



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI UDINE**

FACOLTA' DI MEDICINA E CHIRURGIA  
FACOLTA' DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE

Corso di laurea in Educazione Professionale

Tesi laurea

TITOLO

**L'isolamento come strategia di sopravvivenza**  
Analisi etnografica delle persone senza dimora nella realtà  
udinese

Relatore: Prof. ssa R. Altin

---

Laureanda:  
Francesca Spinato  
Matr. 91482

Correlatori: Prof. ssa F. Virgilio  
Prof. ssa V. Porcellana

ANNO ACCADEMICO 2010/2011

A Te  
che stai facendo della mia vita  
un capolavoro,

## INDICE

PREFAZIONE .....	Pag. 5
INTRODUZIONE.....	Pag. 8
CAP. 1. CHI SONO LE PERSONE SENZA DIMORA?	
1.1 Excursus storico .....	Pag. 10
1.2 Definizione del fenomeno.....	Pag. 14
1.3 L'aspetto sociologico .....	Pag. 17
1.4 Il metodo etnografico .....	Pag. 26
CAP. 2. RICERCA SUL CAMPO	
2.1 Descrizione e osservazione partecipante nella realtà udinese .....	Pag. 29
2.2 Il lavoro di tirocinio .....	Pag. 34
2.3 Lavoro dell' équipe di contatto .....	Pag. 40
2.4 Il monitoraggio e la mappatura .....	Pag. 44
2.5 L'aggancio .....	Pag. 49
2.6 La relazione .....	Pag. 52
2.7 L'importanza delle storie di vita .....	Pag. 56
2.8 Servizi coinvolti .....	Pag. 58
2.9 Osservazione sperimentale .....	Pag. 60
CAP. 3. UN LAVORO DI BASSA SOGLIA	
3.1 Il problema della soglia .....	Pag. 68
3.2 Udine e il lavoro a bassa soglia .....	Pag. 75
3.3 Per lavorare ancora .....	Pag. 79
CAP. 4. CONTRASTARE L'ISOLAMENTO PER MIGLIORARE LE CONDIZIONI DI SOPRAVVIVENZA	
4.1 Migliorare le condizioni di vita .....	Pag. 80
4.2 Sfere di lavoro.....	Pag. 82
4.3 L'aspetto medico in relazione alle persone senza dimora .....	Pag. 86

## CAP. 5. ESEMPI DI LAVORO

5.1 Osservazione partecipante e costruzione di progetti educativi .....	Pag. 99
5.2 Storie di vita e progetti educativi .....	Pag. 100
- Il caso di Pietro	
- Il caso di Carlo e Giulio	
5.3 Conclusioni educative .....	Pag. 118

## CAP. 6. L'EDUCATORE PROFESSIONALE

6.1 Le competenze in ambiti di grave marginalità.....	Pag. 121
6.2 La relazione .....	Pag. 123
6.3 L'intervento sperimentale .....	Pag. 124
6.4 Problematiche incontrate .....	Pag. 126
6.5 Il progettare un intervento educativo .....	Pag. 129
6.6 Aspetti formativi da integrare .....	Pag. 129

CONCLUSIONI .....	Pag. 131
-------------------	----------

RINGRAZIAMENTI .....	Pag. 133
----------------------	----------

BIBLIOGRAFIA .....	Pag. 136
--------------------	----------

SITI WEB CONSULTATI .....	Pag. 139
---------------------------	----------

## **PREFAZIONE**

Questo lavoro nasce dal desiderio di attuare una strategia adeguata per la realizzazione di progetti di reinserimento sociale di persone senza dimora e in grave condizione di marginalità. Il lavoro con le persone in stato di deprivazione mette subito in risalto la necessità di fornire loro sia gli strumenti di orientamento teorico che gli strumenti pratici per potersi ricostruire una situazione di vita migliore. Le persone senza dimora appartengono alla categoria sopracitata, ma differiscono dalle persone in stato di deprivazione nel modo di relazionarsi ai Servizi: la loro condizione, determinata da una condizione psicologica, prevede uno stato di isolamento conseguente ad un rapporto conflittuale con le istituzioni. L'obiettivo di questo lavoro è la realizzazione di progetti educativi con persone che vivono questa particolare condizione psicologica, per le quali è importante trovare il giusto equilibrio tra richieste e tempi d'attivazione. L'educatore che si trova a lavorare in quest'area si deve confrontare con una realtà che rinnega ogni tipo di aiuto, sostegno e intervento. La condizione di deprivazione in cui si trovano queste persone non è ricollegabile in nessun modo, se non dal lato pratico, ad altre categorie di utenza come ad esempio i minori in difficoltà, tossicodipendenti o persone in stato di detenzione perché, solo nel caso descritto, le persone vivono una condizione di "adattamento per rinuncia" e vivono, con la loro condizione, un allontanamento dalle possibili fonti di aiuto.

Come strumento di lavoro è stato scelto il metodo etnografico per poter analizzare il punto di vista emico della condizione studiata. Questo particolare tipo di approccio, ha permesso all'educatore di operare instaurando relazioni più forti usando un codice affettivo fraterno. L'innovazione dello studio è riscontrabile sotto più aspetti: l'orario d'intervento, il contesto, le modalità di condivisione e gli aspetti toccati dal progetto educativo.

Nello sviluppo della tesi ho effettuato l'indagine in ambiti diversi tra loro: la persona veniva cercata e aspettata in ambienti da lei frequentati e prediletti. Uno studio in particolare è stato svolto in due fasce particolari della giornata: la mattina presto e la sera molto tardi in un ambiente solito come la stazione. Questo studio ha permesso di notare come, per l'educatore, sia vantaggioso non seguire uno schema preciso d'orario di

intervento, ma cercare le persone seguendo i ritmi vitali da queste imposti. Prima di dormire, quindi la sera piuttosto tardi e appena svegli, mattina molto presto, le persone sono più facilmente rintracciabili e si può instaurare con loro un bel dialogo. Non tutti i legami instaurati in questi contesti, stazione e altri non-luoghi, hanno portato la relazione su un piano educativo, ma probabilmente, non sarebbe successo né seguendo orari “normali” né rispettando un setting preciso. L'osservazione in contesti non tradizionali è stato uno strumento vantaggioso perché ha permesso alla persona da riabilitare di sentirsi a proprio agio, di non uscire dal proprio contesto e di non esporsi più del necessario e allo stesso tempo permette all'educatore di entrare in dinamiche che altrimenti sarebbero rimaste oscure.

É stato importante procedere con questa metodologia per avere una giusta conoscenza della persona con cui si lavora, del suo punto di vista e delle sue risorse. Una particolarità di questo metodo è esprimibile nel ricercare le caratteristiche e i punti forza dei soggetti e non intenderli soltanto come soggetti deprivati e in una condizione di negazione totale.

Vivere con loro e riscoprire la loro prospettiva permette di cogliere questi piccoli elementi e su questi lavorare nella direzione di un reinserimento sociale: una assidua frequentazione ha portato ad una profonda conoscenza in particolare del grado del processo di “adattamento per rinuncia” e quindi ha permesso all'educatore di attuare dei progetti educativi mirati e con il giusto calibro degli obiettivi da raggiungere.

Attraverso questo metodo ho potuto conoscere in modo approfondito la storia delle persone ma soprattutto il loro modo di relazionarsi alla realtà e le loro prospettive future; un'analisi necessaria per costruire un progetto educativo. Ho trovato importante in quest'area più che in altre spingermi in un contesto non solito di lavoro per poter conoscere da vicino il punto di vista interno del problema e da lì ripartire. Da un punto di vista educativo, l'importanza della condivisione tra educatore e utente nel progetto riabilitativo è prioritaria e questo lavoro mira proprio a questo seguendo strategie sperimentali per la complessità dell'utenza. I progetti educativi redatti con queste caratteristiche mirano a combattere l'isolamento attraverso l'analisi di aspetti medici sia relativi alla persona in esame sia relativi a persone affini e quindi legate affettivamente. É risultata una buona strategia ai fini del miglioramento delle condizioni di vita delle persone e quindi di una

condizione di isolamento meno radicata. L'importanza di conoscere le persone così da vicino ha portato a non analizzare la logica di deprivazione, ma una condizione di soggetti attivi con delle risorse e per la realizzazione di migliori condizioni di vita sono state potenziate queste risorse e incrementate. Non si può chiedere alla persona, in questo caso soggetto più debole, di cambiare completamente la sua vita, ma si può correggere qualche atteggiamento e suggerire delle soluzioni che partono da un punto di vista che non può essere quello dell'osservatore in una posizione troppo esterna per comprendere.

Alla fine di questo lavoro si può quindi affermare che la strategia dell'approccio antropologico per la realizzazione di un buon metodo educativo è positiva e permette alle persone sottoposte di conservare le loro caratteristiche e di sentirsi quindi se stesse intraprendendo un percorso di reinserimento sociale con esiti positivi.

Va infine sottolineata l'importanza del punto di vista dell'osservatore; con il metodo etnografico l'educatore è continuamente spronato a rapportarsi in maniera differente, escludendo i propri pregiudizi e le proprie scale di valore. Una ricerca, questa, che segue il punto di vista di chi vive in prima persona la condizione grave di marginalità.

Nel I capitolo ho trattato l'argomento in maniera teorica: ho affrontato sia il punto di vista sociologico sia quello antropologico scegliendo e spiegando il perché, la metodologia più adatta in questo tipo di ricerca. Nel II capitolo ho descritto il lavoro sul campo, dal monitoraggio alla stesura del progetto educativo individualizzato, analizzando ogni passaggio come: l'aggancio, la relazione e l'importanza delle storie di vita. Nel III capitolo ho affrontato il problema della bassa soglia, cercando di spiegare i limiti e i vantaggi di un lavoro che segue coerentemente questa metodologia. Nel IV capitolo ho trattato diversi temi che caratterizzano le persone senza dimora come gli animali, gli affetti più cari, l'importanza dell'ambiente urbano e la salute fisica che ho approfondito maggiormente. Nel V capitolo presento tre storie di vita diverse, il loro relativo progetto educativo e lo svolgimento, infine nel capitolo VI analizzo la figura dell'educatore professionale strettamente collegata all'area della marginalità.

## INTRODUZIONE

*“Ho imparato a sognare ed ho iniziato a sperare che chi c'ha da avere, avrà”* ( *Ho imparato a sognare*, Negrita: 1997)

Non sono solo le parole di una bella canzone, ma il motivo per cui ho deciso di seguire questo tema e appassionarmi a questo fenomeno tanto da scrivere la mia tesi. Ho scelto quest'argomento perché, dopo quasi due anni di lavoro, vorrei che restasse una traccia scritta del lavoro svolto, vorrei che la città di Udine fosse presa come esempio nel metodo di approccio nel lavoro con persone in grave stato di marginalità e vorrei spiegare che i risultati raggiunti sono sì frutto di una grande professionalità e di grandi idee, ma anche di una grande pazienza. Durante questo lavoro ho riscoperto il valore della pazienza: la capacità di saper aspettare e di non crearsi grandi aspettative. Ogni storia, ogni persona, ogni problema, in quanto singolare e soggettivo, ha bisogno della sua dimensione temporale, di una dimensione di attesa propria. Attesa che non sempre porta gioia e che non sempre porta a qualcosa. Ho vissuto questo valore contrastandolo molte volte con una dimensione più quotidiana, una dimensione temporale che porta ad avere tutto e subito senza aspettare niente e nessuno. Ho imparato ad aspettare. Ho imparato ad apprezzare cose inapprezzabili. Ogni volta un'emozione diversa; ogni volta una sorpresa. Dalle piccole cose le gioie più belle. Mi hanno messo da parte un cartone per potermi sedere accanto a loro per terra, mi hanno fatto bere bevande preparate con mezzi di fortuna, mi hanno lasciato l'ultimo ciuffo di tabacco, mi hanno accolto, mi hanno raccontato tra le lacrime la loro storia, hanno avuto pazienza con me, hanno saputo aspettare che mi adattassi e imparassi a lasciare da parte certi argomenti, hanno saputo rimproverarmi in modo amichevole e incoraggiarmi in modo paterno. Negli ultimi sei mesi di ricerca sono stati una presenza quotidiana e intensa. Ho cercato di imparare la vita di strada, come muovermi, dove andare, gli orari importanti, a chi rivolgermi e ho sempre avuto accanto a me una guida. Diverse persone che alternandosi tra loro mi aprivano la strada e mi davano i consigli più preziosi.

C'è chi mi accompagnava a piedi nei posti che non conoscevo, chi mi invitava a mangiare in mensa, chi con pochi spiccioli mi offriva il caffè, chi mi aspettava per



lunghissimo tempo e mi perdonava se non arrivavo in orario. C'è chi ho cercato per ore e non ho trovato, c'è chi mi aspettava per ore senza trovarmi. C'è chi mi vedeva e nascondeva il cartone di vino, c'è chi mi vedeva e mi offriva un liquore come cosa più preziosa da darmi. Ho imparato che nessuno è uguale a nessuno; che non è la categoria a fare la persona; che non è il servizio al quale si rivolge a fare il suo progetto. Non si lavora per le persone ma con le persone e per farlo bisogna solo imparare a voler loro bene, a camminare insieme, a mettersi in gioco, a lasciare che il futuro si scriva volta per volta. Ricostruire una vita non è una cosa facile e non può essere il compito di nessun operatore. Ogni persona che sul suo cammino incontra una persona senza dimora deve, per quel tratto di strada, abbandonare le sue idee e i suoi luoghi comuni e farsi trasportare da un modo di vivere diverso, da una diversa concezione di realtà. Bisogna esporsi, mettersi in gioco perché solo scendendo con loro, con loro si risale. Non due codici diversi, non due comportamenti diversi, non due panini diversi, non due panchine diverse ma lo stesso, lo stesso di tutto. La condivisione porta alla relazione, e solo dalla relazione si risale. Una relazione da cui ho imparato molto, una relazione incentrata sulla spontaneità e sulla sincerità. Una relazione che tanto è lunga da costruire tanto è profonda poi. Voglio che questa mia tesi sia il grido di tutte le persone che ho incontrato, sia la loro voce, sia una speranza in più in una società che li lascia ai margini. Non sono “invisibili”, sono stati resi “invisibili”. Se è vero che la società risponde della grave marginalità, diamoci da fare che c'è parecchio da recuperare!

## **CAP. 1) CHI SONO LE PERSONE SENZA DIMORA?**

### **1.1) Excursus storico**

Attorno ai primi anni Trenta, aumenta nel mondo il processo di industrializzazione che porta le persone a spostarsi dalle campagne alle città per costruire una vita migliore e con la speranza di un lavoro che segua le tendenze del momento. Di questo movimento risente qualsiasi ambiente antropico: le campagne per la perdita di numerosi nuclei familiari e le città per l'incremento demografico. Ben presto la città si trasforma in metropoli e si trova davanti a problemi prima sconosciuti. Tutte le persone che arrivano nella capitale sono in cerca di fortuna e molto spesso intraprendono il viaggio senza troppe sicurezze e si imbattono in un'avventura non positiva. Non hanno appoggi relazionali né appoggi finanziari e si trovano nella condizione di dover chiedere aiuto ai servizi sociali della città ospitante o a dormire in strada in attesa di trovare lavoro: nascono così i primi centri di assistenza sociale.

A Chicago, città presa in considerazione perché culla di studi inerenti al fenomeno della emarginazione (Hannerz,1980) attorno agli anni Trenta, nasce Hull House, primo centro di assistenza per immigrati. Sempre nello stesso periodo, a Chicago, 1920, nasce la Sociologia come disciplina universitaria e il conseguente Dipartimento di Sociologia. La Scuola di Chicago (Hannerz,1980) comincia ad orientare i propri studi su ricerche svolte nella propria città e sulla teorizzazione a livello globale dei fondamenti della società umana: prima esperienza di studi di sociologia urbana.

I primi importanti studiosi che meritano di essere ricordati sono Thomas e Park, entrambi sociologi aderenti alla corrente di pensiero della scuola di Chicago.

Thomas (citato in Tosi Cambini, 2004) sosteneva l'idea dell'importanza di indagini empiriche: nei suoi studi dava importanza al punto di vista dei soggetti che collaboravano per costituire la "definizione della situazione". Per tracciare in modo completo una panoramica del territorio spiegato, prendeva in considerazione anche gli scritti, come

lettere, diari, appunti delle persone. Park, invece, era un giornalista e lavorava seguendo una città nello specifico. (citato in Tosi Cambini, 2004) Grazie al suo lavoro aveva già un'idea dei comportamenti e delle abitudini dei suoi cittadini e una descrizione geografica del posto. Lavorava analizzando i quartieri, realtà piccola, descrivendo gli abitanti e i loro legami e i diversi tentativi di sopravvivenza. Fa un'analisi del comportamento collettivo con molta attenzione all'ordine morale ed alla necessità dell'uomo di condivisione, quindi dell'altro. Park si distacca dal solito studio inerente alla fragilità delle relazioni all'interno della città e analizza un altro punto di vista: la loro intensità e la loro importanza a sostegno morale in casi di difficoltà. Egli studia le relazioni sociali a favore dell'ecologia urbana e la competizione a favore dello spazio.

Thomas e Park vengono considerati i precursori del metodo antropologico etnografico pur essendo di formazione dei sociologi. Nel 1929 a Chicago nasce il dipartimento di Antropologia che resta separato a quello di Sociologia. Gli strumenti di lavoro all'inizio erano simili:

- osservazioni nell'ambiente naturale;
- interviste informali;
- inchieste;
- raccolta di documenti personali.

I temi prediletti in questo tipo di studio erano i modi di vivere: argomento che resta d'eccellenza anche per gli antropologi contemporanei. Il primo studio in letteratura ad affrontare il tema delle persone senza dimora è il volume di Nels Anderson: "The Hobo" che scrive nel 1923. L'autore, dopo un'esperienza di vita da girovago, decide di studiare e specializzarsi in Sociologia presso la scuola di Chicago e grazie alla testimonianza della sua esperienza riesce a svolgere un lavoro analizzando un punto di vista interno. Anderson tratta il fenomeno considerando il vagabondo come migrante, un uomo in cerca di fortuna, di un lavoro migliore; in sostanza considera il vagabondo, il girovago come una forza di lavoro mobile. Nel suo studio individua cinque tipologie di persone senza dimora, ne descrive le caratteristiche principali e cerca di delineare l'evolversi della loro storia. Sono cinque categorie che seguono un preciso ordine che possiamo definire cronologico:

- lavoratore stagionale: segue il ciclo del lavoro agricolo e lavora stando a queste esigenze;
- il vagabondo: è semplicemente un lavoratore migrante senza itinerario preciso. Gira in cerca di fortuna spostandosi senza cognizione di causa precisa:
- il migrante non lavoratore: è un girovago mendicante. Vive senza lavorare, ma solo facendo;l'elemosina, si sposta di città in città;
- il guardiano: lavoratore non migrante. É una persona che gravita sul territorio e vive di saltuari lavori in genere mal pagati ed rifiutati da tutti;
- il barbone: è la figura più misera di tutti perché né lavora né si sposta.

La straordinarietà di questo studio è che Anderson sia stato in grado di prevedere il percorso di discesa sociale: i suoi studi dimostrano come sia praticamente inevitabile passare da una categoria all'altra e tendenzialmente discendere da una all'altra. Una persona che intraprende questo percorso incontra più difficoltà nella risalita che nella discesa, soprattutto se vi sono cause come l'alcolismo e le disabilità fisiche che inevitabilmente vanno ad aggravare la situazione. L'autore del testo sottolinea anche le caratteristiche principali delle persone che intraprendono questo percorso e le loro conseguenti attività giornaliere: sono tutte persone in cerca di nuove esperienze e che abbandonano la loro vita precedente, probabilmente, a causa di crisi familiari. Inoltre, in *The Hobo* troviamo descritta la condizione della città di Chicago in risposta ai bisogni sociali: c'erano ristoranti che prevedevano menù ad un prezzo irrisorio, alberghi che ospitavano ad un prezzo ridottissimo coloro i quali necessitavano di un aiuto, i parrucchieri apprendisti che si esercitavano con queste persone senza chiedere loro un soldo. Nella descrizione della loro giornata troviamo attività come il passeggiare senza sosta nei parchi e nella città e l'ascoltare novelli oratori sia politici che scientifici. Erano tutti accomunati dall'incapacità di costruirsi un orizzonte e dall'incapacità di chiedere aiuto. Avevano addirittura un loro slang e si identificano molto nel gruppo. Il libro di Anderson può essere definito il precursore nella descrizione del fenomeno dei senza dimora e la città di Chicago, in quegli anni, all'avanguardia rispetto ai servizi destinati alla grave marginalità: viene fondata

l'Associazione di Assistenza della Fratellanza Universale con lo scopo di sconfiggere la povertà con l'istruzione.

Anche in Italia lo studio relativo alle persone senza dimora inizia con la Sociologia e sono identificabili due tipi di ricerche: quella quantitativa con le ricerche Labos a Roma negli anni '90, i lavori qualitativi con conseguente elaborazione di Gui, Bergamaschi, Pieretti, Meo (citati in Tosi Cambini, 2004) e il frutto di una ricerca antropologica di Tosi Cambini (2004). Il primo rapporto sulla povertà in Italia del 1992 documenta l'esistenza di un'area di marginalità estrema nella quale si trovano persone con una serie di mancanze come la salute, la famiglia e il reddito; però, già nel rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale del 1997-2001 l'opinione cambia e vengono identificati diversi modi di vivere la condizione di persone senza dimora. Viene preso in considerazione il percorso psicologico legato alla situazione di marginalità: più la situazione è grave più si finisce per assorbire le energie e le motivazioni di cambiamento dei soggetti. Nonostante questo, resta ancora dubbio il punto di vista della persona che emergerà solo con studi successivi.

Continua ad essere dominante l'idea dei sociologi che si prestano a questi studi:

- Laffi (citato in Hannerz,1980) considera questa esistenza come qualcosa di puramente legato ai bisogni che porta conseguentemente alla chiusura. Ogni azione collegata strettamente ai bisogni e alla loro realizzazione, una sorta di leggi di sopravvivenza. Viene identificata l'impossibilità di progettazione come "appiattimento del proprio orizzonte temporale" e come "assenza di condizioni fisiche e psichiche per razionalizzare e calcolare l'esistenza".
- Bonadonna (2004) analizza solo la versione esterna dando grande importanza alla dimensione di distanza che deve tenere l'osservatore.

In ogni caso la strada viene letta come qualcosa di deviante se chi osserva trae delle proprie conclusioni senza prendere in considerazioni le molteplici attività e impegni che caratterizzano la vita di una persona in strada come l'andare in mensa, frequentare i parchi, stringere continuamente relazioni, fare la colletta, cercare un posto tranquillo dove dormire.

Più tardi arrivano gli studi su base sociologica, ma con interesse antropologico:

- Bergamaschi e Paltrinieri (citati in Tosi Cambini, 2004) considerano le forme di organizzazione delle persone senza dimora esemplari e sono i primi a parlare di dignità.
- Gui (1996) affronta sia il limite del punto di non ritorno sia le reti sociali.

Concludendo, è importante seguire l'evolversi di questo studio arrivando al punto di vista antropologico. Tosi Cambini esplicita l'importanza del metodo antropologico etnografico come strategia necessaria per creare un rapporto con le persone che vivono una condizione di grave marginalità. Considera il vissuto altrui come oggetto dell'esperienza del ricercatore che riesce così a cogliere la realtà in modo autentico. Solo attraverso l'immagine del mondo altrui si arricchisce l'immagine più accessibile a tutti e si possono così condividere in modo autentico i sentimenti.

## 1.2) Definizione del fenomeno

*“L’opinione pubblica lo definisce col termine dispregiativo “barbone” (da birbone, cioè “delinquente” e “malfattore”), che rimanda, per assonanza, alla parola “barba”, richiamando alla mente immagini di scarsa pulizia, scarsa morale e devianza” (Bonadonna). “Molti la etichettano come una persona che non ha voglia o che è incapace di lavorare e di avere relazioni sociali, magari pericolosa, perché alcolizzata, tossica o malata mentale” (Galliani ). “Questa immagine stereotipata pesa sul senza dimora, che finisce per identificarsene (Phelan et al.), ormai sempre più allontanato da una società che lo evita solo perché in realtà “ha timore di potersi trovare un giorno nella stessa situazione deviante” (Valtolina)”.*<sup>1</sup>

Queste sono tutte definizioni frutto di un'analisi superficiale; sono descrizioni che vengono imposte alle persone e dipendono strettamente da un desiderio di categorizzare quello che non si conosce e di allontanare il problema da sé. Cercheremo nel corso

---

<sup>1</sup> [www.glipsicologi.info](http://www.glipsicologi.info) , Giacomini S., sezione “I senza fissa dimora” consultato nel Giugno 2011

dell'esplicitazione di questo studio di dare altri significati al termine “barbone” e, conoscendo a fondo il fenomeno, provare a descrivere lo stile di vita, il percorso psicologico e le condizioni di vita delle persone oggetto della mia analisi, tralasciando giudizi morali o correlazioni con un mondo definito normale.

L'opinione pubblica incontra nel bisogno di categorizzare, due tipi di riconoscimento dell'altro, due identità diverse. Quando conosciamo una persona stabiliamo in anticipo un giudizio e un conseguente modo di relazionarci ad essa: costituiamo così l'identità sociale virtuale che non sempre corrisponde alla realtà. Come spiega Goffman in *Stigma. Identità negata* (2003) conoscendo la persona, approfondendo realmente le sue caratteristiche, costituiamo invece l'identità sociale attuale. Questa distinzione risultata fondamentale nell'approccio metodologico con cui ci si relaziona a persone in una condizione di difficoltà e solo con la capacità di mutare il proprio giudizio e riclassificare una persona, può essere svolto un lavoro basato sulle reali attitudini e caratteristiche della persona e non basato su un giudizio imposto perché legato a dei pregiudizi. È il giudizio dell'osservatore che cambia, il suo punto di vista dettato da una capacità di riclassificare un individuo. Come spiega Goffman in *Stigma. L'identità negata* (2003) il problema dettato dalla stigmatizzazione è bi-direzionale. È dannoso per la persona, vittima dello stigma perché finisce per sentirsi identificata dentro una certa categoria e vive quindi seguendo un modello e annullando la capacità di riscattarsi, ma, allo stesso tempo, è dannoso per gli operatori sociali che lavorano con “gli stigmatizzati”: categorizzare una persona annulla le prospettive di miglioramento di quest'ultima. Imprimendo un giudizio, assegno anche un percorso, un modo di comportarsi, uno stile di vita automaticamente viene limitata la capacità di riscatto sociale.

Le persone senza dimora rientrano tra le categorie delle persone facilmente stigmatizzate e vivono una condizione di “vittimizzazione”. Con il loro atteggiamento non fanno altro che confermare la teoria assegnatagli e vivono secondo criteri imposti da chi li giudica. Gui (1996) riporta un'indagine svolta dal Labos su commissione della Caritas Romana in cui nel 1985 si potevano identificare nel giudizio morale dei cittadini tre categorie di barbone-accattone:

- persona che soffre e vive una condizione di isolamento causa pesanti traumi subiti nella vita;
- persona “diversa” che ha scelto di vivere senza norme sociali;
- persona irresponsabile e pericolosa.

Va sottolineato che questo studio identifica anche una quarta categoria che è quella della persona “povera ed estremamente sola”. Le categorie identificate sono frutto di interviste alla popolazione (campione di persone di passaggio o residenti sul territorio della Capitale) e, quindi, sono categorie create dall'opinione pubblica per la necessità di categorizzare queste persone.

Come specifica Gui nel paragrafo “L'opinione odierna più diffusa” (1996: 20) nel corso degli anni siamo passati da uno studio specifico incentrato sulla natura fisica, psicologica e morale delle persone senza dimora, ad uno studio concentrato totalmente sulle condizioni che queste ultime si trovano a vivere e ad alcuni stili di vita ben ancorati.<sup>2</sup> La Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora (Fiopsd) che si occupa della comprensione del fenomeno della grave emarginazione adulta, dello studio e della promozione di metodologie di intervento e di strategie politiche dirette al contrasto della stessa e della sensibilizzazione sul fenomeno dell'opinione pubblica, definisce la persona senza dimora: *“una persona in stato di povertà materiale ed immateriale portatrice di un disagio complesso, che non si esaurisce alla sola sfera dei bisogni primari, ma che investe l'intera sfera delle necessità della persona, specie sotto il profilo relazionale, emotivo ed affettivo”* (Art. 2).

Chi si occupa nello specifico di analizzare questo settore è portato ad un lavoro dall'interno, dal mondo vissuto, dalle difficoltà incontrare ma anche del modo di relazionarsi, delle strategie di sopravvivenza e delle abilità residue. Queste analisi seguono due filoni: l'approccio sociologico che mira più ad un lavoro di carattere quantitativo: identificazione del fenomeno, mutamento e ricadute sull'opinione pubblica e l'approccio antropologico che lavora sull'aspetto qualitativo e si occupa di studiare il fenomeno

---

<sup>2</sup> [www.glipsicologi.info](http://www.glipsicologi.info) , Giacomini S., sezione “l senza fissa dimora” consultato nel Giugno 2011



dall'interno e di capire il punto di vista delle persone che vivono in prima persona questa condizione.

Nei prossimi capitoli cercherò di analizzare i due diversi approcci.

### **1.3) L'aspetto sociologico**

I primi studi (Anderson, 1923) riguardanti l'aspetto delle persone senza dimora vengono svolti dalla sociologia, che si riserva di conoscere il fenomeno a livello quantitativo. Alcuni studi svolti da questa disciplina sono risultati fondamentali per poter svolgere ricerche con approccio antropologico perché considerati la base di partenza e punto fondamentale da approfondire; va quindi detto che tutte le metodologie e le ricerche migliori in campo antropologico (come ad esempio il lavoro di Tosi Cambini) dipendono da profonde basi sociologiche che, seppur in qualche occasione criticabili, risultano indispensabili.

Lo studio sociologico di questo fenomeno è orientato a spiegare il fenomeno partendo da una logica di negazione e dalla definizione delle mancanze. Una condizione, quella delle persone che vivono in strada, fatta di molteplici mancanze come soldi, letto, cibo e condizionate da un'esistenza dettata da sforzi e privazioni sia materiali che simboliche. I sociologi come Negri, Ambrosini, Salati e Maisto studiano questo fenomeno sostenendo la tesi dell'isolamento come conseguenza di una condizione difficoltosa. L'isolamento non come strategia dettata da abilità residue da mettere in campo in una lotta alla sopravvivenza, ma come qualcosa da vivere passivamente. Non come strategia voluta, ma come condizione imposta da un sistema nel quale non si riscontrano più e la persona non viene più identificata in una categoria particolare come “senza casa” o “senza lavoro” ma l'unione di condizioni sociali sfavorevoli.

Vediamo alcuni esempi:

- Negri (citato in Tosi Cambini, 2004) definisce questo fenomeno una sindrome che peggiora con il tempo, un percorso in situazione di povertà e un progresso fino alla compromissione irreversibile delle capacità di tenute fisiche e morali del soggetto.
- Ambrosini, Salati e Maisto (citati in Cambini, 2004) invece spiegano il fenomeno come una condizione di anoressia istituzionale e relazionale: persone che per vivere

pensano di non aver bisogno di nessun tipo di aiuto né sul piano relazionale né sul piano materiale.

Nel lavoro che ho svolto, ho seguito il “metodo Gui”: metodo di approccio di Gui (1996) sociologo contemporaneo che scrive e documenta il fenomeno delle persone senza dimora in Italia. È un lavoro che viene definito da Tosi Cambini (2004), antropologa, buono e interessante perché in grado di riconoscere i punti di debolezza, i limiti dello studi e, allo stesso tempo, si impegna per una vera ricerca sul campo. Luigi Gui, assistente sociale, laureato in scienza politiche lavora in progetti mirati alla prevenzione del disagio, in animazione territoriale e animazione di strada; è dottore di ricerca in sociologia e servizio sociale all'Università di Trieste. Ha scritto diversi testi e quello che prenderò in esame per la descrizione del fenomeno si intitola *L'utente che non c'è* (1996).

Il testo spiega il processo che porta la persona ad una condizione di grave marginalità, le ragioni dell'isolamento e il rapporto delle persone senza dimora e i Servizi Sociali.

Prima di spiegare qualsiasi aspetto che caratterizzi questa categoria di persone è importante sfatare il mito della “scelta di vita”. Questa descrizione potrebbe appartenere a una visione romantica del fenomeno di diversi anni fa, quando sulla strada si incontravano persone che per scelte politiche, personali-affettive lasciavano la loro vita agiata e vivevano di stenti e aiuti, immagini ormai che lo stesso Gui definisce folkloristiche.

Analizzando più nello specifico, seguendo il testo del sociologo, si può cercare, senza etichettare con definizioni improprie, di capire qual è il processo che ha spinto queste persone in una condizione di emarginazione grave.

È necessario rifarsi ad una metafora semplice, ma esplicativa: la vita come una tenda canadese (Gui 1996). Ognuno di noi, essere vivente, è calato in un sistema sociale, costruisce e imposta la sua vita in relazione alle persone che gli stanno accanto. Abbiamo a disposizione numerosi paletti per ancorare il telaio della tenda a terra. Ogni paletto è la rappresentazione figurata dei pilastri importanti che ogni giorno condizionano la nostra vita: il lavoro, la famiglia, gli amici, l'istruzione, la salute, gli interessi. È interessante scoprire ciò che condiziona la vita di ciascuno, quali siano i paletti più importanti e perché

vengano considerati come tali: la tenda rappresenta noi stessi. Indipendentemente dall'età, ogni essere umano si circonda di attività e di relazioni a queste correlate; i paletti della sua vita sono legati a questi interessi e non sono altro che le cose su cui contare, le cose indispensabili senza cui la vita non avrebbe senso. La continua ricerca per il raggiungimento della piena realizzazione dell'uomo e della sua essenza è determinata dallo scoprire e piantare questo paletto che diventerà poi più importante degli altri, ma di irrilevante presenza senza l'ausilio degli altri. Nelle situazioni di difficoltà che inevitabilmente condizionano la vita di ciascuno, l'uomo si trova a fare i conti con i propri paletti. Possono accadere degli imprevisti, dei lutti, delle malattie, dei momenti di particolare difficoltà economica: possiamo intendere queste situazioni come una tempesta che scuote la tenda che, se non è ancorata bene e su più fronti, fa difficoltà a restare a terra. I primi picchetti che saltano sono quelli più fragili, quelli ancorati male, quelli isolati dagli altri; ogni uomo può reimpostare i paletti della sua tenda. Se la tempesta dura a lungo o se ne seguono rapidamente altre senza lasciare spazio al sereno, la vita dell'uomo è messa a dura prova. Nei momenti di difficoltà vengono sperimentate le abilità di ciascuno nel riprendersi in mano il proprio percorso e nel fare tesoro delle proprie difficoltà. Non sempre e non tutti dispongono di grandi risorse che, seguendo questa metafora, possiamo chiamare paletti: questa mancanza diventa pericolosa quando si perde la capacità di reinserirli velocemente. Perdere il lavoro diventa una grande difficoltà quando non ho le capacità per cercarne altri, quando la mia formazione e il grado di istruzione sono poco elevati e non ho i requisiti per rientrare nel mercato del lavoro; rompere i legami con il coniuge/convivente e i figli è ancora più doloroso se ho un rapporto conflittuale con la famiglia d'origine; scoprire di non poter contare sui rapporti di amicizia è una condizione che contribuisce alla perdita di fiducia nei confronti di tutte le altre relazioni e che impedisce poi di costruirne delle altre. Paradossalmente succede, come dice Gui, che più paletti si staccano più è probabile si stacchino gli altri (1996: 24). L'uomo perde la capacità di recupero insieme alla capacità di autodisciplina, tutto proporzionato al momento di difficoltà. Succede che, appena c'è bisogno di concentrarsi e ritrovare le cose perse, invece che darsi da fare, si perde il controllo della situazione e soprattutto si perde la capacità di recupero. La tenda canadese di Gui come rappresentazione della vita umana e delle sue relazioni si trova, nel

giro di poco tempo, completamente slegata dai picchetti che la tenevano ancorata a terra. L'uomo così, nel giro di poco tempo, ha perso tutte le cose più preziose e alla sua vita si sono aggiunte solo altre componenti. In questo caso però sono componenti negative che non possono fungere da picchetti di ancoraggio perché sono fallimenti, ulteriori rotture e possibili dipendenze da sostanze o comportamenti dannosi.

Inizia così per la persona un percorso di difficoltà collegato al soddisfacimento dei bisogni primari: bisogna cercare di sopravvivere e, compatibilmente con le capacità di ognuno, vengono escogitate diverse strategie fino all'esaurimento di aiuto e delle capacità di richiederlo. Inizia un percorso di ribellione verso il mondo esterno e verso quelle che, fino a prima, erano state le componenti principali di uno stile di vita. Ribellione e non accettazione di un mondo che va avanti lasciando indietro chi non è al passo, chi non risponde alle continue sollecitazioni, chi non ha gli strumenti per identificarsi agli altri. Nella persona che vive questa condizione si innesca un processo psicologico tendenzialmente discendente e nasce la paura di fallire, di riprovare un senso di frustrazione conseguente ai tentativi di recupero finiti in insuccessi. Per poter capire dobbiamo immaginare un uomo al suo ennesimo tentativo di recupero e immaginare lo stato di sofferenza che si amplia con l'aumentare dei tentativi di recupero: più alto è il numero dei tentativi, più è il dolore per la non-riuscita. Solo capendo questo passaggio ci troviamo davanti “ad un mix tra costruzione e scelta, che M. Bergamaschi chiama rinuncia” (citato in Gui, 1995: 25). Rinuncia sicuramente collegata alla paura di fallire e di riprovare continuamente sensazioni di sofferenza e inadeguatezza. Si passa quindi da una condizione di tentativi, ad una condizione di rassegnazione percorrendo una strada dolorosa di scivolamento progressivo fino ad arrivare a vivere la rinuncia come una cosa normale.

A seguito di un'analisi psicologia, Gui afferma che la persona vive una condizione chiamata “adattamento per rinuncia” e la sua condizione è una sorta di accettazione della realtà che vive con conseguente perdita dell'interesse o della capacità di progettazione. Questa condizione diviene, con il passare del tempo, radicata nello stile di vita dell'uomo che costruisce attorno a sé una barriera sempre più alta. La realtà esterna diviene, quindi, non più spunto di riflessione, ma minaccia, scontro e situazione di difficoltà per chi non ha voglia di confrontarsi con un mondo che non gli appartiene più. Questo percorso di deriva

sociale passa attraverso diversi stati d'animo come sconfitta e angoscia e induce l'uomo a rifiutare un contatto con quella realtà che precedentemente l'ha fatto soffrire e provare sentimenti di inadeguatezza. Questo rifiuto è dettato dall'uomo, ormai in una grave condizione di marginalità, dalla convinzione di vivere una situazione di benessere.

Cronologicamente poi, con il passare del tempo e l'aumentare dei tentativi finiti in fallimento, la persona finisce per isolarsi del tutto, decide così di chiudere ogni contatto con la realtà e la sua condizione precipita fino allo stato di sopravvivenza e null'altro. Non sono solo atteggiamenti nascosti, ma, con il passare del tempo, l'uomo in difficoltà esterna questo suo disagio e lo comunica a tutti. È un susseguirsi di comportamenti che segnano la sua condizione: il frequentare le mense e i luoghi di distribuzione di generi alimentari nei quali ha il primo contatto con le persone in difficoltà e a loro si unisce; frequentazione e occupazione dei non-luoghi: sono posti come stazione, parchi, androni dei palazzi che apparentemente sono impersonali e di nessuno, ma chi li abita li trasforma in luoghi personali, dando loro vita e significato.

Infine, la persona comincia a spostarsi ai margini della città, vive chiedendo l'elemosina e usufruendo dei servizi d'aiuto: finisce per impermeabilizzarsi e trasferire questo disagio alle persone che gli stanno accanto. Si veste molto e crea con il mondo esterno una barriera: cerca, con comportamenti ritenuti devianti dalla morale generale, di crearsi una barriera dove il solo ad entrare è lui stesso ed è il solo a poter partecipare a questa sofferenza. Succede che, nonostante il percorso di discesa sia lungo e costituito da molteplici fattori, la persona emarginata identifichi soltanto alcuni punti di rottura.

Il “punto di rottura” è l'evento catastrofico identificato come unica causa del fallimento. Questo evento può essere di diversa natura: condizione di salute, condizione economica, condizione familiare, scardinamento dal proprio territorio di origine. Sono comunque tutti eventi che in una condizione normale potrebbero riportare la persona che li vive ad uno stato di normalità, ma così non accade. Dopo numerose ricerche va detto che qualsiasi sia la situazione individuata con il nome di “evento catastrofico” sono principalmente i “traumi sul piano relazionale” (Gui, 1995: 29) a generare il più grande e complesso stravolgimento della condizione esistenziale.

Per incrementare questa descrizione uniamo tre questioni significative e caratteristiche delle persone senza dimora: la logica del rientro e *la désaffiliation* e la rappresentazione teatrale.

### *La logica del rientro*

É un concetto introdotto da U. Sessa (citato in Gui, 1996: 101) e viene usato per spiegare la metodologia usata dai Servizi Sociali. La persona che riceve aiuto deve avere la capacità di sfruttarlo al meglio e quindi produrre, in un rapporto di scambio, una restituzione sociale. Nel caso qui studiato, questo torna conto potrebbe essere il reinserimento sociale e quindi un adeguamento alla normalità. Ogni ente erogatore servizi lavora seguendo questo principio perché instaura un processo di scambio, non sempre esplicito, e invita la persona aiutata a fornire delle risposte concrete, un mutamento nel comportamento e nello stile di vita.

Come esempio, si provi ad immaginare una persona che vive solo con i soldi raccolti con l'elemosina, dorme in una baracca con il tetto pericolante e infestata di topi, mangia alla mensa dei frati. Vive isolato completamente da tutto e da tutti. Sta per arrivare l'inverno e aumenta la paura in lui di non farcela, di non riuscire a superarlo. Decide di farsi accompagnare dall'Assistente sociale per chiedere un contributo. Ha bisogno di soldi per sistemare il tetto, bonificare l'area del suo domicilio. Ha bisogno di soldi per mangiare. Punta tutto sull'"abitazione": non ha altro ed è l'unico posto dove si sente sicuro, dove riesce a essere se stesso. Il colloquio dura molto, la persona in difficoltà cerca di superare l'imbarazzo e cerca di aprirsi il più possibile: racconta qualcosa di sé, della sua vita personale e familiare; racconta del suo problema: qualcosa omette e in qualcosa esagera. Mette in campo tutte le sue risorse per cercare di ottenere il contributo dall'Assistente Sociale e lei, dal suo punto di vista, cerca di capire e di interpretare al meglio. Deve rispondere dei contributi che concede, deve dar conto di ogni tipo d'aiuto e non può permettersi di dare troppa fiducia ad una persona che presenta tutti i segnali di un possibile fallimento.

É possibile ottenere il contributo, dei soldi, ma il problema nasce quando entrambi devono accordarsi su come spenderli. Non è sufficiente che i soldi ci siano, bisogna

decidere anche a cosa indirizzare le spese. La persona ha chiaro il suo progetto: non vuole lasciare la baracca, non vuole e non può. Verrebbe a crollare tutto quello che di più sicuro ha. L'assistente sociale non può finanziare la ristrutturazione di un posto abusivo, non igienico, non dignitoso e chiede alla persona di pensare ad un trasferimento. È impossibile arrivare ad un accordo, non c'è possibilità d'accordo. Entrambi per quanto vogliono venirsi in contro, si allontanano reciprocamente. La persona idealizza, l'Assistente sociale mira troppo in alto: entrambi si trovano di fronte ad una situazione per quanto solita, paradossale.

Chi ha bisogno di aiuto, non può dare nulla in cambio, chi dà aiuto deve chiedere in cambio e così, l'assistente sociale prima di concedere il contributo deve fare un progetto; la persona deve accettare e solo così vedrà realizzata la sua richiesta. È un processo a circuito chiuso, più la situazione di emarginazione della persona è cronica, più si presenta l'impossibilità di rispondere alle richieste del servizio erogatore di aiuti; quindi, paradossalmente, più la persona è in difficoltà, meno potrà essere aiutata. La logica del rientro allontana tutte le persone che non hanno gli strumenti per rispondere ad un Servizio.

### *La désaffiliation*

È un concetto che nasce in Francia conseguentemente a studi sul reddito minimo svolti da Castel (citato in Landuzzi, Pieretti, 2003: 66) e letteralmente significa: disconoscimento di paternità rispetto al sistema sociale nel quale si vive. Questa condizione interessa le persone che si distaccano dal mondo dei Servizi Sociali, quelle che hanno perso la fiducia nel sistema e quelle che non vivono l'integrazione sociale. Nonostante sia un fenomeno che interessa la soggettività piuttosto che la posizione sociale, in questa descrizione va inclusa tutta la categoria delle persone senza dimora che, vivendo ai margini e non vivendo l'integrazione sociale, disconosce il sistema del servizio sociale: non sono capaci di riconoscere i loro beni e trasformarli in possibilità di vita. Le persone che vivono una grave condizione di marginalità, attraversano un processo psicologico che inibisce in loro la capacità di accorgersi e discernere tra le varie abilità, quelle più adeguate, per trasformare in meglio il loro stile di vita.

Come esempio, si consideri una persona perfettamente calata nella realtà e legata a diverse sfere affettive: famiglia, amici, affetti collegati. Comincia a vivere diversi lutti importanti e molto ravvicinati tra loro: non ha nemmeno il tempo di rielaborarli. Pian piano vengono a mancare le persone più vicine perché alcune effettivamente non ci sono più, altre perché non sono in grado di fare della sofferenza un elemento di unione. Il dispiacere aumenta e si cerca in modo sfrenato la possibilità di farne fronte. Più la sofferenza è grande più i modi di arginarla sono estremi e non condivisi. La persona che vive questa situazione può cominciare a trovare consolazione in gesti esterni o in stili di vita non sani, allontanando da sé così altre persone che non condividono i nuovi comportamenti e non hanno la forza di combattere contro certe decisioni. Chi vive queste situazioni si aspetta prossimità dalle persone più vicine, ma anche in questo caso si innesta un processo a circuito chiuso. Più la persona ha bisogno degli altri, più i comportamenti sono estremi, più le persone si allontanano. Chi si trova in difficoltà, si trova quindi in una condizione di isolamento. Perde progressivamente la fiducia, la speranza di trovare conforto e sostegno nella componente umana della società. Maggiori sono le esperienze vissute in questa condizione, maggiore è la sofferenza, maggiore è la difficoltà, in un possibile futuro, a riacquistare la fiducia e riporre nell'uomo la speranza di conforto. E così, quando sarà completamente isolato da tutte le sue conoscenze non cercherà conforto in persone estranee e completamente esterne alle sue vicende e penserà che come non sono stati in grado di aiutarlo le persone più prossime, così nessuno potrà mai essergli vicino come desidera.

Affrontando il tema delle persone senza dimora non è possibile applicare la teoria della “logica del rientro” perché il risultato sarebbe fallimentare nelle relazioni: disconoscimento di paternità rispetto al sistema sociale nel quale si vive non è un problema di risorse ma del modo adeguato di gestirle, quindi della capacità di trasformarle in beni utili. Chi vive la strada è portato a sopravvivere senza nessuna progettualità e, soprattutto, in uno stadio avanzato di “adattamento per rinuncia”, abbandona qualsiasi tentativo di miglioramento e non prende nemmeno in considerazione l'idea di poter analizzare le proprie capacità e sfruttarle al meglio.

Chi vive una condizione di abbandono e disconoscimento di paternità rispetto al sistema sociale in cui vive, non fornirà in cambio nessuna risposta apprezzata e condivisa dal



sistema. La persona senza dimora ha impostato la sua vita e il suo tentativo di sopravvivenza secondo alcuni principi e valori, molte volte non condivisi nemmeno dal servizio al quale si rivolge. Partendo da questo pensiero, è chiaro che l'approccio deve essere diverso e non è possibile impostare la relazione chiedendo risposte in cambio perché verrebbe a sgretolarsi anche la minima motivazione che ha spinto la persona a recarsi o a farsi accompagnare al Servizio. Per produrre dei risultati positivi ai fini della relazione instaurata o del reinserimento sociale della persona che vive una condizione di grave marginalità, è necessario che il progetto educativo individualizzato segua una affiliazione rispetto al sistema sociale in cui vive.

### *La vita come rappresentazione teatrale*

Ogni uomo, per quanto tale, vive calato in una dimensione fatta di relazioni e di continui scambi con altri essere umani; vive quindi la necessità di rappresentare quello che gli altri si aspettano. Prima di questo passaggio, l'uomo si trova davanti ad un grande problema personale: la concezione di sé e la propria rappresentazione. Come spiegato da Goffman in *La vita quotidiana come rappresentazione* 1959, l'uomo deve prima auto-illudersi per poter illudere poi. Tutte le persone hanno bisogno di ingannarsi per sopportare le cose che non riescono a cambiare, gli aspetti del carattere e della propria personalità che detestano: è più semplice e tutti sono portati a farlo, a nascondere piuttosto che affrontare e risolvere. “Quando un individuo proietta una definizione della situazione, e perciò implicitamente o esplicitamente afferma di essere persona di certo tipo, automaticamente compie una richiesta morale nei confronti degli altri, obbligandoli a valutarlo e a trattarlo nel modo in cui le persone del suo tipo hanno il diritto ad essere trattate” (Goffman 1959: 23).

Le persone senza dimora vivono questa condizione all'inizio del loro percorso di deriva sociale: si presentano agli operatori o, ancor prima, quando ritengono di non aver bisogno di un dormitorio, come tutt'altra persona. Mascherano la loro condizione, raccontano altre cose, non esplicitano le loro difficoltà e sembra che non ne abbiano. Con questo tipo di atteggiamento ingannano oltre che chi si relaziona a loro, anche se stessi: non riescono ad

ammettere la loro condizione e si mascherano dietro la loro precedente immagine. Molte volte capita che l'educatore che ascolta un uomo che si dipinge in un modo non coerente a quello reale, si accorge di una rappresentazione teatrale perché l'immagine viene idealizzata e costruita. Il racconto prende la forma di una favola e i fatti narrati sono esplicitamente irreali. Questo è un processo importante per la persona che lo vive: chi idealizza la sua vita pur trovandosi in una condizione di disagio, dimostra di auspicare in un futuro migliore, di combattere contro il decorso della situazione e di avere ancora un'immagine di sé rapportata al mondo reale.

L'educatore ha quindi il compito di non distruggere completamente questa falsa proiezione né di alimentarla come se fosse pura realtà: bisogna trovare una giusta mediazione tra la situazione attuale e l'immagine propria della persona che la vive.

#### **1.4) Il metodo etnografico**

Nasce nel 1929 a Chicago una nuova disciplina scientifica: l'antropologia; nasce con la necessità di differenziare gli studi scientifici urbani dalla Sociologia, ma, come già detto, già alcuni studiosi sociologici nei primi anni del Novecento usavano una metodologia antropologica con metodo etnografico.

L'etnografia (dal greco: *ethnos* "nazione" e *grapho* "scrivo") è letteralmente la descrizione dei popoli; seguire il metodo etnografico significa operare ricerche sul campo: recarsi, per un arco di tempo lungo, da coloro che si vuole studiare, usando delle tecniche come l'osservazione partecipante e le interviste per descrivere e rendere più comprensibile un popolo o un gruppo di persone e le sue abitudini. Sebbene il tedesco Muller sia considerato il padre dell'etnografia per la sua descrizione e categorizzazione delle usanze del popolo siberiano nella prima metà del Settecento, si ritiene che l'etnografia nasca come metodo dell'antropologia culturale sul finire del XIX secolo.

L'antropologia con il metodo etnografico studia il fenomeno attraverso il punto di vista emico: del nativo. È un cercare di capire la situazione dalla prospettiva di chi la vive per

capire un'interpretazione della realtà diversa, le reali motivazioni. È un tipo di studio che procede senza idee preconcepite e si fa guidare da chi, quella condizione, la vive in prima persona e conosce, quindi, i risvolti più intimi. È sempre un'analisi che porta a risultati diversi da quelli che possono emergere seguendo uno studio secondo il punto di vista etico che invece inserisce ogni risultato in un sistema di simboli. Dal punto di vista etico si approfondisce un'analisi politico-economica e le sue conseguenti situazioni. Un'analisi di questo genere porta l'educatore a rapportarsi in maniera più prossima e a capire in che stadio del processo "adattamento per rinuncia" si trovi la persona. Nella mia ricerca ho voluto usare questo metodo perché ritenuto più vantaggioso dal punto di vista educativo: conoscere a fondo il reale punto di vista della persona che vive un progetto di reinserimento sociale per capire i reali desideri, la concezione della realtà e le reali potenzialità. Quest'approccio interno permette di abbattere la "retorica della negazione" teoria sociologia inerente al fenomeno dei senza dimora: condizione di totale negazione caratterizzata soltanto da rotture, disagio, mancanza di qualcosa. Questa diversa chiave di lettura permette, invece, di considerare la persona con termini diversi: non "persone senza dimora", ma "persone in strada" e di riscoprire la loro rete intensa di relazioni, le loro abilità, le loro risorse.

Negli ultimi anni, la critica antropologica ha mostrato i limiti della ricerca sul campo concentrata su luoghi fissi e comunità studiate come entità chiuse; da questo filone di critica è sorto un approccio etnografico più attento alle connessioni e relazioni, fra cui la *network analysis* (Hannerz, 1980). Il primo ad interessarsene fu Barnes (citato in Hannerz, 1980: 313) che studiò una piccola città di contadini e pescatori descrivendo le caratteristiche in comune e le interazioni di individui simili tra loro. Chi affronta studi antropologici è interessato a questo tipo di analisi perché approfondisce l'aspetto relazionale delle persone prese in considerazione e studia le strutture sociali più diversificate. "La *network analysis* ha una flessibilità interpretativa e si concentra sull'evoluzione dell'uomo coinvolto: studio dei processi di coordinamento delle azioni e delle relazioni in riferimento ai fini sociali dati" (Hannerz, 1980: 310).

Su queste basi ho affrontato il gruppo delle persone che vivono in strada presenti nel territorio di Udine e ho cercato di analizzare i punti forza di una categoria che appare

isolata dal resto del mondo. Ho studiato il loro isolamento sotto una chiave positiva interpretandolo come strategia legata alla sopravvivenza. Strategia messa in atto da persone che vivono l'ultimo stadio di adattamento per rinuncia e che usano le loro capacità per isolarsi da una realtà che non considerano più propria. Non vivono una condizione di solitudine, ma di isolamento e, nonostante sia uno stadio avanzato di un discendente percorso psicologico, dimostrano di essere in grado di scegliere per sé. Paradossalmente ritengo sia un punto di vantaggio una radicata condizione di isolamento perché la persona vive attivamente la propria dimensione e conferma ogni giorno un malessere legato alla realtà in cui vive. Entrare in contatto con queste persone è molto complicato e alle volte la relazione instaurata presenta una condizione cronica facendo trasparire però una solida capacità della persona di vivere rispettando certe auto-imposizioni.

## **CAP. 2) RICERCA SUL CAMPO**

### **2.1) Descrizione e osservazione partecipante nella realtà udinese**

Casa di riposo, 10Giugno 2011, ore 16.30

Io e A. (l'educatore) restiamo in disparte e osserviamo il loro intenso rapporto. Entrambi accomunati da una dimensione di solitudine si ritrovano insieme. Solitudine che determina un sentimento di incapacità a comunicare con il mondo esterno, con la realtà che li circonda. Solitudine come risultato di un dolore che non ha trovato altra risposta, né nella società, né nella famiglia.

Mentre si parlano emerge una dimensione d'affetto: una dimensione molto intensa che si è creata con la condivisione di momenti di sofferenza, di disagio, di sconforto e sconfitta.

C (psd) ha portato per lui una confezione di kiwi: estrae dalla borsa una forchetta e una lametta e amorevolmente li sbuccia uno ad uno, poi, infilati nella forchetta, glieli passa e ad ogni boccone gli raccomanda di mangiare piano. Ne mangia due anche lui perché “ troppi gli avrebbero fatto male”.

C(psd) guida la conversazione, si preoccupa della sua condizione di salute e della pancia gonfia.

Probabilmente anche a seguito della patologia che lo contraddistingue, vive la dieta come qualcosa di ossessivamente pericoloso. Attenzione ai carboidrati, alle cose troppo zuccherate, all'insieme di proteine miste, ai grassi. Ripetutamente gli consiglia di mangiare poco, di tenersi leggero e, quando portano la cena, insiste perché beva solo il brodo senza la pastina. G(psd) si sta innervosendo, non coglie queste preoccupazioni, ha fame e forse è consapevole che il suo problema non sia un'assunzione esagerata di carboidrati.

Al momento della cena, quando io imbocco G(psd), C(psd) si fa da parte: forse mi riconosce le capacità di prendermi cura del suo amico o forse la considera più una mansione femminile.

É significativo tutto quello che emerge in questa visita: la forte condivisione, la solitudine, il sentimento che c'è tra i due, la contorta visione della condizione medica.

É interessante la dimensione affettiva che emerge: un sentimento che è l'elemento fondante della loro relazione. Un sentimento che ha sia una componente di

comprensione empatica per le situazioni precedentemente vissute sia una componente unidirezionale: C(psd) riconosce in G(psd) un soggetto debole e bisognoso di cure. Abbiamo potuto assistere a questo incontro stando in parte, senza interferire nella loro dimensione. Abbiamo potuto osservare, emozionarci, siamo stati partecipi di ogni singolo attimo ma era come se noi non fossimo in quella stanza.

“L'educatore professionale, per mettere a punto un intervento educativo che possa risultare efficace, ha bisogno di far uso di un metodo di osservazione, che gli consenta di capire un po' più a fondo quanto sta accadendo dentro di sé, agli utenti, accolti nelle istituzioni in cui lavora, e all'interno della relazione che ha stabilito con loro” (Winnicott 1986: 66).

L'osservazione partecipante è lo strumento che ho usato per svolgere questo tipo di lavoro. Come riporta Winnicott (1986) in *Il bambino deprivato* una delle caratteristiche peculiari del metodo è il suggerimento a non intervenire attivamente; l'osservatore ha il compito di registrare con un'attenzione ai dettagli il più possibile non selettiva, quanto vede compiersi davanti a sé, tenendo conto non solo delle comunicazioni verbali, ma anche di quelle non verbali. Tutte le annotazioni vengono fatte usando un linguaggio semplice e comprensibile a tutti e non devono essere fatte sul momento perché la stesura di uno scritto potrebbe rivelarsi fonte di distrazione. Anche le riflessioni e le spiegazioni teoriche vanno lasciate ad un secondo momento.

Il ruolo dell'osservatore, in questo metodo, è di fondamentale importanza. Oltre ad avere delle doti di osservazione e grandi capacità nel cogliere l'implicito e il maggior numero di particolari, l'educatore che osserva deve saper registrare le emozioni: sia quelle degli utenti che le proprie. È proprio da questo punto che il metodo prende il nome di “partecipante”: non si tratta di qualcosa vissuto passivamente, ma qualcosa di attivo, di partecipe. L'educatore deve sapersi mettere in gioco e cogliere tutte le sfumature che solo una persona coinvolta e interna alla situazione può cogliere.

In questo caso specifico, analizzando il setting e il tipo di persone studiate, è necessario che l'osservatore sia riconosciuto dal gruppo, non sia completamente esterno ad esso. È in questo aspetto che si può trovare la chiave vincente di questo approccio e l'applicazione del

metodo che ne consegue: essere, allo stesso momento, parte del gruppo e persona esterna. Poter cogliere delle sfumature più personali e avere la lucidità di persona esterna per poterle rielaborare e analizzare in un secondo momento.

“Dell'osservazione partecipe si può dire che i suoi caratteri di base sono: *la scientificità*, vista l'ampia concettualizzazione e sperimentazione che ne è stata fatta dalle origini ad oggi; *l'obiettività*, nello sforzo di cogliere il mondo emotivo dell'altro; infine, *il relativismo*, nel modo personale e soggettivo di porsi rispetto a se stessi e all'altro con il proprio mondo di emozioni, vissuti e fantasie” (Winnicott 1986: 78-79).

E' proprio sul relativismo che voglio porre l'attenzione e dare risposte concrete con il mio studio. Come già esplicitato precedentemente, l'educatore che osserva è portato a registrare anche le proprie emozioni e quindi a doverne fare i conti, ancora prima di scriverle. Molto spesso ci si trova davanti a situazioni di sofferenza, impotenza, drammatica marginalità e l'osservare piuttosto che agire può diventare un problema. Una questione difficilmente gestibile dal punto di vista emotivo di chi osserva. Bisogna riuscire a superare la sensazione di impotenza e riporre fiducia in un metodo scientifico che apparentemente toglie tempo alla relazione, ma, se analizzato correttamente in seguito, favorisce dei processi che difficilmente sarebbero stati possibili. I particolari, i comportamenti, i gesti, gli atteggiamenti, anche apparentemente insignificanti, possono rivelarsi fondamentali, ma soprattutto, sono riscontrabili solo in seguito di un minuzioso lavoro di osservazione.

Il contesto in cui ho lavorato si è prestato facilmente a questo tipo di metodologia perché essendo un luogo molto piccolo, i gruppi tra simili sono facilmente individuabili così come i luoghi di aggregazione. La realtà udinese è stato il bacino territoriale del mio studio. Un territorio che ha facilitato il mio lavoro sia perché non è nuovo per me, sia per le sue dimensioni ridotte. A Udine non è stato particolarmente impegnativo individuare i luoghi, i servizi inerenti e le persone che ne usufruiscono. Le difficoltà di inserimento nel gruppo che sono state riscontrate sono attribuibili alla tipologia delle persone osservate e non a problemi legati al contesto. Ottenere la fiducia, farsi accogliere nel giaciglio, condividere il pranzo e la cena è stato più complicato che identificare i luoghi privilegiati o avere una panoramica completa del fenomeno su tutto il territorio e questo, sempre, per caratteristiche riscontrabili nel tipo di utenza.

Udine è una cittadina piccola che sfiora i 100.000 abitanti e i Servizi Sociali per adulti in grave marginalità sono gestiti dal Comune in convenzione con la Caritas. Nel 2010, primo anno in cui il progetto è stato realizzato, le persone contattate sono state 54: 11 femmine (8 italiane e 3 comunitarie) e 43 maschi (24 italiani, 12 comunitari, 5 extracomunitari e 2 incerti).

I servizi offerti sono diversi e variano dal dormitorio, ad un punto di ristoro pomeridiano con possibilità di doccia e lavatrice. In questa analisi bisogna comunque dare voce a tutte le opere di carità religiosa che, pur muovendosi nell'ombra, rispondono a delle precise necessità come la Mensa dei Frati, la distribuzione dei panini al pomeriggio, un ulteriore dormitorio con accesso libero, la distribuzione dei vestiti o delle borse della spesa. Un grande lavoro di collaborazione viene fatto tra i vari operatori che gestiscono questi servizi: aggiornamenti quotidiani via internet e periodici incontri di rete. Sul territorio udinese il numero delle persone senza dimora non è consistente, è possibile un'approfondita conoscenza delle loro abitudini, della loro storia, ma soprattutto del loro progetto di vita.

Tutto il mio studio verte sul metodo dell'osservazione partecipante che sono riuscita a portare a termine con successo grazie alla collaborazione degli operatori con cui ho lavorato. Essere sempre affiancati permette di potersi dedicare maggiormente all'osservazione, lasciando all'altro dirigere la conversazione o fornire risposte alle domande delle persone incontrate. È stato molto utile anche dal punto di vista formativo perché ho potuto imparare sul campo la relazione d'aiuto in stretto rapporto con le persone che vivono una condizione di marginalità.

Le mie osservazioni hanno avuto le più varie ambientazioni: parchi, ripari nascosti, corsie di ospedale, salotti in case private, atrio del pronto soccorso, binari e panchine sia della stazione ferroviaria che dell'autostazione. Così come vari sono stati gli orari e i temi di osservazione. Non è stato possibile riuscire a rispettare la scientificità del metodo da questo punto di vista perché non sempre le persone si facevano trovare e non sempre i nostri incontri duravano per tempi tanto prolungati da poter osservare qualcosa di utile. Non potendoci affidare a questi due criteri abbiamo optato per la possibilità di osservare la stessa persona sia nello stesso contesto ma in condizioni diverse, sia la stessa persona in contesti diversi, sia la stessa persona in presenza di altri: utenti, volontari o estranei.



Ad esempio: l'atteggiamento di una persona e il suo relazionarsi soltanto tramite un approccio strumentale può cambiare in base alle persone con cui si relaziona. Se il volontario è nuovo, è interessante vedere fino a che punto arrivano le richieste, con l'assistente sociale è interessante vedere fino a che punto arrivano le polemiche e se c'è sempre il coraggio di schierarsi contro e protestare. Cambia l'atteggiamento anche in base all'operatore di turno: chi è più disposto ad assecondare questa relazione e chi pretende di procedere su un altro piano.

Questo nuovo criterio e i risultati ottenuti ci hanno poi portato a riflettere sulle inclinazioni della persona in esame, sul suo percorso di deriva sociale, sulle sue abilità residue e sul tipo di risorse che sceglieva di mettere in atto. L'osservazione della persona in altri contesti o in presenza di altre persone è stato, probabilmente, il punto di svolta dello studio e ci ha dato una nuova e inaspettata chiave di lettura del problema. L'importanza di questo metodo ha differenziato il nostro operato da quello degli altri servizi. Essere con la persona, conoscerla, condividere gioie e sofferenze ha messo le basi per una relazione positiva, ma soprattutto ci ha fornito quelle informazioni nascoste agli occhi di chi osserva imponendo un setting, un orario, una modalità.

Infine, quando ormai sia il percorso di recupero sociale, sia la relazione erano su piani avanzati, abbiamo osservato la persona senza dimora in rapporto con i Servizi Sociali. È stata riscontrata una reciproca distanza che non è attribuibile, come spiega Gui ne *L'utente che non c'è*, a una cattiva volontà da parte di chi gestisce il servizio o di disfunzioni dell'apparato dei servizi ma piuttosto “ è proprio la ligia e rigida osservanza delle regole organizzative che istruiscono gli attuali servizi sociali e sanitari pubblici, a rendere simmetrica all'isolamento comunicativo delle persone senza dimora la difficoltà relazionale dell'istituzione” (Gui 1996: 81).

Da questa riflessione nasce il desiderio di presentare un tipo di progetto che vada oltre questi ostacoli, che porti i frutti dell'osservazione partecipante agli incontri tra Servizi coinvolti, che sia in grado di costruire progetti per la persona con la persona stessa, perché con questa persona ha condiviso, vissuto i momenti di sofferenza e conosciuto anche ciò che è invisibile agli occhi di chi “osserva” dietro una scrivania, riceve solo su appuntamento e non conosce la strada.

## **2.2) Il lavoro di tirocinio**

Presentazione della struttura e del progetto nel quale ho svolto il tirocinio formativo del III anno.

**TITOLO:** Progetto “Equipe di contatto”

**SEDE DI TIROCINIO:** Asilo notturno “ Il Fogolar”, Centro Caritas

**PERIODO:** 1 Maggio 2011/ 14 Luglio 2011.

**DURATA:** 400 ore

**TUTOR AZIENDALE:** Luca Vicario

**TUTOR UNIVERSITARIO:** Dott.ssa Roberta Colavitto

### ***IL PROGETTO: Equipe di Contatto***

E' un progetto che mira a contenere la marginalità senza farla diventare emarginazione, condizione prolungata nel tempo in cui il recupero è pressoché impossibile perché la situazione di povertà individuale è troppo profonda.

Questo particolare intervento è rivolto alle persone senza dimora e alle persone che vivono una condizione di grave marginalità, persone che sono calate in un processo di deriva sociale e non riescono a trovare risposte appropriate nei Servizi Sociali. É un'idea che nasce da una concertazione territoriale che ha coinvolto le realtà del pubblico e del privato sociale nel “Protocollo per la presa in carico integrata delle persone senza dimora ed in situazione di grave marginalità sociale”. Nel giugno del 2009, si è riunito il Tavolo su mandato dell'Assemblea dei sindaci dell'ambito distrettuale n.4.5 dell'Udinese, e ha lavorato per costruire un progetto di unità di strada. Frutto di questo incontro tra più realtà sono stati diversi interventi, uno di questi prende il nome di “Equipe di Contatto”.

Nasce come progetto sperimentale realizzato dal Centro Caritas dell'Arcidiocesi di Udine ONLUS, attraverso una convenzione con il comune, ente gestore dell'Ambito socio assistenziale n.4.5 dell'Udinese, firmata in data 17 novembre 2009.

Scopo principale dell'Equipe di Contatto è agganciare le persone senza dimora presenti sul territorio e instaurare con loro una relazione: questo nuovo legame sarà per loro già auspicio di una condizione di vita migliore. Se la persona lo consente e la relazione anche si può insieme aggirare l'ostacolo troppo elevato dei Servizi Sociali. L'accompagnamento su questo fronte aiuta sia la persona che i Servizi; è importante che tutti riconoscano nella persona senza dimora delle oggettive difficoltà a riporre nuovamente fiducia e ad accettare un progetto individualizzato e abbiano quindi, con loro, un diverso approccio.

L'operatore coinvolto in questo lavoro si pone l'obiettivo di instaurare e mantenere delle relazioni di fiducia e fare da tramite tra la persona e i Servizi: costruire insieme alla persona una motivazione per intraprendere un percorso di integrazione sociale.

Le persone senza dimora presentano dei traumi sul piano relazionale: non è infatti da intendere il termine solo in senso fisico. Non è il fatto di essere tossicodipendente, professionista fallito, separato o orfano a fare la persona senza dimora, ma è la posizione in cui tale persona si colloca rispetto al vivere sociale a partire dalla propria realtà. Attraverso una conoscenza approfondita e intima basata sulla fiducia è importante riuscire ad individuare le rotture, o quelle che loro individuano come tali, che hanno causato il processo di deriva sociale e poter lavorare in senso di ricostruzione.

L'intervento prevede che vengano raggiunte le persone nei loro luoghi e con loro ripartire verso un percorso pensato per loro, con loro.

### **Obiettivi generali:**

1. mappatura del fenomeno;
2. registrazione dei cambiamenti;
3. contatto;
4. salvaguardia della dignità e della salute;
5. relazione.

**Obiettivi specifici:**

1. essere una presenza riconosciuta;
2. creare un'aspettativa d'incontro;
3. avere da loro altre informazioni;
4. ricostruire la fiducia nei servizi;
5. accompagnamento sanitario;
6. visite all'asilo notturno;
7. affiancamento sociale;
8. instaurare una relazione significativa;
9. registrare a livello statistico il fenomeno

**Fasi:**

1. Frequentare i loro luoghi, entrare in contatto con una subcultura, con un'organizzazione diversa.
2. Parlare, farsi conoscere. All'inizio non è necessario e nemmeno costruttivo ai fini della relazione presentarsi come Operatori di una struttura. La prima conoscenza dev'essere informale, nei luoghi scelti da loro e secondo le modalità che la persona ritiene più proprie.
3. Assecondare dove e quando possibile la relazione strumentale che inevitabilmente nasce.
4. Creare una relazione cercando di costruire un orizzonte comune. La relazione deve aver il compito di riavvicinare quanto più possibile la persona senza dimora e i Servizi Istituzionali.
5. L'affiancamento sociale: è il riconoscimento dell'altro sotto più aspetti per accompagnarlo in una realizzazione di sé.
6. Verifica in itinere del lavoro: la verifica dev'essere svolta non soltanto dagli operatori dell'Equipe di Contatto, ma da tutti i servizi coinvolti. Bisogna verificare se la relazione instaurata è positiva, se è duratura nel tempo e se è abbastanza forte

da consentire all'operatore di proporre il recupero di un atteggiamento nei confronti della realtà, che permetta di credere nuovamente alle proprie possibilità.

### **Azioni:**

1. Mappatura: conoscere le persone presenti sul territorio e conoscere i luoghi da loro più frequentati.
  - Osservazione partecipante;
  - osservazione dei luoghi più frequentati come la mensa dei frati, la stazione, i porticati, la sala d'attesa del Pronto soccorso, i parchi;
2. Monitoraggio: registrare il fenomeno e i suoi cambiamenti.
  - Collaborazione con Polizia Ferroviaria, guardie notturne del pronto soccorso, Polizia Municipale, parroci;
  - seguire segnalazioni dei cittadini;
  - esplorare posti nuovi;
  - registrare le presenze sul diario di bordo per studiare il fenomeno a livello territoriale: spostamenti nella città: persone di passaggio, o con l' intenzione di stabilirsi o chi è presente da più tempo.
3. Contatto: entrare in relazione con le persone individuate come senza dimora o in situazione di grave marginalità.
  - Inizialmente semplici saluti;
  - se di notte, avvicinarsi per offrire aiuto;
  - di giorno alla mensa dei frati, avvicinarsi per parlare in modo informale;
  - offrire una sigaretta o un caffè;
  - chiedere informazioni;

- sedersi accanto e aspettare che la conversazione parta da sola;
- parlare di qualsiasi cosa;
- registrare sul diario di bordo il modo in cui si pone la persona: effetto strumentale o effetto identitario;
- registrare il tipo di relazione che si crea: significativa o solo strumentale
- registrare i comportamenti e le impressioni dell'operatore che si pone in relazione.

#### 4. Salvaguardia della dignità e della salute:

- intensificare le visite notturne durante l'inverno;
- fornire a chi dorme fuori pesanti coperte o tappetini isolanti;
- offrire sempre ospitalità;
- suggerire posti caldi dove passare la giornata o fare la doccia;
- conoscere le condizioni di salute della persona chiedendole o solo mediante l'osservazione
- raccogliere più dati possibili per avere un quadro completo;
- rifare la tessera sanitario dove non è presente;
- prenotare le visite;
- prendere contatti con il medico di base;
- accompagnare la persona ai controlli;
- seguire le visite e i loro esiti;
- suggerire alla persona quali controlli fare spiegando i benefici e creare in lei una motivazione al cambiamento.

#### 5. Relazione: é l'ultimo passo, successivo a tutto. É auspicabile creare una relazione significativa che permetta all'educatore di proporre alle persone in difficoltà possibili interventi di aiuto.

- Visitare la persona settimanalmente;
- creare in lei un'aspettativa di incontro;

- portare alcuni beni materiali richiesti;
- portare qualcosa che potrebbe migliorare il tenore di vita;
- visitare la persona nella sua “dimora”;
- colloqui in contesti informali;
- colloqui educativi individualizzati;
- registrazione del tipo di relazione.

5. Affiancamento della persona ai servizi.

- Educatore concorda con i Servizi il progetto;
- mediazione tra la persona e i servizi;
- presentare il progetto alla persona;
- modificarlo o concordarlo con il soggetto a cui è indirizzato;
- coinvolgimento della persona in ogni momento;
- aggiornamenti continui;
- accompagnare la persona dall'Ass. Sociale;
- invitare l'Ass. Sociale a visitare la persona in altri contesti;
- seguire passo passo il progetto;
- accrescere giornalmente la motivazione.

**Strumenti:**

- Mezzo di trasporto messo a disposizione della Caritas per gli spostamenti e per poter raggiungere tutti i luoghi dove vivono le persone con cui si lavora.
- Beni che sulla strada sono di prima necessità come: coperte, sacchi a pelo, té caldo, qualche genere alimentare facilmente conservabile.
- Fondo economico a cui accedere in caso di necessità per acquistare oggetti richiesti dalle persone

- Capacità degli operatori di insaturare una relazione d'aiuto: la relazione non deve deludere, non deve avere alte aspettative, non deve essere istituzionalizzata.
- Tabella con parametri prefissati per facilitare il monitoraggio.
- Internet, fax, telefono per prendere contatto sia con le persone sia con gli altri servizi.

### **2.3) Lavoro dell' équipe di contatto**

Il progetto “équipe di contatto” è stato realizzato, in forma sperimentale, dal Centro Caritas dell'Arcidiocesi di Udine ONLUS, attraverso la convenzione con il Comune di Udine, Ente gestore dell'Ambito socio assistenziale n.4.5 dell'Udinese, firmata in data 17 novembre 2009.

Nello specifico, come spiegano sia il progetto firmato dal Comune sia il Report 2010, il Comune di Udine, l'Azienda per i Servizi Sanitari n.4 “Medio Friuli”, l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Udine, Pordenone e Gorizia, l'Associazione Centro Caritas dell'Arcidiocesi di Udine ONLUS, l'Associazione Nuovi Cittadini ONLUS, l'Associazione Vicini di Casa ONLUS, l'Opera Diocesana Betania ONLUS, il Centro Solidarietà Giovani “Giovanni Micesio” ONLUS e la Fondazione Casa dell'Immacolata di don Emilio de Roja, hanno firmato il “ Protocollo per la presa in carico integrata delle persone senza dimora ed in situazione di grave marginalità”.

Il progetto “équipe di contatto” viene attuato per garantire un contatto con le persone in grave stato di marginalità che già gravitano attorno a qualche servizio o per cui, un aggancio o la conoscenza risulterebbero più difficili.

Al momento della stipula del progetto le persone senza dimora stimate erano circa 30, ipotizzando un incremento di circa 10 persone nei mesi invernali. Riguardo queste 30 unità non tutti rispondono correttamente alla definizione di “ persona senza dimora”, perché il numero comprende anche le persone straniere irregolari, stranieri il cui progetto migratorio è fallito, i richiedenti asilo: tutte persone per cui, per motivi giuridici, non è possibile strutturare un progetto di integrazione sociale.



La finalità principale di questo progetto è di garantire un Servizio di unità di strada sul territorio udinese per poter facilitare la possibilità di contatto con le persone senza dimora o in stato di grave marginalità presenti sul territorio e allo stesso tempo di mappare e monitorare il fenomeno e le persone in questa situazione per facilitare, in seguito, anche il lavoro degli altri Servizi.

L'equipe di contatto è costituita da due operatori scelti tra i cinque operatori dell'Asilo Notturno "Il Fogolar" affiancati da volontari adeguatamente formati o da studenti del corso di laurea in Educazione Professionale dell'Università di Udine. I due operatori che svolgono orario sia notturno che diurno, avvalendosi di beni di prima necessità come: coperte, bevande calde, sigarette (elemento non educativamente condiviso, ma importante, quasi inevitabile strumento di aggancio) e soldi, si avvicinano alle persone e con il tempo e le loro ottime capacità relazionali, cercano di instaurare una relazione positiva.

Il progetto di per sé non prevede come obiettivo l'ingresso di queste persone al dormitorio. È costantemente presente l'idea di soggettività, di unicità per qualsiasi progetto. È impensabile proporre alla categoria lo stesso svolgersi del percorso e lo stesso raggiungimento per medesimi obiettivi.

Gli operatori hanno il compito di migliorare le condizioni di vita di queste persone e, dove possibile, accompagnarle verso un riavvicinamento istituzionale.

In prima fase è doveroso procedere con una mappatura del territorio per avere una precisa conoscenza dei luoghi frequentati; segue un monitoraggio: controllo delle persone, della loro condizione, dei loro spostamenti. Eseguendo questa fase con minuziosa attenzione è possibile procedere alla successiva senza troppe difficoltà. Terza fase: l'aggancio. Contattare la persona e incontrarla è forse la fase più delicata che non lascia, all'inizio, margine d'errore. L'incontro spesso avviene in luoghi non convenzionali, in luoghi abbandonati e lontani dal contesto sociale. Il primo incontro è il più significativo e sarà la persona stessa a investire o meno fiducia verso l'operatore e farsi ritrovare o sparire. Quando l'aggancio è riuscito prende forma il lavoro legato alla relazione passando per più stadi che in seguito descriverò. Questa è la fase finale di questo lavoro prima della presa in carico da parte di altri Servizi. È l'ultimo tassello ma determinante come gli altri e il più esplicitante l'importanza della metodologia di questo lavoro. Come già abbondantemente sottolineato,

la riuscita dei progetti si deve, oltre che alla professionalità degli operatori, alla costanza, alla pazienza e alla rottura di un setting di lavoro troppo istituzionalizzato. Le persone che si trovano in una fase cronica e che il loro processo di deriva sociale è arrivato a toccare il fondo sarebbero difficilmente raggiungibili; si prova così ad andargli incontro, ad entrare nella loro sfera personale e a condividere con loro momenti importanti della giornata, accompagnandolo così a ricostruire un orizzonte migliore.

Nel complesso e specificatamente nella fase finale, questo progetto mira non solo alla persona in modo diretto, ma anche ad un lavoro di mediazione con i servizi. I servizi che nonostante si definiscano a “bassa soglia”, hanno difficoltà ad incontrare la persona e a lavorare con essa. Per servizi più specifici come Ser.T., Centro di Salute Mentale, Consultorio, ecc., invece un altro grande problema è il riconoscimento dell'utenza. C'è una difficoltà sia nel riconoscere le necessità, sia nella disponibilità a cambiare il contesto di lavoro, sia semplicemente nella presa in carico della persona. A mio avviso, sarebbe sbagliato attribuire questa mancanza solo ad un deficit economico. La presa in carico non avviene solo per difficoltà, effettive, legate all'aspetto economico ma per l'impossibilità a gestire utenza di questo genere. Molti comuni rinunciano in modo arbitrario e illegale a questo loro dovere.

Ad esempio. “Da parecchio tempo, addirittura diversi anni, una signora residente in un'altra regione della Penisola, frequentava il territorio udinese usufruendo di tutti i Servizi compreso il dormitorio. Della sua situazione e dell'aspetto economico concomitante avrebbe dovuto farsene carico il suo comune di Residenza non il comune del domicilio. Nonostante i continui richiami, segnalazioni e accordi il Comune di residenza non ha mai voluto prendere in carico la signora rinunciando così ad un preciso dovere.”

Rientra tra i compiti dell'operatore di strada notare questo processo ed essere promotore dei diritti della persona in difficoltà: diritti che diversamente sarebbero rispettati e tanto meno rivendicati. Colui che vive sulla strada ha abbandonato il desiderio di essere considerato cittadino a tutti gli effetti e vive passivamente le ingiustizie e le scelte fatte da altri. Uno dei principali compiti di questo progetto è portare la persona all'indipendenza anche in relazione ai servizi, al saper aspettare con atteggiamento fiducioso, e pretendere costantemente che i propri diritti vengano rispettati.

L'educatore di strada si trova a mediare tra le istituzioni e la persona, e il suo lavoro è efficace solo se l'intervento avviene in regime di completa fiducia.

Il modo di guadagnarsi rispetto e fiducia è lasciato alle inclinazioni personali dei due operatori che svolgono questo lavoro. Sono operatori a cui è richiesta una conoscenza approfondita del fenomeno, a cui è richiesta una grande sensibilità e malleabilità nella scelta di intervento e messa in atto dello stesso.

L'orario di azione è stato pensato appositamente per favorire gli incontri e la condivisione di un momento della giornata delicato quale la notte. Il tempo di lavoro è vario e suddivisibile in tre fasce diverse: l'orario serale comprende due/tre uscite settimanali tra le h 19.00 e le h 23.00, l'orario diurno è dedicato ad accompagnamenti o incontri con i Servizi; l'orario pomeridiano è attuabile d'inverno, quando le condizioni climatiche non permettono di restare svegli molto a lungo.

Gli strumenti a disposizione sono, come già descritto, tutti i beni di prima necessità come bevande calde, coperte, sacchi a pelo e materassini ma anche vestiti e sigarette. Gli operatori possono avvalersi di un fondo economico a disposizione per poter effettuare delle spese particolari, per poter condividere la cena con la persona, per poterle lasciare dei soldi.

Inoltre gli operatori usufruiscono di un cellulare di servizio con cui tenersi in contatto con l'asilo notturno per eventuali posti disponibili o su cui ricevere segnalazioni.

Da qui si evince il laborioso lavoro di rete che va sempre perfezionandosi e che risulta fondamentale lavorando con persone difficilmente rintracciabili e dove le informazioni, già poche, vanno assolutamente condivise.

Di seguito saranno descritti i passaggi e obiettivi di questo progetto finalizzati all'aggancio delle persone senza dimora e all'instaurarsi di una relazione positiva.

## **2.4) Il monitoraggio e la mappatura**

Il monitoraggio e la mappatura sono due passaggi obbligatori per poter cominciare un lavoro di strada. Essere a conoscenza del luogo dove dormono le persone e quali posti frequentano è un'esigenza importante ma, ancor prima, è indispensabile sapere con quali e quante persone si lavora.

All'inizio del progetto gli operatori incaricati, lavorando già presso l'asilo notturno, conoscevano alcune delle persone che dormono in strada e avevano, se non altro per sentito dire, una vaga idea di quali fossero i posti più frequentati. Il monitoraggio iniziale, nonostante queste informazioni, si è dimostrato più complesso del previsto.

È stato necessario esplorare posti nuovi e registrare sulla cartina le case abbandonate frequentate, le caserme dismesse occupate, gli androni dei palazzi, i parchi e le boscaglie abitate.

I sopralluoghi avvengono in due momenti diversi della giornata: la mattina dove le esplorazioni sono più semplici grazie alla luce del sole che illumina tutto e quando la possibilità di incontrare qualcuno è nettamente ridotta e la sera, prima che scenda la notte, quando la possibilità di trovare le persone coricate nel proprio giaciglio è nettamente in aumento. Logicamente si è dimostrato necessario ritornare sul luogo la sera solo se durante il sopralluogo mattutino erano stati rilevati particolari interessanti per lo studio: casi come ritrovamento di materassi, indumenti, generi alimentari, segni di passaggio e insediamento di qualsiasi genere.

Per scoprire posti nuovi sono stati utili gli agganci con altre persone: ragazzi che popolano l'autostazione il pomeriggio, uomini che bazzicano nei pressi del dormitorio, vecchie conoscenze e un intensivo e coinvolgente lavoro in collaborazione con altri servizi come i carabinieri di quartiere, i parroci, qualsiasi cittadino. Tutte queste unità hanno contribuito a fare segnalazioni inerenti a posti dismessi o presenze sospette in orari non consoni. Altri servizi come la Mensa dei Frati, le guardie del Pronto Soccorso, la Polizia Ferroviaria hanno contribuito alla segnalazione vera e propria di persone presenti sul territorio.

Completati i primi mesi di mappatura del fenomeno, il lavoro si è spostato su un piano diverso. Ormai era chiaro chi fossero le persone e dove stanziassero. Ora si trattava di osservarle per poter innanzitutto tenere sotto controllo la loro condizione sanitaria, secondariamente per meglio conoscere le loro abitudini, i loro interessi e cercare di intervenire nella direzione e nel momento più opportuno.

Sono seguiti dei veri e propri appostamenti in stazione, fuori la Mensa dei Frati, nei parchi e nel centro della città. In questa fase i risultati non sono immediati né visibili agli occhi, ma sono tutti riconducibili al momento in cui si instaura la relazione, quando emergono, come punti vincenti, le cose osservate e le caratteristiche della persona diversamente evincibili.

Riporterò di seguito alcuni stralci dai report delle varie uscite sia diurne che notturne per esplicitare maggiormente sia il lavoro di mappatura che di monitoraggio.

Udine, 14 Gennaio 2011, sera

La serata si prospetta interessante fin da subito: sono parecchie le informazioni che riceviamo prima di partire e i compiti della serata si discostano dalle tradizionali uscite. Per stasera dobbiamo abbandonare la solita routine e cercare alcune persone per noi nuove, ma già note ad alcuni servizi. Partiamo con una grandissima carica: Prima tappa sottoportici della chiesa S. M. Cerchiamo B., già segnalato dall'assistente sociale; io l'ho già conosciuto in precedenza in un pomeriggio in cui ho fatto visita ad E. e A, lui era lì con loro e confidandosi con me senza diffidenze per lo meno apparenti mi ha raccontato dove dorme e come sia costretto in questa situazione dai primi giorni del mese di dicembre. Perlustriamo tutta la zona, il parco adiacente ma di lui non troviamo traccia; sappiamo però che il parroco della parrocchia in questione, lo conosce; consapevoli di questa informazione cerchiamo di raggiungerlo prima in Chiesa visto che notiamo un gruppo di fedeli raccolto in preghiera all'interno, poi suonando i vari campanelli tentando di trovare la canonica. Le nostre ricerche non producono buoni risultati finché un signore, del gruppo prima descritto, vedendoci sostare nell'atrio della chiesa, si dimostra molto cortese e attento alle nostre richieste. Parliamo con lui che, essendo a conoscenza della situazione, ci accompagna esattamente sul luogo dove le sere si corica B.: lui non è ancora arrivato e, come testimonia questo signore, non arriva tutte le sere. Decidiamo di

tornare più tardi, è ancora presto e essendo il luogo non molto isolato, non molto coperto, piuttosto umido, pensiamo che avrebbe scelto un'ora più tarda per sistemarsi e che forse preferisce aspettare il calare della notte in un luogo se non altro più riscaldato.

Immediata periferia di Udine, Marzo 2011, ore 20

La serata procede e decidiamo di far visita in via L: qui S. sta occupando abusivamente una casa abbandonata. Noi stiamo cercando A. e crediamo sia ospite da lui. Aver già perlustrato la casa in precedenza agevola il nostro lavoro, dalla posizione del chiavistello sulla porta notiamo che questa volta c'è qualcuno all'interno della stanza; dalla finestra si riesce a scorgere una luce, bussiamo e chiediamo di A.; solo dopo molteplici tentativi una voce, che riconosciamo essere quella di I. risponde e dice di essere da solo. E' molto distaccato e non ha per nulla voglia di ricevere visite; decidiamo di non insistere oltre per non varcare il limite della sua riservatezza e intimità; sempre al di là della porta cordialmente salutiamo e ci avviamo all'uscita.

Udine, 4 Marzo 2011, ore 16

Usciamo che è ancora pomeriggio e c'è molta luce. Decidiamo quindi di andare ad ispezionare il vecchio edificio. Ci sono state delle segnalazioni e passiamo a controllare. E' molto grande, gli edifici sono molti e lo spazio esterno scoperto è immenso. Con calma visitiamo tutte le casette, piano per piano, con scarsi risultati. Non solo non c'è nessuno ma sembrerebbe che nessuno ci sia mai passato. Agli ingressi ci sono rovi alti e vetri rotti non del tutto infranti. Più ci addentriamo, più è facile notare i particolari che spingono a pensare alla frequentazione di queste zone: ci sono bombolette spray, zaini abbandonati, lattine di birra. A. (l'operatore), avendo già precedentemente perlustrato la zona, nota che su un edificio è stato fatto un muro dove prima c'è il buco per le finestre. Speranzosi lo visitiamo non trovando tracce. Tornando verso l'uscita, ci accorgiamo che al secondo piano di un edificio non tutti i buchi delle finestre sono aperti, ma che uno è chiuso dall'interno con qualcosa di provvisorio. Decidiamo di salire. Da subito si capisce che il luogo è frequentato e, sentendoci arrivare, un cane comincia ad abbaiare; raggiungiamo il posto da cui proviene il suono e ci accorgiamo che, non in una stanza, ma nello spazio tra un corridoio e l'altro, c'è un vero e proprio accampamento. Tre materassi con altrettante coperte

e cuscini ordinatamente disposti. In mezzo tutto il necessario per accendere un fuoco e i resti del falò precedentemente acceso. C'è anche un tavolino con delle carte da briscola, una partita iniziata e mai più finita, del tabacco, delle cartine, delle sigarette svuotate e altre fumate per metà. Più in parte c'è un sacchettino con dei cucchiaini e altre cose nascoste. Ci sono anche molte candele.

Su uno dei materassi, quello più verso le scale, c'è uno zainetto di scuola aperto: da come sono disposti gli oggetti sembra che la persona abbia preso di corsa qualcosa nell'astuccio, che è buttato per terra poco distante e letto qualcosa nel diario che è aperto, vicino allo zaino. Lì accanto c'è anche una giacca verde, sembra da uomo e di una persona con una corporatura media. Il cane continua ad abbaiare, non si muove. E' in piedi vicino al suo padrone. L. dorme disteso su un materasso, non ci sente arrivare. È vestito e usa come coperta una sua giacca. Nonostante il cane faccia parecchio rumore, lui non si muove e solo quando il richiamo diventa piuttosto insistente si desta dal suo stato di sonno e ci riconosce.

Udine, Aprile 2011, ore 19

Decidiamo di fare un giro all'interno dell'M. per cercare il giaciglio di Z. e del suo amico. La nostra ricerca ha esito positivo ed è esattamente nella casetta dove prima alloggiava A. Stanno usando tre stanze: la camera da letto ha due materassi per terra con altrettante coperte, c'è tutto il necessario per accendere il fuoco (vasetti di latta per contenere l'alcol e poi dargli fuoco), alcuni vestiti e degli zaini. Nella stanza accanto, adibita a cucina e sala da pranzo, troviamo alcuni alimenti e gli stessi strumenti per accendere il fuoco. Vicino alla porta d'ingresso c'è il bagno: naturalmente non c'è l'acqua corrente ma loro lo usano lo stesso. Ci sono alcune bottiglie di acqua naturale, gli spazzolini da denti, il dentifricio e gli asciugamani. Le condizioni igieniche non sono delle migliori e il posto non è nemmeno tenuto granché ordinato. Non servirebbero grandi cose, solo pulire da residui di fuoco, pulire il lavandino del bagno, mettere un cestino per i mozziconi di sigarette in giardino. Forse non è nel loro interesse farlo, forse interpretano la situazione come provvisoria, forse non sentono questo posto come loro e non ci dedicano la stessa cura come all'altro dove, a prima vista, era più presente una dimensione di cura domestica.

Udine, 15 Marzo 2011, ore 16

Passiamo alla c. per vedere se anche stavolta qualcuno a scelto quel luogo per "riposarsi". Non troviamo nessuno se non più confusione rispetto alla volta

scorsa. Le scale sono piene di detriti: devono aver fatto qualche lavoro di trasloco e anche il salottino è più disordinato. C'è una giacca su uno dei materassi, ma ha tutta l'aria di essere stata abbandonata più che appoggiata di recente. Nelle stanze accanto troviamo delle coperte allargate per terra: molto probabilmente sono sempre delle stesse persone che usano altre stanze per appartarsi e godersi momenti intimi e riservati.

Periferia di Udine, 11 Marzo, ore 15

Approfittando della luce e delle giuste temperature, andiamo a cercare un boschetto in via P. dove secondo alcune segnalazioni, dovrebbe esserci una tenda. Non troviamo niente; le uniche piante che sono recitanti e quelle sulla strada sono basse, troppo poco fitte e ancora tutte secche.

Udine, 11 Marzo , ore 17

Il nostro pomeriggio sulle orme di Sherlock Holmes prosegue e andiamo in un edificio abbandonato. Entra nel giardino solo A(l'operatore) ma l'esito della ricerca è negativo: tutte le porte e tutte le finestre sono sbarrate, è impossibile l'accesso.

Con questi esempi ho voluto sottolineare l'importanza di un lavoro tanto preciso quanto insicuro e imprevedibile.

All'inizio i luoghi da esplorare sono banali e probabilmente scartati dalle persone a priori, ma più il tempo passa, più l'esperienza insegna. Dopo un anno di lavoro gli operatori hanno imparato a selezionare i luoghi e ad immedesimarsi nella logica di una persona che cerca un posto isolato per ripararsi e ogni sopralluogo aveva e ha esiti positivi.

Sono necessarie alcune regole: in una casa abbandonata viene prediletto il piano superiore, in una caserma il giaciglio non è mai vicino all'entrata, in un boschetto il parcheggio della macchina è nel posto più buio e più isolato, la tenda in un parco viene delimitata da cartelli apparentemente ingannanti e, sempre parlando di isolamento, bisogna tener conto che anche chi si nasconde ha paura e cerca, pur restando distante, una via di fuga o un punto d'appoggio in caso di pericolo imminente.

Come sottolinea il Report 2010 della Caritas Diocesana di Udine, ad un anno dall'inizio del progetto, la mappatura e il monitoraggio sono azioni infinite perché il fenomeno muta



continuamente e le stesse persone si spostano, arrivano, partono: un movimento continuo. Da questa analisi l'importanza e il senso di tale lavoro: riuscire a sapere se la persona è ancora presente in città, conoscere bene i luoghi di presenza o possibile presenza delle persone senza dimora, ci consente di “cercarla” per mantenere un contatto o comunque, soprattutto d'inverno e nel caso di persone anziane, di verificarne lo stato di salute per poter poi intervenire in caso di emergenza.

## **2.5) L'aggancio**

La fase di aggancio è strettamente collegata e obbligatoriamente subordinata alla fase di monitoraggio. L'operatore che cerca di avvicinare la persona deve averla prima osservata e deve aver ridotto il margine di errore. Questo processo è aiutato dall'esperienza e, a lungo andare, alcuni particolari che contraddistinguono un clochard sono facilmente riscontrabili ed escludono a priori chi non rientra in questa categoria.

Per “aggancio” si intende la fase iniziale della relazione, la conoscenza, il presentarsi. È la fase più delicata, è necessario non pronunciare parole che potrebbero allontanare la persona o infastidirla. Bisogna prestare grande attenzione alla presentazione: molte persone che vivono in strada hanno già provato l'esperienza dei dormitori o sono già venuti a contatto con centri assistenziali come la Caritas e stanno fuggendo anche a questo tipo di aiuto.

In un anno di lavoro non è stata riscontrata la strategia vincente, ma vanno comunque sottolineati i vari tentativi e la diversificazione di intervento in base al tipo di soggetto. Generalizzando si può dire che le persone straniere non hanno rancori nei confronti dei Servizi e identificarsi in uno e presentarsi come tale non crea un'ulteriore barriera, per gli italiani o meglio, per chi vive questa situazione in modo cronico, è consigliabile avvicinarsi e tentare un approccio diverso. Da prima casuale, come chiedere un accendino o un'informazione e solo in seguito, una volta capita la direzione del discorso, presentarsi più o meno dettagliatamente. A volte è doveroso restare sul vago, fornire delle indicazioni utili come l'indirizzo del dormitorio e della mensa senza annunciare la propria professione e il proprio datore di lavoro, sempre che queste informazioni non vengano esplicitamente

richieste.

Di seguito riporterò alcuni esempi di agganci riusciti e non.

Stazione dei treni, 3 Maggio 2011, ore 21.30

Ci sono altri due signori che sembrano dormire nell'atrio della stazione. Decidiamo di tentare di agganciarli portando loro delle coperte che offriamo sia a U. che a K., ma loro rifiutano.

Offriamo ad un signore scuro in viso, con una lunga barba, una coperta. Comincia subito a parlare e a dire delle cose che apparentemente non hanno un senso logico. Si chiama L. Gli offriamo subito ospitalità al dormitorio e, nemmeno finito di chiedere, è già seduto in macchina.

Autostazione, 16Maggio 2011, ore 17

Oggi per la prima volta ci fermiamo alle panchine A. (l'operatore) conosce quasi tutte le persone che incontriamo, per me invece è un'esperienza nuova. Tutti i ragazzi ci accolgono volentieri, ci fanno spazio in mezzo a loro e ci offrono anche la possibilità di banchettare con loro.

Ci sono sia ragazzini sia delle persone più grandi, sembra esserci tra loro una sorta di gerarchia e nessuno si permette di mancare di rispetto a nessuno. Tutto ruota intorno a V.: è lui che decide chi può dormire in caserma, è lui che procura il cibo: è a lui che tutti devono rendere conto. Questo ruolo gli permette di avere sempre qualcuno che gli offre da bere, che gli porta da mangiare e tutti gli portano grande rispetto. Parlo a lungo con lui: è in evidente stato alterato conseguente all'uso spropositato di alcol, ma sembra seguire abbastanza la logica dei discorsi. Mi racconta di dove dorme, di come mangia e di quando riesce a lavarsi. La prossima settimana gli regaleranno un cane e dice che così si sentirà più protetto. C'è un susseguirsi di persone: alcune le conosco solo di vista e nessuna di loro mi identifica come operatore dell'asilo notturno e cominciano con me ad insultare tutti i Servizi. Questa posizione mi permette di instaurare con loro un tipo di relazione diversa che potrebbe avere risvolti positivi; intanto l'aggancio iniziale è riuscito.

Periferia di Udine, 24 Maggio 2011, ore 21

Andiamo a trovare O.: dorme in macchina e si è nascosto bene. Inizialmente non ci riconosce e prende paura, poi, quando ci identifica, si commuove. Parla

tantissimo, ci racconta tutto, qualsiasi cosa lo abbia fatto stare bene e qualsiasi cosa gli abbia dato preoccupazione. Parla della sua macchina, mettendo in evidenza un valore affettivo molto grande: è come una chiocchia, si sposta sempre con la macchina poi, appena è brutto tempo, si sente triste e non sa cosa fare, rincasa. Sta acquisendo significato non solo l'automobile ma anche il posto.

Da quando si è presentato al dormitorio, poi da lì allontanato, la sua condizione ha subito una pericolosa discesa. Prima erano più individuabili alcuni punti di rottura più oggettivi come la perdita del lavoro o la rottura del nucleo familiare. Ora, più passa il tempo, più a queste condizioni si vanno aggiungendo anche altri fattori come un disgregarsi della dignità (lui stesso si definisce un principiante clochard) e la personalizzazione di un 'non-luogo'. Ha ancora molte risorse e riesce a metterle in campo tutte: la volontà di ristabilire un equilibrio e il desiderio di non isolarsi.

Ritengo sia molto importante tenere la situazione monitorata e cercare con lui di costruire concretamente qualcosa. Oggi è stato riprovato un nuovo tipo di aggancio, in un nuovo contesto, in una nuova situazione e vista la sua risposta, si può dire: ben riuscito!

Questi non sono tutti tipi di aggancio riusciti, ma sono esempi di tentativi per instaurare una relazione.

Nel corso di questo studio ho notato che l'orario notturno gioca a favore in questa fase: la notte è sempre un momento di grande sofferenza e incontrare qualcuno che offre un'alternativa è un aspetto da prendere in considerazione. Durante il giorno, specialmente se è estate o le temperature sono miti, la prospettiva sembra più rosea e, nel caso si viva senza progetti la paura della notte non è ancora presente. Agire la sera è vantaggioso perché si incontra la persona al culmine della difficoltà, dove ogni alternativa è buona e la prospettiva di superare la notte non è così immediata.

Riportando la mia esperienza posso dire che mi è stato vantaggioso non essere identificata come operatrice dell'asilo notturno, lasciandomi così la possibilità di creare su di me un giudizio, una nuova aspettativa. Non sono state molte le persone che non hanno nemmeno voluto parlarmi e sono stati pochi gli agganci non riusciti.

Un altro discorso, con altri risultati invece, va fatto per le relazioni positive instaurate. Non tutte le persone permettono un aggancio, non tutti gli agganci portano ad una

relazione.

## **2.6) La relazione**

Ogni persona che incontriamo lascia dentro di noi un segno, segno tangibile e riconoscibile se con questa persona stringiamo un legame. Il legame può essere forte o meno forte, ma dal momento stesso che entriamo a far parte della vita di una persona, qualcosa di noi resta sempre. A maggior ragione se irrompiamo nella quotidianità di persone che di incontri non ne fanno molti.

L'unico strumento che l'educatore ha a sua disposizione è la comunicazione: il saper cosa dire, la capacità di rispondere tempestivamente, il non farsi trovare mai impreparato e non contraddirsi. Solo l'esperienza dettata da molti incontri, casuali e programmati, porta a diminuire un atteggiamento preoccupato e timoroso.

Non tutte le parole dette sono colte con la giusta intensità, non sempre c'è un riscontro, non sempre sembra alto il livello di comprensione ma nessuno mai saprà cosa effettivamente resta e cosa invece è andato perso del messaggio appena mandato.

É questo l'aspetto della comunicazione più interessante: una dimensione ignota della comprensione. Analizzando il fenomeno delle persone senza dimora e dei loro rapporti molte volte appare inutile qualsiasi intervento: ore intere a parlare di un argomento, a sviluppare una tesi, a portare argomentazioni più che valide, a convincere l'inconvincibile. Sembra che le parole siano buttate al vento e che nessuno abbia recepito il messaggio. Solo il tempo sarà in grado di fornire le risposte a tutti questi dubbi e solo aspettando si potrà capire se effettivamente nella persona qualcosa è rimasto e qualcosa di nuovo si è creato.

Appena conosciuta una persona non sono molte le parole che si sprecano, sono piuttosto di più le parole che si ascoltano. Sulla strada ci sono persone che non hanno legami duraturi, che non condividono emozioni con nessuno. Sulla strada ci sono persone tendenzialmente sole e, appena riescono a riporre nell'interlocutore un po' di fiducia, si aprono e si fidano.

L'ascolto è più importante di qualsiasi risposta. Saper ascoltare senza influenzare il confidente è una dote che deve essere propria dell'educatore di strada.

Come spiega Gui in *L'utente che non c'è* (1996) molte di queste persone non chiedono nulla, chiedono solo di essere ascoltati, di poter condividere con qualcuno un grande dolore, dubbi interiori, attimi di felicità.

“Molte volte è più immediato fermarsi all'ascolto dei bisogni primari ma questo significherebbe non avere una “cultura all'ascolto” (Gui1996: 113). Significherebbe non andare oltre, non prostrarsi veramente ad ascoltare ma dare risposta nell'immediato ad una richiesta che in fondo non è niente di più di quello che ci aspettiamo. La difficoltà sta nell'ascoltare senza attese. La bellezza delle persone si nasconde proprio in questo. Sulla strada tutti sono accomunati dagli stessi bisogni ma ognuno racconta se, ognuno racconta la propria storia e la propria personalità.

Un ascolto attento è difficile perché coinvolge emozionalmente anche chi ascolta, perché le risposte non sono pronte ed è chiara l'impotenza davanti a storie drammatiche o a veri momenti di sofferenza.

“Ascolto non significa non far niente, non prendere l'iniziativa, non esprimere una personalità. L'ascolto è già di per sé un'azione immediata. Una vera posizione di ascolto infatti richiede calma, concentrazione, intuizione, ragionamento, lettura di messaggi non verbali, valutazione. L'ascoltare non è fine a se stesso, deve condurre al dialogo” ( Gui 1996: 114). Solo con il dialogo si arriva alla consapevolezza di un rapporto di relazionalità. Questo rapporto nasce come travagliato e attraversa più sfaccettature.

La prima relazione che si crea è detta “relazione strumentale”. I rapporti sono dettati da interessi materiali e l'interlocutore è visto soltanto come una persona capace di procurare nell'immediato beni di prima necessità. Chi sta vivendo una condizione di emarginazione è portato a non legarsi affettivamente con nessuno e respinge ogni tipo di legame. Attraverso la relazione strumentale riesce ad ottenere ciò che gli serve senza sbilanciarsi troppo e pericolosamente in una dimensione affettiva. Gli aspetti di questo tipo di rapporto non sono solo negativi. È possibile entrare nella dimensione della persona anche assecondando le sue richieste, dimostrando di saper cogliere il suo disagio e ammettendo di scendere al livello di interazione deciso dalla persona stessa.

Questo difficile passaggio merita una spiegazione inerente al tipo di utenza con cui ci stiamo relazionando. Le persone senza dimora o comunque in un grave stato di marginalità

non ammettono altro tipo di scambio: non possiedono nulla, hanno bisogno di tutto e tutto richiedono. Sarebbe assurdo non assecondare questa richiesta per paura di strumentalizzare la relazione, cosa che invece accade quando siamo portati a relazionarci con altri utenti come ad esempio tossicodipendenti o minori. L'assecondare le richieste non può essere inteso soltanto come scendere ad un livello inferiore a quello richiesto dalla professionalità dell'educatore, ma un percepire il disagio e in qualche modo alleviarlo. Portare i beni richiesti, nei limiti del possibile, essere disponibili è inteso come un passo verso la persona, un andare incontro al disagio e comprenderlo al cento per cento. La persona richiedente apprezza questi gesti e ne trae spunti di riflessione.

Periferia di Udine, 15 Marzo 2011, ore 20

Ce ne andiamo contenti e ci dirigiamo verso casa di T. Litigando con il lucchetto riusciamo ad entrare e a raggiungere la porta della sua stanza: il chiavistello è appeso dall'esterno: I. non è dentro. Gli lasciamo la borsa della spesa che abbiamo per lui sulla porta e ce ne andiamo.

Credo molto nell'importanza di questo gesto: gli abbiamo lasciato alcune cose da mangiare senza pretendere nulla in cambio: questo gesto potrebbe aprire le porte a una nuova buona relazione o potrebbe andare perso nel vuoto. L'unica cosa che non può essere cancellata è che non tutti i servizi sono uguali, non è sempre richiesta la logica del rientro.

Stazione, 1 Marzo 2011, ore 22

Abbiamo fatto un giro in stazione. Nessun viso noto, solo un signore rannicchiato per terra senza né cartoni, né coperte, appoggiato ad una chitarra e a un sacchettino pieno di lattine di birra. Con gran difficoltà riusciamo a fargli aprire gli occhi: A. (l'operatore) lo riconosce, è F. Probabilmente in uno stato profondo di sonno e addormentato anche per l'alto tasso alcolico, fa difficoltà a parlare e a tenere gli occhi aperti. Riusciamo a offrirgli accoglienza all'asilo notturno e un bicchiere di the: rinuncia, ma probabilmente non valuta nemmeno l'offerta.

Gli appoggiamo sopra una pesante trapunta. Lui non reagisce, non si rende conto. Ci sediamo di fronte a lui e lo guardiamo dormire. Un po' con la speranza che si svegli per parlarci, un po' solo per guardarlo dormire e provare ad immaginare la sua giornata passata e a quella di domani. Immaginiamo con che pensieri potrebbe svegliarsi, che sguardo potrebbe aver rivolto alla coperta. Forse lui si renderà conto, forse no: la gratuità del gesto su cui nascono le relazioni, relazioni con le persone che si aspettano tutto, fuorché di dover rendere conto ad un servizio in cui non credono più.

Questi due stralci di uscite notturne non sono altro che l'esempio di una gratuità legata alla speranza di una relazione. Il progetto "équipe di contatto" non ha come maggiore finalità l'aggancio di più persone possibile, ma la salvaguardia fisica e psicologica delle persone che vivono, soprattutto nei mesi invernali, in strada.

La gratuità dei gesti è stato l'elemento caratterizzante di questo lavoro. Elemento innovativo che ha permesso di raggiungere ottimi risultati.

Qualsiasi relazione è fatta anche di questo: dare senza pretendere, dare incondizionatamente. Come detto, questa è stata la chiave di lettura vincente di questo lavoro e va ammesso che gran parte del lavoro sotto questa ottica è stato possibile perché il contesto di azione è ridotto ed è stato più semplice tenere le persone sotto controllo e riuscire a dedicare a tutti uno spazio sufficientemente adeguato alle loro necessità.

Assecondare la relazione strumentale non può e non è stato l'unico modello di lavoro, ma solo il primo passaggio. Successivamente, e si parla di mesi dopo, la fiducia può considerarsi guadagnata e si può parlare di progettualità con la persona. Le cose che gli vengono portate non sono più sigarette, coperte o cibo ma qualcosa che li aiuti a costruirsi una visione prospettica di sé e della propria condizione. Sempre usando una moneta di scambio e cercando di procedere a piccoli passi anche l'educatore può avanzare delle richieste.

Richieste che variano e spaziano seguendo la fantasia di chi le propone, come:

- vengo a portarti le sigarette, tu aspettami sobrio;
- ti porto il veleno per i topi così dormi più tranquillo;
- ti porto il telo per riparare il tetto della tua baracca;
- stasera andiamo a cena assieme, fatti una doccia nel pomeriggio;
- i vestiti che ti servono vieni a prenderteli al dormitorio;
- se hai bisogno di parlare con me sai dove trovarmi;

Sono solo esempi di tentativi di portare la relazione su un piano diverso.

L'unica cosa che è sempre da tenere presente è l'essere necessario, obbligatorio e doveroso procedere con la persona, nella direzione da lei tracciata senza chiedere o pretendere

qualcosa che ancora non sia in grado di dare. Non si può insistere oltre un certo limite, non si può mettere la persona nella condizione di fallire un'altra volta. Il percorso per instaurare una relazione è lento e come tale deve procedere. Ogni fallimento o situazione vissuta come tale dalla persona è un fallimento per l'educatore che non è stato in grado di cogliere il limite.

## **2.7) L'importanza delle storie di vita**

E' doveroso, a questo punto dello studio, precisare chi sono e che caratteristiche hanno le persone prese in esame. La vita di strada porta ai margini, porta ad una condizione di isolamento. Un uomo o una donna, un anziano o un'anziana non vengono considerati più come tali ma entrano automaticamente a far parte di una dimensione, di un gruppo, di una categoria che per definizione è anonima.

A prima vista si è sempre portati a pensare al disagio attuale che vive la persona, alle sue sofferenze giornaliere e al faticoso percorso quotidiano più che porre l'attenzione sul passato, su quali fossero i sogni, i progetti, i desideri di quella persona costretta ora a vivere nascosta in abiti pesanti e distesa su un freddo e umido cartone. Sembra essere più importante quello che è, piuttosto che quello che è stato.

Porre attenzione alle storie di vita non è che un tentativo di ricolmare un vuoto, di ripartire dalla rottura. Ogni uomo per quanto esteriormente uguale ad un altro, porta con sé un bagaglio proprio, una storia fallimentare e una sofferenza solo sua. Ogni uomo porta con sé un nome e dei propri desideri.

Questa ricerca, condotta a stretto contatto con le persone, ci ha permesso di conoscere nel profondo ognuno di questi aspetti. Il nome della persona, magari il suo soprannome sono qualcosa in più delle semplici generalità lasciate dalla Polizia. La sua storia, i suoi affetti più cari sono qualcosa in più della semplice e fredda compilazione della cartella fatta dall'Assistente Sociale alla voce: "anamnesi".

Questi elementi così privati e così indispensabili è stato possibile raccogliarli solo quando siamo entrati in una dimensione intima. A volte, con persone in situazioni meno croniche, alcune informazioni sarebbe stato possibile raccoglierle lo stesso, ma come scelta



metodologica, abbiamo riservato quest'aspetto ad un momento più intimo e riservato.

“Le storie di vita permettono l'esplorazione della vita quotidiana già vissuta, quindi storicamente determinata, e offrono contemporaneamente la possibilità di approfondire la dinamica delle strategie comportamentali” (Gui, 1996: 133).

La persona che racconta assume una configurazione precisa, una dimensione reale, una connotazione umana e non più solo qualcosa di astratto.

Ogni storia specifica un percorso, presenta i propri punti di rottura, le debolezze e i punti di forza rimasti. È emerso che ogni persona ha un modo proprio di raccontare e una propria collocazione di presente, passato e futuro. Queste tre dimensioni, particolarmente interessanti, emergono in modo confusionale. I racconti non seguono un senso logico, un senso cronologico, ma una sequenza propria di ogni narratore. Viene data più importanza ai fatti a cui si attribuisce maggiore responsabilità, che vengono ripetuti più volte senza apparente logica.

Come scelta metodologica per la narrazione delle storie di vita non è stato usato nessun presidio come registratori, quadernetti per appunti o cose di questo genere. Abbiamo preferito non mettere le persone nella posizione di dover scegliere se raccontare o meno perché imbarazzate da qualche strumento. Si è scelto invece di creare una situazione adeguata, poche persone presenti e molto tempo a disposizione. Ogni racconto non è mai terminato perché l'operatore aveva finito il suo orario o per l'arrivo di qualche ospite indesiderato ma sempre e solo se la persona decideva di interrompere il racconto.

Di seguito riporterò alcuni esempi di racconti della propria storia. Sono stati scritti dagli operatori presenti cercando di riportare il più fedelmente possibile le parole della persona “intervistata”.

Vengono messi in evidenza alcuni punti fondamentali come:

- i punti di rottura;
- la situazione a cui si attribuisce il più grande fallimento;
- gli affetti più cari e le persone che occupavano un ruolo di maggiore importanza nella vita della persona.

## **2.8) Servizi coinvolti**

Lungo tutto il corso di questa ricerca sono stati coinvolti diversi servizi, sia privati che pubblici, che hanno facilitato di gran lunga l'individualizzazione delle persone, dei loro rifugi e dei loro spostamenti all'interno della città.

Come riporta il Report 2010 Caritas di Udine, steso a un anno dalla nascita del progetto, alcuni servizi fondamentali che tutt'ora operano in quest'ottica sono:

-POLFER: il luogo di competenza è la stazione dei treni. La polizia ferrovia che opera anche di notte ha il compito di vegliare e controllare che, all'interno della stazione e lungo i binari, ci sia un regime di sicurezza per tutti gli utenti del servizio e che le persone presenti non siano in difficoltà o non rechino problemi ad altre. Hanno un ruolo di fondamentale importanza perché si trovano a custodire un luogo che per antonomasia è il prediletto dalle persone senza dimora. Si sono dimostrati molto tolleranti e prima di allontanare la persona si sono messi in contatto con il servizio “èquipe di contatto” facilitando così il lavoro agli operatori. Allontanare una persona senza dimora dalla stazione non produce esiti positivi per nessuno. La persona per qualche notte può anche trovare un'altra collocazione, ma ritornerà sempre nel luogo più caldo e più sicuro della città. La loro collaborazione va assolutamente segnalata anche per quanto riguarda alcuni edifici ormai smessi dagli operai delle Ferrovie dello Stato e molto probabilmente ora occupati da persone senza dimora o stranieri in difficoltà.

-CARABINIERI DI QUARTIERE: sono stati contattati personalmente dagli operatori e dal direttore del progetto. La collaborazione consiste nell'avvisare gli educatori di strada prima di interventi come sgomberi o allontanamenti. Il loro lavoro agevola il monitoraggio di tutta la cittadina e la loro collaborazione, quando presente, ha agevolato di gran lunga ogni tipo di ricerca.

-PRONTO SOCCORSO: il personale sanitario e il loro primario sono stati incontrati per condivisione del progetto. Di comune accordo sono state concordate tre telefonate settimanali per monitorare la situazione in sala d'attesa e con conseguente presenza degli operatori sul luogo durante l'orario notturno. Questo luogo risulta essere prediletto nei mesi

invernali, quando anche la stazione comincia a essere un luogo ostico e impervio.

-SQUADRA MOBILE: La collaborazione prevede un accordo ben preciso. La polizia si incarica di rispondere alle segnalazioni dei cittadini e di intervenire in caso di situazioni gravi dal punto di vista sanitario contattando tempestivamente gli operatori dell' "équipe di contatto". Si è cercata una mediazione per sgomberi e interventi radicali tentando almeno di avvisare gli operatori che potrebbero recarsi in luogo, agganciare e conoscere la persona e prepararla ad un eventuale spostamento.

-MENZA DEI FRATI CAPUCCINI: qui il servizio è gestito da volontari che non assicurano continuità e quindi ogni collaborazione è importante, ma limitata. Gli operatori si recano sul luogo, nell'orario diurno, a ora di pranzo cercando così di contattare persone nuove e vigilare la sede del Servizio. È una collaborazione difficile perché non tutti gli utenti del Servizio sono in uno stato di grave marginalità e il flusso non è controllabile per le modalità d'accesso di un servizio a "bassa soglia".

-PARROCCHIA DI SAN PIO X: questa parrocchia gestisce privatamente un altro grande dormitorio. Non è chiaro quanti siano i posti letto disponibili e che tipo di utenza vi acceda. Il servizio non è monitorato adeguatamente e non c'è congruità nemmeno dal punto di vista riabilitativo/educativo. La collaborazione che è stata presa riguarda soltanto delle misure cautelari: i due operatori passeranno per controllare la situazione e per monitorare il fenomeno. Ci saranno segnalazioni telefoniche per i casi più problematici per una condivisione del disagio e delle strategie da attuare.

A tutti i servizi è stato chiesto di collaborare e tutti gli aggiornamenti vengono trasmessi dal computer dell'asilo notturno. Una collaborazione non soltanto per la fase di mappatura e monitoraggio, ma per la stessa realizzazione del progetto.

Si è chiesta maggiore comprensione a tutti i servizi e a tutte le Assistenti Sociali. La particolarità dell'utenza non prevede che venga rispettato l'iter burocratico solito e i tempi istituzionali devono essere abbattuti.

Le persone senza dimora agganciate dall' "équipe di contatto" godono di alcuni benefici come ad esempio un trattamento diversificato per l'assegnazione delle notti di accoglienza al dormitorio o i tempi di attesa per gli alloggi o i sussidi economici.

Non sempre queste diversità sono state colte o rispettate, ma, come già detto in precedenza, il compito dell'educatore di strada deve far rientrare anche questo nelle sue mansioni.

È necessario che ogni servizio coinvolto sia in grado di comprendere e gestire il tipo di utenza che gli si rivolge e trovi per la persona le risposte corrette nel meno tempo possibile. Sono stati i tempi dei servizi e le risposte poco immediate e poco convincenti ad arginare la persona; ora con l'aiuto di un educatore, sono proprio questi servizi a dover ridare risposte concrete e efficienti per far ripartire un meccanismo interrotto causa un mal funzionamento e una "cultura dell'ascolto" troppo superficiale.

## **2.9) Osservazione sperimentale**

Ho svolto due particolari osservazioni: una in fascia diurna, una in fascia notturna. Ho scelto due orari insoliti ( dalle 06 alle 08) e dalle (23 alle 01) per verificare che, in orari non convenzionali, l'educatore può svolgere un'attività di aggancio più proficua.

Nel progetto di aggancio che ho seguito per la gran parte del tempo del mio tirocinio, le osservazioni in stazione erano solo serali: dalle 21 alle 22. La necessità di provare a frequentare questi luoghi in orari più estremi nasce dagli scarsi risultati raggiunti durante il precedente orario. Le persone agganciate non erano molte e alle osservazioni sfuggiva tutta la categoria di persone che si affaccia al mondo della strada per la prima volta. Sono persone che non sono abituate a questo stile di vita e che vivono questa condizione come disagio estremo e che, prima di addormentarsi, stanno lontani dalla stazione, camminano disinvolti e indossano abiti tradizionali. L'aggancio di tutte queste persone è risultato essere possibile solo più tardi, quando si decidevano ad entrare in stazione. Molto proficua è stata anche l'osservazione mattutina perché, per i motivi appena descritti, è più facile incontrare le persone che si stanno svegliando.

Osservazione mattutina dalla 06 alle 08 per 7 giorni consecutivi. Marzo 2011

Persone osservate in totale	8
Persone non agganciate	0
Persone agganciate	6
Persone già conosciute	2

Per persone agganciate si intende il numero di persone con cui è iniziata una relazione. Il fatto che nessuna di queste persone non sia stata agganciata dipende, probabilmente, dall'orario che facilita una condivisione. La mattina presto è più facile individuare le persone che hanno dormito in stazione e con loro cominciare una conversazione.

Delle persone osservate due sono state inviate al dormitorio con successiva presa in carico del servizio di strada.

Una sola persona non sarebbe stata rintracciata se non ci fosse stata l'osservazione mattutina. È da diverso tempo sul territorio di Udine, non è mai stata segnalata e vive molto ai margini della città. Frequenta la stazione solo molto tardi e non ha mai chiesto aiuto a nessun Servizio.

Osservazione notturna dalle 23 alle 01 per 7 giorni consecutivi. Mese di settembre 2011

Persone osservate in tutto	12
Persone non agganciate	2
Persone agganciate	5
Persone già conosciute	5

L'osservazione notturna si è dimostrata essere molto proficua e produttiva anche ai fini educativi. Un fattore di vantaggio si è rivelato nella conoscenza di gran parte delle persone che frequentano la stazione durante la notte. Avvicinando queste persone e parlando con loro è stato più semplice conoscere anche le persone nuove per il servizio. Entrare nel gruppo ed essere già conosciuti risulta un vantaggio per abbattere l'imbarazzo iniziale delle presentazioni e delle prime conversazioni. Nessuna delle persone osservate è stata inviata al dormitorio ma cinque dei soggetti sono stati presi in carico dal Servizio sia Sociale sia di aggancio in strada. Tre tra le persone osservate difficilmente sarebbero state rintracciate perché nuove al mondo della strada e ancora in una fase di ambientazione con un sentimento di inadeguatezza.

I colloqui svolti durante questa settimana sono stati molto intensi: dettati probabilmente da una condizione di condivisione legata al tempo, alle condizioni atmosferiche, alla stanchezza.

Per concludere i risultati di queste due osservazioni in orari sperimentali, è importante sottolineare come il cambio d'orario è stato proficuo. L'educatore che adegua il suo tempo di lavoro alle caratteristiche delle persone con cui lavora, è elemento di prossimità per la conseguente relazione da instaurare. Trovare le persone sul luogo dove dormono, stare con loro sulla panchina al freddo nel pieno della notte e farsi raccontare i pensieri più contorti è un buon punto di partenza per un successivo lavoro educativo da instaurare.

Ogni relazione educativa deve partire dalla condivisione dello stato d'animo e della condizione fisica delle persone che vivono un grande disagio per la situazione di marginalità.

## **CAP. 3) UN LAVORO DI BASSA SOGLIA**

### **3.1) Il problema della soglia**

“L'attuale struttura assistenziale muove prevalentemente, come si è visto, da una concezione di “necessità d'intervento” su di una utenza individuale, nei confronti della quale applica dei setting relazionali e dei filtri di prestazione nei quali la teoria della soglia applicata ai singoli casi occupa un ruolo determinante come elemento di razionalità tecnica”(Gui 1996 : 99).

La soglia è il livello d'intervento attuabile; è necessario riconoscere il livello di bisogno e inserirlo in una graduatoria per poter meglio indirizzare gli interventi.

Parlando di povertà è doveroso fare una distinzione, seppur minima, tra povertà assoluta e nuove povertà. Per nuove povertà si intende quella categoria di persone che ha perso non solo il lavoro, casa e il reddito non è sufficiente per sopravvivere, ma che vive anche una dimensione di povertà interiore legata alla perdita di affetti e valori. Nel corso della storia è andato modificandosi il tipo di intervento a favore della povertà, i beni necessari e i tipi di carenza riscontrati nelle persone; è venuto a crearsi il desiderio di rispondere a delle nuove esigenze, di sottolineare come l'uomo sia un'entità complessa e composta da più elementi, a più dimensioni.

Una persona classificata come povera può presentarsi deficitaria sotto vari aspetti tra cui: insuccesso professionale, menomazioni fisiche e psicologiche, relazioni sociali e conseguente isolamento, problemi familiari, abitazione, istruzione, ma, soprattutto, come specifica Gui nel libro *L'utente che non c'è*, una marcata mancanza di capacità di critica e di progettualità.

È necessario intervenire e classificare i bisogni e il loro relativo intervento d'aiuto prima ancora di attuare qualsiasi progetto. La soglia di disagio non è altro quindi che la classificazione dell'intervento per cercare di arginarlo.



Gli interventi possono essere:

*-d'emergenza*: ad esempio un contributo economico immediato per bollette o per il rimpatrio nel paese d'origine, ospitalità per qualche sera al dormitorio, ecc.;

*-periodici* come sovvenzione di generi alimentari, aiuto nel conseguimento di un titolo di studio, cambio d'indumenti a fine stagione;

*-continuativi* come fornire generi di prima necessità, posto sicuro al dormitorio, accompagnamento educativo per il raggiungimento dell'autonomia sia economica che gestionale.

L'importanza di dover “classificare” le persone all'interno di una graduatoria nasce dal desiderio di dividere il carico di lavoro e procedere per step metodologici. Una necessità che prende in esame la persona stessa e la sua progettualità in un contesto di reinserimento sociale.

La parte più complessa di un lavoro orientato in questa dimensione è la messa in atto di interventi mirati e il riuscire a mantenere distanti, ma allo stesso tempo contingenti le diverse soglie.

È importante che siano chiari i ruoli e i compiti di chi opera in un'area piuttosto che in un'altra, ma allo stesso tempo ci vuole collaborazione e condivisione per permettere agli utenti di accedere ad una soglia superiore auspicando un orizzonte migliore e conservando sempre la possibilità di retrocedere senza vivere un fallimento.

Il lavoro dell'educatore è esprimibile in questa fase in tutta la sua complessità: migliorare le condizioni di vita di una persona ragionando con una logica temporale esterna da quella propria: la figura professionale che accompagna la persona che inizia un progetto di reinserimento sociale deve liberarsi di limiti di tempo e condizioni psicologiche dettate da un fallimento.

Per essere efficace il “lavoro di soglia” non deve dipendere da tempi istituzionalmente imposti, da carenza di strutture e persone qualificate. La difficoltà emerge nel momento stesso in cui la volontà della persona in esame non può essere assecondata per deficit sociali e istituzionali. Essere in grado di rispondere completamente alle necessità di persone in stato di grave che ogni percorso è personale e, nel rispetto della persona, stipularlo, e operare in marginalità significa aver compreso la dimensione del disagio sociale, aver

compreso che ogni percorso è personale e, nel rispetto della persona, stipularlo, e operare in direzione dei suoi pensieri, dei suoi interessi e del suo agire.

In questo studio prenderò in esame soprattutto il lavoro di bassa soglia: termine di lavoro in cui ho svolto la mia ricerca.

Bassa soglia inteso soltanto come lavoro di strada, senza alcun vincolo. La sfida della mia ricerca verte su questi obiettivi: abbattere la visione dell'educatore come professionista vincolato da orari, obblighi istituzionali, dipendente da pregiudizi e sedi precise di lavoro; omettere una sede di lavoro e lasciare alla strada, tanto imprevedibile quanto scontata, il ruolo di decidere dove e come incontrare le persone. Infine la sfida più grande è stata attuare la "teoria della soglia" in tutti i servizi che erroneamente dicevano di esercitarla.

Non in tutti i contesti è possibile procedere seguendo questa linea metodologica, ma è indispensabile che lo facciano i servizi coinvolti nella grave marginalità.

Nel corso del mio studio, mi sono recata a Torino dove per una notte ho partecipato al lavoro di strada, un bell'esempio di lavoro di bassa soglia: Torino e il servizio di Boa Urbana Mobile.

I dati riportati sono frutto dell'analisi del Report di Gestione 2008.

Nella città di Torino sono stati istituiti vari servizi per l'aggancio e l'accompagnamento educativo delle persone che vivono in strada. Il servizio Boa Urbana Mobile (BOA) lavora in orario notturno: dalle 20.00 alle 01.00 e ha come obiettivo generale l'aggancio di persone in grave stato di marginalità e il loro star bene. Lavora contemporaneamente con più fasce di utenze tra cui: le persone che frequentano i dormitori, assicurando loro continuità nell'accoglienza e la costruzione di un progetto, le persone tra strada e dormitorio: quelli a cui per vari parametri viene negata l'accoglienza e quelli che, a causa di processi psicologici, rifiutano l'ospitalità; le persone che vivono in strada una condizione cronica e si dimostrano disinteressati a qualsiasi tipo di intervento; i soggetti in transito, in stato di difficoltà temporanea; le persone classificate come ex senza dimora: persone che hanno ottenuto l'alloggio, ma che continuano a frequentare il gruppo in cui si identificavano e necessitano di un supporto educativo per il recupero di una gestione familiare e domestica e minori senza dimora sia italiani che stranieri che vanno urgentemente segnalati all'emergenza minori.

Il servizio BOA si è prefissato degli obiettivi specifici:

- aggancio: relazione con il solo scopo di una relazione. Mantenere i contatti con la persona per monitorare il suo stato di salute;
- l'ingresso in dormitorio: accompagnamento della persona in una struttura e la conseguente presa in carico da parte di un'altra équipe;
- salvaguardia e monitoraggio dell'incolumità psico-fisica delle persone senza dimora;
- migliorare le condizioni di vita di strada: fornire dove necessario beni di primo consumo;
- instaurare il maggior numero di relazioni con le persone in strada sia per monitorare il territorio sia per diventare un punto di riferimento e un possibile aiuto;
- creare spazi di autodeterminazione e coprogettazione.

Oltre all'intenso lavoro di strada, l'équipe del BOA ha dovuto promuovere il proprio operato all'interno delle strutture che gestiscono i dormitori e giungere a diversi accordi. Considerando la situazione attuale, i sette dormitori pubblici presenti sul territorio a Torino hanno messo a disposizione dei posti emergenza per il Boa. Questi posti sono completamente a disposizione degli operatori notturni che girano e quando agganciano persone possono accompagnarle direttamente al dormitorio. Le persone che usufruiscono di questi posti hanno un tempo di accoglienza diverso da chi si presenta al dormitorio di sua spontanea volontà. Sono posti riservati e non diversamente occupabili.

La suddivisione dei posti ha significato anche un incremento dello scambio di informazione e collaborazione tra il Servizio BOA e le Case di Accoglienza, tenendo conto che il lavoro notturno ha il massimo proseguimento quando la guida dell'intervento passa agli operatori dei dormitori.

Il territorio di competenza del servizio itinerante notturno della città di Torino sono tutti i luoghi dell'area del comune, senza alcuna esclusione. Gli interventi vertono comunque su delle aree prestabilite:

- luoghi di raccolta come sale d'aspetto di ospedali e stazioni;

- luoghi di aggregazione originale: piazza;
- luoghi di isolamento;
- luoghi segnalati da cittadini o operatori di altri servizi.

Gli operatori che svolgono questo servizio cercano di lavorare seguendo la “teoria della soglia” e si sono prefissati l'obiettivo di una metodologia di bassa soglia. Hanno a disposizione un furgoncino con cui, nell'orario notturno, trasportano utenti da un dormitorio sull'altro e raggiungono luoghi per contatti o monitoraggio.

Nei mesi invernali il lavoro è più intenso a causa delle condizioni climatiche. Gli strumenti di aggancio sono beni di prima necessità come coperte e bevande calde.

La realtà è molto grande ed è pressoché impossibile una conoscenza approfondita di ciascuna persona, ma questo ostacolo viene arginato dalla presenza quotidiana degli stessi operatori che sono riusciti a creare in certe persone un'attesa e con esse una salda relazione. Le relazioni instaurate sono buone e durature anche con chi vive una situazione cronica e il lavoro di collaborazione con i vari dormitori prende forma nel corso degli anni.

Per molti aspetti può essere considerato un lavoro di bassa soglia perché va incontro alle persone, viene condiviso del tempo, viene lasciato largo spazio alla dimensione relazionale.

Questa metodologia si discosta da un lavoro ritenuto a “bassa soglia” al momento dell'ingresso alla Casa di Accoglienza.

### **3.2) Udine e il lavoro a bassa soglia**

La città di Udine si è affacciata per la prima volta un anno fa alla realtà del lavoro di bassa soglia e tutti gli interventi che sono stati fatti avevano la natura di essere sperimentali e completamente innovativi. Come già spiegato, gli operatori si sono mossi sulla base di altre esperienze e con supporti teorici.

L'importanza e allo stesso tempo il fascino di un lavoro completamente sperimentale lascia un grande raggio di azione e un enorme range di errore. Si procede non conoscendo appieno la direzione, sulla base di esperienze non proprie, ma si procede soprattutto credendo in un progetto e nel suo obiettivo.

Tutto il lavoro svolto è frutto del progetto “equipe di contatto”: progetto sperimentale di educativa di strada di bassa soglia. Gli obiettivi generali e le tecniche di lavoro sono state chiare e condivise fin da subito.

Il desiderio di proporre e riuscire a programmare un intervento che fosse davvero di bassa soglia è stato il motore generale di questo intervento. Un intervento di bassa soglia: non seguendo tempi istituzionali, non rispettando degli orari canonici e soprattutto abbattendo completamente la “logica del rientro” propria di ogni servizio.

Le tecniche usate hanno permesso, strada facendo, di insistere con questo metodo perché i risultati sono stati buoni fin da subito.

Le parole chiave di questo progetto sono state:

- *Condivisione*: capacità di accostarsi alla persona e alla sua situazione di disagio: vivere con lei sia momenti di disperazione, sia condivisione di gioie.
- *Empatia*: condivisione e riconoscimento degli affetti sperimentati dall'altro rimanendo se stessi. Si partecipa alla qualità dei sentimenti e non alla loro intensità, alla loro natura e non alla quantità.
- *Gratuità*: omettere qualsiasi tipo di gesto o intervento finalizzato ad un comportamento o all'attesa di un comportamento da parte della persona che lo riceve.

Centro di Udine, 8 Giugno 2011, ore 9

Piove a dirotto e decido di far visita a A. e E.; penso che la condizione atmosferica faciliti la relazione. Condividiamo una situazione poco piacevole e questo per un'ora ci accomuna. Porto i pantaloni per E. Non è tutto quello che hanno chiesto ma non ho trovato nient'altro.

Non parliamo molto, ma il nostro stare in silenzio e ascoltare il rumore della pioggia che oltre a picchiare sulla panchina, ci scende addosso. L'acqua che corre sul mio viso è la stessa che bagna anche loro. Questo incontro vale più di molti altri.

La *condivisione* di momenti di disagio. Prendere la pioggia e non sapere come asciugarsi, bagnare tutte le coperte: il terreno è inumidito, i jeans sono diventati pesantissimi e i piedi non si riscalderanno fino al giorno dopo. È solo una delle spiacevoli situazioni che porta la vita di strada, tanto spiacevoli quanto quotidiane. Ogni volta che il tempo atmosferico non si dimostra clemente, la situazione che si presenta è la medesima.

L'importanza di trovarsi al posto giusto nel momento giusto può risultare determinante ai fini di una relazione instaurata con successo. Parlando in termini di procedure scientifiche non basta affidarsi al caso per potersi trovare insieme alle persone in difficoltà nei momenti di maggiore disagio ma, è sufficiente, impostare su queste basi il tipo di intervento. Prediligere alcune ore della giornata ad altre, alcune condizioni atmosferiche e alcuni contesti. La scelta e la messa in atto di queste strategie è risultato essere una chiave vincente di questo nuovo, emergente lavoro di sperimentazione.

È stato sperimentato che anche solo sedersi su un cartone accanto alla persona, mangiare la pizza dallo stesso scatolo, assaggiare una pietanza o dividere una sigaretta sono gesti più incisivi delle parole, gesti che lasciano il segno e testimoniano veramente un interesse e un desiderio a prendersi in carico il soggetto in questione. La fiducia che si deve costruire parte da una base pratica e su base pratica e concreta deve restare.

Udine, 14 Giugno 2011, ore 21.30

Incontriamo la signora T. che come sempre, carica di borse, si aggira nei pressi dei cassonetti. Ci avviciniamo e ci riconosce subito. Comincia a parlare velocemente come se il bisogno di comunicare fosse impellente. Parla velocissimo e, anche un po' per il problema della lingua, non riusciamo a capire nulla. L'unica cosa estremamente evidente è lo stato di sofferenza: si percuote il petto, si commuove e il tono di voce è angosciato. L'unica cosa che facciamo è rassicurarla e offrirle qualsiasi tipo di aiuto. È talmente concentrata sul suo racconto che sembra non ascoltarci per poi concludere rassicurandoci e chiedendoci di pregare per lei e per la situazione appena descritta.

Ha trovato un posto dove dormire ma è ancora senza lavoro. Incontrarci più spesso potrebbe esserle di conforto, potrebbe trovare in noi uno strumento consolatorio, qualcuno con cui condividere il suo dolore. Materialmente non vuole da noi nessun aiuto. Possiamo offrirle solo il nostro tempo e la nostra

comprensione. La salutiamo e ci allontaniamo prima di vederla partire con le sue borse cariche di immondizie.

*Empatia*: condivisione di uno stato d'animo. Ogni persona che incontriamo ha bisogno ma, soprattutto, ha diritto ad essere ascoltata. Come ho cercato di spiegare nel capitolo precedente, non tutte le esperienze riescono ad venir ascoltate. Con la capacità di entrare in empatia con la persona che abbiamo di fronte sperimentiamo una nuova dimensione: la sofferenza non personale, non soggettiva.

Ascoltiamo, ascoltiamo incondizionatamente. Ascoltiamo e non possiamo e non vogliamo fare altro. Il lavoro di strada è anche questo: la capacità di fermarsi davanti ai rifiuti e accogliere le richieste implicite e non delle persone. Non a tutti possiamo offrire un posto in dormitorio, non tutti lo accetterebbero. Non tutti vogliono confidarsi, qualcuno ha solo bisogno di un cappotto e di una sigaretta. Questo è uno degli aspetti che più sconvolge la tradizionale relazione d'aiuto.

L'educatore non può pensare di presupporre i bisogni della persona, può solo cercare di ascoltarli, interpretarli, capirli. È inevitabile, però, che chi sperimenta una ricerca di questo genere, metta in campo delle inclinazioni personali correndo il rischio di leggere i bisogni usando la propria legenda e non quella soggettiva e propria di ogni essere umano. Essere umano unico e insostituibile per definizione.

Casa di riposo, 3 Maggio 2011, ore 19.30

Andiamo a trovare E. e gli portiamo delle cartine per fare delle sigarette. Passiamo con lui molto tempo, lui si trova bene ed è propenso al dialogo. È prezioso tutto questo tempo che gli viene dedicato: è importante stringere con lui una relazione significativa. Ha sempre avuto l'idea che noi ci occupassimo di lui solo in orario di lavoro; adesso abbiamo la possibilità di dimostrargli il contrario e di essere a sua disposizione in ogni momento e per qualsiasi cosa.

La *gratuità*: agire incondizionatamente. Non aspettarsi nulla, soprattutto non pretendere nulla in cambio. L'educatore di strada lavora senza aspettative di rientro, lavora concedendo, regalando, lasciando senza pretese. L'educatore di strada semina e il raccolto

non sempre si vedrà. C'è una sottile differenza tra “gratuità educativa” e gratuità nei confronti del prossimo in senso cristiano, anche se i due concetti per funzionare devono dipendere l'uno dall'altro. Gratuità come servizio verso chi ha bisogno, gratuità per poter ricucire un rapporto interrotto per le troppe richieste.

Questo lavoro inteso come opera filantropica non lascia spazio a null'altro se non all'unico desiderio di salvaguardia della dignità umana. Escludendo la possibilità di banalizzare e intendere una forma di assistenzialismo, va specificato che ogni intervento è concordato con la persona. Nulla viene fatto per sostituirsi alla volontà e all'agire della persona richiedente aiuto.

Va precisata l'intenzionalità delle azioni e i loro obiettivi perché, in quest'area come in tutte le altre, gli interventi senza progettualità sono insignificanti. Ogni gesto è fatto con consapevolezza e seguendo un obiettivo. L'aspetto innovativo bisogna trovarlo negli obiettivi prefissati all'inizio e nell'essere capaci a non far trasparire queste programmazioni d'intervento. Anche solo cercare una persona per un pomeriggio intero e portarle una coperta può essere un gesto gratuito che vela comunque l'intenzionalità di farle vivere una solitudine meno intensa, di farle nascere una speranza di fiducia nei confronti del genere umano.

Questi sono solo alcuni esempi delle strategie metodologiche attuate dagli educatore che hanno attuato questo tipo di progetto imponendosi di aderire il più concretamente possibile alla teoria di lavoro “bassa soglia”. “Le persone non si aspettano ma si cercano”: questa è stata la filosofia di base e la conseguente motivazione degli ottimi risultati raggiunti.

Possiamo fornire alcuni esempi di strategie attuate in questi quasi due anni di lavoro svolto dagli operatori dell'equipe di contatto sul territorio di Udine riconducibili ad un lavoro di bassa soglia:

- non aspettare le persone, ma cercare. Cercarle nei nascondigli, sotto i portici, nei parchi, alla stazione;
- cercarle di pomeriggio o durante il giorno solo per poterci parlare;
- non restare in piedi ma accucciarsi e condividere il marmo freddo del pavimento o l'umidità degli alberi;
- mangiare insieme;



- frequentare la mensa per dare al posto un significato più dignitoso;
- portare a ciascuno un pensiero diversificato a Natale;
- festeggiare i compleanni;
- partecipare insieme a concerti o spettacoli teatrali;
- camminare insieme tutto il giorno:dalla mattina alla sera;
- fare l'elemosina insieme;
- procurare i cartoni per passare la notte;
- accompagnare la persona in ospedale e restare con lei;
- condividere una passione.

Mettendo in atto queste strategie e cercando di scoprirne delle altre a Udine sono stati raggiunti ottimi risultati. Alla fine di questa presentazione è doveroso riassumere i punti di forza e di debolezza di un lavoro svolto secondo questi criteri.

I punti di debolezza:

1. orario di lavoro. Non sempre è possibile essere presenti e assicurare una presenza costante e duratura del tempo. Per quanto l'educatore di strada sia libero da vincoli di questo genere, nel suo orario ci sarà sempre un inizio e una fine. É impensabile assicurare una copertura sia giornaliera che notturna e, dovendo scegliere dove concentrare le energie, è preferibile scegliere un orario notturno che prevede, sotto ordinamento della statuto dei lavoratori, un riposo più prolungato quindi una minore continuità.
2. Personale. Probabilmente per compensare ad una carenza sottolineata già nel punto precedente, il servizio usufruisce dell'aiuto di persone volontarie. I volontari con più tempo a disposizione hanno la possibilità di trascorrere un numero di ore in strada consistente e di creare delle relazioni più intime di quelle che poi si creano con l'operatore. Per quanto la formazione sia adeguata, la professionalità non è la stessa;

è quindi doveroso uno scambio di informazioni più repentino e completo o un operatore che svolge un orario completamente consono a queste esigenze.

3. Rapporto con gli altri servizi. Questo tipo di lavoro non è ancora condiviso e apprezzato da tutti specialmente da alcuni servizi coinvolti sempre nell'area adulti in grave stato di marginalità. L'educatore di strada ha bisogno di un'équipe di supporto per poter svolgere il suo compito nel miglior modo possibile. Non sempre tutti i servizi come Assistenti Sociali o servizi di aggregazione sono disponibili a fare lo stesso o a riconoscere il ruolo di chi lo fa. Le difficoltà emergono quando chi non ammette l'esistenza di un particolare tipo di utenza che sconvolge i canoni tradizionali di lavoro, si trova a dover incontrare queste persone, abbattendo così un lavoro. L'educatore deve mediare con i servizi e presentare il caso secondo le sue criticità il più oggettivamente possibile.

#### Punti di forza:

1. Relazione più duratura. La relazione che si crea in questo contesto seguendo queste regole ha una base più solida e una confidenza più intima. Questa condizione permette all'educatore di fare in seguito proposte concrete di miglioramento e di ottenere, la maggior parte delle volte, risposte positive. L'educatore è anche a conoscenza di più elementi che riguardano la sfera personale della persona e può, insieme agli servizi coinvolti, ideare un giusto e concreto intervento senza dover imporre uno stile di vita solo perché istituzionalmente riconosciuto.
2. Aiuto concreto. Questi interventi si sono dimostrati efficaci anche se incongruenti dal punto di vista educativo. Chi vive una dimensione di marginalità ha bisogno di salvaguardare la propria dignità, anche se non rientra tra le sue priorità la volontà di cambiare vita. Sono tutti interventi che, anche se isolati e fini a se stessi, aiutano la persona a sopravvivere e a gestire meglio la propria vita sociale.

3. Monitoraggio e mappatura completi. Questo è l'unico modo per poter tenere la situazione sotto controllo, essere a conoscenza di quante persone vivano questa drammatica situazione e quali siano. Avere una situazione chiara permette di mirare l'intervento, ma soprattutto permettere un controllo preciso dal punto di vista sanitario.
4. Unicità. Ogni persona conosciuta seguendo questi criteri è un'entità a se. Non rientra in nessuna categoria; per ogni volto una storia da ascoltare, un luogo dove incontrarsi, un interesse particolare. La specificità degli interventi e il loro indirizzarli precisamente ad una persona li rende positivi già in partenza.

### **3.3) Per lavorare ancora**

Dopo due anni dall'inaugurazione di questo progetto di educativa di strada strettamente legato al contesto udinese i risultati raggiunti sono stati notevoli e molte sono state le strategie pensate per poter migliorare ancora e per poter abbassare sempre di più “la soglia di lavoro”. Queste strategie sperimentali che nel corso del tempo saranno messe in pratica dove? non sono attribuibili soltanto al contesto di Udine ma a qualsiasi realtà in cui si decida di svolgere questo tipo di lavoro. Va comunque specificato che ogni realtà deve fare i conti con le proprie risorse, con la collocazione geografica e con l'entità del fenomeno specifica del luogo stesso e non generalizzabile.

- Orario notturno.

L'équipe di contatto prevede che l'educatore finisca di lavorare verso le 23; soprattutto nei mesi estivi quest'orario è riduttivo e inevitabilmente si saltano molti incontri. Il problema dell'orario non riguarda tanto i luoghi convenzionali come parchi, androni dei palazzi e panchine, ma la stazione. I primi luoghi elencati sono frequentati da persone conosciute e facilmente agganciabili in altri contesti. Chi vive una condizione cronica

riesce a coricarsi prima che scenda la notte: ha fatto del suo giaciglio una dimensione domestica e come tale riesce a viverla. Il problema dell'orario "ridotto" interessa soprattutto le persone che frequentano la stazione e che si affacciano a questo nuovo tipo di disagio.

Per un uomo o una donna che si trova in questa situazione soltanto da poco, il luogo di riferimento è la stazione dei treni perché resta aperta tutta la notte, è un luogo sicuro e d'inverno è l'unico luogo dove trovare una fonte di calore seppur minima. Poter frequentare la stazione anche oltre le 23 permetterebbe di conoscere questa tipologia di utenza che preferisce coricarsi più tardi per non destare sospetti e per sentirsi meno in imbarazzo.

#### •Dormitorio a bassa soglia.

Sul territorio di Udine è presente un solo dormitorio che comprende 23 posti in totale di cui 20 riservati agli uomini e 3 alle donne. È l'unica struttura a fornire questo tipo di servizio e inevitabilmente raggruppa diversi tipi di utenze come persone in condizione di emergenza che non rispecchiano per nulla la definizione di persona senza dimora, persone che vivono una condizione cronica per cui il lavoro educativo richiede più tempo e obiettivi meno impegnativi, persone che vivono la vita di strada già da diversi anni in attesa di altre soluzioni: soluzioni per altro attuabili. Ogni persona che frequenta questo dormitorio ha un proprio progetto e una propria linea educativa ma è inevitabile che, essendo tutti insieme, persone che avrebbero bisogno di un lavoro di bassissima soglia siano portate a rispondere a richieste più elevate e per loro ancora irraggiungibili. Un altro dei rischi che si corre maggiormente è che l'accoglienza venga negata a persone in condizione di emergenza.

Questa scelta metodologica seppur non corretta viene presa per tutelare chi si affaccia per la prima volta al mondo della vita di strada: evitare la frequentazione di persone che vivono questa condizione da diversi anni. Conoscere la vita di strada può risultare pericoloso: il rischio di restare affascinato da alcune modalità o instaurare legami duraturi emarginando così ogni stimolo e ogni motivazione nel sperare un recupero il più velocemente possibile, è molto alto.

Un dormitorio diviso per aree risolverebbe questi problemi. Sarebbe interessante provare a dividere i piani della struttura e riservare ad ognuno un compito di accoglienza diverso.

L'intervento potrebbe dimostrarsi irrealizzabile perché la struttura di Udine non lo permetterebbe per condizioni di spazio oggettivo, ma ampliando i posti i risultati sarebbero maggiori. Sarebbero risultati positivi per tutte le fasce d'utenza in particolare per chi richiederebbe un lavoro di bassa soglia. Un dormitorio a bassa soglia prevede orari più flessibile, regole meno rigide, possibilità di accoglienza immediata, tolleranza più alta, permanenza più duratura. Tutte condizioni che lavorando anche con altre persone, è impossibile mettere.

- Punti ristoro adeguati.

Sul nostro territorio, c'è una Cooperativa privata “Centro Solidarietà Giovani” gestita da un religioso che mette a disposizione un servizio aperto dalle 8 alle 17 con possibilità di fare la doccia, la lavatrice, accesso internet e come punto ristoro utilizzato specialmente nei mesi estivi. È un servizio che si occupa di persone in grave stato di marginalità ma nonostante questo non svolge un lavoro a bassa soglia. Questo servizio è frequentato prevalentemente da persone extracomunitarie o persone che frequentano il dormitorio già da parecchio tempo: l'utenza del servizio si seleziona da sola e esclude tutta la categoria delle persone senza dimora in condizione cronica. Questa esclusione è dettata dall'organizzazione del servizio sia dal punto di vista architettonico, sia come collocazione geografica sia per gli interventi fatti al suo interno.

È situato in un posto isolato ma soprattutto non è visibile: questa caratteristica non permette l'accesso a persone che sono solo di passaggio sul territorio di Udine e che frequentano solo i locali della stazione. La sua architettura all'interno prevede che l'ufficio sia isolato aumentando così la concezione di disparità tra utenti e educatori e prevede, modalità tra l'altro inevitabile, il prenotarsi per qualsiasi servizio. Bisogna prenotarsi e, considerato il numero delle persone che ne usufruiscono, anche con largo anticipo, per fare la lavatrice, la doccia e poter accedere ad un computer. La possibilità di avere un servizio con questi compiti nel comune di Udine è un ottimo punto d'aggancio per le persone che vivono in strada ma va decisamente organizzato in maniera diversa se vuole essere classificato tra i servizi a bassa soglia.

Il locale dovrebbe avere una collocazione specifica e un tipo d'intervento diversificato per le varie e molto differenti fasce d'utenza. La condizione dell'attendere, del doversi prenotare, nel vedere respinta una richiesta sono tutti elementi che allontanano una persona senza dimora. Non è un elemento a favore nemmeno la presenza di persone extracomunitarie che hanno altre esigenze e culturalmente diversi tipi di approccio. Si potrebbe pensare ad interventi mirati e automaticamente diversificati dove, seppur stando insieme, non è richiesta la convivenza. Uno tra gli elementi di separazione è senza ombra di dubbio il computer e il conseguente accesso ad internet. Se per alcune persone è indispensabile ed è l'unico parametro che ricercano in questo servizio, per molti altri non lo è. Facendo tesoro di questa automatica separazione, si potrebbero creare più stanze e quindi più luoghi di aggregazione. Va inoltre specificato che alcune persone vanno accompagnate fisicamente all'interno di questo servizio o spronate a frequentarlo con elementi che interessino la loro sfera come generi alimentari, vestiario, medicine. Potrebbe essere d'aiuto il fatto che un operatore lavora all'interno e uno all'esterno con lo scopo di far conoscere il servizio e agganciare le persone che più vivono ai margini.

### **3.4) Per concludere**

Il lavoro a bassa soglia prevede che l'educatore vada in contro alla persona e per essa abbatta tutti gli ostacoli istituzionali. “L'educatore che interviene contro l'emarginazione non opera per far sparire le regole o i divieti, ma ritiene che le norme siano anche funzionali alle relazioni tra gli individui” ( Report BOA, Torino 2008).

Non si tratta di un lavoro che va contro corrente, contro le istituzioni o contro la burocrazia, ma verso un orizzonte migliore per la persona. Cercare di abbattere delle barriere che i Servizi Sociali sono costretti a mettere e cerca la strategia migliore per avvicinare delle persone che diversamente sarebbero lasciate ancora più ai margini. Il lavoro di bassa soglia sconvolge tutta la procedura metodologica necessaria nel lavoro in altre aree e asseconda una relazione strumentale.

## **CAP.4) CONTRASTARE L'ISOLAMENTO PER MIGLIORE LE CONDIZIONI DI SOPRAVVIVENZA**

### **4.1) Migliorare le condizioni di vita**

“Ogni individuo ha diritto al tenore di vita sufficiente a garantire la salute e il benessere proprio e della sua famiglia, con particolare riguardo all'alimentazione, al vestiario, all'abitazione, e alle cure mediche e ai servizi sociali necessari, ed ha diritto alla sicurezza in caso di disoccupazione, malattia, invalidità vedovanza, o in ogni altro caso di perdita dei mezzi di sussistenza dei mezzi per cause indipendenti dalla sua volontà.” (Art 25 comma 1 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo).

Ogni uomo ha diritto a vivere la propria dimensione umana nel miglior modo possibile tutelando la sua salute, sia fisica che mentale, nel rispetto dei suoi desideri e delle sue inclinazioni personali. Purtroppo alle volte ci troviamo di fronte a situazioni di estremo disagio in cui questi diritti non vengono rispettati. In una società complessa entriamo in contatto con persone che non seguono il nostro stile di vita, che non hanno la nostra stessa scala di valori e che attribuiscono importanza a cose, invece, futili per noi. La difficoltà nel rapportarsi in una situazione multidimensionale sta nell'abbattere ogni pregiudizio, sia positivo che negativo e nel conoscere la persona nella sua essenza e nel rispettarla in quanto essere umano.

Il processo educativo volto al miglioramento delle condizioni di vita spesso si scontra con l'incapacità di effettuare interventi a prescindere dalle proprie inclinazioni personali. L'educatore deve lavorare con schemi mentali che si discostano dalla propria mentalità e dal proprio concetto di vita ideale.

Per miglioramento delle condizioni di vita non si possono intendere soltanto elementi essenziali e indispensabili per ognuno ma bisogna considerare ciò che la persona richiede, i suoi desideri più intimi, il contesto in cui vive e la cultura di provenienza.

Il miglioramento della condizione di vita dei cittadini è prerogativa principale di un processo che riguarda tutta la società. Interessa sia il singolo cittadino che ogni giorno si

scontra con un livello di sofferenza che non riesce a sopportare, sia gli amministratori comunali che rappresentano un paese e devono rispondere riguardo i loro cittadini e il loro benessere.

Il problema della “moralità” è una tematica che va analizzata in questo processo: il bisogno di sentirsi bene anche per chi sta bene. Il miglioramento delle condizioni di vita non riguarda quindi solo chi vive una situazione di disagio ma anche le persone che vivono contingenti a queste ultime. Sentirsi bene in seguito ad atteggiamenti altruistici o sentirsi bene in concomitanza alla scomparsa di situazioni di sofferenza. Sono entrambe situazioni che portano al raggiungimento dello stesso fine; fine che analizzeremo nel corso di questo studio. La difficoltà nel realizzare questo vasto obiettivo è stata proprio quella che potrebbe sembrare la cosa più immediata. Le persone che vivono una grave condizione di esclusione sociale ed emarginazione apparentemente non vogliono cambiare il loro stile di vita. Le loro scelte sono dettate da percorsi psicologici che non dipendono direttamente dalla loro volontà e a cui loro sembrano non rispondere. Per migliorare le condizioni igieniche di una persona che vive in una baracca abbandonata in mezzo ai rifiuti non è necessario proporgli di aiutarlo nell'accatastare le immondizie e disinfestare ma bisogna creare in lui una motivazione, un desiderio di cambiamento.

Il lavoro sperimentale che ho svolto verte tutto sul creare questa motivazione. Voler modificare il proprio stile di vita significa non soltanto raggiungere un maggiore equilibrio psicofisico, ma significa automaticamente entrare a far parte di un circuito di relazioni. Relazioni che si espandono sia verso operatori sociali, sia verso personale medico, sia semplicemente verso persone comuni. L'isolamento come condizione di vita è dettato anche dall'incapacità a condividere uno stile di vita e i propri ideali; per combatterlo è necessario migliorare alcuni aspetti della vita di queste persone.

Questo progetto innanzitutto punta all'immediata salvaguardia della dignità personale fornendo bevande calde d'inverno, coperte, posti letto per spingersi poi ad un vero e proprio progetto *ad personam* per far sì che il miglioramento delle condizioni di vita porti ad una lenta e progressiva autonomia.

Il lavoro svolto in seguito va ad analizzare le aree più prossime alle persone che vivono questa condizione e cerca, attraverso diversi elementi, un appiglio, una motivazione da



spostare poi sul piano personale.

#### **4.2) Sfere di lavoro**

##### *Affetti*

Il senso di appartenenza, i legami familiari anche se interrotti, la capacità di aiutare e prestare soccorso sono elementi che caratterizzano le persone che vivono in strada. Vivere una dimensione di isolamento porta comunque ad accerchiarsi di interessi e altre persone. Apparentemente questo concetto appare in contraddizione; va quindi spiegato il bisogno che hanno le persone senza dimora di relazionarsi ad altre persone. Se la fase di grave marginalità è diventata cronica probabilmente il tipo di relazioni instaurate è solo all'interno del gruppo dei simili, più invece questa condizione è meno radicata, più è fitta e diversificata la rete delle relazioni.

Spesso, in strada, si incontrano persone che identificano i loro affetti più cari o in altre persone che vivono questa condizione o in familiari deceduti. Tutti i legami di parentela sono stati recisi e ai familiari ancora in vita viene attribuita la colpa di questo fallimento.

Dopo un'approfondita conoscenza si può dire che anche il senso di appartenenza al gruppo è molto spiccato: nel gruppo, nella categoria ci si identifica, con il gruppo si soffre, nel gruppo si ripone il desiderio intrinseco di prendersi cura dell'altro.

Alcune volte è stato utile riporre in questa dimensione la motivazioni al cambiamento dello stile di vita. Motivazione che comunque deve ricadere su un piano personale: sarebbe un progetto fallimentare se impostato solo sull'altro. Il desiderio di cambiare se stessi però molte volte resta accompagnato da un'esplicita dichiarazione di interesse per il benessere del gruppo o dell'amico singolo piuttosto che per esigenza prettamente personale.

Accettare una coperta per coprire l'amico, accompagnare il compagno in visita al dormitorio, parlare di altre situazioni con l'assistente sociale, denunciare altre condizioni di grave marginalità, sono tutti esempi di un interessamento apparentemente altruistico.

Le persone senza dimora che vivono questa condizione in modo radicato non ammettono il bisogno e il desiderio di prendersi cura di se stessi ma di dover impegnare la loro vita

nell'aiuto dell'altro ritenuto sempre come soggetto inferiore e bisognoso.

### *Animali*

Le persone senza dimora che hanno deciso di accerchiarsi di animali hanno per loro una cura immensa e trasmettono all'animale tutto il loro desiderio di cura e di protezione.

Nell'esperienza che ho fatto ho potuto conoscere varie dimensioni di affetto e per animali molto diversi tra loro: da cani, a galline, a piccioni, a gatti fino ad animali selvaggi e non domestici. Ogni rapporto interpersonale ha la prerogativa dell'unicità ed è diversificato a seconda dei membri che lo costituiscono. Ci sono persone che possiedono un animale proprio, lo crescono, lo nutrono, con lui dormono e mangiano; persone invece che fanno propri gli animali che popolano i parchi o animali non domestici come piccioni. È stato interessante capire quale fosse l'aspetto psicologico che li lega e che li "costringe" ad occuparsi della bestia in ogni momento della giornata, con rituali ben precisi.

Le anatre e i piccioni così come i gatti randagi non necessiterebbero di cure giornaliere come cibo, acqua e attenzioni particolari ma è proprio in relazione a questa categoria di animali che emerge maggiormente il desiderio di occuparsi di qualcuno e di pensare a una visione prospettiva della vita. Portare il pane alle anatre non può essere inteso solo come passatempo ma come desiderio di regalare qualcosa che migliori la condizione di questi animali. I gesti sono metodici e le attività quotidiane tanto da poter ricondurre tutto ad un'ossessione. Sono gesti gratuiti dettati solo dalla condivisione di sofferenza e dal desiderio di sentirsi utili.

A mio avviso, diverso invece quello che accade per animali domestici tipo il cane o il gatto. Chi decide di possedere questa categoria di animali si prende carico di un impegno molto più grande perché non riducibile solo ad alcune ore della giornata. Vivere ai margini della città ma vivere con il cane ha, dal punto di vista psicologico, un grandissimo significato. L'animale domestico è fonte di compagnia, funge da supporto e da protezione. L'animale contraddistingue la persona. Il legame tra le persone e questi animali va oltre ogni altro tipo di rapporto. Chi fa questa scelta difficilmente si accerchierebbe di altri esseri viventi: il cane non delude, il cane non tradisce, il cane non parla. Questi animali rispondo al

desiderio di utilità proprio di ogni uomo senza ledere la libertà o affrontare tematiche problematiche e mai risolte.

É stato utile per noi, specialmente al primo approccio, relazionarci in funzione dell'animale, procurare cibo o assicurare cure e protezione. Prima di arrivare alla persona stessa è necessario passare per questo filtro, messo esplicitamente da chi non ha il desiderio di relazionarsi con il mondo esterno fatto di persone e non solo di cani ubbidienti.

Si è dimostrata una strategia vincente pensare ad una motivazione per il miglioramento delle condizioni di vita in stretta relazione con l'animale posseduto. Va inoltre specificato che spesso il tipo di rapporto instaurato è morboso e non positivo e che l'essere in possesso di un animale preclude la possibilità di essere accolto al dormitorio o di accedere ad altri servizi.

L'animale è una barriera quindi sia positiva che negativa. Positiva perché fornisce protezione, perché fa compagnia, perché è fonte del mantenimento di abilità residue. L'animale con le sue esigenze sprona il padrone a trovare sempre riposte nuove, a mettersi in gioco, ad utilizzare le abilità residue.

Il miglioramento delle condizioni di vita dell'utente è strettamente proporzionato al desiderio dell'utente di cambiare le condizioni di vita dell'animale a cui è legato.

### *Città, ambiente urbano*

Nel processo di salvaguardia della dignità della persona un ruolo di fondamentale importanza è riservato all'ambiente urbano in cui vive. É necessario analizzare gli spazi per poter trovare criticità e punti di forza e lavorare in questa direzione. La città funge da contenitore e trasmette sia emozioni belle che emozioni negative che automaticamente ricadono sull'andamento e sul pensare della persona che abita la città.

L'architettura, i servizi, la collocazione geografica dell'ospedale, della stazione, del dormitorio e dei parchi sono elementi fondamentali che non vanno sottovalutati nel processo di miglioramento delle condizioni di vita. Attraversare tutta la città a piedi con delle condizioni atmosferiche sfavorevoli non aiuta la persona a pensare in maniera positiva e a prendere delle decisioni in merito alla propria vita. É necessario che la città e chi la organizza pensi a quella fascia di popolazione che non usa i mezzi pubblici per spostarsi,

che se piove non usa l'ombrello. Bisogna pensare ad una città a misura d'uomo dove tutti i servizi siano raggiungibili in qualsiasi condizione. La città deve saper accogliere e fornire informazioni; le persone che la popolano devono essere spronate all'ascolto e alla condivisione.

Cambiare stile di vita, allontanarsi dall'isolamento e mettersi in discussione è possibile solo se il contesto lo permette. Udine è una cittadina piuttosto piccola e sarebbe possibile una revisione architettonica: gli interventi potrebbero essere efficaci e ridotti. gli avvertimenti sotto questi termini sono possibili perché pochi. Nel complessivo lavoro del miglioramento delle condizioni di vita gli operatori dei singoli servizi si sono occupati di limitare gli spostamenti di una persona, di procedere per appuntamenti fissi e di accompagnarli, qualora servisse, con propri mezzi. Questo punto non è stato analizzato perché estremamente ampio: avrebbe previsto una diversa collocazione dei servizi, un orario di apertura differente, la progettazione di una città a misura di persona. Interessante sarebbe stato ai fini del nostro studio, scoprire a livello personale che cambiamenti avrebbe portato nello stile di vita di una persona senza dimora e in grave stato di marginalità.

### *Sanità*

L'aspetto medico è un'importante componente da analizzare se, con il proprio lavoro, si punta a migliorare le condizioni di vita di una persona. Stare bene fisicamente, star bene con se stessi: sono tematiche tanto interessanti quanto complesse se nel bacino delle utenze a cui rivolgiamo questo servizio includiamo persone che non hanno nessun rapporto con il proprio corpo e sono costrette ad uno stile di vita malsano per definizione. Abitare la strada, essere costretti a qualsiasi tipo di intemperie, vivere passivamente luoghi abitati da altre persone sono condizioni che destabilizzano sia dal punto di vista fisico che psicologico. Tutte le persone che abbiamo incontrato sulla strada presentavano uno o più problemi sotto questo punto di vista e nessuno sembrava prendere seriamente in considerazione la questione.

Occuparsi di tutto ciò che riguarda l'argomento sanità significa non solo prendere in considerazione l'aspetto propriamente clinico degli utenti ma occuparsi di seguirli negli appuntamenti, di parlare con i medici, di seguire la somministrazione dei farmaci e lo stile

corretto di vita che ne consegue. Migliorare le condizioni mediche delle persone, seguire il loro percorso sanitario dall'ottenimento della tessera sanitaria, alle esenzioni, alle visite specialistiche è prerogativa fondamentale nel processo di miglioramento delle proprie condizioni di vita.

#### **4.3) L'aspetto medico in relazione alle persone senza dimora**

Ho deciso di approfondire questa tematica perché trovo l'argomento più complesso sotto vari punti di vista. Ho identificato in questo tema la chiave di volta per combattere l'isolamento in cui si chiudono le persone in grave stato di marginalità. Accettare delle cure mediche non è un passaggio immediato che l'uomo compie: è necessario passare per la consapevolezza della malattia e del bisogno di dover assumere dei farmaci: bisogno strettamente collegato alla necessità di dover dipendere da qualcuno.

Il rapporto conflittuale con la sanità accomuna tutte le persone senza dimora che ho incontrato nel corso del mio studio, ma non è stato riscontrato un elemento caratterizzante più di altri, ma tutti, a loro modo, escludono dal loro percorso di vita l'interferenza del servizio sanitario.

Tutti i vari aspetti che si possono conseguentemente analizzare dipendono dal corpo, dalla rappresentazione e dalla consapevolezza di quest'ultimo. L'aspetto medico è risultato essere un ostico argomento per la stretta correlazione con la rappresentazione di sé delle persone che vivono questa grave condizione di marginalità. Molto spesso ci siamo trovati di fronte a casi di enorme sofferenza fisica o evidente bisogno di farmaci o ausili, e abbiamo accolto il rifiuto collegandolo poi ad un difficile rapporto con il proprio corpo che cambia e non sempre funziona.

La concezione della malattia, della sofferenza e della morte sono temi studiati che da sempre interesseranno l'uomo e il suo bisogno di certezze. Questo bisogno e conseguente disagio è amplificato se rapportato ad una persona priva di risorse e con una fragilità interiore.

Tutti questi temi sono superati dall'uomo con la consapevolezza di poterli condividere con amici e parenti. Ad esempio, non a caso, il processo di rielaborazione di un lutto, è più

corto e meno intenso se condiviso tra membri della stessa famiglia e persone legate da profondi legami affettivi. Come il lutto anche la grave malattia o l'anzianità. Spesso abbiamo difficoltà a immaginare la nostra vita al termine e l'unico pensiero che ci conforta è di poter condividere questo momento con il resto della nostra famiglia: abbandoniamo così l'idea della casa di riposo e ci immaginiamo circondati da affetti, seduti comodi sul divano della tanto amata e sudata casa.

Per una persona senza dimora la situazione è ancora più drammatica: non ha affetti familiari in cui riporre la sua fiducia, non ha una casa di proprietà dove trascorrere gli ultimi giorni, non ha nessuno che amorevolmente gli somministra le pastiglie. È solo, e solo si trova a gestire questo carico emozionale. Diventa comprensibile la paura espressa nel sottoporsi a trattamenti medici. Qualsiasi intervento fatto in ospedale e negli ambulatori ha incontrato difficoltà, tutte difficoltà riscontrabili in una carenza motivazionale e in una conseguente paura di fondo nell'incapacità a gestire la sofferenza sia emotiva che fisica e il mutamento della propria immagine.

Ho analizzato diversi tipi di situazione in cui ho riscontrato questa caratteristica.

#### *Francesco e il mal di schiena*

Abbiamo seguito per quasi un mese Francesco che dorme in macchina. Ormai si è abituato a questa situazione, ha trovato delle coperte e non soffre tanto il freddo. Fuori la sua vettura, appoggiato ad una delle due ruote posteriori, c'è perfino un sacchetto delle immondizie. Dice che ogni mattina quando si sveglia le butta via. La sua macchina è diventata la sua casa. In ogni cassetto tiene degli effetti personali, al posto di guida delle cose da mangiare, poche perché non ha né la possibilità di cucinare né la possibilità di conservare. Quando arriviamo da lui, a volte è tardi ed è già posizionato per dormire. Dorme semidisteso, non allunga le gambe e la schiena poggia su un duro sedile in posizione scorretta. Quando ci sente arrivare, si alza ma non cammina, resta seduto. Fa delle smorfie di dolore con la bocca ma spera che nessuno se ne accorga. Non può mettere i piedi fuori dalla macchina, ormai è tardi e ha già tolto gli scarponi. Rimetterli gli provocherebbe una sofferenza inutile. Quegli scarponi indossati per giorni interi gli hanno provocato la caduta delle unghie. Ora, in attesa che almeno il male passi, li indossa solo se indispensabile.

Ma non ha male solo ai piedi, ha male ovunque. Ha molto male alla schiena.

Una mattina decido di passare l'intera giornata con lui e senza dirgli niente, lo incontro in centro dove so che è solito passare. Voglio vedere se veramente il problema della schiena è un'emergenza. Lo vedo camminare, è rigido, non fa il minimo spostamento con le spalle. Casualmente gli cade il giornale, non si ferma a raccoglierlo. Procede dritto, mi viene incontro. Vorrei fare una passeggiata con lui ma non se la sente. Ci sediamo silenziosi in parco, lui sta male ma non mi dice niente. Prende la forma della panchina ma ha in viso una chiara espressione di dolore.

Decido di chiedergli se vuole un antidolorifico. Non li prende, pensa che non servano, poi mi dice che il mal di schiena gli tiene compagnia, lo fa sentire vivo.

#### *Antonio e lo specchio*

Antonio lo conosciamo in stazione, lo accogliamo al dormitorio. Usufruisce del servizio poche notti, poi trova lavoro e parte. Parte contento e con la valigia piena di nuove speranze. Non abbiamo più sue notizie fino a quando per caso lo rincontriamo in stazione. È irriconoscibile, ha la faccia gonfia, gli occhi rossi e non riesce a stare in piedi. Si nasconde nel suo giaccone che improvvisamente sembra essergli diventato piccolo. Non parla, non ci saluta, emette dei suoni di lamento. È accucciato vicino a delle panchine nella sala d'aspetto della stazione, non si muove, non ha le forze per farlo. Gli andiamo vicino, sembra avere la temperatura corporea molto alta. Vogliamo chiamare l'ambulanza o accompagnarlo in pronto soccorso. Non vuole, non accetta nulla. Se ne sta lì, semi seduto, con un cappuccio che gli copre la testa. È gonfio, rosso e pieno di prurito. Sta male ma resta nella sua condizione. Giorni dopo sappiamo che è andato in ospedale e riusciamo a sapere in quale struttura è stato spostato. Decidiamo di passare a trovarlo. Sta meglio ma il volto non è ancora tornato quello solito e si sta staccando tutta la pelle morta. Ci viene incontro, passa davanti al bagno, fa uno scatto e corre in avanti. Lo guardo perplessa e stupita per la velocità con cui ha superato la porta aperta del bagno. Si accorge e mi dice: "non posso guardarmi allo specchio. Se scopro che non sono più io, cosa faccio?"

#### *Laura e le visite mediche*

Laura è una signora che abbiamo conosciuto in strada, dorme da parecchi anni sotto i portici. Nonostante ogni giorno pulisca il pezzettino dove appoggia i cartoni la notte, quel posto non è pulito. C'è un forte odore di urina, vino

ovunque. Laura non indossa mai abiti puliti, non si cambia la biancheria. Si lava alla fontana e sono tanti anni che non si fa la doccia. Non ha cura ne di se ne delle sue cose. Conserva anche le cose rotte, giornali vecchi e sporchi, indumenti rotti. Conserva tutto in dei sacchetti di plastica. É gentile, si ferma sempre volentieri a parlare con noi. Le piace la nostra compagnia e racconta sempre un sacco di cose. Dopo mesi di lavoro, Laura entra in dormitorio e inizia un progetto di cura della persona e gestione delle cose. Si costruisce degli “armadi” con i cartoni in camera, conserva ogni minima cosa, ogni piccolo avanzo di cibo ma periodicamente butta tutto. Si fa la doccia ogni sera e spesso si cambia i vestiti. É arrivato il momento di proporle alcune visite di controllo: da un occhio non vede più nulla a causa di una vistosa cataratta. Il lavoro motivazionale è lungo e intenso: non ne vuole sapere e ogni volta prima di ascoltare, prima di rispondere o rifiutare, ogni volta la sua prima risposta è: ” fatti curare tu, io sto bene, non ho niente. Sono sempre stata bene.”

Ho voluto riportare questi esempi a conferma della teoria spiegata precedentemente. Una persona con poche risorse ed equilibrio psicofisico instabile ha paura di vivere ulteriori sofferenze e si preclude la possibilità di curarsi o di svolgere alcuni accertamenti riguardo la salute. Sono approfondimenti inutili per chi vive in una dimensione di povertà relazionale e dove il tasso di sofferenza è già alto.

Fino a questo punto abbiamo analizzato la situazione ancora agli albori, nel momento di scegliere se sottoporsi o meno a delle visite di controllo e la capacità di esprimerlo. Più avanti, procedendo con lo studio, affronteremo il problema da uno step più alto.

Come creare la motivazione?

É un lunghissimo lavoro educativo, faticoso in termini di transfert emozionale anche per chi lo dirige. Spesso l'educatore si trova a contatto con esperienze emozionali troppo intense e con situazioni impossibili da gestire. I motivi per cui una persona non vuole andare dal medico sono principalmente quelli già elencati, tutti riassumibili nell'incapacità a mettersi in discussione e a immaginarsi sotto un'altra forma. La paura di scoprire un'altra dimensione di sofferenza blocca a priori qualsiasi contatto con medicina. L'educatore lavora cercando di costruire un'immagine della persona solida e aumentando questa consapevolezza. La persona fragile ha bisogno di lavorare su stessa: non sempre è



necessario approfondire gli aspetti negativi e tutte le questioni irrisolte. Per la riuscita di un buon lavoro servirebbe che l'educatore operasse in direzione della creazione di una visione futura migliore. Solo creando un'attesa, un desiderio, un sogno da realizzare, la vita assume significato e le persone, portate a vivere alla giornata, idealizzano il futuro e sperano di recuperare tutte le loro facoltà. Gli esempi che si possono portare di visione prospettica migliore sono svariati, dai più immediati, progetti nel termine di una settimana, un mese, sei mesi: tutto dipende dal grado di autonomia della persona e del suo percorso:

- farsi prescrivere gli occhiali per leggere il giornale;
- richiedere la tessera sanitaria per poter prendere le sigarette anche di notte;
- richiedere la tessera sanitaria in previsione dell'incontro con l'Assistente Sociale;
- diminuire i dolori per poter accogliere una visita di un parente o di un amico;
- controllare l'alimentazione in vista dell'ingresso dell'alloggio autogestito.

Ogni proposta viene fatta seguendo le inclinazioni della persona e la sua soggettività. Il lavoro motivazionale agisce su impulsi prettamente personali e va a toccare sfere personali dove, a volte, nemmeno l'educatore può accedere. Creare la motivazione significa prepararsi a perderla, prepararsi a rivivere ogni volta gli stessi processi. Impegnarsi nel processo motivazionale può anche significare portarlo a termine con successo e procedere allo step successivo.

L'ambiente medico/sanitario per quanto preparato a rapportarsi con diversi tipi di utenza, richiede sempre un protocollo d'ingresso. Gli ambulatori medici, le sale del pronto soccorso, gli uffici sanitari richiedono tutti sia un atteggiamento che un abbigliamento con conseguente cura all'igiene, consono al luogo in cui ci trova. Una persona senza dimora che accede ad un ambulatorio medico sarà immediatamente notata per abbigliamento inusuale, ma su questa caratteristica non abbiamo mai lavorato per non screditare il modo di esprimere la propria personalità. Nessuna persona è stata costretta a togliere ciò che la contraddistingue se non al momento della visita. Momento che ha fatto emergere molte problematiche nuove come la concezione del proprio corpo senza vestiti. Su quest'aspetto abbiamo investito tutto il lavoro di autostima cercando di abbattere, almeno in quel

momento, il bisogno di proteggersi, nascondersi, isolarsi. Una “forte” autostima ha permesso, alle persone che hanno raggiunto questo traguardo, di vivere con più serenità la visita medica e il prelievo del sangue. Abbiamo lavorato invece nella direzione dell'igiene soprattutto al momento della visita, ma lavorando con persone che popolano i parchi e le stazioni, è stato difficile raggiungere ottimi risultati. Questo obiettivo è stato raggiunto soltanto dopo lunghi mesi di lavoro ed è stato raggiunto soltanto dalle persone che ormai avevano già accettato la proposta di accoglienza al dormitorio o che si erano già trovate una situazione abitativa migliore.

Ad alcune visite abbiamo assistito anche noi, su volontà esplicitamente espressa dalla persona in esame. Abbiamo partecipato per rendere la situazione meno formale e per fornire sicurezza a chi dal medico non ci andava da parecchi anni.

Alcune persone hanno avuto bisogno di sostegno nell'anamnesi e nel riuscire a verbalizzare e localizzare il tipo di dolore. Spesso, confusi e un po' spaventati rendevano impossibile la comunicazione. La nostra figura non è sempre presenza positiva durante queste visite. Il medico o il personale sanitario che si relaziona alla persona è portato a rivolgersi a noi alla prima difficoltà senza lasciare alla persona la possibilità di rispiegarsi o gestire la conversazione entro limiti da lei imposti. Una volta terminato questo protocollo, quando la visita si conclude le fasi in genere sono due: il medico assegna la terapia o il medico prescrive altri esami ed entrambe le situazioni necessitano di una propria analisi.

La consegna delle medicine è un implicito invito al mutamento del proprio stile di vita sia che la terapia sia ciclica sia che la terapia sia perenne. É una pratica che prevede l'assunzione di pasti regolari, il rispetto di norme igieniche, delle determinate ore di sonno e il rispetto rigido di orari. Una persona che vive sulla strada o che frequenta il dormitorio ha delle logistiche difficoltà a rispettare tutto ciò. I pasti non sono regolari perché non sempre è possibile raggiungere la mensa dei frati e ancor meno frequentemente si è in possesso di spiccioli per comprare qualcosa. Le ore di sonno non sono sempre le stesse ma soprattutto non sono esercitate in condizioni ottimali. Le norme igieniche sono precarie e difficilmente migliorabili e, per concludere, non è da emarginare completamente l'ipotesi che, chi vive la strada ed è esposto giornalmente a grandi sofferenze, faccia uso di sostanze alcoliche o stupefacenti. Questo stile di vita risulta altamente dannoso se in concomitanza dell'uso di

medicinali. Al momento dell'assegnazione della terapia da parte del medico, è doveroso, tener presente questo stile di vita e resta compito dell'educatore riabilitare la persona ad una cura e un'attenzione maggiore almeno nel periodo legato alla somministrazione dei farmaci.

La prescrizione di altri esami è una fase intensa tanto quanto l'altra. Richiede un successivo lavoro motivazionale, più complesso del primo. Alcune strategie sono già state usate e non è possibile ripeterle. La continuazione dell'iter ospedaliero prevede che la persona non sia disposta a sottoporsi un solo giorno ad una visita ma che l'atteggiamento propositivo sia una costante sempre presente. Oltre all'aspetto motivazionale va spiegato come cambia lo stile di vita della persona e quali sono le norme da rispettare. Bisogna rispettare gli orari e ricordarsi gli appuntamenti, avere cura dei documenti, presentarsi puntuali a ritirare i referti o dichiarare un domicilio al quale inviarli, attenersi a procedure burocratiche per ottenere le esenzioni. Questi compiti sono frutto di un percorso finale che mira all'indipendenza e al recupero di una vita sociale; chiederle ad una persona che vive in strada o che da poco frequenta il dormitorio, è di per se fallimentare. Chi non dispone di tutte le abilità per poter fronteggiare a questo tipo di richieste è affiancato educativamente: viene accompagnato in ospedale, gli viene fornito prontamente un promemoria e gli educatori fanno da tramite con il medico per mediare le richieste e assegnazione di terapie. Alla fine di entrambi i percorsi, l'educatore lavora per il raggiungimento di un'autonomia.

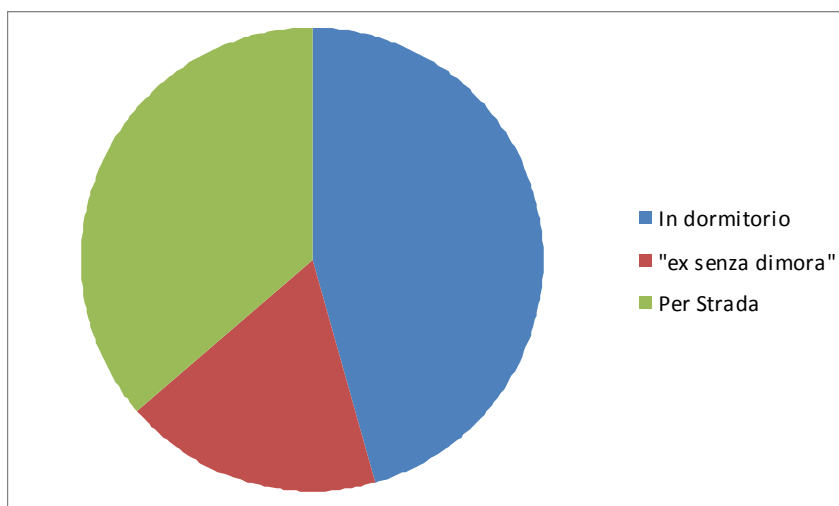
La persona senza dimora inserita in questo programma deve aver imparato a riconoscere situazioni urgenti da situazioni controllabili; deve sapere a chi rivolgersi in caso di difficoltà e ha imparato a regolare il proprio stile di vita in concomitanza con gli impegni medici.

A favore di questo studio sono state prese in esame 11 persone senza dimora italiane. Tutte hanno dei grossi problemi a livello fisico e altrettanti problemi relazionali con l'istituzione ospedaliera.

Seguirà in tabelle e grafici i dati raccolti all'inizio dello studio (gennaio 2011) e alla fine (luglio 2011).

Situazione abitativa delle 11 persone coinvolte nello studio a gennaio 2011. per persone “ex senza dimora” si intende persone che hanno risolto il problema dell'alloggio ma che rientrano in una classificazione particolare per lo stile di vita ancora radicato e per delle necessita esplicite di aiuto nella gestione sia domestica sia dei rapporti personali.

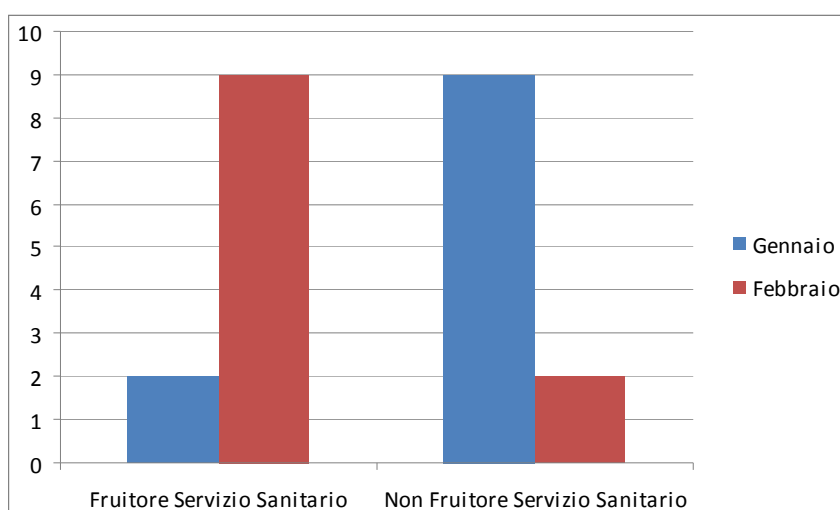
SITUAZIONE ABITATIVA	NUMERO PERSONE	PERCENTUALE
In dormitorio	5	45,45
“Ex senza dimora”	2	18,18
Per strada	4	36,36



**Figura 1**  
Situazione alloggiativa  
persone coinvolte

Il grafico sottostante rappresenta la situazione delle 11 persone coinvolte all'inizio e alla fine dello studio. Per usufrutto del Servizio Sanitario, per questo particolare grafico, si intende sia visite di pronto soccorso e visite programmate.

MESE	Fruitore Servizio Sanitario	Non fruitore Servizio Sanitario
Gennaio	2	9
Febbraio	9	2
TOTALE	11	1

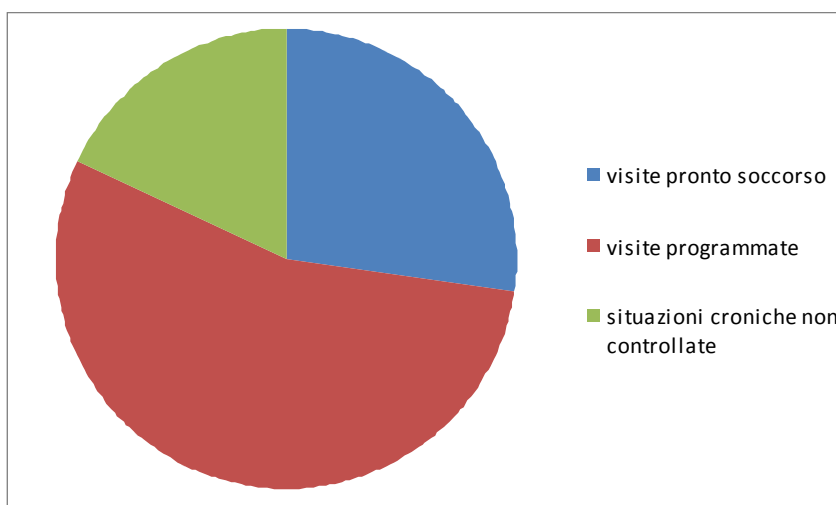


**Figura 2**  
Utilizzo dei Servizi

Il grafico sottostante rappresenta a cosa sono dovuti i contatti con l'ospedale e gli ambulatori. Le percentuali espresse riguardano le 9 persone che alla fine dello studio hanno avuto un contatto con il Servizio Sanitario Nazionale; l'ultima riga della tabella rappresenta invece le 2 persone che nonostante avessero dei problemi, hanno sempre desistito nel prendere contatto con il personale medico.

RAPPORTO CON IL SSN	PERSONE	PERCENTUALI
Visite di pronto soccorso	3	27,27

Visite programmate	6	54,54
Situazioni croniche non controllate	2	18,18
TOTALE	11	100

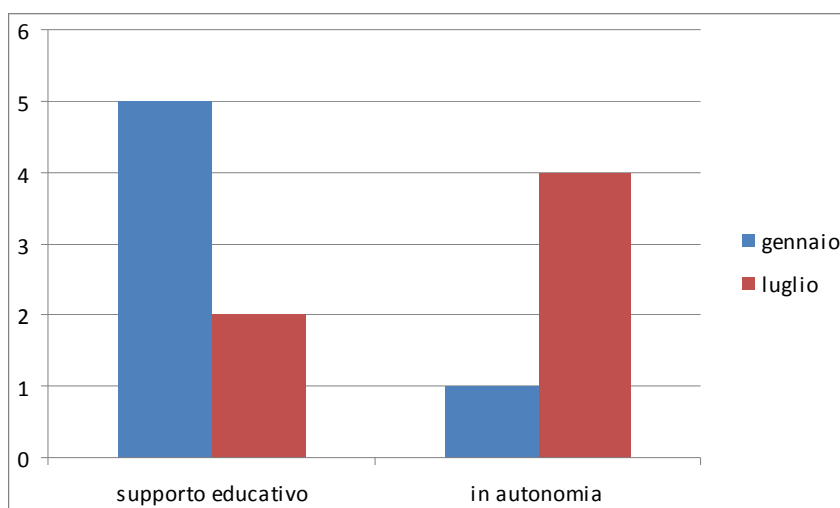


**Figura 3**  
Andamento delle visite mediche

In questo grafico è rappresentata la situazione di autonomia delle persone coinvolte sia nel mese di gennaio sia nel mese di luglio. Per supporto educativo si intende un tipo di intervento mirato all'accompagnamento. Le persone venivano accompagnate all'ospedale, durante la visita medica era presente un educatore e la figura professionale fungeva da promemoria per ricordare appuntamenti e assunzione di farmaci. Per autonomia si intende invece la capacità assunta del soggetto di recarsi in ospedale da solo, di assumere la terapia senza essere monitorato e di gestire i rapporti con il personale dell'ospedale.

Il totale delle persone coinvolte risulta essere minore perché sono state escluse da questo studio le 5 unità che, come risulta dal grafico sopra riportato, non hanno fatto un uso consapevole dell'ospedale e dei suoi servizi.

MESE	SUPPORTO EDUCATIVO	IN AUTONOMIA
Gennaio	5	1
Luglio	2	4
TOTALE	6	6



**Figura 4** Valutazione dell'autonomia

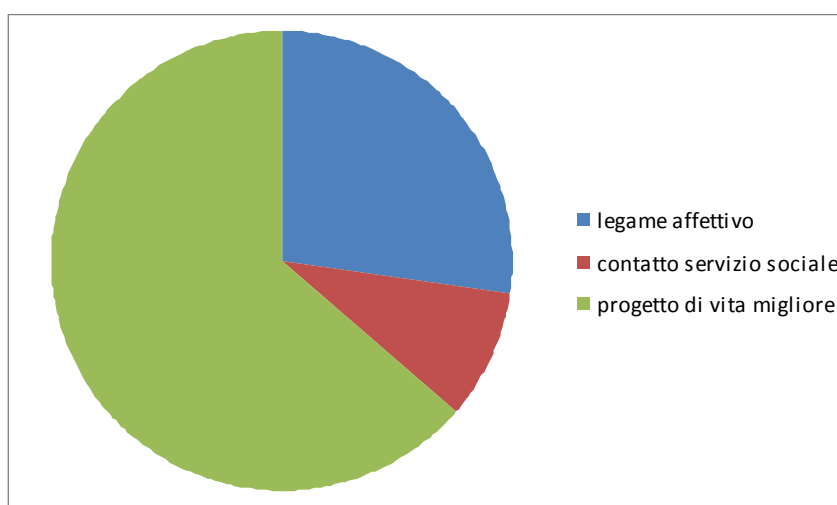
Il lavoro motivazionale è stato svolto con tutte 11 le persone partecipanti allo studio. I tentativi di aggancio sono stati 3 e il grafico li rappresenta in percentuale. Questa rappresentazione include anche i tentativi risultati fallimentari.

Legame affettivo: si è puntato sul rapporto con altre persone. Rapportarsi al Servizio Sanitario per accompagnare la persona a cui si è legati affettivamente.

Contatto Servizio Sociale: è una motivazione che nasce dal desiderio di ridurre l'abuso farmacologico in previsione dell'incontro con l'Assistente sociale.

Progetto di vita migliore: speranza di ridurre deficit fisici per poter migliorare lo stile di vita e pensare ad una completa autonomia.

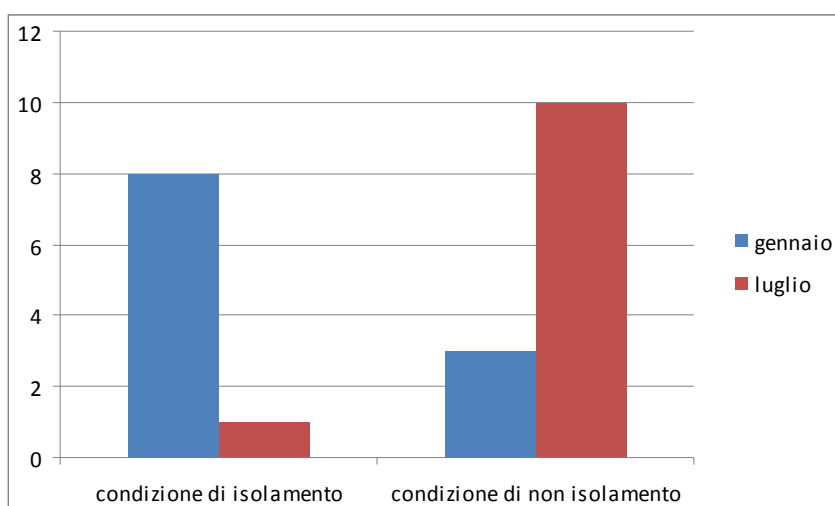
MOTIVAZIONE	PERSONE	PERCENTUALE
Legame affettivo	3	27,27
Contatto Servizio Sociale	1	9,09
Progetto di vita migliore	7	63,63
TOTALE	11	100



**Figura 5**  
Scelta motivazionale



Come ultimo schema, bisogna analizzare nello specifico come è cambiata la loro condizione di vita e cosa è migliorato rispetto agli aspetti che ci eravamo prefissati all'inizio: combattere la condizione di isolamento. Le 10 persone che a luglio 2011 non risultano più totalmente isolate sono persone che hanno cambiato atteggiamento nei confronti degli educatori e che hanno un rapporto più sereno con il SSN; persone che hanno in progetto di recarsi dal medico o che fanno frequenti visite ad amici ricoverati. Un solo soggetto, pur avendo migliorato la sua rete relazionale a fine del progetto continua a rifiutare ogni aspetto legato all'ambito medico. Il concetto di isolamento, quindi, va in questo caso, attribuito ad aspetti sanitari e a tutto ciò che di conseguenza ne concerne.



**Figura 6**  
Condizioni di isolamento  
a confronto

Per concludere si può affermare che a sette mesi dall'attivazione di questo progetto, la situazione di tutte 11 le persone coinvolte è migliorata. Avendo puntato tutto lo studio sul rapporto paziente/dottore, è stato inevitabile registrare solo questi dati ma non si può non

sottolineare che i risultati del progetto di risocializzazione hanno interessato tutti. L'aspetto sanitario è stato solo lo strumento scelto per creare una motivazione di cambiamento solida in queste persone senza dimora.

## CAP.5) ESEMPI DI LAVORO

### 5.1) Osservazione partecipante e costruzione di progetti educativi

In questo capitolo presenterò tre storie di vita diverse e i relativi progetti educativi individualizzati relativi. Ogni progetto si differenzia nel lavoro educativo motivazionale con cui si è cercato di combattere l'isolamento e incoraggiare un processo di reinserimento sociale. Alcuni di questi progetti inizialmente nascono con errori metodologici: chiedere alla persona di cambiare la sua vita e di adattarla ad uno schema preciso non porta a nulla. Le strategie fino ad ora attuate si basano su uno schema di valori convenzionale e generalizzato. Il cambiamento deve avvenire sulla base delle priorità che la persona dimostra di avere, sulla base di desideri specifici e sulla base di una realtà che non è quella di chi osserva da fuori. Attraverso "osservazione partecipante per immersione" di Devereux (citato in Tosi Cambini, 2004) si riesce a redigere un progetto più consono e più appropriato servendosi dell'aiuto del metodo etnografico dell'antropologia. Vivere con la persona, partecipare al suo senso di angoscia è elemento di unione e elemento necessario per giungere a conclusioni obiettive. L'educatore seguendo questo metodo si trova a vivere situazioni di estremo disagio che deve imparare a comprendere e a reinterpretare. Questo metodo prevede un'analisi strutturata del comportamento dell'educatore/osservatore e delle reazioni che determinati comportamenti suscitano in lui. Come strategia emergente quindi si può notare, dal punto di vista pratico, come sia risultato essere importante vivere a contatto con le persone, non guardarle dall'esterno e con categorie di giudizio già formate, ma guardarle dall'interno e analizzare la realtà con il loro punto di vista. L'approccio antropologico etnografico permette di lavorare seguendo il punto di vista interno emico e quindi analizzando la situazione sulla base delle risorse e non delle mancanze. L'etnografia ha permesso uno studio del fenomeno più preciso in termini di conoscenza: registrazione di uno stile di vita che resta oscuro se l'approccio è più distaccato. Attraverso l'analisi etnografica e l'osservazione partecipante è stato possibile ricostruire le storie di vita dei casi studiati e attraverso queste conoscenze ideare un progetto educativo *ad hoc*. Oltre

all'ideazione personale e ben strutturata grande importanza si rileva nella fase di realizzazione verso una dimensione di autonomia. La persona condivide con l'educatore le difficoltà, le paure, l'ansia da fallimento e può così essere supportata per il conseguimento positivo degli obiettivi. La prossimità nel lavoro agevola la comprensione degli stati d'animo dando la possibilità all'educatore di fermarsi, rivedere o di procedere in vista di un grande obiettivo.

## **5.2) Storie di vita e progetti educativi**

### ***Il caso di Pietro***

Pietro è stato agganciato dal Servizio territoriale notturno “equipe di contatto” nell'aprile 2010. La sua conoscenza è stata difficile e prolungata nel tempo. All'inizio era diffidente e solitario, poi, acquistando fiducia, si è sbottonato e lasciato andare in confidenze più intime. Per riuscire a sapere delle cose importanti sul suo conto sono passati otto mesi, ma nel frattempo è stato necessario provvedere a redigere un progetto educativo seppur minimo. Il progetto di Pietro è andato modificandosi nel tempo sulla base dei suoi comportamenti e delle sue inclinazioni personali emerse nel tempo e frutto di una minuziosa osservazione svolta in vari contesti e in diversi momenti della giornata.

Pietro dorme all'aria aperta e lo incontriamo durante una delle prime ispezioni. È una persona gentile ed educata, ma non si è apre più di tanto alla relazione. Il lavoro di aggancio con lui sarà piuttosto lento e dilatato nel tempo. Tuttavia, fin dall'inizio è sempre stato garbato accettando nel futuro di poter usufruire delle coperte che gli metteremo a disposizione. Spesso gli è capitato di subire furti o danneggiamenti ai suoi beni, custoditi in un cartone nei pressi delle colonne adiacenti al giaciglio. Ha 45 anni e da 10 dorme in strada. Dice che ha preferito isolarsi dal mondo a causa di incomprensioni avute con qualcuno per motivi tutto sommato banali, ma non entra nello specifico. Questo sottolinea quanto sia delicato intervenire nei suoi confronti, poiché è una persona demotivata a instaurare relazioni significative a causa della sofferenza che queste gli hanno causato nel passato. Si potrebbe dire, parafrasando le sue parole, che le delusioni che ha vissuto gli fanno preferire una vita ai margini, pur di non sentire il dolore che il contatto con altre persone gli ha procurato. Con il passare del tempo, appare più disponibile al dialogo: si

sbottona leggermente quando gli educatori chiariscono che il loro compito non è quello di convincerlo a venire all'asilo notturno e che non hanno la presunzione di cambiare la sua condizione. Questa affermazione probabilmente lo incuriosisce: inizia a esporre la sua teoria sui Servizi Sociali, sulle associazioni di volontariato, sulla Caritas, sulla mensa, colpevoli, a suo dire, di essere obsolete. Per lui essere aiutato significa ricevere piccoli contributi economici e non di certo invitarlo, come ha fatto il sindaco quando passa vicino al suo giaciglio, ad andare in un dormitorio con altre persone che non conosce.

Con la famiglia dice di aver interrotto ogni legame, ma è quasi impossibile riuscire ad approfondire argomenti che vertono sul personale. A volte capita, quando gli incontri serali si protraggono per molto tempo che l'aria si faccia pesante e l'educatore decide di congedarsi. Più passa il tempo, più la conoscenza diventa profonda, Pietro avanza delle richieste come pantaloni, calzetti e magliette. È una cosa molto importante perché prevede una progettualità degli incontri e la costruzione di un rapporto di fiducia. Durante questi mesi di conoscenza spesso i suoi silenzi suscitano negli educatori sentimenti di imbarazzo, ogni domanda riceve una risposta astratta. Ha problemi alla vista ma, per non rischiare di rompere gli occhiali, ha rinunciato a portarli; non intende fare la carta d'identità come forma di protesta nei confronti della società.

Si può notare come il suo atteggiamento cambia nel tempo: nei primi tempi, è maggiormente rigido alla nostra presenza poi la prossimità, assieme a qualche piccolo gesto di aiuto materiale concreto, col tempo riesce a far aprire l'impermeabile. La situazione più curiosa che si presenta spesso è quella in cui la signora che dorme vicino a lui dice di lui, e davanti a lui, come sia una persona con problemi psicologici e imita gli scatti corporei che pare abbia durante la notte. Anche qui Pietro non batte ciglio.

Passano i mesi e aumentano gli incontri: decidiamo di rischiare e cercare di capire cosa l'abbia spinto ad impermeabilizzarsi in quel modo. Racconta che, dopo essere stato in strada per due anni, ha fatto un tentativo di rientrare negli schemi sociali, provando "addirittura" a lavorare. Dovrebbero fargli avere la pensione di invalidità per i dodici anni di marciapiede e i relativi problemi fisici. Tempo fa è stato anche da un'assistente sociale, la quale si è offerta di aiutarlo a trovare un lavoro: ritiene che, con la schiena a pezzi che si ritrova a causa della strada, è impensabile che lui riesca a lavorare, e questa assistente ha

dunque fatto una proposta senza senso. Il grosso problema di Pietro è la non volontà di lavorare, senza voler per questo sminuire i suoi dolori. Pietro dice di essere nativo di P. Ha lasciato gli studi classici a un anno dalla maturità. Ha iniziato a lavorare ma presto si è reso conto che non aveva le forze per sottostare ad un sistema che lo faceva sentire incatenato. Ha quindi deciso di mollare tutto per stare ai margini, rinunciando (dice consapevolmente) a un certo stile di vita socialmente attivo. Sembra che la scelta di Pietro segue una logica di conflittualità nei confronti della società: la sua è una sfida che porta avanti con grossi sacrifici e sofferenze. L'ultima residenza che ha avuto è stata a Udine. E' stato l'ultimo alloggio che ha avuto: l'ha mantenuto per quattro anni a seguito del suo matrimonio con una colombiana, che lui definisce "di comodo" perché è servito a lei per ottenere i diritti di cittadinanza e regolarizzare la sua posizione giuridica sul territorio. In seguito si sono separati e divorziati. Racconta inoltre un episodio molto interessante della sua vita, in sostanza ciò che ha determinato la sua decisione di stare ai margini: dice di essere in causa con lo Stato. È stato vittima di un sopruso da parte delle forze dell'ordine. Il vero processo non è mai stato istruito probabilmente perché si sono resi conto di essere stati in errore e lui, per far causa, avrebbe avuto bisogno di molti soldi. Resisi conto dell'imbroglio e avendo avuto la vita lavorativa distrutta da questo episodio, ha deciso di andare in strada. Il matrimonio è successivo ed è stato una parentesi del suo percorso ai margini. Dai suoi racconti emerge anche allora il suo stile di vita basato sul "meno ho, meno ho da perdere".

Sono passati diversi mesi da quando lo abbiamo conosciuto e, in questo tempo, stando con lui abbiamo capito come si procura da vivere, come occupa il suo tempo, il perché del suo camminare a testa bassa e non rivolgere mai la parola a nessuno. Siamo stati con lui molto a lungo ascoltando i suoi silenzi, abbiamo mangiato insieme, condiviso esperienze più ludiche.

### Progetto d'intervento

Obiettivi generali:

- considerazione di se, dei propri diritti e dei propri doveri in quanto cittadino;
- migliorare le proprie condizioni di vita;

- piena e completa autonomia.

Obiettivi specifici:

- ripristino dei documenti;
- richiesta di invalidità;
- motivazione riguardo al lavoro;
- riconoscere bisogni più urgenti;
- capacità di assicurarsi sempre un pasto;
- situazione abitativa: visione prospettica della vita per sperare di poter dormire in un posto migliore;
- cura dei problemi fisici;
- cura del tempo libero.

Fasi:

1. Visite frequenti per costruire una relazione il più possibile profonda.
2. Assecondare le sue richieste e fornirgli i beni richiesti.
3. Ascoltare le sue parole ma soprattutto comprendere i suoi silenzi.
4. Rispettare la sua concezione di relazione, i tempi e i modi imposti da lui.
5. Creare una motivazione per fare i documenti.
6. Avvicinarlo alla struttura del dormitorio per conoscere un posto a cui rivolgersi in caso di difficoltà.
7. Conoscere altre persone tra volontari o membri dei Servizi Sociali per allargare la sua rete di relazioni.
8. Condividere momenti di svago per scoprire le sue passioni e i suoi interessi.
9. Creare con lui una motivazione al cambiamento più radicale.
10. Accompagnamento educativo agli incontri con l'Assistente Sociale.
11. Lavoro motivazionale per richiesta di contributo per i mesi invernali.
12. Accompagnamento educativo presso la stanza dell'Affitta Camere.
13. Sostegno per spesa e acquisto di beni di prima necessità.

14. Sostegno e continua alimentazione della motivazione per giungere al cambiamento radicale.
15. Accompagnamento educativo presso l'alloggio ATER per gestione degli ambienti e delle riserve alimentari.
16. Accompagnamento educativo per aspetti legati alla sanità.
17. Lavoro motivazionale in direzione del mantenimento dell'alloggio con una conseguente fonte di reddito per poterlo pagare.

### **Svolgersi del progetto**

Da quando lo conosciamo, è stato cercato di assicurargli delle visite settimanali, possibilmente gli stessi giorni per poter creare in lui un'aspettativa. Inizialmente, forse per il fatto che non è mai da solo, è difficile approfondire questa conoscenza. Non parla, sta in silenzio e sembra osservare ogni minimo dettaglio. È difficile all'inizio rapportarsi a lui perché il silenzio crea situazioni di imbarazzo. Cerchiamo che sia lui ad avanzare delle richieste per primo e quando capisce che si può fidare, ci chiede alcuni beni essenziali come calzettini e magliette. Non chiede mai soldi o generi alimentari ma siamo noi ad offrirgli qualcosa: questo passaggio è un punto chiave nel progetto e segna l'evoluzione del suo percorso. Da prima gli veniva portato solo il gelato sul posto e lo si mangiava rigorosamente in silenzio seduti sul suo cartone, poi, abbiamo cominciato ad allontanarsi per poco tempo, giusto per prendere un trancio di pizza e tornare a mangiarlo sul suo giaciglio, per concludere con il gelato preso e mangiato camminando per le vie del centro e il vero e proprio invito a cena. Adesso vive in un alloggio del comune, ha ancora bisogno di piccoli aiuti economici per gestire le risorse economiche e saltuariamente è lui ad invitarci a mangiare un panino o un piatto di pasta da lui.

Progressivamente gli sono state fatte incontrare diverse persone per permettergli così di allargare la cerchia di relazioni e avere più conoscenze a cui rivolgersi in caso di difficoltà. A qualche mese dall'inizio del progetto e del suo incontro, le uscite serali venivano fatte in collaborazione con i volontari che hanno saputo inserirsi e farsi spazio in questo difficile



gioco relazionale dove Pietro difficilmente lascia spazio a qualcun altro. Sono state sperimentate diverse tattiche per farlo avvicinare all'asilo notturno. Parlando con lui, quando la relazione cominciava a farsi più intima e profonda, è emerso che i vestiti che gli vengono portati vengono ributtati dall'uomo nei contenitori della Caritas una volta utilizzati: le magliette riesce a lavarle nelle fontane, ma i pantaloni no. Inizialmente gli viene proposto di andare al Punto d'incontro (servizio presente sul territorio) a fare la lavatrice, ipotesi nettamente rifiutata. Più il lavoro educativo proseguiva più le informazioni su di lui crescevano. Non sempre erano le parole a parlare, molte volte è bastato studiarlo e interpretare i suoi comportamenti. Di fronte alle sue ennesime rinunce, si è provato ad aggirare l'ostacolo: gli operatori si sono offerti di ritirare la biancheria e fargli la lavatrice al dormitorio. Inizialmente ha rifiutato sostenendo di non voler essere di peso, poi gli è stato fatto capire che non sarebbe stato in alcun modo un problema e dunque ha accettato. L'idea successiva è stata quella, col tempo, di farlo venire a ritirare il pacco della biancheria pulita al dormitorio (magari con la scusa che non c'è tempo per riportargliela), questo al fine di riuscire a fargli prendere un minimo di confidenza con l'ambiente, magari offrendogli un caffè la mattina quando c'è meno gente. Sono state sperimentate molteplici strategie ottenendo alla fine di circa otto mesi buoni risultati. La relazione instaurata cominciava ad essere pienamente positiva, Pietro si apriva al dialogo e cominciava a raccontare di se e delle sue disavventure. Tutti i suoi cambiamenti sono stati dettati da piccoli passi costantemente contraddistinti da tempistiche molto dilatate. La pazienza e la condivisione sono stati la chiave vincente di questo progetto educativo. I progressi sono stati lenti ma ora sono evidenti e i risultati positivi continuano ad arrivare anche a distanza di un anno e mezzo. Pietro all'inizio era diffidente, silenzioso, completamente riservato, ora comincia a sfogarsi, tira fuori la sua rabbia e urla il suo punto di vista. È passato da una condizione di assoluta passività tanto da mantenere il silenzio e da non ritenere necessario nemmeno esprimersi, a una condizione, sempre passiva, ma più combattiva, aggressiva, polemica.

Con Pietro si è deciso una strategia pratica mirata a piccoli cambiamenti che potessero destare in lui il desiderio a vivere una condizione migliore. Quando il percorso per il raggiungimento degli obiettivi come discernimento dei desideri e richieste e la tutela della sua persona era stato avviato, si cominciò a proporgli l'argomento documenti e condizione

sanitaria risultata talmente complessa ma meritare un secondo approfondimento. Non era disposto a interagire con il personale degli Uffici Pubblici senza scopo. L'educatore l'ha accompagnato motivando questa necessità con l'importanza di avere tutte le carte in regola per poter fare delle richieste per fondi economici. Le motivazioni di Pietro c'erano ma sempre troppo fragili per sostenere un passaggio così importante. Ha giocato a nostro favore la concomitanza con un'importante festa cittadina che lo ha costretto a cercarsi un'altra sistemazione. Passare dal pavimento di un androne di un palazzo alla panchina della stazione, per quanto entrambe siano situazioni di estremo disagio, è comunque ancora più svantaggioso: non c'è la possibilità di stendersi, non c'è la possibilità di chiudere gli occhi al buio e viene persa anche quel po' di intimità. Incontrare Pietro in quei giorni e vederlo così in difficoltà, ha aiutato nel lavorare sulle motivazioni e a spingerlo a pensare che situazioni di questo tipo avrebbero potuto ripresentarsi. Ha fatto la carta d'identità e, accompagnato dall'educatore, ha sostenuto l'incontro con l'Assistente Sociale e avviato le pratiche per ottenere un contributo economico da usare per l'alloggio durante i mesi invernali. Il contributo è stato ottenuto ed è iniziato un periodo di attesa e di ricerca. La voglia di avere una camera tutta per sé era grande e Pietro manifestava il desiderio di avere tutto il necessario. L'affitto della stanza era relativamente basso, così da permettergli di usare parte dei soldi anche per la spesa alimentare. Passa tutto l'inverno in una Affitta Camere riuscendo a risparmiare veramente poco non a causa di suoi sprechi ma delle ingenti spese. Pietro riceve continue visite da parte degli educatori che monitorano la situazione e si rendono utili in caso di necessità: i bisogni non sono molti, lui si gestisce in completa autonomia e sembra riaver acquistato la serenità. Dorme molto a lungo, si fa da mangiare da solo e passa molto tempo in camera. Nella sua stanza c'è la televisione ma, causa un grave deficit alla vista, non riesce a guardarla. Con il passare dei giorni osserviamo che il suo equilibrio psicofisico migliora e comincia a sviluppare una certa organizzazione per le questioni domestiche: come lavare le pentole in uso comune, preparare la borsa con la roba sporca, adibire un angolo della camera per riporre risorse alimentari. È più tranquillo, sereno e leggermente propositivo rispetto a proposte sia immediate che inserite in una visione futura. Man mano che raggiunge degli obiettivi specifici il suo progetto cambia, sempre in vista del pieno raggiungimento degli obiettivi

generali, e vengono prefissati altri piccoli traguardi. La sua situazione sanitaria non è positiva e lui, forte di questo, propone ripetutamente di appellarsi alla richiesta di invalidità permanente. Questo gli permetterebbe di percepire una pensione fissa e conseguentemente di assicurarsi un'entrata fissa al mese sufficiente per non cercare ulteriori fonti di sostentamento.

Gli educatori che lo frequentano cercano di curare con lui l'aspetto degli hobby e delle passioni. Sembra non essere interessato a nulla anche se accetta ogni volta qualsiasi tipo di proposta. In questi mesi di frequentazione, è necessario creare con Pietro un interesse per mantenere questo tipo di stile di vita e non tornare in strada. Lui non vuole sentir parlare di lavoro e forse è passato poco tempo e non è emersa nessuna sua passione specifica. Tutto quello che sembra interessargli è accompagnato da un atteggiamento freddo e distaccato. Nonostante non manifesti molto vistosamente, è palesemente contento della sistemazione trovata e che ha paura di tornare indietro. Sta cercando, tra le sue risorse, il modo per poter continuare a vivere così. Le sue risorse sono ancora poche e soprattutto è emergente il problema del lavoro. L'Assistente Sociale asseconda questa sua incapacità a progredire riguardo questo tema e gli propone un alloggio a carico del Comune in condivisione con altre tre persone. Il suo contributo economico viene rinnovato e, ai sei mesi precedenti, adesso ha diritto ad altri sei mesi. La situazione dell'alloggio è molto economica e riesce a mettere da parte molti soldi tanto che, con una precisa amministrazione, gli permetteranno di vivere lì ancora per parecchi mesi, almeno altrettanti, una volta terminata l'erogazione del contributo. In questi dodici mesi in cui Pietro vive presso un alloggio comunale è necessario che l'educatore cerchi con lui una forte motivazione e una spinta importante nel cercare di trovare gli strumenti per mantenersi in modo autonomo.

### **Situazione sanitaria**

La situazione sanitaria di Pietro è molto compromessa lascia spazio a numerose interpretazioni e altrettanto numerosi progetti educativi quando la situazione sarà più stabilizzata. Per quanto riguarda l'invalidità dice che non gli viene riconosciuto il punteggio dei suoi anni passati sulla strada. L'intervento dell'educatore mira a fargli capire che il medico valuta la situazione sanitaria complessiva al di là della condizione sociale e che se,

dopo dieci anni di strada, lui otterrebbe soltanto il 50% di invalidità, ciò sarà dovuto al fatto che le sue condizioni di salute globali sono ancora abbastanza buone. Riferisce di avere problemi al cuore e di avere avuto già molti infarti. Un grande problema è quello della vista da lui non dichiarato ma emerso dopo alcune osservazioni. Inizialmente è stato difficile approfondire questo argomento e solo con il tempo, quando già pernottava in un Affitta Camere si è cercato di analizzare questa situazione. Non vedere provoca dei deficit nella vita quotidiana ancora più gravi se inseriti in un contesto di risocializzazione. Pietro non va a colpo sicuro se deve prendere una cosa sul tavolo, non riesce ad infilare la chiave nella toppa della porta, non vede i colori del semaforo dall'altra parte della strada, non distingue alla vista un cibo dall'altro. L'intervento educativo prende forma quando si può puntare l'aspetto motivazionale su qualcosa di forte e veramente importante per lui. Fa la visita oculista sempre mantenendo un atteggiamento scettico e, in fine, è spaventato per la troppa differenza tra la sua vista effettiva e il parametro ideale. Gli vengono proposti gli occhiali che, tra l'altro, ha sempre portato tranne che da qualche anno. L'ausilio degli occhiali è uno scalino troppo grande: lui non è disposto a crearsi un'altra immagine di se e non vuole dipendere da niente di materiale. Il suo messaggio è chiaro e bisogna attuare altre strategie per fargli prendere in seria considerazione l'idea di portarli.

### **Risultati e criticità**

Pietro sta andando verso una condizione di autonomia: provvede da solo alla sua alimentazione, a creare delle riserve. Resta ancora molto riservato e difficilmente si rivolge agli educatori in modo esplicito avanzando alcune richieste. È contento della relazione instaurata con gli educatori che lo seguono e a volte, quando il discorso tocca argomenti più intimi, risponde con tono di voce alto e si spiega a lungo. Nel tempo è vistosamente cambiato il suo modo di relazionarsi alle persone: adesso usa un tono di voce più alto, esprime il suo punto di vista e non vive le situazioni passivamente.

Il grosso deficit visivo non è stato risolto perché prima è necessario provvedere al blocco psicologico e alla concezione della sua condizione che lo ostacola nell'immaginarsi diverso e in circostanze migliori. Allo stesso tempo, nonostante il progresso sia evidente, è

necessario continuare a suscitare in lui l'interesse per mantenere l'alloggio e lo svilupparsi di una passione o di un interesse.

Questo caso è stato trattato a dimostrazione che non sempre l'approfondimento sanitario produce buoni risultati. Pietro non ha vinto la sua situazione di isolamento rispetto a questo tema: vuole continuare a vivere la sua condizione, ha paura del cambiamento, ha sostanzialmente paura di vedere: paura da intendere, in questo caso, sia in senso figurato che in senso non figurato. Pietro sta cercando di vincere il suo isolamento ma con lui sono state attuate altre strategie non puramente mediche anche se il passare dal dormire per terra al dormire su un letto può essere solo un beneficio per la schiena e i suoi relativi problemi. Pietro è stato osservato fin dall'inizio nel contesto da lui scelto e secondo modalità che imponeva lui. La relazione è partita su una base di condivisione: la chiave vincente è stata proporgli degli obiettivi costruiti insieme. Conoscere il suo punto di vista e il suo modo di relazionarsi alla realtà sono stati elementi importantissimi sia nella stesura del progetto educativo sia nel seguente accompagnamento educativo. Gli educatore e Pietro hanno potuto procedere così nella stessa direzione e non scontrarsi su principi e valori diversi.

### ***Il caso di Carlo e Giulio***

La conoscenza di Carlo e Giulio inizia per caso: esplorando una zona della città li incontriamo e loro sono i primi a voler stare in nostra compagnia. Sono abituati alla vita di strada, stanno sempre insieme, sono inseparabili. Dormono in un posto fisso e non si aggirano per la città. Non usufruiscono di nessun servizio e sembrano essere scontenti con chiunque si relazioni a loro.

La conoscenza è graduale ed è impossibile lavorare singolarmente: le decisioni le prendono insieme e insieme si stanno trascinando in una condizione disastrosa.

Da sottolineare il problema di salute di Carlo: soffre di crisi epilettiche che soltanto Giulio riesce a contenere. Ha anche un problema di deambulazione dovuto al mal di schiena ma sopperisce benissimo con l'uso delle stampelle e cammina spedito. Inutile sottolineare che sono inseparabili (dicono da 12 anni). Si vantano entrambi di essere stati in galera e del fisco che hanno fatto finché sono riusciti a stare in cella insieme.

Carlo è il primo a dichiarare di avere una forte dipendenza dalle sostanze cosa che caratterizza anche Giulio. Durante i nostri incontri, di tanto in tanto, infatti tiravano fuori il cartone e vi davano entrambi qualche sorsata. Andiamo da loro in diversi momenti della giornata per capire l'evolversi dei loro pensieri e dei loro comportamenti legati all'assunzione di alcool. I colloqui non spesso sono costruttivi: parlano sempre dell'assistente sociale e di un assessore comunale: secondo loro tutti gli avrebbero promesso un alloggio e nessuno mantiene le promesse.

Dopo parecchi mesi di frequentazione riusciamo a inquadrare i loro bisogni e la loro situazione specifica sia da un piano oggettivo sia dal loro punto di vista.

#### Situazione di Carlo

E' stato seguito per anni dal Ser.T. senza essere mai riuscito a concludere alcun progetto, finché il servizio ha deciso di non investire più su di lui. L'ultimo progetto fallito risale al 2006. Presenta problemi di epatite e di epilessia; è in grado di procurarsi autonomamente le crisi epilettiche in caso di necessità (comportamento strumentale e manipolatorio).

Ha acquisito la certificazione di invalidità civile all'80% con la possibilità di aggravamento. Per qualche mese ha percepito la pensione di accompagnamento che gli è stata revocata nel momento in cui non si è presentato davanti alla commissione medica per la reversibilità e l'aggravamento. Rimane tuttavia iscritto alle liste speciali per il collocamento.

Non ha contatti diretti con il servizio territoriale dal 2007. Alla dimissione dal carcere i servizi sociali assieme hanno organizzato un incontro in cui gli avrebbero proposto il passaggio all'asilo notturno per poi riuscire a collocarlo in un alloggio assistenziale o in altra soluzione abitativa attraverso un'altra associazione. Lui non si è presentato all'incontro preferendo tornare in strada dal suo compagno. All'epoca si è anche riflettuto sulla possibilità di inserirlo per cinque mesi a spese dell'amministrazione comunale in una comunità per alcolisti. Questa proposta rimane tuttora valida.

In passato è stata presentata l'istanza per l'assegnazione dell'amministratore di sostegno. La relazione sociale presentata in quell'occasione cita gravi disturbi di personalità con

aspetti borderline, manipolatori, seduttivi, paranoidi, istrionici. Una volta uscito dal carcere gli è stato revocato il foglio di via che era ancora valido al momento dell'arresto.

Nel 2006 è morta la madre. La sua parte di eredità è stata rilevata dal padre che di tanto in tanto gli passa dei soldi. Dall'ultimo contatto intercorso tra quest'ultimo e l'assistente sociale (luglio 2010) è emerso che il padre è disponibile a passare 200 € al mese per un canone di locazione: non è intenzionato quindi a dargli i soldi in mano.

Attualmente è in possesso soltanto della parte di casa che gli spetta per legge (forse un quinto dell'immobile) ma forse anche questa è stata comprata o dal padre o dal fratello. Il padre vive in Svizzera e il fratello ha famiglia a Como. Il padre non vuole che rientri nella casa dove ha la residenza anche se non c'è alcun provvedimento giuridico che sostenga questo impedimento. Nonostante gli sia stato chiesto varie volte non ha mai presentato il modello Isee.

Il servizio del suo comune di residenza è disponibile anche ad attivare il Fondo di Solidarietà Sociale per il pagamento di una soluzione abitativa.

Lui quando parla di se racconta del brutto rapporto con il padre che non ha mai accettato i suoi desideri e le sue inclinazioni. Ora vive questa condizione e non accetta nessuna proposta se non in relazione al compagno Giulio. Vogliono avere un posto dove stare insieme e viverci la propria intimità. Non sembra essere pienamente consapevole della loro incapacità a gestire una casa in autonomia perché fortemente dipendente da sostanze alcoliche.

### **Situazione di Giulio**

E' sempre stato nel territorio comunale (a parte un periodo in un altro comune durante la carcerazione di Carlo). La sua residenza è stata cancellata nel 2002. Durante l'adolescenza viveva con la madre e il suo compagno che non è il padre naturale anche se il loro rapporto è sempre stato ottimo tanto che lui l'ha sempre chiamato papà. Al momento della morte del genitore, avvenuta a seguito di un incidente stradale lontano da Udine, lui è corso ad assisterlo fino al trapasso.

La situazione lavorativa segnala delle occupazioni saltuarie soprattutto nelle mansioni di buttafuori e trasfocatore. Ultimamente ha anche svolto il lavoro di mulettista. Per un periodo ha lavorato in Germania. E' stato incarcerato per truffa.

L'Assistente Sociale si è accordata con lui per inoltrare la richiesta di residenza in via della Casa Comunale a Udine. L'iscrizione è ancora ferma perché non è mai tornato con i moduli compilati. Esiste un problema concreto rispetto alla domiciliazione degli atti: gli si proporrà di trovare un luogo in cui farsi arrivare la posta ma se non dovesse risolvere la cosa, abbiamo concordato che possa chiedere alla Caritas o all'asilo notturno. Parlando con lui emerge che il legame che lo lega a Carlo è di dipendenza. Vive una condizione di grave marginalità e trovarsi da solo potrebbe solo peggiorare le cose. Lui, preso singolarmente, non presenta il vincolo indiscusso di una situazione abitativa necessariamente da condividere. Ha paura e vive la sua situazione sempre con più disagio ma non riesce a prendere decisioni da solo e non riesce a staccarsi da questo legame non sempre positivo.

### **Situazione attuale**

É da sottolineare che per entrambi il periodo passato in carcere è stato vissuto come un tempo felice in cui potevano stare sempre assieme. Entrambi hanno inoltre sofferto la perdita della madre e ciò ha contribuito ad avvicinarli. Elementi che contribuiscono a creare l'idea di un progetto condiviso: non si può pensare di dividerli o di lavorare singolarmente.

La loro presenza nel centro della città sta creando enorme disagio tanto che l'amministrazione comunale sta pensando realmente a uno sgombero in tempi brevi della luogo dove dormono. Questo provvedimento non andrebbe a disturbare anche l'altra persona presente ma sarebbe bene riuscire a prevenire l'intervento delle forze dell'ordine proponendo loro una soluzione alternativa alla strada.

### Progetto di intervento

Obiettivi generali:

- Salvaguardia dignità psicofisica;



- Situazione abitativa.

Obiettivi specifici:

- Richiesta di residenza in via della Casa Comunale per Giulio;
- Contattare i Servizi Territoriali dell'ultimo comune di residenza di Carlo;
- Informarli dell'impossibilità di occupare il suolo pubblico;
- Creare la motivazione per richiedere accoglienza al dormitorio.

Fasi:

1. Far conoscere i rischi che corrono occupando il suolo pubblico.
2. Invitarli a visitare L'asilo notturno.
3. Creare in loro una motivazione di cambiamento.
4. richiesta documentazione per la residenza.
5. Richiesta contributo economico vincolato alla presa in carico del servizio di alcologia.
6. Richiesta aggravamento invalidità civile.

### **Svolgersi del progetto**

Le prime volte che li incontriamo appaiono tranquilli e accomodanti. È difficile capire le loro intenzioni perché anche se le domande sono rivolte singolarmente, uno risponde per l'altro e comunque tutto dev'essere condiviso. Se si accorgono di avere due pareri diversi, uno dei due alza la voce o le mani e si mettono subito d'accordo per fornire a noi la stessa versione. Le situazioni che incontriamo al nostro arrivo, cominciano con il passare del tempo, a diventare sempre le stesse. Sono sempre ubriachi e cominciano ad avanzare sempre più richieste. Usano molto la tecnica della persuasione e pensano di colpire sui sensi di colpa. Ci raccontano che gli rubano continuamente vestiti e coperte. Perciò pretendono anche quelli. Va ripetutamente ricordato che gli stiamo fornendo una quantità infinita di cose ma non c'è niente da fare. Continuano con le pretese.

La situazione è tragica ma il Comune non tollera più la loro presenza disturbante sul territorio. Per il momento è prioritario che approdino all'asilo notturno. Ogni volta che ci avviciniamo a loro, avanzano richieste e piangono disperati. Non è chiaro se lo facciano per fingere o se trovino in noi un elemento di sostegno.

In ogni caso, finga o meno, la situazione è disastrosa. Ogni occasione è buona per cercare di far loro ragionare sulle proprie condizioni. Il tono utilizzato nel dialogo è duro: con loro è inutile tentare di convincerli a venire al dormitorio usando la persuasione (tentativo già fallito), ma è necessario fargli capire che, il solo fatto di dormire nell'umido, aggrava la sua patologia alla schiena, e che gli è stato offerto un posto al riparo dove ci sono persone che possono prendersi cura di loro. Con il passare del tempo, nonostante visite continue e rifornimento di vestiario Carlo e Giulio considerano gli educatori come nemici, assimilandoli totalmente ai Servizi. È vero che prima c'era solo una relazione strumentale, ma ora non c'è proprio relazione, solo risentimento.

Il rapporto con loro è un continuo altalenarsi di sentimenti diversi: loro non hanno chiaro la loro posizione. Vorrebbero avere un alloggio completamente in loro gestione senza dover passare per nessuno step educativo, ma allo stesso tempo, incontrano sempre più difficoltà con lo stile di vita che stanno conducendo. Più volte vengono allontanati dal posto in cui dormono e sempre vengono da noi rintracciati. L'obiettivo di creare in loro la motivazione per chiedere accoglienza è pressoché impossibile nonostante i tentativi siano stati molteplici: visite alla struttura, promessa di unione, difficoltà fisiche a dormire fuori. Il progetto educativo di entrambi è da rivedere. Questo è l'unico obiettivo comune e l'unico obiettivo che non sono riusciti a portare a termine. Per quanto riguarda la documentazione relativa alla residenza, dopo numerosi solleciti e un ferrato supporto educativo, sono riusciti entrambi ad avere i documenti. Bisogna ridefinire gli obiettivi facendo particolare attenzione al fatto che fingono continuamente: non sono in grado di esprimere la loro difficoltà a fare anche piccoli passi, piuttosto mentono e assicurano di aver fatto tutto nel miglior modo possibile.

#### Rivalutazione del progetto educativo

Obiettivi generali:

- tutela della salute e salvaguardia della dignità personale;
- Situazione abitativa alternativa all'asilo notturno.

Obiettivi specifici:

- Visite all'ospedale;
- capacità di relazionarsi con il personale medico in caso di necessità;
- diminuzione dell'assunzione di sostanza alcoliche;
- proposta di sistemazioni più dignitose.

### **Svolgersi del progetto**

Come metodologia educativa si è scelto di incontrarli la mattina per poter ragionare meglio con loro senza l'influenza dell'alcool e in condizioni metereologiche sfavorevoli così da condividere con loro una situazione di estremo disagio e analizzarla al momento stesso. Presi singolarmente sembrano accettare le soluzioni alloggiative proposte, presi insieme è impossibile la comunicazione. Qualsiasi sia il tentativo, non vogliono scendono a compromessi. Giorno dopo giorno si sono accampati nel parco e si sono accerchiati di coperte pesanti e cuscini. La situazione non sembra andare meglio dal punto di vista sanitario. Non vogliono essere accompagnati dal medico e non si recano nemmeno da soli. Hanno però imparato a usufruire del servizio del 118 in caso di necessità interrompendo però il ricovero anche nel cuore della notte. Dei piccoli passi sono visibili comunque solo in questa direzione. Hanno un minimo interesse nel curare la situazione medica del compagno. Nessuno dei due si prende cura di se stesso, ma entrambi si prendono cura l'uno dell'altro. Al momento la situazione fisica di entrambi sta peggiorando, le nostre visite vanno intensificate per controllare il decorso di quest'aspetto. Il prossimo intervento in programma è di convincerli a farsi ricoverare. Bisogna lavorare in direzione di un ricovero di almeno uno dei due per poter ospitare l'altro al dormitorio. Sembra essere, al momento, l'unica soluzione possibile.

### **Risultati e criticità**

E' stato molto difficile riuscire ad immaginare un progetto educativo per due persone contemporaneamente, ma allo stesso, sarebbe stato impossibile non farlo. Vivono in simbiosi questa condizione di marginalità, condividono il loro disagio e fanno dell'alcool il loro strumento consolatorio. Nessuno dei due ha una personalità trascinante positiva e continuano a farsi strada in una via senza ritorno. Uno dei più grandi problemi è la loro elevata dipendenza da alcool: non sono mai sobri e ogni discorso risente di quest'aspetto.

Nel corso di venti mesi sono stati raggiunti comunque dei risultati importanti: la loro rappresentazione teatrale è venuta meno e ci sono state delle confidenze; hanno instaurato con operatori e volontari buone relazioni, non solo strumentale e hanno identificato nel dormitorio un punto di riferimento: non ne fanno l'uso corretto, ma per lo meno ne attribuiscono il giusto significato.

### **5.3) Progetti a confronto**

Ho preso in esame due percorsi differenti, anche nell'esito, per analizzare i punti di forza e di debolezza di questo particolare approccio. Questi due casi sono completamente opposti: in uno non c'è più la capacità relazionale ed è stato completamente perso l'interesse e la fiducia nel genere umano, nell'altro invece c'è una condizione di prossimità affettiva molto marcata e sembra, seppur nociva, un aggancio con il mondo reale.

Gli obiettivi raggiunti, analizzando i due casi, sono riconducibili al piano relazionale; tutte e tre le persone prese in considerazione hanno costruito buone relazioni con gli operatori e hanno superato la soglia della relazione strumentale. Seppur proceda con una differente metodologia e con obiettivi differenti, è possibile trovare delle affinità sia concrete sia auspicabili in futuro.

Pietro che è stato approcciato con codice affettivo fraterno, è riuscito a progredire e gli educatori hanno intrapreso con lui un percorso diverso. Pietro ha fatto in strada molti anni e al momento dell'aggancio, è stato possibile inquadralo in un percorso di deriva sociale avanzato: era diffidente, non parlava, non accettava nessun tipo di contributo. Dopo parecchi mesi, gli educatori hanno provato a relazionarsi a lui con un tipo di codice diverso:

affettivo paterno sempre però mantenendo un espresso atteggiamento di prossimità e non avanzando richieste a cui non avrebbe potuto rispondere. La strategia risolutiva nel suo caso è stata il proporre cose alla sua portata e fargli riacquisire fiducia svolgendo cose semplici.

Contrariamente è successo per Carlo e Giulio che hanno avuto difficoltà a spostare la relazione su un piano non strumentale. La loro caratteristica principale è stata quella di essere sempre in coppia e di prendere, di questa situazione, sia gli aspetti positivi sia gli aspetti negativi. A differenza di Pietro, loro avevano una base affettiva su cui lavorare, che presentano non completamente distrutta seppur sotto una dimensione distorta. Non è stato possibile ragionare nemmeno per un momento singolarmente, nemmeno per proporre poi situazioni da vivere insieme. Vivono una condizione di prossimità troppo forte per cui anche i colloqui svolti singolarmente risentivano dell'influsso dell'altra persona: l'elemento che doveva essere predominante nell'attesa della riuscita del progetto si è dimostrato essere il più nocivo perché non fondato su basi positive.

La differenza più grande tra Pietro e Carlo e Giulio è la dipendenza da sostanze alcoliche. Pietro non presenta questo problema e il percorso di reinserimento sociale è stato avviato, seppur con fatica. Carlo e Giulio invece non sono ancora pronti per intraprendere un percorso comunitario e il lavoro sta continuando facendo leva sul loro reciproco interesse. Ancora, questa strada, non è stata ritenuta completamente errata e sembra, nonostante tutto, essere l'unica percorribile.

#### **5.4) Conclusioni educative**

Questi progetti sono l'esempio di una metodologia basata sull'osservazione partecipante in contesti non strutturati. Seguire la persona verso un percorso riabilitativo di reinserimento sociale partendo dalla sua condizione e dal suo punto di vista, si è dimostrata essere una strategia non fallimentare nella seguente attuazione del progetto. È stato importante lavorare conservando le abilità residue incrementandole con un supporto educativo: gli educatori che accompagnano la persona condividono con lei giornalmente le

difficoltà e l'entusiasmo per la riuscita, ma la cosa più importante è che condividono con la persona l'ideazione e la stesura perché perfettamente a conoscenza sia delle potenzialità sia dei reali desideri.

Lo stile dell'affiancamento (Landuzzi, Pieretti 2003: 124) permette di cogliere una progettualità diversa: non legata al fallimento e alla riconquista delle cose perse, ma al potenziamento in attivo delle cose rimaste e dalla conseguente integrazione con altri stili di vita. Non bisogna restare all'interno di “un approccio terapeutico patologizzante” (Landuzzi, Pieretti 2003: 124) ma, come detto, incrementare la situazione esistente con interventi mirati al raggiungimento ottimale dell'utilizzo delle capacità e qualità del soggetto in atto. All'operatore che interviene, viene chiesto di cambiare il proprio pensiero collegato al proprio concetto di benessere e di operare invece in una direzione misurata dalla persona che subisce l'intervento. Non è risultato essere una buona procedura il colmare le mancanze di chi vive una condizione di disagio, ma vivere invece una condizione di condivisione di queste mancanze per potergli dare il giusto peso e il giusto significato, ha aiutato l'operatore a scoprire i punti su quali operare, incrementando così, una solida relazione e non un intervento basato sull'assistenzialismo.

Queste teorie di relazione usate per un approccio educativo producono buoni risultati perché permettono una conoscenza più approfondita della persona e la visione del suo punto di vista. In questi due fattori troviamo la chiave vincente di questa metodologia: la conoscenza della persona calata nel contesto in cui vive e il suo punto di vista. Approfondendo entrambi questi aspetti si riesce a scoprire le risorse messe in campo dalla persona per sopravvivere, la reale spinta verso un cambiamento e il grado di difficoltà incontrato nelle attività quotidiane. Stando a stretto contatto con la persona, andando a cercarla, frequentando gli stessi ambienti e scendendo al suo livello, si ha una prospettiva completamente diversa da quella che potrebbero emergere in un contesto istituzionalizzato. È risultato essere un metodo valido al momento della verifica degli obiettivi raggiunti. La persona è portata a raggiungere gli obiettivi da lei stessa prefissati e non ha bisogno di nessuna rappresentazione astratta della realtà. Instaurando un rapporto di fiducia, entrambi gli interlocutori condividono emozioni, pensieri e stati d'animo: non c'è bisogno di nascondersi né di dimostrare qualcosa che non esiste. Su un piano di sincerità, fiducia e

conoscenza il lavoro di affiancamento educativo produce i migliori risultati perché si lavora su delle basi relazionali solide e costruite precedentemente.

Dal mio studio, emerge quindi, l'importanza di una procedura ben precisa nel progetto di reinserimento sociale per persone senza dimora: è necessario procedere per *step* e procedere rigorosamente solo dopo aver instaurato una buona relazione.

La relazione di cui si parla, per concetti e definizione, si discosta da quella classica tra utente e operatore. È una relazione instaurata sul campo, una relazione “voluta” dall'educatore, una relazione che all'inizio sembra essere respinta dalla persona. Le persone che vivono in strada, come spiegato, per condizioni psicologiche tendono a rifiutare qualsiasi tipo di aiuto e coinvolgimento: è per questo che l'educatore si deve spingere fino al contatto prossimo con la persona e non aspettare che sia lei a rivolgersi ad una figura professionale e a chiedere aiuto.

In conclusione va sottolineata la differenza tra il lavoro di educativa di strada, lavoro di bassa soglia e i servizi per persone senza dimora. Il lavoro sul territorio prevede che sia l'educatore ad andare in contro alle persone, cercarle, insistere per ottenere risultati sul piano relazionale; i servizi disposti per persone senza dimora invece sono ad una soglia più alta: prevedono un setting ordinario, un orario d'apertura, delle precise regole da rispettare e delle modalità relazionali diverse. Sono servizi con una soglia d'accesso più alta dove le risorse delle persone che li frequentano sono più numerose. È necessario un lavoro sul territorio per non escludere le persone che vivono un processo di emarginazione più radicato e che non hanno le capacità per potersi recare al servizio e autonomamente chiedere aiuto.

La riuscita dell'intervento mirato a migliorare le condizioni di vita della persona che vive in strada dipendono, sotto una certa misura, dalla capacità dell'educatore di avvicinare a sé la persona, di cercarla e di vivere con lei una dimensione di attesa.

## **CAP.6) L'EDUCATORE PROFESSIONALE**

### **6.1) Le competenze in ambiti di grave marginalità**

L'educatore che lavora con persone in difficoltà non ha il compito di trasformare la persona e inserirla in un contesto socialmente accettato, ma ha il compito di far affiorare le potenzialità del soggetto, aiutarla a diventare quello che ha sempre voluto essere, quello che in potenza ha sempre potuto diventare. L'uomo ha dei desideri e dei progetti impliciti e probabilmente per questo incapacità ad esternarli, ha difficoltà a realizzarli: il compito dell'educatore è quello di far prendere consapevolezza alla persona delle cose anche per se stessa inconsapevoli.

#### *Competenze pedagogiche*

Sono capacità rivolte al cambiamento della persona tenendo sempre presente che il “processo educativo è insito nella natura stessa dell'uomo” (Miodini, Zini, 1992: 27). È necessario fare una precisazione riguardo al significato del termine educazione: nell'area della grave marginalità l'educatore che si trova ad operare non può pretendere di rieducare le persone e insegnare loro il modo di comportarsi, di relazionarsi, di discutere, di vivere, ma è piuttosto un processo per accompagnare la persona in difficoltà nella gestione dell'esperienza acquisita.

Ogni progetto educativo è vincolato da due aspetti principali: i vincoli interni (bisogni) e i vincoli esterni (condizioni di contesto): gli interventi sono orientati alla crescita dell'individuo trovando un necessario equilibrio tra le proprie esigenze, i propri bisogni e quello che il Servizio può offrire quindi tutto quello che viene definito risorsa esterna.



### *Competenze psicologiche*

In questo settore l'educatore si scontra con aspetti che interessano la persona nel campo relazionale lungo tutta la fase evolutiva. Per lavorare con una persona è necessario conoscere il percorso biografico, quelli che sono stati i punti di rottura e quello che è stato il percorso di affiancamento ai Servizi Sociali. Le due condizioni più importanti che aiutano maggiormente l'educatore a conoscere la persona sono aspetti come: la famiglia e il gruppo. Sono entrambe dimensioni molto personali e che richiedono una partecipazione attiva del soggetto: conoscerlo all'interno di queste dinamiche significa conoscere sia i suoi punti deboli che i suoi punti di forza.

La figura professionale che instaura una relazione ha il compito di analizzare sotto questo aspetto la presenza di tutte le dinamiche di interazione: nell'area qui studiata, quindi, non solo relazioni con altre persone appartenenti al gruppo dei simili ma relazioni create senza alcun scopo, relazioni strumentali, relazioni con animali e oggetti. Ogni contatto che la persona emarginata vive è un punto di rottura contro la condizione di isolamento e va quindi come tale interpretato e come tale incoraggiato.

### *Competenze riabilitative*

Diversamente da quello che illustrano Miodini e Zini nel testo *L'educatore professionale* (2000), lavorando con persone in strada, l'area su cui attuare un intervento riabilitativo è quella psicologico-relazionale: capacità di inquadrare il proprio sé e metterlo a rapporto con gli altri. La progettazione dell'intervento deve tener presente che non è la mancanza di cose materiali a determinare il tipo di utenza ma la condizione psicologica che vivono: non si può operare nel ripristino dei deficit ma in una direzione più ampia. L'educatore deve conoscere a fondo la dimensione interiore del soggetto e da essa ricostruire la sua identità. Perché ciò avvenga è necessario istituire un codice relazionale adeguato e condividere gli obiettivi e il loro significato: solo quando all'educatore saranno chiare le priorità della persona si può agire in questa direzione.

## 6.2) La relazione

In campo educativo ci sono diversi codici con cui potersi relazionare. Prenderemo in esame la categorizzazione di Bian (citato in Landuzzi, Pieretti 2003) che presenta tre diversi codici affettivi per presentare la teoria di intervento in relazione alle persone senza dimora.

### *Codice affettivo paterno*

Una relazione autorevole in cui una figura “comanda” e l'altro protagonista esegue. É un rapporto dettato da immagini autorevoli dove dovrebbe sempre essere presente il senso di gratitudine della persona che riceve. Chi aiuta pretende anche che la persona aiutata accetti le cure e le attenzioni e che soprattutto si comporti in un determinato modo: processo, come già detto, chiamato “logica del rientro”.

Come è largamente spiegato nel libro *Servizi sociali e povertà estreme* di Landuzzi e Pieretti, l'educatore non può relazionarsi alla persona senza dimora seguendo questo codice affettivo perché lo scambio di potere up-down che si instaurerebbe servirebbe soltanto ad anticipare l'insuccesso della persona e quindi conformerebbe l'insuccesso dei Servizi. C'è bisogno di un rapporto dotato di più prossimità.

### *Codice affettivo materno*

É un modo di relazionarsi basato sulla componente dell'assistenzialismo. La figura che entra in contatto con la persona cerca di fornirle tutto il necessario per sopravvivere e combattere la sua situazione di disagio instaurando però una relazione frontale asimmetrica. Ogni intervento è mirato alla riduzione del danno e per questo, anche il codice affettivo materno, non può essere l'approccio metodologico esatto per relazionarsi alle persone senza dimora.

### *Codice affettivo fraterno*

É un codice relazionale che presuppone che entrambi le parti siano sullo stesso piano e lo scambio sia equo: non c'è qualcuno che dà e qualcuno che riceve ma entrambi si mettono in discussione e condividono un'esperienza che porta al miglioramento. Il tipo di rapporto non è asimmetrico, non è up-down ma laterale: la direzione dev'essere condivisa e lo sguardo orientato dalla medesima parte. L'educatore non accompagna la persona verso un reinserimento sociale fornendole solo le cose che le mancano, si cadrebbe così in un processo di assistenzialismo, ma accompagna la persona lungo un percorso. É questo il metodo più adatto nel rapportarsi alle persona senza dimora: una condivisione non solo simbolica ma anche fisica.

L'intervento partendo da questi presupposti dev'essere orientato all'attesa: un'attesa non solo della persona nei confronti dell'educatore che rappresenta i Servizi Sociali ma anche dell'educatore nei confronti della persona. Attendere qualcosa significa comunque avere la persona in considerazione, pensarla e considerarla parte integrante di un'attività; da qui prende vita la forma più adatta di affiancamento educativo mirato all'accompagnamento di persone in difficoltà. Gli interventi devono avere come principale interesse la prossimità con la persona e la condivisione dell'obiettivo specifico.

### **6.3) L'intervento sperimentale**

Questo studio è sperimentale soprattutto sotto l'aspetto operativo della figura dell'educatore che si relaziona a persone in una condizione di grave marginalità. Sono state trovate due importanti componenti che, approfondite adeguatamente, facilitano il lavoro relazionale e assicurano la riuscita di un progetto educativo. L'educatore deve avere una buona conoscenza sia del territorio sia del gruppo in cui si identificano le persone in questione.

#### *L'importanza del gruppo*

Chi vive una condizione di isolamento è comunque portato a relazionarsi con altre persone scelte accuratamente all'interno del gruppo dei simili. L'educatore che entra in questa realtà non può farlo da esterno, ma deve prima relazionarsi con il gruppo, con il loro

stile di vita, le loro regole e le loro abitudini. È quindi necessario farsi accettare all'interno del gruppo: lavorare sul campo, trascorrere del tempo assieme, trascorrere situazioni di disagio ed essere presenti in momenti piacevoli. Un lavoro svolto sul campo dettato principalmente dalla condivisione sia di momenti di estremo disagio sia da aspetti più piacevoli. Instaurare una relazione è il compito principale e quello più difficile: bisogna farsi accettare, compiere un passaggio dalla relazione strumentale alla relazione positiva e mantenere comunque un ruolo diverso. L'educatore deve arrivare al livello della persona e con lei seguire il processo di riabilitazione. Non è possibile restare su due campi diversi perché non si potrebbe parlare di condivisione e quindi di riuscita del progetto.

Conoscendo il gruppo, conosco nello specifico la persona interessata: il suo modo di relazionarsi, le sue priorità e le sue difficoltà. Questa conoscenza è ad un livello superiore a quella che l'educatore potrebbe avere relazionandosi in un setting istituzionale; è un conoscersi reciproco che mette le basi per poter lavorare mettendo in gioco dimensioni più intime che altrimenti non verrebbero fuori. Conoscendo le inclinazioni più personali, è possibile fare una panoramica anche dello stadio in cui si trova la persona rispetto al suo percorso di "adattamento per rinuncia". Avendo chiaro questo punto, l'educatore orienta il suo intervento e la costituzione del suo progetto educativo secondo quanto emerso, evitando così di proporre degli obiettivi non consoni e troppo elevati.

### *L'importanza del luogo*

Ogni persona con cui si opera è legata al contesto in cui vive e secondo il quale ha adottato dei comportamenti e delle abitudini molto precise. L'educatore è portata a conoscere il luogo non solo dalla sua prospettiva ma principalmente da punto di vista di chi vive una condizione di disagio. È importante vivere a stretto contatto con le persone senza dimora sia per scoprire le abilità che mettono in gioco per sfruttare al meglio il territorio sia per vedere che servizi ci sono e che risposte danno. Si conoscono così sia gli enti pubblici che gli enti privati e il loro modo di relazionarsi alle persone e le loro risposte offerte. Da questo tipo di esperienza emergono dei dati più precisi riguardo alla conoscenza di luoghi di aggregazione, di luoghi prediletti dove ripararsi, luoghi più sicuri dove dormire e luoghi e Servizi considerati "da evitare".

Questo tipo di intervento dev'essere considerato diverso dal processo chiamato “mappatura” che prevede invece la conoscenza del luogo e la registrazione delle frequentazioni. Il monitoraggio e la mappatura del fenomeno avvengono sotto un diverso punto di vista e in momento diverso dell'osservazione. La conoscenza del territorio invece permette di sperimentare in prima persona la funzionalità o meno del territorio e di trovare dei punti di aggancio che diversamente emergerebbero.

#### **6.4) Problematiche incontrate**

##### *Problematiche educative nella programmazione, nell'organizzazione e nell'intervento*

Le problematiche riscontrabili nella programmazione sono riconducibili al tipo di utenza. Lavorare con persone in strada non permette di individuare all'inizio gli obiettivi specifici. Questo elemento in particolare crea dei problemi al momento di stillare interventi e ottenere sovvenzioni. Non è possibile categorizzare gli interventi e i bisogni specifici perché la scala dei valori è strettamente soggettiva ma soprattutto bisogna tener conto che l'attuazione dei bisogni e la strategia di reinserimento sociale è singola e può essere decisa solo dalla persona.

Nell'organizzazione le problematiche interessano il complesso psicologico che le persone senza dimora attraversano. La difficoltà ad accettare il cambiamento e a procedere con tempi soggettivi. L'aspetto temporale è quindi la più grande problematica che riguarda l'organizzazione. I tempi sono estremamente lunghi ed è doveroso rispettarli anche se escono da una concezione educativa più rigida.

Nell'intervento le problematiche educative interessano gli step metodologici richiesti da tutti i Servizi Sociali. Nonostante sia sempre presente la componente della soggettività, al momento della stesura del progetto, resta comunque l'idea che la persona debba seguire un percorso ben preciso passando per alcune determinate situazioni. È difficile riuscire a rispettare la soggettività della persona e del suo percorso di deriva sociale e allo stesso tempo rispettare imposizioni sociali e volte questa problematica educativa si scontra con delle scarse risorse che precludono alla persona in difficoltà la possibilità di riscattarsi secondo i propri canoni. Infine, una delle più grandi problematiche educative riguarda la

relazione: relazione intesa non tra utente e educatore ma triangolare: utente, educatore, servizi sociali. L'educatore si trova a mediare e a gestire rapporti che non dipendono da lui. Spesso il rapporto tra Servizi Sociali e persone sono formali e più distaccati, completamente differenti da quelli instaurati tra persone e educatore: rapporti che nascono da momenti di condivisione e profonde confidenze. Chi gestisce l'intervento deve riuscire a mediare la conflittualità della persona nei confronti dell'Assistente Sociale e allo stesso tempo presentare il caso, i problemi e le possibili soluzioni sotto un'ottica di adeguatezza seguendo la logica dei Servizi Sociali. Risulta difficile lavorare seguendo la stessa ottica perché il tipo di utenza prevedrebbe un protocollo insolito.

#### *Problematiche della relazione educativa*

La relazione educativa si presenta problematica sotto vari aspetti:

- *riconoscimento*: le esperienze percettive ed affettive vissute dall'adulto in difficoltà sono difficilmente riconoscibili sia per il carico emotivo che trasportano sia perché molto spesso la persona non ne parla volentieri. Il riconoscimento delle esperienze interne avviene solo dopo un lungo periodo di frequentazione e dà la possibilità di attuare un progetto con la persona e non soltanto "sulla persona". È necessario che l'educatore si ponga in un atteggiamento di accoglienza e che sia pronto a cambiare continuamente atteggiamento di fronte alle più svariate esperienze raccontate.
- *Sintonizzazione affettiva*: è un processo difficile riuscire a trasmettere all'adulto in grave stato di marginalità il modo in cui viene percepito. Nonostante si tratti di percepire gli stati mentali dell'altro e di percepire la partecipazione dell'altro alla propria esperienza non è un processo semplice perché implica un'approfondita conoscenza o una buona capacità a verbalizzare. Oltretutto bisogna combattere la solitudine e agire contro dei pregiudizi. È stato difficile riuscire a trasmettere il significato del nostro operato: lavorare senza tornaconto, lavorare per la salvaguardia della dignità umana e non per il raggiungimento di grandi obiettivi.

- *Empatia*: condividere e sperimentare i sentimenti di una persona anche solo temporaneamente è stato molto difficile specialmente sia nei momenti di evidente sofferenza sia di momenti di contentezza. Una persona senza dimora seppur in una grave condizione di disagio, vive dei momenti di serenità. Questi momenti sono difficilmente riscontrabili per chi guarda dall'esterno e vede soltanto estremo disagio. Solo conoscendo meglio questa realtà e vivendo costantemente a contatto con queste persone, si possono provare, anche temporaneamente queste sensazioni.
- *Empasse interattiva*: situazione di difficoltà emotiva più grande in relazione alle persone senza dimora. La carenza di empatia porta ad un sbagliato riconoscimento e a una non accoglienza dei bisogni e della richiesta d'aiuto. Spesso ci si trova davanti ad una richiesta d'aiuto espressa totalmente in modo implicito e la non sintonizzazione porta ad una chiusura relazionale ancora più marcata. Entrare in contatto con le persone senza dimora è continuamente ostacolato dalla loro capacità di chiusura nei confronti di tutta la società. Queste difficoltà si sommano se non c'è una giusta situazione di comprensione. L'empasse determina reazioni di chiusura, fuga e, in particolare con questo tipo di utenza, ad un allontanamento sempre più strutturato.

### **6.5) Progettare un intervento educativo**

Il progetto educativo in questo campo deve rispettare due criteri fondamentali: l'essere sperimentale e la necessità di deciderlo solo a priori una conoscenza approfondita. È necessario analizzare questi due aspetti separatamente:

- la sperimentaltà: il progetto deve essere rivisto in itinere con un'alta frequenza e non può presentare dei canoni comuni. Il processo di reinserimento sociale non include per tutte le persone che vivono ai margini le stesse cose come: l'ingresso in una casa, la doccia e il pasto caldo ogni giorno. Il processo di reinserimento sociale dev'essere dettato da continue revisioni per permettere alla persona di sentirlo proprio e di costruirselo da sola. L'aiuto dell'educatore deve apparire marginale, solo da sostegno ma non sostitutivo nel prendere decisioni o gestire il rapporto con i Servizi Sociali.
- Una giusta conoscenza è la base di partenza per l'affiancamento educativo nel percorso di risalita sociale. L'educatore deve conoscere la persona, conoscere i luoghi che frequenta, conoscere il suo pensiero e la sua opinione così come deve conoscere i punti forza e le abilità messe in gioco nel processo di sopravvivenza.

### **6.6) Aspetti formativi da integrare**

Un adeguato protocollo metodologico e condiviso tra i Servizi per adulti in difficoltà potrebbe essere un punto di partenza per l'unificazione anche di una pratica formativa. Il corso di laurea in Educatore Professionale della Facoltà di Udine prevede un approfondimento in diverse aree come minori, tossicodipendenti, disabilità nei minori e negli adulti ma non prevede un corso formativo per quanto riguarda l'area delle marginalità. Questo aspetto potrebbe riscontrarsi come problema nello svolgere il tirocinio formativo che gli studenti sono chiamati a fare. Le sedi dei servizi nei quali effettuare il tirocinio formativo sul territorio di Udine non sono molte e, questa mancanza, è probabilmente



dettata da questo. Ritengo sia utile incentrare il percorso di studi anche su questa realtà, che seppur marginale, esiste sul nostro territorio. Sarebbe interessante fare delle esperienze in regione o fuori regione, dove è reale il problema delle persone in grave stato di emarginazione.

Alla fine di questo studio posso affermare che, nonostante esista un corso preciso, la concomitanza di altre discipline nella scelta della strategia metodologica è un risultato positivo e una scelta da dover fare per ogni ambito. Per studiare le persone senza dimora è stato molto utile il corso di antropologia che mi ha portato a sperimentare la tecnica del metodo etnografico con osservazione partecipante per avvicinarmi alla scelta della metodologia d'intervento.

L'educativa di strada è dettata da una capacità di flessibilità per poter adeguare il metodo di approccio alla persona e alla sua situazione. L'educatore lavora con l'unico strumento della relazione e sfrutta le proprie inclinazioni personali nell'incontro con l'altro. La relazione che si costruisce in strada avviene in modo diverso rispetto a quella in un setting preciso o in un servizio di alta soglia: è perciò importante conoscere il territorio, i servizi collegati, le abitudini di chi la strada la vive in prima persona e impostare il proprio lavoro seguendo una metodologia precisa: solo se si scende insieme, insieme si risale.

## CONCLUSIONI

Questa mia ricerca ha prodotto dei risultati interessanti e le tecniche sperimentate si sono dimostrate efficaci. È stato un lavoro molto stimolante dove ho sperimentato la capacità di cambiare continuamente procedura di lavoro; adattare ad ogni persona, alla sua storia un metodo di approccio e un progetto educativo. La bellezza di questa ricerca è stata lavorare con persone che apparentemente non lasciano spazio a nessun intervento, ma riacquistando la fiducia, capiscono l'importanza della condivisione e tornano a sperare nell'uomo e nelle sue potenzialità.

Attraverso l'antropologia, il metodo etnografico e l'osservazione partecipante ho vissuto delle relazioni intense e ho avuto la possibilità di accompagnare le persone in un processo di reinserimento sociale. Le difficoltà incontrate sono state molte e non è stato semplice instaurare delle relazioni significative, ma la sperimentazione della condivisione dei vari momenti della giornata ha portato buoni risultati e quelle relazioni sono state le più positive e più durature. Attraverso una prossimità costante e giornaliera ho potuto analizzare meglio la condizione della persona, capire in che stato di "adattamento per rinuncia" si trovasse e ho potuto così proporre degli interventi possibili e non troppo elevati.

Ho potuto riflettere sull'importanza di attuare degli interventi così mirati e della necessità di ricercare la strategia più adatta. Il problema delle persone senza dimora più che essere un'emergenza per la città di Udine, è un problema che solleva questioni morali. A chi si occupa di mantenere l'ordine e l'immagine di una cittadina "perfetta" il fatto che alcune persone dormano all'ombra dei più prestigiosi palazzi e chiedano l'elemosina fuori dai più frequentati supermercati, può sembrare dannoso per l'immagine. Attuare un progetto per monitorare la situazione può essere un implicito tentativo di "cancellare" anche questo problema e, così, effettivamente è stato. A distanza di un anno e mezzo dalla nascita del progetto "équipe di contatto", le persone che dormono in strada sono nettamente diminuite e con tutte si è instaurata una buona relazione.

Il motivo per cui è stato scelta l'attuazione di questo progetto, è quanto sopra descritto, gli educatori che lo hanno portato avanti hanno sperimentato continuamente tecniche di

lavoro nuove. Tutto il lavoro di ricerca è stato agevolato dalle dimensioni ristrette del territorio e dalle effettive poche presenze.

I risultati, da entrambi i punti di vista, sono stati positivi: con tutte le persone sono contattate e con tutte è iniziato un processo di reinserimento sociale. I risultati sorprendenti dal punto di vista educativo sono tangibili: persone in stato avanzato di adattamento per rinuncia hanno cominciato a mettere le basi per una buona relazione, persone in situazioni meno croniche hanno chiesto accoglienza al dormitorio e ottenuto poi una sistemazione più duratura. Il tempo di osservazione è stato lungo e quindi i risultati si possono osservare su larga scala: sono numerosi, in questo momento di bilancio, i casi di persone che dopo decenni di vita di strada, ai margini della società, vivono una condizione più dignitosa e sicuramente più salutare. Questo risultato è il riconoscimento della professionalità degli operatori e della loro capacità di adattare ad ogni persona un percorso differente: adattare il codice affettivo della relazione, l'abolizione iniziale della logica del rientro per chi vive una condizione cronica, l'importanza della condivisione e della prossimità.

Ho lavorato con persone che hanno perso la fiducia in ogni cosa, nei servizi, nelle persone, in tutto il mondo esterno; hanno perso la capacità di fidarsi e il desiderio di rapportarsi agli altri: vivono quindi questa situazione dolorosa in isolamento. Ho analizzato il loro modo di vivere, i loro contatti con la realtà e ho scoperto una sub cultura interessante dettata dalla capacità di arrangiarsi, di sopravvivere e l'importanza di alcuni legami inevitabili. Ho scoperto che per entrare in questo mondo, non contano le parole ma i fatti, sono importanti le promesse mantenute e grande discrezione.

L'educatore ha come unico strumento la relazione e in questo caso ha solo se stesso, i suoi comportamenti e le sue azioni per ricostruire questa fiducia. Una fiducia che va costruita pian piano, che lascia spazio ad un avvenire in salita, ma ricco di soddisfazione. È sbagliato parlare di rieducazione; è necessario invece che l'educatore orienti il suo intervento nella riscoperta del proprio essere e dell'educazione precedentemente ricevuta. Non sono persone da rieducare, sono persone da spronare ad usare i propri strumenti: hanno sperato di farcela una volta, possono e devono sperare ancora. La sfida più grande è ricostruire questa fiducia e dare la giusta interpretazione a progetti di vita che non hanno coraggio di farsi strada da soli.

## RINGRAZIAMENTI

*“Grazie a tutti,  
con il cuore, a tutti quanti,  
a chi mi vuole bene,  
a chi mi ha insegnato ad andare avanti  
ed anche a chi mi ha fatto male,  
mi e' servito ad imparare”*

...se sono arrivata alla fine di questo corso di studi e ho potuto svolgere una ricerca così interessante, devo il mio grazie a molte persone.

Grazie alla mia relatrice, alla Prof. ssa Altin che con professionalità mi ha accompagnato in questo percorso. Grazie per tutte le volte che con pazienza ha corretto gli stessi errori e con coraggio mi ha spronato a portare a termine il mio lavoro.

Grazie alla Prof. ssa Virgilio che mi ha sempre ricordato i tempi di lavoro anche mentre mi perdevo a fantasticare,

Grazie alla prof. Porcellana che mi ha seguito a distanza dandomi spunti di riflessione e coraggio infinito nei momenti di sconforto.

Grazie agli operatori del Fogolar che, giorno dopo giorno, mi hanno fatto innamorare di questo lavoro: Grazie a Sergio per l'infinità bontà, grazie a Mauro per la precisione, Grazie a Luca per le chiacchierate, i consigli...e la sospensione, Grazie ad Adriano per le bellissime uscite e l'immensa sensibilità e grazie ad Alberto per tutto: per la costanza nel leggere e correggere ogni parola di questo lavoro, per il bellissimo esempio: grazie per essere stato il miglior tutor che potessi desiderare.

Un grande grazie ai miei compagni di studio: il mitico “loggione” con cui ho passato le mie lezioni più belle. Grazie per i momenti fantastici passati insieme: le risate, le pause e..le copiate collettive! Grazie a Chiara, Giulia, Marta e Stefania per i momenti di confronto, di sostegno, di rimprovero e di convivialità...davanti al gelato più buono del mondo! Tutto quello che mi avete insegnato, ce l'ho impresso nel cuore e nella mente e un giorno mi tornerà utile. Grazie per aver reso straordinari questi tre anni!

Un immenso Grazie ai miei amici che da sempre mi sopportano: Apu, Laura, Sara, Elisa, Mara, Nicola, Giulio, Francesco, Nicola e Valentina. Grazie per avermi sempre ascoltato, incoraggiato e preso in giro. Grazie per tutte le volte che mi avete aspettato e tutte le volte che siete tornati indietro a prendermi. Grazie perché senza di voi non sarei la persona che sono..e grazie anche a Mede, Giacomo, Tiz, Sara e Ciccio che hanno avuto la pazienza di crescere e studiare con me; senza di voi non sarei arrivata fin qui!

Grazie a chi di voi ha capito subito e chi sta ancora cercando il senso del mio lavoro: tutti voi siete i migliori amici che si possano avere, la mia seconda famiglia, la mia gioia più grande.

*Grazie a tutti,  
che date vita alla mia vita,  
in questa favola infinita,*

Doveroso è per me ringraziare la mia bellissima famiglia: mia mamma e mio papà che hanno reso possibile tutto questo, al loro senso di protezione, ai loro insegnamenti, ai loro rimproveri e alla loro infinita capacità di far cadere il condizionale da ogni mio “vorrei”; a mio fratello Andrea e mia sorella Lucia che hanno cercato di seguire il più possibile il mio percorso di studi, che mi hanno incoraggiato e consolato con le parole giuste in ogni momento, grazie a Martina, Enrico e in fondo anche al piccolo Giovanni per aver ascoltato con attenzione e occhi sbarrati ogni mio racconto..e grazie a Fabio per aver messo le basi nel mio cuore affinché io mi appassionassi a questo lavoro. Grazie a tutti per aver creduto in me e per avermi sostenuto fin dal primo giorno in questa lunga avventura.

E il merito più grande è di tutte le persone che ho incontrato in dormitorio e per strada. Devo ringraziarle infinitamente per tutte le cose belle e anche per le esperienze meno belle: mi hanno fatto vedere il mondo da un'altra prospettiva e mi hanno insegnato un modo diverso per essere felici. Grazie ad ogni persona che ho incontrato, che mi ha sopportato, che mi ha insegnato qualcosa, che mi ha fatto vincere la paura, che mi ha abbracciato e protetto in ogni momento.

Grazie in particolare a Giovanni per aver condiviso con me un pezzettino di sé, per avermi voluto bene e fatto sorridere.

Grazie a tutti quelli che hanno collaborato a migliorare e far crescere la mia persona.

Grazie a te che in silenzio mi hai amato, mi hai sostenuto giorno dopo giorno e hai riposto in me tutta la tua fiducia. Grazie amore mio.

*“Per quanto ho dato e quanto ho avuto,  
per quanto ho riso, pianto, sperato,  
per ogni giorno che ho ricominciato,  
per ogni istante regalato, voglio dire:  
grazie a tutti! “*

## **BIBLIOGRAFIA**

- Allodi L., Ardigò A., et alii,  
1984 *La scure del nulla. Nichilismo e società*, Japadre, L'Aquila.
- Anderson N. (a cura di Rauty R)  
1996, *The Hobo*, Universali Donzelli, Roma.
- Barnao C.  
2004 *Sopravvivere in strada. Elementi di sociologia della persona senza dimora*, Franco Angeli; Milano.
- Biffi E.  
2010 *Educatori di storie. L'intervento educativo fra narrazione, storia di vita e autobiografia*, Franco Angeli, Milano.
- Bonadonna F.  
2005, *Il nome del barbone*, Derive Approdi, Roma.
- Botta M., Crepet P., Zois G.  
2007 *Dove abitano le emozioni. La felicità e i luoghi in cui viviamo*, Einaudi, Torino.
- Brignone M.  
2008-09 *Dimensione dello spazio e dinamiche di esclusione nell'ambiente urbano*".  
Relatore professor Sibilla, Università degli studi di Torino.
- Canevaro A., Chierigatti A.  
1999 *La relazione d'aiuto. L'incontro con l'altro nelle professioni educative*, Carrocci, Roma.
- Caritas Ambrosiana  
2009 *Persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno*, Carrocci, Roma.
- Crepet P.  
2001, *La gioia di educare*, Einaudi, Torino.
- Iorio G.,  
2001 *La povertà. Analisi storico-sociologica di processi di deprivazione*, Armando, Roma.
- Fabietti U.  
2004 *Elementi di antropologia culturale*, Mondadori, Perugia.

- Filosa F.  
1993 *Vite perdute per strada. Storie di barboni d'oggi*, Franco Muzzio, Padova.
- Gallo A.  
2007, *Le donne senza dimora a Torino. Una ricerca etnografica*, Cooperativa Senzafrontiere, Torino.
- Gazzola A.  
1997, Gli abitanti dei nonluoghi. I “senza fissa dimora” a Genova, Bulzoni, Roma.
- Gnocchi R.  
2008 *Pedagogia del disagio adulto. Dialogo interdisciplinare e accompagnamento educativo*, Uicolpi, Milano.
- Goffman E.  
2003 *Stigma. L'identità negata*, Ombre corte, Verona.
- Goffman E.  
1959, *La vita come quotidiana rappresentazione*, il Mulino, Bologna;
- Gui L.  
1996 *L'utente che non c'è. Emarginazione grave: persone senza dimora, i servizi sociali*, F. Angeli, Roma.
- Gui L.  
2004, *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci Faber, Roma.
- Guidicini P., Pieretti G.  
1988, *I volti della povertà urbana*, Franco Angeli, Milano.
- Hannerz U.  
1980, *Esplorare la città*, Il Mulino, Bologna.
- Landuzzi C. e Pieretti G.  
2003 *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento educativo*, Franco Angeli, Milano.
- Lavanco G. e Santinello M.  
2009 *I Senza dimora. Analisi psicologica del fenomeno e ipotesi di intervento*, Paoline, Milano.



- Pellegrino M., Ciucci F., Tomei G.  
2011 *Valutare l'invisibile. Interventi di contrasto alle povertà estreme a dieci anni dalla legge 328/2000*, Franco Angeli, Milano.
- Mair L.  
1970 *Introduzione alla antropologia sociale*, Feltrinelli, Milano.
- Miodini S. e Zini M.T.  
2000 *L'educatore professionale*, Carocci, Roma.
- Porellana V.  
2010 *Abitare il dormitorio. Il lavoro educativo e gli spazi di prima accoglienza a Torino*; in PROGLIO G.(a cura di), *Le città (in)visibili*, Antares, Castagnito, pp-33-47;
- Porcellana V.  
2011 *Sei mai stato in dormitorio? Analisi antropologica del lavoro educativo e degli spazi dell'accoglienza notturna*, Aracne, Roma;
- Pulcini E.  
2001 *L'individuo senza passioni. Individualismo moderno e perdita del legame sociale*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Tarquini T.  
1983 *Vecchie e nuove povertà*, Ediesse, Roma.
- Tosi Cambini S.  
2004 *Gente di sentimento. Per un'antropologia delle persone che vivono in strada*, Cisu, Roma.
- Vecchi G.  
2011, *In ricchezza e povertà. Il benessere degli italiani dall'Unità a oggi*, il Mulino, Bologna.
- Winnicott D.  
1868, *Il bambino deprivato*, Raffaello Cortina, Milano.
- Zora D.  
2009-10 *Le associazioni di volontariato per i senza dimora a Torino. Una lettura antropologica*. Relatore professor Sibilla, Università degli studi di Torino,

## SITI WEB CONSULTATI

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1646594/>

<http://pediatrics.aappublications.org/content/102/3/554.abstract>

[http://www.homelessnessinfo.net.au/index.php?option=com\\_content&view=article&id=175:innovative-health-services-for-homeless-youth-ihshy&catid=135:homelessness&Itemid=152](http://www.homelessnessinfo.net.au/index.php?option=com_content&view=article&id=175:innovative-health-services-for-homeless-youth-ihshy&catid=135:homelessness&Itemid=152)

<http://pediatrics.aappublications.org/content/102/3/554.abstract>

[http://www.homelessnessinfo.net.au/index.php?option=com\\_content&view=article&id=175:innovative-health-services-for-homeless-youth-ihshy&catid=135:homelessness&Itemid=152](http://www.homelessnessinfo.net.au/index.php?option=com_content&view=article&id=175:innovative-health-services-for-homeless-youth-ihshy&catid=135:homelessness&Itemid=152)