non sistematici e soprattutto poco ravvicinati nel tempo. L'aspetto positivo è che, nella maggior parte di queste "équipe" di strada, vi sono persone collegate con i servizi del territorio, in particolare con Porta Aperta, Centro Diurno e mensa serale. I City Angels appaiono al momento scarsamente in rete con gli altri servizi, questo lavoro di

ricerca-intervento può essere l'occasione per migliorare la conoscenza e la collaborazione anche con questa associazione. Il punto di debolezza, in particolare per il gruppo composto da volontari che non operano anche all'interno di altri servizi ed escono saltuariamente in strada, è la poca continuità relazionale con le persone.

- **Pochi servizi sembrano agire o poter agire in termini preventivi**, pur vedendo bene il rischio che una fascia di popolazione diventi senza dimora "Ad oggi secondo me il problema che la crisi economica porta con sé è quello di ridurre le famiglie sul lastrico anche a causa delle innumerevoli esecuzioni di sfratto; ciò comporta il rischio di andare incontro alla formazione di un altro tipo di utenza di SD. Poiché iniziano ad esserci nuclei familiari che fino ad ieri erano persone che potevano usufruire di un reddito decente, ma che ad oggi, per una serie di motivi, si trovano a dover fronteggiare esecuzioni di sfratto. Essi sono appoggiati presso strutture di accoglienza, laddove hanno la fortuna di trovare posti disponibili nel loro territorio. Ma il rischio che queste persone corrono è che finiscano per diventare un altro target di SD che richiederanno un'attenzione particolare. Il nucleo familiare a mio avviso è un po' chino a rischio".

Fenomeno quest'ultimo che parzialmente sfugge ai servizi "devo dire che in alcune situazioni noi non sappiamo nemmeno dove le persone vadano a finire dopo lo sfratto; poiché non siamo in grado di assumerci totalmente ed in pieno l'onere, ma soprattutto i numeri delle persone che vengono sfrattate. Questo infatti è davvero

un periodo grigio sia dal punto di vista economico sia per l'inizio dell'esecuzione reale degli sfratti, anche nell'edilizia pubblica, a fronte di morosità importanti di persone che da anni non hanno pagato. Sono situazione di grande fatica ed in realtà noi non le vediamo tutte. Perciò io non le so dire che fine fanno le persone che escono dalle loro case o che possono arrivare a trovarsi in questa situazione".

Viene anche segnalato che le persone si rivolgono ai servizi quando ormai la situazione è precipitata "il 90% delle persone vengono da noi due o tre giorni prima dell'esecuzione dello sfratto, per cui comunque gli operatori non hanno il tempo materiale per agire; non arrivano prima a manifestare il problema ed il relativo disagio: in quel caso uno avrebbe modo di pensare alla costruzione di un percorso per evitare l'eventuale perdita di casa. Arrivano invece annunciando che lo sfratto sarà attuato da lì a qualche giorno, per cui è alquanto difficile intervenire. Le risorse di accoglienza destinate al territorio sapete quali sono, per cui in questo momento non abbiamo grandi risorse utili."

- Anche quando il comune è disponibile al pagamento di una retta in una struttura di accoglienza, viene rimarcata la difficoltà a trovare strutture idonee per i nuclei familiari, salvo la struttura per lavoratori di Tavernola che in questi anni ha parzialmente cambiato la sua destinazione per andare incontro a tale bisogno, non esistono sul territorio strutture per famiglie né altre forme di offerta alloggiativa. Per le case popolari la lista di attesa è molto lunga, inoltre, i criteri di accesso alla graduatoria sono piuttosto rigidi così

anche per l'accesso al contributo regionale del fondo per l'affitto, consentito solo a coloro che hanno un'occupazione. La perdita di quest'ultima e della casa e la mancanza di protezioni e sostegno sociale aumentano fortemente il rischio di creare un nuovo target di persone senza dimora, come già avvenuto all'estero e come sta iniziando ad avvenire anche da noi.

- Situazione analoga a quella degli sfratti, in cui il rischio di trovarsi a vivere in strada è elevata, è quella raccontata dai referenti di diverse strutture di accoglienza: quando le persone senza alloggio ospitate presso di loro, siano esse singoli o famiglie sfrattate o stranieri in attesa di asilo politico, non sono più in grado di pagare la retta prevista o, per gli ospiti del centro rifugiati di Tavernola, è stata respinta la domanda di asilo politico o sono scaduti i termini previsti di ospitalità nella struttura (un mese dall'accoglimento della domanda di asilo), le persone si trovano sulla strada. Colpisce **l'assenza di procedure di raccordo con i servizi sociali**, fra l'altro anche quando si tratta di strutture comunali gestite in convenzione con il comune stesso. Non è prevista alcuna prassi per cui venga inviata una segnalazione ai servizi, o comunque, vi sia un raccordo formale con altri enti. Nei rari casi in cui questo avviene è lasciato alla buona volontà del singolo operatore. Questo ci richiama anche ciò che abbiamo già accennato e che, un punto successivo, viene ulteriormente approfondito: la finalità delle strutture di accoglienza presenti sul territorio e la conseguente assenza al proprio interno di personale con competenze educative e di accompagnamento/orientamento.

- Sono pochi i servizi in cui vi è personale con **professionalità specifiche**. A fronte di un fenomeno molto complesso che richiederebbe competenze specifiche e apporti multidisciplinari come in altri ambiti di intervento sociale, rileviamo, in generale, bassi livelli di professionalità e, laddove possibile, un ampio coinvolgimento di volontari. Ci si chiede quando questi ultimi, anche se adeguatamente formati, possano sostituire gli operatori nella gestione dei servizi e nei percorsi di accompagnamento. E' evidente che questa scelta è legata spesso alla carenza di risorse economiche, che a sua volta ha origine nel carattere di marginalità che pare essere attribuito alla grave emarginazione da parte delle politiche sociali.
- Si assiste a un **doppia emarginazione**¹⁸, quella legata alla situazione della persona che, a seguito delle diverse fratture che hanno caratterizzato la sua esistenza, si trova ai margini e quella di una società che, a sua volta, mette in atto meccanismi che spingono la persona stessa verso tali margini. Motivazioni culturali si intrecciano con quelle politiche, relegando "alla marginalità la marginalità", anche nell'ambito delle politiche sociali. Pochi gli approfondimenti sul fenomeno, scarso il dibattito attorno allo stesso, quasi assente la ricerca di interventi innovativi o la diversificazione delle proposte. Indicatori di

¹⁸ Il concetto stesso di emarginazione contiene in sé questa duplice valenza di processo auto ed etero indotto come approfondito nel capitolo di R. Gnocchi "Emarginazione e disagio: dai bisogni ai diritti" in "Homelessness e dialogo interdisciplinare", a cura di R. Gnocchi, ed. Carocci, Roma, 2009.

tutto ciò anche gli esigui interventi legislativi in materia, sia regionali che nazionali (spesso, quando vi sono, fanno riferimento all'ambito della cosiddetta sicurezza). Sembra che il riportare la marginalità al centro sia un compito del Terzo Settore, in particolare di alcuni enti e organismi.

- Riprendendo la riflessione sugli operatori, si rileva, in modo particolare nelle **strutture di accoglienza, la totale assenza di educatori/trici**, unica eccezione sono la Casa della Giovane di Ponte Chiasso e il Centro per Rifugiati di Tavernola. In quest'ultima struttura è però difficile pensare a dei progetti di accompagnamento, in particolare centrati sull'acquisizione di competenze professionali più facilmente spendibili sul mercato per lavoro, in quanto si ha a disposizione un solo mese di tempo dall'accoglimento della domanda di asilo, poi l'ospite deve lasciare il centro¹⁹. In quasi tutte le strutture vengono citati i custodi, che spesso costituiscono le principali figure referenti per gli ospiti. Se da una parte il nome stesso ci richiama la funzione custodialista, centrale di un modello che si immagina superato (tranne che nelle cosiddette istituzioni totali esistenti), dall'altra è evidente come **nessuna delle opportunità alloggiative presenti in città abbia fra le sue finalità l'accompagnamento e il reinserimento sociale**. Alcune delle suddette strutture hanno dichiaratamente altre funzioni e target e solo saltuariamente si trovano ad ospitare persone senza dimora, mentre quelle che ospitano prevalentemente persone in situazioni di grave emarginazione hanno fun-

¹⁹ Vedi nota * della tabella a pag. 33.

zione di mero dormitorio sia per gli orari di apertura (gli ospiti escono al mattino e rientrano alla sera) sia per l'assenza di progetti di accompagnamento e reinserimento sociale. Ad oggi a Como non vi è alcuna struttura di accoglienza, specificatamente per persone senza dimora, finalizzata al reinserimento sociale delle stesse. Non vi è quella che, forse più propriamente, possiamo definire con il termine *comunità*: luogo di accoglienza, incontro, partecipazione, relazioni, accompagnamento e cambiamento. Qualcosa insomma che possa avvicinarsi al concetto di dimora.

- Coerentemente con quanto appena evidenziato rispetto all'assenza di figure professionali con competenze educative, rileviamo la difficoltà da parte dei referenti delle strutture intervistati a rispondere alla domanda sul modello pedagogico utilizzato. Anche laddove la struttura non viene concepita come un mero pensionato/albergo e vengono dichiarati degli obiettivi anche di sostegno sociale, raramente vi sono dei riferimenti ad approcci e modalità pedagogiche o riflessioni rispetto al senso e alla direzione del proprio agire.
- Non solo in città vi è la mancanza di una struttura con obiettivi di reinserimento sociale, ma **sei mesi all'anno**, se si esclude il mini-dormitorio di S. Giuliano con i suoi quattro posti, **non vi è in città alcuna struttura di accoglienza notturna di bassa soglia e gratuita**. Il problema sappiamo essere oggetto di ampio dibattito e discussione a Como da diverso tempo. Nel 2009 vi è stato anche un referendum popolare che non ha raggiunto il quorum ma che ha avuto

il merito di porre l'attenzione dell'intera cittadinanza su una problematica che fatica a trovare una soluzione. Sono stati, comunque, 13.520 coloro che si sono espressi a favore di un dormitorio aperto tutto l'anno, i contrari sono stati 1.255.

La questione del dormitorio con apertura annuale è, come prevedibile, il servizio che viene maggiormente evidenziato come necessario alla città sia nelle interviste a testimoni privilegiati (una sola persona non cita questa esigenza) che a persone senza dimora. Le motivazioni sottostanti tale esigenza vanno dal rispetto della dignità della persona ai vantaggi in termini di conoscenza e di maggiore controllo delle persone che vivono in strada, individuando così, nel dormitorio aperto tutto l'anno, una risposta sia a istanze di sicurezza che di reinserimento sociale.

- Viene evidenziata, inoltre, la necessità di un **pronto intervento**, di un luogo di accoglienza per le emergenze. L'accesso al dormitorio comunale non avviene direttamente, è obbligatorio, infatti, recarsi presso l'ufficio stranieri e fare richiesta di ospitalità e poi, in relazione alle disponibilità (per la metà dei mesi in cui è stato aperto la lista di attesa era di 10/15 persone), la persona viene accolta. Diversi operatori/volontari riportano la frustrazione dei tanti tentativi telefonici per trovare una sistemazione a persone che arrivano presso il servizio (es.: mensa serale) richiedendo un posto dove dormire e che difficilmente trovano una risposta. Rimangono allora la strada e una coperta.
- Relativamente all'accesso al dormitorio tramite il centro servizi immigrati (ufficio

stranieri), emergono diverse perplessità sia da parte delle persone senza dimora che degli operatori/volontari. Tale scelta sembra sottintendere che il problema della senza dimoricità sia solo degli stranieri, facendo diventare la questione stigmatizzante per gli stranieri mentre per gli italiani sembra non venga riconosciuta la loro problematica di persone senza tetto.

- Se come immaginabile, il desiderio mag-

giormente espresso da chi vive sulla strada è di una casa e di un lavoro, alla domanda aperta su quali servizi riterrebbe utili per le persone che vivono nella medesima sua situazione, oltre al già citato dormitorio aperto tutto l'anno, vengono evidenziati **interventi che non richiedono grandi investimenti** che ma possono agevolare la vita di chi è sulla strada: dall'apertura dei bagni pubblici attualmente chiusi alla disponibilità di acqua dalle fontanelle.

COSA PENSI CHE SI POSSA FARE PER AIUTARE LE PERSONE CHE VIVONO SENZA DIMORA? CHI LO DOVREBBE FARE?

Innanzitutto una rete tra tutte le associazioni di volontariato o che lavorano nell'ambito senza dimora perché non siano più voci, ma siano un'unica voce più forte. Questa voce poi deve confrontarsi con Comune, Prefettura, etc. Se c'è un problema che non si risolve bisogna portarlo fino a Roma.

Il Comune deve occuparsi anche di quelle cose che sembrano scontate, ma non per le persone che vivono per strada, come, ad esempio, i bagni pubblici e le fontane che stanno chiudendo in estate”.

“La prima cosa è evitare che queste persone con le lagne vadano oltre perché sono solo lagne e poi la cosa bella è un sorriso. A me a volte mi basta un sorriso e due chiacchiere con una persona. Le persone che vivono per strada hanno bisogno soprattutto di questo; beh è chiaro che d'inverno c'è bisogno delle coperte, il tè caldo. A chiunque sia rimasto dentro un briciolo di intelligenza dovrebbe aiutare queste persone perché il mondo non è fatto solo di materia.

Io avrei bisogno di solidarietà vera, di cose vere con le persone, di critiche vere. A me di materiale non serve niente”.

“Più che un posto per dormire e mangiare, che secondo me non serve molto perché serve a far adagiare le persone, tanto sanno che il mangiare e il dormire ce l'hanno, forse bisognerebbe creare posti di lavoro, ad esempio non so, ci sono i parchi sporchi, il comune potrebbe far lavorare qualcuno, e quindi fare dei lavori che magari potrebbero essere utili.

Io vado in mensa ma penso che mi abbia più rovinato che aiutato perché penso che ci si adagia troppo, magari se non avessi avuto quell'aiuto mi sarei svegliato prima, non solo ora che ho capito che voglio ricostruirmi una vita, ma farò ancora in tempo? Non so... Trovando un lavoro. Io non ho mai chiesto soldi, solo di aiutarmi a cercare un lavoro, anche il comune dovrebbe darci una spinta per poter ricominciare. Ora ci sarebbe per me la possibilità di andare al Luigi Palma, a 220 euro al mese, ma chi mi garantisce che ce la faccio a pagarli? Non voglio andare in un posto che non sono sicuro di riuscire a pagare. Dovrebbe esserci un dormitorio aperto sempre. Il comune dovrebbe anche partecipare nelle spese delle altre strutture di accoglienza, nessuna delle persone nella mia condizione riesce a pagare 220 euro al mese, a momenti con quei soldi prendi una casa. Il dormitorio deve essere un posto dove poter stare tutto il giorno, cercando di non adagiarsi, non possono esserci orari così restrittivi. Dovrebbe esserci la ricerca del lavoro all'interno del dormitorio per la gente che cerca di impegnarsi...”.

“A livello politico, le istituzioni devono intervenire. Qui la situazione diventa esplosiva col passare del tempo. Io non parlo di me, perché io, lo ripeto, non ho molta vita davanti, ma ci sono dei ragazzi, che fanno questa vita. Uno di quelli, S., un ragazzo che forse tu conosci, è giovanissimo, se continua ad aumentare il numero di questi ragazzi, la situazione è esplosiva. Io non sono per nulla fiducioso per il futuro; il problema è politico, si devono muovere a livello politico, dando un sussidio di disoccupazione, creando posti di lavoro, creando delle politiche di inserimento, di accoglienza, costruire dormitori. E' sottinteso che bisogna aprire il dormitorio tutto l'anno, farne anche due o tre, se le persone continuano ad aumentare; io dico, con le tasse bisogna fare proprio quello. Perché loro incamerano soldi, ma non danno servizi in cambio; e quindi è quello il problema. Non credo che la Caritas possa risolvere tutto... Occorrono alloggi popolari a prezzi bassissimi, dare aiuti per quanto riguarda le bollette se uno non riesce a pagare, fare un altro dormitorio ancora più grande, tenere aperto tutto l'anno quello che c'è...”.

6.3. QUALE CITTÀ?

Con i nostri interlocutori si è provato anche a condividere le percezioni su che tipo di città sia Como per le persone senza dimora. Ne esce una città che sembra faticare ad

accettare la povertà, soprattutto se questa si manifesta attraverso comportamenti, abitudini, abiti, cura di sé diversi da quelli della maggioranza di cittadini. Una città per cui l'immagine appare centrale e le persone senza dimora diventano “*questione di de-*

coro pubblico, sembra che i pensieri della gente siano: “siccome è una città turistica spazziamo via tutti questi rifiuti umani che popolano le strade e ci danno così tanto fastidio, facciamo un po’ di fogli di via così non le vediamo in giro per un po’”, perché fa così brutto vedere in giro queste persone così degradate nella Como bene! E sono discorsi che sono diffusi nella mentalità delle persone che vivono a Como perché spesso mi capita di ascoltarli bevendo un caffè al bar “ah ma pensa, l’altro giorno c’era quel pazzo che gridava, ma è una cosa indecorosa ma come si fa, è pieno di turisti e ci sono quelli che bivaccano che dormono sotto il broletto” infatti adesso stanno ripulendo il broletto hanno messo una bella rete così non va più sotto nessuno, ma tanto appena la tolgono la gente ricomincerà a andare sotto il broletto, a farci tutto quello che deve fare e fra sei mesi siamo da capo, se ci fosse una politica di accoglienza anche minima, almeno riconoscerne l’esistenza, non solo spazzarle via ma rendersi conto che sono persone che esistono, fai qualche proposta. Anche creare dei luoghi minimi di aggregazione a bassa soglia, come può essere il centro diurno, offri un’alternativa valida a queste persone per toglierle dalla strada”.

Si parla di fastidio e turbamento quali sentimenti che si troverebbero a vivere molti comaschi, sospesi fra compassione e ribrezzo ma fondamentalmente incapaci di leggere il disagio in quanto distanti da qualsiasi tentativo di comunicazione e di relazione con le persone senza dimora. Qualcuno sottolinea che ciò avviene non solo con le persone in situazioni di grave emarginazione ma anche con chi non si conosce, con l’estraneo che viene da via (quando “via” può essere il comune confinante).

Vengono riportati alcuni esempi di quanto appena esposto: “nel periodo di Pasqua stazionavano sotto il Crocifisso molte persone, il fatto è stato segnalato al comune perché questa presenza infastidiva non poco”, le persone senza dimora “fanno parte dell’arredo urbano, voglio usare questo termine di arredo urbano perché nel momento in cui in Comune si è pensato di dare delle multe ai senza fissa dimora sotto il Broletto, il termine usato per coniare questo reato è stato quello di vilipendio dell’arredo urbano e queste persone di fatto, per le amministrazioni e anche un po’ in generale, fanno parte dell’arredo urbano. Evidentemente un arredo meno artistico e meno bello. Questo al di là delle polemiche, volevo dire che la gente purtroppo è più portata verso un certo disinteresse o a un giudizio frettolosamente negativo. Fermo restando che ci sono delle motivazioni plausibili anche per alcune valutazioni negative. Magari se si fermasse però a chiedere semplicemente il nome di queste persone, in questo caso non sarebbero più arredi urbani, ma sarebbero persone”.

La solidarietà della città sembra fermarsi alla donazione di vestiario, generi alimentari, coperte, ecc. (“difficilmente questi mancano”), improntata a quella modalità di carità che sembra far tacere le coscienze (e aiutare a disfarsi di oggetti inutili!) ma che fatica a vedere in gesti relazionali una solidarietà più autentica e arricchente. Viene, inoltre, citata la paura di alcuni cittadini e l’uso politico che viene fatto della stessa.

Si sottolinea la necessità di favorire la conoscenza della povertà, delle sue ragioni, al di là di letture datate o stereotipate “potrebbe essere un passo avanti l’iniziare a parlarne

in maniera più distesa. A volte si tratta davvero di una mancanza di conoscenza: io vedo l’altro in difficoltà e mi fa paura, oppure mi suscita una serie di immaginari stereotipati proprio a causa del fatto che non conosco chi mi sta di fronte. Magari quindi si potrebbe partire da una promozione della conoscenza dell’altro in una situazione di diversità: ciò può favorire un’apertura... bisognerebbe riuscire a far vedere l’altro non più come un “mostro”. È necessario partire dalla conoscenza perché incrociando persone trascurate, sporche e magari anche un po’ maleodoranti c’è un blocco, un rifiuto, ed il primo impatto è l’allontanamento, poiché non vengono percepite nella loro umanità”.

Al di là di quelli che sembrano essere, secondo la maggior parte dei nostri interlocutori, gli atteggiamenti più frequenti nei confronti delle singole persone che vivono nelle strade e nelle piazze, colpisce la chiusura generale dei quartieri, e anche delle comunità parrocchiali, nei confronti delle strutture presenti sul territorio che, in alcuni casi, sembrano completamente avulse dal contesto territoriale, senza alcun legame non esso.

Qualcuno però riesce a vedere anche gesti di vicinanza e solidarietà magari limitati ma presenti, più facilmente nei confronti degli italiani che degli stranieri: “quelli che sono qua da tanto tempo, che vivono in strada da molto, ti accorgi che hanno dei rapporti, delle relazioni, alcune volte ti stupisci perché ne hanno anche tante. Quelli, ad esempio, che stanno in viale Varese, forse anche per la storia del cane, conoscono persone che gli danno da mangiare e li aiutano. Si fa più fatica con gli stranieri e in particolare

i Rom. Anche se ho visto che alcuni uomini e donne Rom hanno comunque una rete di rapporti e relazioni, vedo che la gente che li conosce se li prende anche a cuore. Ho sentito addirittura che al sig. G.²⁰, non so se è vero o no, alcuni negozi gli fanno credito e poi quando prende la pensione passa a saldare”. Questi piccoli esempi di vicinanza e solidarietà li troviamo anche nella testimonianza di una persona italiana senza dimora che, pur parlandoci di indifferenza e “razzismo” che vive sulla sua pelle, ci racconta anche che:

“quando sto male, sono triste e in solitudine arriva sempre qualcuno a portarmi un sorriso. Queste persone sono amici, conoscenti e soprattutto i bimbi, come quelli di don Sandro, come i bimbi che passano di qui e mi conoscono, conoscono la G. (il suo cane n.d.r.), si fermano con la madre e il padre, due chiacchiere. Questo mi porta sollievo. La gente che si ferma con me mi apprezza, non mi giudica e mi piace questo. Quando non mi fanno pesare niente. Volendo se mi serve una coperta, chiedo e me la danno, chiedo da mangiare in giro e me lo danno, ho bisogno di soldi e me li danno”.

Potremmo chiederci, e proveremo a rispondere nell’ultimo capitolo, quali cambiamenti culturali e di sensibilità possano favorire atteggiamenti di maggiore accoglienza e vicinanza perché “una città è tale non per le strutture che mette a disposizione ma per la convivialità e per il tessuto di relazioni”.

²⁰ Persona italiana senza dimora

7. L'OFFERTA ALLOGGIATIVA IN ALTRE CITTÀ LOMBARDE

Una parte della ricerca prevedeva anche l'approfondimento della conoscenza dell'offerta relativa all'accoglienza in altre città lombarde. Le informazioni sono state rilevate per tutti i capoluoghi di provincia, con l'eccezione di Milano (la cui realtà non è ovviamente paragonabile a quella di Como).

Le informazioni raccolte non hanno pretese di esaustività: esse fanno riferimento alle sole strutture che direttamente o indirettamente gestiscono i comuni (che sappiamo, comunque, essere la maggioranza). Per alcune di queste strutture è stato possibile raccogliere ulteriori elementi attraverso delle interviste in profondità ai responsabili dei centri.

Proviamo di seguito a fare alcune considerazioni rispetto alle informazioni/dati raccolti²¹:

- la prima accoglienza di bassa soglia è presente in tutti i comuni, anche se le denominazioni e le modalità di gestione sono diversi, mentre l'offerta di seconda accoglienza risulta maggiormente diversificata: non esiste in tutti i comuni, in alcuni contesti è gestita solo dal privato sociale, in altri è all'interno della medesima struttura di bassa soglia;
- per quanto concerne la prima tipologia di strutture (prima accoglienza/bassa soglia),

anche il numero di posti letti è estremamente variabile: da un minimo di 8 a un massimo di 54 (75 a Brescia se comprendiamo anche i posti della struttura aperta solo in inverno). Se da una parte questo dato è chiaramente correlato alla numerosità della popolazione, dall'altra si può ipotizzare, analizzando i numeri relativi alle due variabili (popolazione e posti letto), che esso sia influenzato anche da altri fattori;

- nelle interviste ai responsabili dei servizi, si raccolgono, in più della metà dei comuni, dichiarazioni circa l'insufficienza dei posti letto rispetto ai bisogni del territorio nonché la necessità di rafforzare i percorsi verso l'autonomia attraverso offerte diversificate. Queste ultime andrebbero potenziate sia in relazione al percorso della persona (prima accoglienza, seconda accoglienza e alloggi per l'autonomia) che in rapporto alle problematiche degli ospiti. L'esperienza di Bergamo costituisce un esempio in questa direzione e viene riconosciuta come tale anche da tecnici di altri capoluoghi di provincia;
- la proprietà dello stabile che ospita il centro di prima accoglienza è in quasi tutti i contesti del comune, fanno eccezione Brescia e Cremona. Così come risulta un'eccezione la gestione diretta da parte del comune di Pavia del dormitorio pubblico, in tutti gli altri capoluoghi di provincia la

gestione è affidata, tramite convenzione, ad un ente del privato sociale. In quattro casi si tratta della Caritas (Bergamo, Cremona, Lodi e Sondrio), in due di cooperative sociali (Lecco e Varese) e in tre casi (Bergamo, Brescia, Monza) di altri enti, quali: l'Opera Bonomelli, la Società S. Vincenzo de Paoli e un'associazione di volontariato. In un unico caso, infine, la gestione è di un'Azienda speciale a partecipazione comunale;

- nella metà dei centri censiti l'ospitalità è solo per gli uomini confermando il dato della senza dimoricità come un fenomeno prioritariamente maschile; per le donne vengono individuate accoglienza alternative, in ragione anche di possibili problematiche legate alla convivenza, specie quando la donna ha con sé figli minori;
- sembra proprio che la funzione prioritaria delle strutture di prima accoglienza/bassa soglia sia quella del mero ricovero notturno; la denominazione stessa della struttura ce lo testimonia: asilo, dormitorio, ricovero... Anche il termine "emergenza", a volte utilizzato, sembra sottolineare l'assenza di progettualità e il soddisfacimento di bisogni primari. Gli orari di apertura della struttura ne sono un ulteriore esempio: quasi tutti i centri sono chiusi durante il giorno, l'ospite lascia la struttura al mattino per farmi rientro alla sera. Anche la permanenza, salvo pochi casi, è limitata nel tempo. Ci si chiede quanto questi elementi facilitino l'avvio di percorsi di reinserimento sociale che potrebbero, in una struttura di prima accoglienza, vedere il loro inizio, soprattutto nelle città dove non esiste alcun centro diurno. Le strutture potrebbero essere il luogo dell'acco-

glienza e dell'avvio di relazioni fiduciarie che possono portare a dei cambiamenti nei percorsi di vita;

- la scelta del personale impiegato sembra testimoniare, invece, nella maggior parte dei casi, il tentativo di avviare tali percorsi, o, almeno, di avere delle attenzioni sul versante relazionale/educativo. Tale scelta sembra però "stridere" con quella degli orari di chiusura del centro: ci si chiede quando gli educatori possano incontrare gli ospiti e trascorrere del tempo con loro;
- il ruolo dei servizi sociali comunali varia nei diversi territori: più centrale in alcuni, più secondario in altri. Nel primo caso, essi si occupano dell'inserimento, del monitoraggio e dell'accompagnamento, nel secondo caso svolgono un ruolo di coordinamento. In diversi centri il raccordo fra servizi sociali (spesso il tecnico referente dell'area adulti) e il referente dell'ente che gestisce il centro avviene tramite appuntamenti formalizzati e scadenziati nel tempo;
- la maggior parte delle strutture, infine, è gratuita e laddove viene fatta pagare una retta giornaliera essa ha valore simbolico e viene spiegata con motivazioni pedagogiche incentrate sulla responsabilizzazione della persona.

²¹ Per una visione completa dei dati raccolti si rimanda al rapporto di ricerca

8. CONCLUSIONI E AVVII: POSSIBILI LINEE E AZIONI DI INTERVENTO

Alla luce delle analisi e delle riflessioni fatte nei primi due capitoli, in questo ultimo proveremo a trarre delle conclusioni in termini però, coerentemente con l'approccio proprio della ricerca-intervento, di possibili tracce di operatività per il futuro.

Una prima generale considerazione è relativa alla necessità di affrontare il fenomeno della senza dimoricità attraverso un sistema complesso di interventi. O meglio, potremmo dire che un fenomeno complesso perché multidimensionale, necessita di azioni di sistema: multidisciplinari, integrate e che vadano ad agire su più versanti, non ultimo quello preventivo. Per questo le proposte che seguono, pur distinte per motivi esplicativi, dovrebbero essere considerate nel loro insieme, perché solo agendo in modo differenziato e contemporaneamente su più ambiti, ma attraverso azioni coordinate fra loro, vi è la possibilità di attuare reali cambiamenti. Vediamo alcune delle possibili linee e azioni di intervento future, inevitabilmente differenti per natura, complessità e conseguente livello di realizzabilità:

a. Stare sul territorio, "andare verso".

Come già accennato precedentemente, occorre rafforzare, sistematizzare o sperimentare nuove modalità di relazione fra operatori e persone senza dimora uscendo dai servizi ed operando sul territorio con équipe di strada, presidi mobili, ecc.

Pensando ad un ipotetico percorso finalizzato al raggiungimento dell'autonomia e al reinserimento sociale, queste azioni possono rappresentare il primo step. Esse si basano essenzialmente sull'accoglienza e sull'ascolto dell'altro²² e si pongono l'obiettivo di costruire riconoscimento reciproco, vicinanza e fiducia.

b. Accompagnamento educativo.

Questo può essere considerato, invece, un secondo passaggio del percorso in direzione dell'autonomia e del reinserimento sociale. Si tratta, innanzitutto, di aiutare la persona a vedere la possibilità di ricostruire un proprio progetto di vita, lavorando gradualmente sulla valorizzazione delle sue risorse. Ciò significa avviare processi di empowerment attraverso il potenziamento della consapevolezza di sé e delle proprie risorse, la responsabilizzazione e l'acquisizione di nuove competenze/abilità. È accompagnare la persona dapprima a vedere, come detto, la possibilità di un cambiamento e poi a realizzarlo, è promuovere e sostenere percorsi per ritrovare sensi e significati al proprio esistere.

Iniziare a *vedere* la possibilità che la propria esistenza cambi passa inevitabilmente dall'*essere visto*, riconosciuto, chiamato con il

²² Vedi anche la pubblicazione realizzata in occasione dei 10 anni del servizio "1999-2009 Dieci anni accanto agli ultimi", Caritas Como.

proprio nome (vedi punto precedente "Stare sul territorio, andare verso").

È centrale, allora, investire maggiormente in risorse umane che possano dedicare tempo e competenze professionali a questo ambito.

c. Strutture di accoglienza diversificate con un'offerta continuativa nel tempo.

In relazione sempre alla complessità del fenomeno e, dunque, alle diverse situazioni che caratterizzano la senza dimoricità nonché al percorso citato nei due punti precedenti, è utile prevedere un'offerta diversificata di strutture di accoglienza:

- struttura a bassa soglia con finalità prioritaria di ricovero notturno;
- comunità di accoglienza con finalità di accompagnamento e reinserimento sociale con il carattere della semi o totale residenzialità;
- mini-alloggi per l'autonomia.

Le tre offerte potrebbero soddisfare target diversi così come potrebbero, invece, per talune persone, costituire un percorso di reinserimento sociale. Le prime due potrebbero trovare sede anche in un'unica struttura, come alcune esperienze interessanti testimoniano²³. Oppure, come suggerito anche da alcuni testimoni privilegiati intervistati, prevedere, in particolare per la seconda tipologia di struttura, "2 o 3 comunità dislocate nei vari punti della città anche periferici che accolgano un numero limitato di persone... Però magari differenziandole per le tipologie dell'intervento". Anche rispetto alla

²³ Casa dell'ospitalità di Mestre-Venezia, il progetto viene ampiamente descritto nel testo "I senza fissa dimora", G. Lavanco e M. Santinello, ed. Paoline, Milano, 2009

differenziazione per tipologie di intervento, ossia per problematiche specifiche (alcolodipendenza, tossicodipendenza, problematiche psichiatriche, ecc.), vi sono esempi interessanti, fra questi citiamo quello del Nuovo Albergo Popolare di Bergamo.

Andrebbero tenute in considerazione anche possibili sistemazioni all'interno delle strutture per coppie e per coloro che vivono con animali domestici. Diverse persone senza dimora possiedono un cane, sappiamo del forte legame che lega la persona all'animale e del significato che tale relazione ha per chi è sostanzialmente privo di legami affettivi.

Sull'evitare strutture con numeri troppo elevati di ospiti si soffermano in molti: questo favorirebbe le relazioni e la cura dei percorsi individuali e faciliterebbe, nel complesso, la gestione e l'organizzazione della comunità.

d. Servizi essenziali a basso costo.

Sempre tenendo in considerazione la diversità fra persone senza dimora, anche rispetto al possedere o meno un minimo di autonomia economica, così come privilegiando l'autonomia del soggetto e la possibilità di scelta senza vincoli legati ai criteri dell'assistenza, si può pensare all'offerta di servizi a pagamento ma a costi ridotti, ad esempio "se uno vuole lavare i suoi vestiti va a una lavanderia a gettoni a prezzo diciamo così politico, vuole farsi una doccia in più, non devo spendere 4 euro di buono ai bagni pubblici, ma un euro e mezzo, così è in grado di procurarseli da solo. Oppure anche far mangiare le persone a un euro secondo me responsabilizza di più le persone e le aiuta a staccarsi da un sistema di gratuità e assistenzialismo. Penso che potrebbe dare un po' più di soddisfazione anche a loro non dover sempre dipendere da altri per i bisogni pri-

marì”. In questa direzione nascerà a breve una prima sperimentazione: una mensa in città a prezzo simbolico, adatta a chi ha entrate economiche molto ridotte.

e. Acquisizione della residenza anagrafica.

Sapendo quanto questa sia uno strumento prioritario nell'acquisizione dei diritti di cittadinanza, riteniamo utile sottolineare la necessità di favorire il conseguimento della stessa da parte di tutti coloro che ancora non la possiedono e che avrebbero titolarità per richiederla, a cominciare dalle persone ospitate da anni in alcune strutture di accoglienza.

A proposito di residenza anagrafica, suggeriamo, inoltre, un piccolo ulteriore ma crediamo significativo intervento. Sappiamo che la scelta della dicitura “via della Casa Comunale” è frutto di un cambiamento nella direzione di evitare, per quanto possibile, delle stigmatizzazioni (prima la strada prendeva il nome di “via senza fissa abitazione”). Perché non proseguire ulteriormente in questa direzione? La via potrebbe acquisire il nome di una delle persona senza dimora deceduta in città negli anni passati. Anche in altre località è stata fatta una scelta di questo tipo.

f. Azioni di politica attiva del lavoro

Esse assumono la priorità sia in termini preventivi sia in quelli del reinserimento sociale.

La problematica lavorativa risulta oggi centrale. Vi è la necessità impellente di uno sforzo della comunità civile e di coloro che ricoprono ruoli di responsabilità nei diversi organismi politici nel compiere scelte “coraggiose” nello stabilire le priorità nell'uso delle risorse pubbliche e nel trovare risposte

anche innovative alla problematica. Occorre cercare, studiare e valorizzare esperienze nazionali ed europee in questa direzione, superando la logica del mero assistenzialismo, comunque necessaria (pensiamo al reddito minimo garantito esistente in altri paesi europei) e aprendo la strada a sperimentazioni, frutto anche di un'integrazione pubblico-privato sia in fase ideativo-progettuale che in quella attuativa. Può essere utile, inoltre, avviare seri processi di valutazione degli strumenti finora utilizzati come, ad esempio, le doti lavoro della Regione Lombardia: quali sono stati i risultati raggiunti? Diverse persone senza dimora di Como ne hanno usufruito: con quale esito?

Può essere necessario colmare anche alcuni vuoti legislativi per favorire rapporti di lavoro non rientranti in quelli previsti dalla normativa: “*C'è stata la possibilità di aiutarli ad inserirsi in qualche attività lavorativa: per un po' di anni abbiamo avuto questa convenzione con il Comune per la pulizia dei cimiteri. Purtroppo questa convenzione è cessata perché il Comune ha fatto un'altra scelta. C'è da dire che questo tipo di situazione, da un punto di vista legislativo, necessiterebbe di una regolamentazione apposita. Adesso ci sono questi bonus che però sono poco sfruttabili e poco accessibili. Ci vorrebbe una regolamentazione in questo tipo di rapporti*”.

Ripensare ai lavori socialmente utili, potenziarne le opportunità. Le occasioni possono essere molteplici, i bisogni non mancano (“*dalla cura del verde pubblico alla pulizia dei boschi, all'accompagnamento di persone in stato di fragilità, in ambito culturale, nelle biblioteche...*”).

Investire nella formazione professionale: “*in un anno e mezzo al Centro Diurno ci sono*

state più di quindici persone che hanno trovato lavoro, di conseguenza hanno trovato la casa, si mantengono, e questo grazie ad un discorso di accompagnamento nella ricerca del lavoro, ma questo è stato possibile soprattutto perché avevano delle competenze specifiche, è chiaro non erano persone in una situazione di grave emarginazione, erano persone che vivevano in strada da poco tempo quindi non c'era la cronicità, ma quindici non sono poche”.

Favorire la nascita di cooperative sociali, anche attraverso la valorizzazione di esperienze in atto a livello di volontariato (es.: ritiro mobili).

Puntare alla valorizzazione delle risorse delle persone. Ne sono un esempio le competenze legate al riciclo di alcune famiglie Rom.

Si evidenzia anche la necessità, in talune situazioni, di prevedere strumenti non solo di inserimento lavorativo ma anche di accompagnamento e monitoraggio “*anche perché una persona problematica in un contesto lavorativo è impensabile che da subito vada con le sue gambe, ci vuole un accompagnamento e questo non lo fa il datore di lavoro. Non appena il datore di lavoro vede che il lavoratore è problematico alla prima occasione lo pianta a casa e se ne prende un altro che crea meno problemi. Io ho l'idea che se una persona è supportata nel periodo iniziale, che può essere più o meno lungo, la cosa può anche funzionare. Le problematiche della persona sono tante e tali che magari poi riemergono sul lavoro*”.

A questo proposito ma anche a quello dell'inserimento lavorativo, il SIL (Servizio di Inserimento Lavorativo) potrebbe essere un valido strumento di supporto. Sappiamo che nell'ambito territoriale di Como questo servizio è stato chiuso ma che si intende

riaprirlo dopo un'attenta fase di riprogettazione. Ci si augura che il servizio possa tornare a funzionare in tempi brevi. Sul territorio stanno nascendo, inoltre, delle reti promosse dalle istituzioni o da enti del Terzo Settore finalizzate ad affrontare il discorso occupazionale, anche con una specificità legata alla crisi economica, in una logica di scambio ed integrazione delle esperienze e delle riflessioni.

La ricerca ha focalizzato l'attenzione in particolare sulla problematica abitativa ma accanto ad una possibile risposta a questa non possono mancare seri interventi di sostegno/accompagnamento all'occupazione o avremo bisogno di un numero sempre maggiore di strutture di accoglienza.

g. Politiche per la casa

Proseguendo in un'ottica anche preventiva, parallelamente al discorso inerente il lavoro, non possiamo non pensare a delle politiche per la casa e all'acquisizione di strumenti efficaci di monitoraggio degli sfratti.

La centratura sul problema abitativo, scelta dal tavolo tematico “Solidarietà sociale” del piano di zona, può avviare un'utile riflessione che deve poi necessariamente ampliarsi e favorire azioni concrete di intervento e di monitoraggio.

È possibile, inoltre, pensare ad una mappatura delle risorse abitative del territorio?

La percezione da parte di alcune persone senza dimora è dell'esistenza di un patrimonio immobiliare fatiscente che chiedono di poter avere in dotazione e sul quale interverrebbero mettendo la mano d'opera per i lavori di ristrutturazione. Si tratta evidentemente di una proposta che vede un'infinità di ostacoli normativi e pratici ma che forse potrebbe stimolare una riflessione cittadina sulla domanda e l'offerta di abitazioni.

h. Rafforzamento della rete fra istituzioni ed enti del territorio che si occupano di grave emarginazione.

Insieme alla tematica dell'accoglienza notturna, questa risulta essere l'esigenza maggiormente sentita dai testimoni privilegiati intervistati: *“La prima cosa è far sapere quali sono le risorse presenti sul territorio, e metterle in rete, se no si rischia che ci siano dei buchi o delle sovrapposizioni, occorre coordinare gli interventi”*.

Attualmente la collaborazione fra enti sembra lasciata prevalentemente all'informalità della conoscenza e del contatto fra operatori/trici. Non esiste nulla di formalizzato se non fra specifici enti in presenza di una convenzione fra gli stessi (fra l'altro non sempre tali convenzioni contemplano procedure operative inerenti le modalità di collaborazione e i compiti di ciascun soggetto).

Si sente l'esigenza di formalizzare la rete perché questa possa costituire un valore aggiunto per operare con le persone, un efficace strumento di lavoro, si chiede una formalizzazione che sia innanzitutto operativa. Una rete che possa facilitare l'accompagnamento della persona fra i diversi servizi. Una rete che possa favorire l'integrazione fra gli stessi, promuovere l'incontro fra diversi punti di vista ed essere luogo di scambio e di confronto anche rispetto alla lettura del fenomeno. Una rete che ha visto recentemente rafforzata la collaborazione fra alcuni suoi nodi ma che vuole ampliarsi e strutturarsi e superare logiche autoreferenziali.

Sul coordinamento, sulla forma e sull'organizzazione di tale rete le idee sono diverse, gli incontri di condivisione dei dati della ricerca-intervento, che si terranno in autunno, potranno già essere un primo momento di

confronto, anche su questo aspetto, fra i diversi soggetti che hanno partecipato a questa fase del lavoro di ricerca e/o a tutti coloro che possono essere interessati.

i. Rafforzare le competenze di operatori e volontari e introdurre nuove figure professionali

Alla luce di quanto precedentemente sottolineato, la complessità del fenomeno richiede competenze, saperi e abilità ampie e diversificate. Occorre, allora, puntare sulla formazione. Collegandoci al punto precedente, perché non pensarla organizzata dalla e in rete? Potrebbe così non essere solo un'occasione di formazione ma anche di conoscenza, scambio e dunque di costruzione di collaborazione fra operatori e volontari di diversi servizi. Qualche positiva esperienza in questo ambito, seppure limitata, vi è stata, essa andrebbe ampliata e sistematizzata.

Fra le figure professionali che potrebbero essere maggiormente coinvolte in progetti e servizi per la grave emarginazione citiamo, ad esempio, psicologi/ghe e mediatori/trici culturali. Rispetto ai primi, si constata una quasi totale assenza degli stessi in questo ambito. E' possibile approfondire la lettura del fenomeno anche dal punto di vista psicologico? Quali interventi e con quali modalità si può pensare ad un supporto psicologico per le persone senza dimora? E, inoltre, non lasciamo in secondo piano l'importanza di una supervisione, anche di supporto emozionale, per gli operatori e i volontari, in un ambito in cui il burn-out è facilmente immaginabile.

Infine, conoscendo la provenienza di molte delle persone senza dimora, come non coinvolgere soggetti che possano aiutare a comprendere delle culture diverse dalla nostra,

fare da ponte fra mondi che a volte, anche nel “semplice” colloquio, fanno fatica ad incontrarsi e capirsi? Laddove sporadicamente vi è questo supporto, esso è giudicato estremamente utile.

A proposito delle competenze degli operatori, ci diceva una delle persone senza dimora intervistate: *“ci vogliono gli operatori adatti ... persone che hanno un certo tipo di sensibilità, che sanno comportarsi con queste persone. Poi ci sono persone molto in difficoltà, c'è anche un discorso psicologico, molte persone che vanno fuori di testa, cioè non è neanche colpa loro, è una cosa che potrebbe succedere anche a me da un momento all'altro, io spero di no, ma nessuno mi garantisce che domani non comincio a dare i numeri; magari non adesso che sono solo tre anni, ma se arrivo a dieci anni così, magari comincio a parlar da solo per strada, non so, a fare cose strane in giro. E quindi serve una persona che abbia anche... adesso non è che ci vogliono dei grandi psicologi, però almeno delle basi...”*.

j. Sensibilizzazione e cambiamento culturale

Parallelamente a tutte le possibili linee ed azioni di intervento, non può non essere fatto un lavoro di cambiamento culturale attraverso una sensibilizzazione della cittadinanza.

Viene fatto notare il ruolo che in questo possono assumere gli enti e le associazioni che si occupano di grave emarginazione, facendo da “ponte”, da mediatori, proponendo alla cittadinanza momenti di riflessione su queste tematiche ma soprattutto promuovendo azioni di carattere animativo. Queste ultime possono prevedere il coinvolgimento attivo di persone senza dimora mediante la

valorizzazione delle loro competenze e/o proponendo alla città delle attività comuni e condivise che possano favorire l'incontro e la conoscenza, andando a far cadere alcuni pregiudizi e permettendo alla cittadinanza di acquisire altri punti di vista rispetto alle persone senza dimora, superando, ad esempio, la cultura della colpa e gli stereotipi rispetto a certe etnie.

Potrebbe essere utile anche per gli operatori, per favorire la conoscenza reciproca, entrare in relazione con le persone senza dimora in contesti diversi da quelli in cui abitualmente ricoprono un ruolo formale/istituzionale. Con tutte le cautele del caso, sarebbe interessante avviare qualche sperimentazione in questa direzione, pensiamo, ad esempio, agli assistenti sociali e agli operatori delle forze dell'ordine.

Il cambiamento culturale passa anche attraverso il potenziamento del lavoro di integrazione dei servizi nei territori nei quali essi si trovano, significa lavorare sulle reti di vicinato, sulla costruzione di legami comunitari affinché il servizio/struttura non diventi il ghetto con le conseguenze immaginabili per chi si trova al proprio interno come per chi lo percepisce come tale dall'esterno.

E, infine, il cambiamento culturale non può non riguardare una costante e attenta sensibilizzazione delle giovani generazioni, anche con esperienze dirette di conoscenza e di condivisione.

Ci piace concludere pensando che, oltre alla “costruzione” di nuove dimore in città, sia possibile costruire una città-dimora e fare che l'altro possa dimorare in ciascuno di noi.

