

10 novembre 2022 - «Tutto è iniziato nel 2011. Gestivo da circa 7 anni un bar a Treviso, in Veneto, e in quel periodo mi sono trovato in una situazione difficile dal punto di vista lavorativo. Così sono tornato nel Comasco - dove prima di trasferirmi avevo vissuto 30 anni e lavorato nel settore tessile - e precisamente a Fino Mornasco. Come è la mia terra di origine dove da sempre ho la mia famiglia (ho sette fratelli) e ho conosciuto mia moglie. Negli ultimi anni in Veneto ho vissuto una bella fatica, perché certe esperienze ti fanno perdere l'autostima e quindi hai anche difficoltà a relazionarti con le persone, gli amici, i tuoi famigliari. Fortunatamente nella parrocchia di Fino Mornasco ho trovato una bravissima persona, il diacono Alberto, che mi ha aiutato molto a livello personale e anche pratico. Grazie a lui ho conosciuto la Caritas».

Inizia così, in questo racconto/intervista, la bella testimonianza di Gino Balbo, l'operatore della Caritas diocesana di Como, da alcuni mesi in pensione dopo aver fatto per 7 anni il custode al dormitorio comunale di via Napoleona. Gino, classe 1959, sposato con Daniela, due figlie Sonia e Sara, oggi vive a Castiglione d'Intelvi.

«Proprio nel 2011 - continua Gino - ho iniziato la mia collaborazione al dormitorio, sostituendo una persona nel periodo estivo; nel frattempo avevo trovato anche un lavoro a Casnate con Bernate, nel settore della logistica, e riuscivo fortunatamente a conciliare le due esperienze lavorative. Nel 2016 è venuto a mancare il custode in via Napoleona e così, alla luce della mia esperienza, la Caritas mi ha assunto a tempo pieno. Sono andato in pensione il 31 marzo 2022 dopo una vita di lavoro con 43 anni e mezzo di contributi versati».

Come hai vissuto la tua esperienza sin dall'inizio e poi "a tempo pieno"?

«Quelli erano gli anni in cui il responsabile era Giovanni Corbella, sostituito oggi da Samuele Brambilla. Sono entrato in modo soft in questo ambiente. La prima volta, anni prima, l'impatto con il dormitorio è stato molto duro, perché ho scoperto che esistono realtà faticose a noi sconosciute. Ho imparato giorno dopo giorno a conoscere queste persone, le loro storie, senza mai giudicare, perché spesso, prima di finire sulla strada, avevano una vita come tutti. Poi può succedere qualcosa di imprevisto, una crisi economica, la perdita del lavoro, una separazione e la vita ti mette ai margini».

Le tue personali difficoltà vissute nel mondo del lavoro ti hanno permesso di comprendere meglio alcune situazioni...

«Certamente. La mia esperienza di vita mi ha aiutato a relazionarmi con loro, anche perché ho un carattere molto aperto, non giudico, cerco di capire senza pregiudizi. E così si insatura anche un rapporto di amicizia, di fiducia reciproca. Devo dire che ho avuto anche la fortuna di darmi sempre da fare, grazie al mio carattere determinato che mi ha permesso di guardare sempre in avanti, sapendo vivere anche con poco. E con al mio fianco sempre mia moglie. Invece, purtroppo tanti sono trascinati verso il fondo, spesso in solitudine, e non hanno la forza di risollevarsi».

Insomma, fare il custode al dormitorio non è un lavoro come tanti...

«È un lavoro che ti mette in relazione con il prossimo, ogni giorno devi cercare di capire i problemi che ogni persona porta con sé. Presto impari ad andare oltre le apparenze, oltre i comportamenti. Sono persone che se le fai sentire rispettate, riesci a instaurare un

rapporto molto bello con loro. Si aprono quando capiscono le tue intenzioni. A me raccontavano tutto: il bello, il buono, il brutto della loro vita. Tanti vivono la loro condizione da rassegnati, ma al dormitorio si incontra anche chi ha delle potenzialità e ha la volontà di fare un percorso "di risalita". In questo caso il lavoro di Ivana, l'operatrice della Caritas che prende in carico le persone che possono iniziare percorsi individualizzati di emancipazione lavorativa e abitativa, è particolarmente prezioso. Molte volte attraverso un piccolo lavoro ritrovi la tua dignità, ti senti ancora importante e che puoi dare ancora molto a te stesso e agli altri».

A volte la relazione quotidiana poteva essere faticosa...

«Certamente, come spesso accade ovunque. Ovviamente al dormitorio c'erano e ci sono regole che ognuno deve rispettare. Comunque i rapporti tra operatori, volontari e ospiti si svolgono sempre nella normalità e nella reciproca comprensione. Le discussioni accadono, ma poi tutto si chiarisce. Gli stessi ospiti comprendono che le osservazioni o alcuni provvedimenti erano e sono fatti per stare meglio, in un rapporto di fiducia e di serietà, nel rispetto del lavoro degli operatori. Non tutto deve essere dato per scontato. E anche chiedere scusa, come tante volte succedeva, è importante nelle relazioni».

C'era un approccio diverso se le persone avevano una certa età?

«Il rapporto con i giovani è un po' più complesso... proprio perché sono giovani. E sappiamo che qualche volta i giovani sono un po' arroganti... hanno un fare, diciamo così, da prepotenti. Ma quando si riesce a instaurare un rapporto di fiducia e conoscono le tue intenzioni diventano rispettosi e collaborativi. Solo pochissimi creavano problemi. Il custode deve parlare e in base al loro carattere deve sapere interagire e dialogare, per aiutarli a comprendere il loro comportamento sbagliato e a correggersi».

Ti ricordi una persona in particolare?

«Sì, ricordo Antonio, ora purtroppo è morto. L'ho conosciuto quando ancora non lavoravo a tempo pieno in via Napoleona. Lui arrivava ogni sera, raccontava sempre una barzelletta, rideva... Era proprio una bella persona, sempre contento. Non so perché viveva sulla strada, forse dopo la separazione dalla moglie. Spesse volte nella vita è facile ritrovarti in fondo... quasi senza accorgerti».

Hai mantenuto i contatti con qualche ospite?

«Certo, capita quando sono a Como. Ancora oggi, quando incontro alcuni di loro, ci salutiamo per nome e scambiamo due parole. Certi volti e certe storie ti restano nel cuore».

Come era organizzata la tua giornata-tipo?

«Si era operativi alle 19 con l'obiettivo iniziale di preparare l'entrata degli ospiti (scorte, fazzoletti, dentifrici, spazzolini, lamette da barba...). Alle 20 si apriva la porta e iniziava l'accoglienza. Ricordo che questo era un momento delicato perché a volte non tutti erano... diciamo così... collaborativi, dopo una giornata passata in strada, magari al freddo, o sotto la pioggia. Comunque, in tanti anni, poche volte siamo stati costretti a negare un'accoglienza. Terminata questa fase iniziale, gli ospiti andavano a letto. Soltanto nel periodo estivo era concesso un po' di tempo da trascorrere in giardino per fare qualche

chiacchiera prima di andare a dormire. Il mio turno terminava di solito alle 8 quando usciva l'ultimo ospite».

Come eravate organizzati nel periodo dell'emergenza Covid?

«Quel periodo è stato duro e difficile anche per noi operatori, soprattutto nei mesi del primo *lockdown*, quando il dormitorio è rimasto aperto e facevamo i turni per coprire la giornata... e comunque non andavamo mai via prima delle 11. Ricordo che gli ospiti erano seguiti con grande attenzione, fornendo loro le mascherine, il cibo nei sacchetti, misurando la temperatura all'entrata. Fortunatamente abbiamo avuto pochissimi casi di persone positive, che sono state accolte e seguite dal comprensorio di via Cadorna, appositamente allestito per questi casi».

In via Napoleona sono impegnati 6 operatori, tra cui Ivana che è assistente sociale...

«Il suo lavoro di supporto è utilissimo per gli ospiti, soprattutto sul fronte burocratico, sanitario, per chi è disposto a fare un piccolo lavoro e così via. Quando individui una persona che può fare un percorso di risalita è giusto aiutarla».

Gli ospiti che sono disposti a lavorare chiedono una mano?

«Sì certo. Ogni caso viene esaminato e se ci sono le possibilità si inizia un percorso. Devo dire che tra gli ospiti ci sono anche persone disposte a dare un aiuto anche negli stessi servizi Caritas: per esempio c'è chi si impegna alla mensa di solidarietà di Casa Nazareth come volontario».

Il tuo lavoro è stato importante, un impegno che se fatto con criterio ha un valore aggiunto...

«Ti posso garantire che è un'esperienza che ti arricchisce, ti fa vedere le vicende belle e meno belle della vita sotto un'altra ottica, ti permette di ridimensionare i tuoi problemi e di affrontare le cose con più... saggezza. Sono andato in pensione con un po' di nostalgia. Ho conosciuto tante persone, tante storie e in tante occasioni mi sono sentito bene, perché utile al mio prossimo meno fortunato».

Mi dicevi che spesso è difficile dare risposta a una domanda cruciale...

«È possibile che alla fine del 2022, nella nostra ricca società, vedi ancora persone così, uomini e donne che hanno perso casa, lavoro, affetti... hanno perso tutto e non hanno altre possibilità, se non quella di vivere sulla strada? Troppo spesso queste persone sono proprio invisibili, realmente invisibili. Sono soli, non hanno famiglia o fratelli. Purtroppo c'è anche tanta indifferenza».

La Caritas fa la sua parte...

«I servizi della Caritas sono indispensabili. Penso a Porta Aperta, ai Centri di Ascolto... Penso allo stesso Centro Diurno di Como che è un luogo indispensabile di accoglienza per le persone senza dimora, ma anche per le persone povere residenti. Il Centro è un punto di riferimento indispensabile anche per situazioni particolari: penso alle giornate di pioggia, alle giornate fredde d'inverno e troppo calde d'estate. Penso ai senza dimora che sono anziani, con problemi di deambulazione, con problemi di salute e che, durante il giorno,

hanno bisogno di cura e di aiuto».

La tua esperienza suggerisce qualche idea per questa specifica situazione?

«Penso a una “casa” in città per le persone anziane, che in prospettiva stanno aumentando, e che non possono passare tutto il giorno sulla strada sia d’inverno sia d’estate. Una struttura anche piccola, con pochi posti letto, che serva da dormitorio ma che resti aperta anche durante il giorno per l’accoglienza. E che possa essere replicata sul territorio in base alle richieste, magari in qualche comunità parrocchiale, grazie all’aiuto di volontari e persone di “buona volontà”. Un po’ sulla scia del “Progetto Betlemme” attivo in inverno in diverse comunità per i mesi dell’emergenza freddo. Ma nel caso specifico, luoghi aperti tutto l’anno pensati per l’accoglienza diurna dei senza dimora con particolari fragilità. Ma anche per coloro che hanno trovato un lavoro notturno e hanno l’esigenza di riposare di giorno in locali accoglienti e non su una panchina o sui marciapiedi. Un’idea irrealizzabile?».