

Una Porta Aperta per far fronte al grave disagio in città di Como

Il servizio di via Tatti 18, voluto dalla Caritas diocesana sin dal 1989, accoglie le persone senza dimora, italiani e stranieri, che vivono nel capoluogo. L'intervista all'operatore Giuseppe Menafra per una valutazione complessiva del lavoro svolto finora

Porta Aperta, il coordinamento dei servizi per la grave marginalità e le persone senza dimora, affonda le sue radici nel territorio della città di Como sin dal lontano 1989, quando operava nella sede della Caritas diocesana di piazza Grimoldi unito operativamente al Centro di Ascolto. Da allora, nel corso degli anni, Porta Aperta ha "messo a punto" una propria mission, tuttora peculiare e, tuttavia, in perfetta sinergia con gli altri servizi cittadini della Caritas: lo stesso Centro di Ascolto di via Don Guanella, il Centro Diumo di via Giovio e il dormitorio annuale "Città di Como" di via Napoleona. Gli operatori e i volontari di Porta Aperta, che dal 2004 ha sede in via Tatti 18, accolgono le persone senza dimora, cercando di soddisfare i loro bisogni primari e costruendo una relazione basata sulla fiducia (attualmente sono impegnati 7 tra operatori e operatrici e una quindicina di volontari). Nell'ultimo decennio, il numero dei colloqui gestiti nel corso dell'anno è aumentato in modo costante fino a stabilizzarsi negli ultimi tre anni (dato 2015-2016-2017). Gli italiani rimangono nel tempo le persone che più accedono al servizio, anche se sommando tutte le altre nazionalità gli stranieri rappresentano una maggioranza significativa.

ALCUNI NUMERI ESPLICATIVI

Per avere un quadro più preciso, ecco alcuni numeri significativi (ultimi dati disponibili). Nel 2017 sono stati eseguiti 5.039 colloqui complessivi (spesso la stessa persona si rivolge al servizio più volte, in media circa 5 volte all'anno). In totale le persone che hanno varcato la porta di via Tatti sono state 1.061. Di queste: 184 italiani (146 uomini e 38 donne) e 877 stranieri (635 uomini e 242 donne). Facendo un paragone con il 2016 e il 2015 i numeri sono - come detto - "allineati". Nel 2016 i colloqui complessivi sono stati circa 5.100. Le persone ascoltate sono state 1.041. Di queste: 224 italiani (183 uomini e 41 donne) e 817 stranieri (582 uomini e 235 donne). Nel 2015 i colloqui complessivi sono stati circa 5.300. Le persone ascoltate sono state 1.123. Di queste: 225 italiani (185 uomini e 40 donne)

e 898 stranieri (623 uomini e 275 donne). Per onor di cronaca, in questi dati non sono compresi i numerosi migranti di passaggio in città che "in modo estemporaneo" si sono rivolti a Porta Aperta prima di percorrere altri cammini di accoglienza.

Per comprendere meglio questi dati e per fare una valutazione complessiva del lavoro svolto in questi anni, abbiamo chiesto un commento a Giuseppe Menafra, responsabile "storico" di Porta Aperta e attento osservatore del problema della grave marginalità nel capoluogo.

«Le persone che accedono al servizio - dice Giuseppe Menafra - per le esigenze primarie, come cibo, vestiti, alloggio, servizi igienici, esigenze sanitarie e così via sono rimaste costanti negli ultimi anni, come del resto è rimasta costante anche la crisi economica nel nostro Paese. Un discorso a parte va fatto in relazione ai migranti: il fenomeno migratorio è stato ed è straordinario. E dobbiamo dire che ha inciso profondamente anche nell'organizzazione del lavoro di Porta Aperta»

Vale a dire?

«Il loro passaggio è difficile da censire, perché accedono al servizio per esigenze "temporanee", ad esempio per affrontare problemi burocratici, oppure accedere alla mensa cittadina (nel 2017 queste persone sono state circa 500). Tutto ciò ha comportato più lavoro e un'offerta maggiore. Fortunatamente la mobilitazione in città è stata all'altezza: per esempio, nel 2017 è stata aperta una nuova mensa a mezzogiorno per circa 60 migranti in via Lambertenghi, gestita dalla Caritas, che si affianca al servizio "storico" di via Tatti (gestito dalle Suore Vincenziane) che offre un pasto caldo a circa 100 persone al giorno (in prevalenza comaschi o stranieri legati al territorio). Il servizio in via Lambertenghi è tuttora in essere e coinvolge una quindicina di persone di "buona volontà" che ogni giorno si alternano nel servizio. Alla sera, invece, è operativa un'unica mensa che arriva a



IMMAGINE SCATTATA LO SCORSO NOVEMBRE DURANTE L'OPEN DAY DI PORTA APERTA RIVOLTO ALLA CITTADINANZA

ospitare anche 140 senza dimora».

Nel periodo invernale, Porta Aperta ha inoltre coordinato l'accesso al servizio di accoglienza notturna e al progetto "Dormitorio Invernale - Emergenza freddo" per italiani e stranieri...

«Certo, come è già avvenuto negli anni scorsi, grazie soprattutto all'impegno di enti e associazioni del territorio. Si tratta del "Dormitorio Invernale" per i senza dimora, allestito in via Sirtori, che da dicembre ad aprile ha ospitato ogni notte una quarantina di persone. Quest'anno accanto a questa opportunità sono stati allestiti anche tre grandi tendoni nel cortile interno al Centro Cardinal Ferrari, che hanno dato ospitalità notturna a oltre 50 migranti che avrebbero altrimenti dormito in luoghi di fortuna, come all'autostrada della Val Mulini. Ricordo che, a fianco di questi servizi, operano il Centro di Accoglienza Notturno di via Napoleona (per una sessantina di senza dimora) e il dormitorio "Daniele Comboni" presso i Padri Comboniani di Rebbio (per circa 20 persone). Anche quest'anno è stata data una risposta significativa nel periodo invernale e tuttora il lavoro continua grazie all'impegno di operatori e di tanti volontari».

Chi è l'utente di Porta Aperta e perché si rivolge a questo servizio?

«In estrema sintesi, i Paesi più rappresentati sono l'Italia e il Pakistan, seguiti da El Salvador, Ucraina, Tunisia, Marocco, Nigeria, Romania, Ghana e Afghanistan. Gli italiani, in prevalenza, sono uomini dai 20 ai 50 anni (tre quarti sono uomini); tra gli stranieri le donne sono più numerose e sono circa la metà degli uomini. Molte persone sono gravemente emarginate o comunque in situazioni di forte disagio. Le richieste prevalenti sono: assistenza sanitaria (farmaci e visite mediche), servizio mensa, vestiario e prima accoglienza. Da non sottovalutare poi le richieste di lavoro e di un'abitazione. La crisi economica tuttora in atto

ha messo a dura prova tantissime persone e famiglie che soltanto pochi anni fa non avevano problemi di questo tipo. Occorre tener conto, inoltre, che le povertà sono aumentate perché si è sfaldata quella rete di solidarietà comunitaria che in altri tempi era la salvezza di tante situazioni a rischio». **In questi anni la città di Como come ha risposto all'aumento della povertà diffusa?**

«La Rete per la grave marginalità che raduna al suo interno molte realtà del territorio, da anni è attiva nel cercare di rispondere ai bisogni delle persone senza dimora. Il fenomeno dei migranti ha fatto attivare, inoltre, associazioni, gruppi, singole persone che si sono messi in gioco positivamente. Ciò fa ben sperare anche per il futuro. La città, nonostante tutto, si è riscoperta attenta. Siamo forse maturi per tentare di fare un'accoglienza più diffusa, cercando di "tenere" sulle relazioni. Ciò vale in ogni ambito sociale, soprattutto nelle comunità parrocchiali. Sono comunque fiduciosi: sono aperti un confronto e uno scambio virtuoso con tutti i servizi Caritas e anche quelli "pubblici". **Il lavoro è comunque tanto ma non spaventa...**

«Siamo consapevoli che la strada è lunga e a tratti in salita. A mio giudizio si deve puntare a una maggiore formazione, soprattutto per affrontare il problema migranti in tutte le sue dinamiche e problematiche burocratiche. Inoltre, faccio un personale appello alle persone di "buona volontà" che possono dare un po' del loro tempo per aiutarci: la figura del volontario è una risorsa fondamentale per l'organizzazione dei vari servizi, tra i quali anche Porta Aperta».

L'operatrice. Francesca Forgione racconta il suo lavoro quotidiano «L'incontro è preziosa occasione per iniziare un cammino insieme»

Francesca Forgione, operatrice sociale a Porta Aperta dal 2016, ha il delicato e impegnativo compito di accompagnare le persone che si rivolgono al servizio di via Tatti in un vero e proprio cammino relazionale, fatto di ascolto, aiuto e condivisione. Ecco la sua personale testimonianza.

Il servizio Porta Aperta vede ogni giorno entrare e uscire tante persone senza dimora che accedono ai nostri servizi. Questo avviene in maggioranza per rispondere a un bisogno primario, quale può essere il mangiare, il dormire e così via. Accanto a queste, vengono esplicitate altre richieste: un supporto per avviare un percorso di disintossicazione e di inserimento all'interno di strutture specializzate, la ricerca di un'abitazione, la richiesta di un aiuto economico per fronteggiare una spesa, l'aiuto rispetto a pratiche legate ai documenti. Questi sono solo alcuni degli esempi che ogni giorno vengono richiesti a Porta Aperta. In qualche caso l'incontro è un'occasione per iniziare un vero e proprio percorso di accompagnamento.

Questo mi piace chiamarlo "Cammino" che noi operatori intraprendiamo con la persona.

Fatto di obiettivi, di fatiche, di risorse che si mettono in campo e che, durante il "tragitto", possono anche cambiare. Il progetto è costruito CON la persona e non sulla persona. Si vuole mettere al centro l'importanza e la volontà del cambiamento facendo emergere quelle potenzialità che la persona senza dimora ha, ma che con il tempo ha bisogno di "risolvere". Fondamentale è il lavoro di rete che si viene a creare con enti, servizi e associazioni presenti sul territorio. Ciò permette una buona cooperazione che può favorire l'attuazione del progetto.

La relazione d'aiuto che si viene a creare ha degli aspetti positivi e altrettanti negativi. Incominciamo ad analizzare questi ultimi. Spesso la persona ha grandi aspettative nei confronti dell'operatore sperando, o meglio, aspettandosi una soluzione immediata. Un lavoro importante che viene fatto è di mettersi al fianco della persona e fare insieme alcuni passaggi. Inoltre, l'attesa e le tempistiche

prolungate nel tempo creano sofferenza e aumentano il malessere della persona senza dimora. Un esempio molto concreto è la difficoltà nella ricerca di un'abitazione: sappiamo bene che il mercato immobiliare offre molte proposte, ma è altrettanto vero che le persone gravemente emarginate trovano sul loro cammino verso l'autonomia ostacoli ulteriori che, alla lunga, diventano frustranti. Per questo è prezioso il continuo lavoro di supporto alla persona perché non si demoralizzi. Gli aspetti positivi che si vengono a creare nella relazione d'aiuto sono molteplici. Innanzitutto il compimento di una progettualità, durata anche molto tempo, in cui si vede la persona fuoriuscire dalla situazione di grave marginalità e la integrazione all'interno della società, attraverso un lavoro e una nuova

collocazione abitativa.

Ma anche senza arrivare a concludere un percorso di accompagnamento vero e proprio, in una società come la nostra che spesso richiede la "perfezione", a volte anche un intervento dentistico può aumentare l'autostima e cambiare la prospettiva di integrazione nella società. Perché permette alla persona di sentirsi bene con se stessa.

Mi permetto di aggiungere un elemento che contraddistingue il lavoro di noi operatori: è quello di vedere, ogni giorno, tante persone che ci raccontano la loro vita, le loro difficoltà. Noi operatori non ci fermiamo all'apparenza, ma cerchiamo di instaurare una relazione fiduciarissima con la persona. Spesso questa relazione ha da insegnarci qualcosa come la volontà di uscire da una situazione di grave marginalità e di rialzarsi dopo una "brutta" caduta.



Intervista ad Anna Merlo che segue l'utenza straniera e i richiedenti asilo

«Ogni giorno a fianco di chi non ha voce»

«Il servizio Porta Aperta destinato agli ultimi e ai più fragili - afferma l'operatrice di Porta Aperta, Anna Merlo - ha sempre avuto una competenza in materia di immigrazione a causa dell'importante fascia di utenza non italiana. Operatori e volontari sono aggiornati, per esperienza, sulle principali norme in materia di immigrazione e sulle dinamiche migratorie del momento. Questo ci aiuta a comprendere meglio i vissuti e le richieste di chi si rivolge allo sportello, sia che si tratti di questioni specifiche legate ai documenti necessari per risiedere in Italia legalmente, sia quando il progetto migratorio fa da sfondo e da contenitore per problematiche più universali (salute, famiglia, giustizia...)». **Porta Aperta è osservatorio privilegiato del fenomeno migratorio sul nostro territorio...**

«Come in ogni ambito di azione, conoscere è indispensabile per comprendere. E comprendere è il presupposto per essere realmente di supporto alla persona. Nel corso degli anni a Porta Aperta siamo stati testimoni delle evoluzioni e delle modifiche del fenomeno migratorio in Italia, in Europa e sull'altra sponda del Mediterraneo. Decreti flussi, sanatorie, modifiche legislative, provvedimenti emergenziali e più di recente le dinamiche relative agli sbarchi e alle richieste di protezione internazionale. A Porta Aperta sono sempre arrivati i più fragili, quelli che venivano sfruttati, ingannati, illusi, rifiutati. Oggi lo sportello incontra le tante persone che a causa della mancanza di decreti flussi per il lavo-

ro generico sono in Italia da tanti anni, lavorano come badanti, collaboratori domestici, baby sitter ma non possono mettersi in regola perché la legge in vigore non glielo consente».

La situazione dei richiedenti asilo è tra le vostre priorità...

«L'altra parte importante di utenza straniera che si rivolge a Porta Aperta è costituita dai richiedenti asilo che escono dal circuito dell'accoglienza nei CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria). Come è noto la percentuale di risposte positive da parte delle Commissioni Territoriali è piuttosto bassa. Alcuni riescono a ottenere un permesso per motivi umanitari solo dopo aver fatto ricorso, in primo grado oppure in appello. Qualcuno sta anche ricorrendo in Cassazione, dopo un iter che è durato anni e che rischia di far tornare queste persone da un giorno all'altro al punto di partenza. Quando questi ragazzi, per lo più molto giovani, perdono per vari motivi le misure di accoglienza, si trovano spesso a vivere per strada o nei dormitori, anche se hanno in mano un documento valido».

Il vostro aiuto è su più livelli...

«Facciamo il possibile per offrire un supporto sia per tenere rinnovato il permesso di soggiorno sia per ottenere l'assistenza sanitaria o la residenza e i diritti a esse collegati. Porta Aperta si fa ogni volta promotore dei diritti di chi non ha voce e fa da mediatore tra le istituzioni e i cittadini stranieri che spesso rischiano di perdersi tra le complicate procedure amministrative che li riguardano».



La volontaria. La significativa riflessione di Rossana

«Mai sottoporre il fratello al nostro giudizio»

Per Porta Aperta, come per ogni altro servizio Caritas, la figura del volontario è una risorsa fondamentale. Pubblichiamo la significativa testimonianza di Rossana, che sottolinea la bellezza di una presenza fatta di piccoli ma importantissimi gesti quotidiani a fianco di chi ha bisogno di aiuto.

Oggi è molto di moda andare in palestra e affidarsi a un personal trainer, il quale ci fornisce una tabella di esercizi che dobbiamo fare con regolarità per metterci in forma. Nel mio piccolo vorrei provare a fare un po' una cosa simile, mettendomi nei panni di un personal trainer che cerca - in base a ciò che ha appreso dai momenti formativi che gli sono stati proposti e dall'esperienza fatta sul campo - di fornire una tabella degli esercizi da fare e degli atteggiamenti giusti da assumere. Cerco di essere la più sistematica possibile e di riassumerli in 7 brevi punti. Da tanti anni conservo nel portafoglio un biglietto da visita, molto originale, di un amico barbone-poeta sul quale è riportata una lapidaria riflessione. Dice così: "Dimmi di un uomo la cui vita è andata distrutta e ti dirò mille ragioni per cui al suo posto potresti esserci tu". Firmato: Armando, il re dei barboni.

Primo esercizio: per intraprendere una relazione di aiuto devo

essere consapevole del mio limite e della mia fragilità. Ciascuno di noi ne ha ed è bene che li abbia bene presenti. La presunzione di salvare l'altro o di partire da un livello di superiorità uccide in partenza la relazione. È sempre con grande umiltà che devo accostarmi al fratello nel bisogno.

Secondo esercizio: essere consapevole che quello che dalla vita ho avuto in più rispetto a un altro non è possesso, ma dono da condividere. Solo così la carità è vera perché tende a ripristinare la giustizia.

Terzo esercizio: essere consapevole di non avere dei meriti in più rispetto al debole che mi sta davanti. Altrimenti la mia relazione sarà in partenza segnata da una discriminazione che non ci farà mai incontrare in profondità. La carità non può mai essere dall'alto in basso (quanto male può fare al prossimo non lo immaginiamo nemmeno).

Quarto esercizio: ricordarmi sempre che i bisogni dell'altro sono anche i miei bisogni e quello di cui lui ha bisogno è ciò di cui anch'io ho bisogno: casa, cibo, vestito, relazioni, affetto, esperienze positive, bellezza, accoglienza... Io non potrei vivere senza questo, quindi nemmeno lui.

Quinto esercizio: ricordarmi sempre che in ciascun uomo che viene al mondo è impresso un sigillo di dignità che nessuno ha il diritto di disconoscere. Questa è la prima e fondamentale regola di umanità e deve valere per tutti. Ho visto persone a Porta Aperta andarsene contente semplicemente per essersi

sentite chiamate per nome (segno di dignità e di fraternità) o perché ti sei rivolto loro dicendogli "signor", o perché incontrandole per la strada ti sei fermato per chiedergli "come va?".

Sesto esercizio: il volto e la dignità di un uomo o di una donna a volte sono oscurati dalla presenza del male. Pensate al volto di chi è schiavo dell'alcol o della droga; di chi è schiavo dell'ingiustizia; dello sfruttamento; della pazzia, della solitudine, dell'emarginazione, della mancanza di un posto per dormire, di un posto dove lavarsi... È importante saper vedere oltre quel volto e mai identificarlo con il male che lo rende "brutto". Non abbiamo a che fare con drogati, alcolizzati, pazzi. Abbiamo davanti il volto di uomini e donne schiavi di un male più grande e più forte di loro. Impariamo allora a non dire di un nostro fratello: è un drogato, è un alcolizzato, è un accattone, è un demente, ma impariamo a dire: il nostro fratello è schiavo di un male che si chiama droga, alcol, povertà, ingiustizia, malattia psichica... E questi mali a volte li rendono anche arroganti, prepotenti, poco amabili. Per chi è cristiano basta guardare il volto del Crocifisso: brutto, sfigurato, sofferente, deriso. Ma quanto amore nasconde! **Settimo esercizio:** affinare il mio orecchio all'ascolto profondo dell'altro, di quello che porta in sé. Questo ci libera dall'istintiva reazione di formulare un giudizio su di lui. Perché forma squisita di carità è quella di non sottoporre il fratello al nostro giudizio.