

PERSONE SENZA DIMORA



Le sfide di un sistema integrato





Persone senza dimora.
Le sfide di un sistema integrato

A cura dell'Ufficio Studi e Progettazione
dell'Area Ascolto e Accoglienza
e-mail: studi.accoglienza@caritasroma.it

CARITAS ROMA
Piazza San Giovanni in Laterano 6 | 00184 Roma
Tel. 06.69.886.424
e-mail: direzione@caritasroma.it
www.caritasroma.it

Tutti i diritti letterari ed artistici sono riservati. I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica, di riproduzione e di adattamento totale o parziale, con qualsiasi mezzo (compresi microfilm e le copie fotostatiche) sono riservati per tutti i Paesi.

Finito di stampare: novembre 2018
Stampa del documento finanziata grazie al fondo CEI
8x1000 "La casa nelle stelle"

PERSONE SENZA DIMORA

Le sfide di un sistema integrato

INDICE

PRESENTAZIONE	4
PREFAZIONE	7
INTRODUZIONE.....	13
PARTE I: ANALISI	17
1. PERSONE SENZA DIMORA.....	21
1.1 Definizioni.....	21
1.2 Fattori di rischio nella società dell'incertezza	24
1.3 Numeri e servizi	25
2. LE FORME DELL'ESCLUSIONE	31
2.1 Persone senza dimora e casa	31
2.2 Persone senza dimora e lavoro	33
2.3 Persone senza dimora e salute.....	35
2.4 Persone senza dimora, diritti e accesso ai servizi.....	39
3. DALL'EMARGINAZIONE ALL'APPARTENENZA:	
PERSONE SENZA DIMORA E CITTÀ.....	43
3.1 La città come chiave di lettura.....	43
3.2 La "rimozione" delle persone senza dimora dalle città	44
3.3 Dall'emarginazione alla possibilità dell'appartenenza.....	46
PARTE II: LA PROPOSTA	49
4. RIPENSARE IL LAVORO IN STRADA:	
L'ANIMAZIONE DEL TERRITORIO	53
4.1 Presenza e relazione: principi metodologici per le unità di strada....	53
4.2 Animazione del territorio e mediazione di comunità.....	56

5. RIPENSARE L'ACCOGLIENZA:

VERSO UN SISTEMA DIFFERENZIATO	59
5.1 Una casa per tutti: tra diritto e bisogno di radicamento	59
5.2 Caratteristiche e funzioni del sistema di accoglienza	61
5.2.1 Caratteristiche	61
5.2.2 Funzioni	62
5.3 Soluzioni abitative differenziate	63
5.3.1 Rifugi.....	64
5.3.2 Centri di Pronta Accoglienza.....	67
5.3.3 Centri di Accoglienza per bisogni particolari.....	69
5.3.4 <i>Cohousing</i> , condomini solidali e soluzioni affini.....	72
5.3.5 <i>Housing first</i> , <i>housing led</i>	76

6. RIPENSARE IL LAVORO E LA FORMAZIONE:

ACCOMPAGNARE PER GENERARE VALORE	81
6.1 Lavoro e formazione per persone senza dimora nel quadro dell'Unione Europea: alcuni spunti.....	81
6.2 Il lavoro delle persone senza dimora: tra barriere e illusioni di riscatto	84
6.3 Una rete integrata per l'accompagnamento, la formazione e l'inserimento lavorativo delle persone senza dimora.....	87
6.4 Percorsi di formazione e inserimento lavorativo per persone senza dimora: una possibile strategia d'intervento	91
6.4.1 Definizione del partenariato socio-lavorativo	92
6.4.2 Definizione del livello di occupabilità	93
6.4.3 Informazione e consulenza.....	94
6.4.4 Formazione pre-professionale.....	95
6.4.5 Istruzione e formazione professionale.....	96
6.4.6 Tutoraggio sociale e mediazione sul posto di lavoro	96
6.4.7 Lavoro supportato	97

CONCLUSIONI.....	100
-------------------------	------------

BIBLIOGRAFIA	102
---------------------------	------------

PRESENTAZIONE

A trent'anni dalla ricerca sulle persone senza dimora effettuata in collaborazione con la Fondazione Labos dal titolo "Essere barboni a Roma", la Caritas diocesana mette a disposizione della comunità cittadina, delle parrocchie, dell'associazionismo e di quanti interessati al tema una proposta di accompagnamento delle persone senza dimora che vivono nella Capitale.

Una proposta urgente perché riguarda, secondo alcune stime, circa 14.000 persone che cercano di rimanere "in piedi", al limite della dignità umana, in baracche, anfratti, sottopassaggi, sui marciapiedi, nelle piazze, nei parchi pubblici o che si trovano "bloccate" nelle strutture di accoglienza della città per la mancanza di risposte adeguate ai complessi percorsi di vita che le hanno condotte all'emarginazione.

Una proposta operativa e di riflessione che riprende le fila del discorso per andare oltre il cambiamento del fenomeno delle povertà estreme e – d'altra parte – della città tutta, di quello spazio relazionale e di vita dove emergono e per certi versi si consolidano, fino a volte a cronicizzarsi, le forme più gravi di esclusione sociale.

Trent'anni fa eravamo di fronte a una città e a una comunità ecclesiale che si accorgevano della situazione di disagio in cui vivevano 3.000 individui, uomini e donne, italiani e stranieri. All'epoca non esistevano ancora servizi in grado di accogliere e accompagnare queste persone: l'aiuto proveniva in gran parte dall'associazionismo, dall'impegno di privati, di gruppi parrocchiali, di singoli cittadini. Queste iniziative erano un contributo importante, un segno tangibile della solidarietà dei romani verso coloro che vivevano situazioni di esclusione; eppure la città avrebbe potuto e dovuto fare di più, ed era questa la convinzione profonda della Caritas guidata da don Luigi Di Liegro. Non bastava solo "agire" ma fare sistema, fare rete, operare con obiettivi, metodologie, finalità condivise. Proprio per questo dalla ricerca sui senza dimora scaturì la proposta di un "sistema integrato" di servizi per la presa in carico e l'accompagnamento delle povertà estreme, nella ferma consapevolezza che, come scriveva don Luigi Di Liegro nella prefazione alla pubblicazione, «il bisogno di queste persone non può essere frantumato».

Oggi, anche grazie a quell'impulso, possiamo contare sull'apertura di varie mense sociali, di diverse strutture di accoglienza e più in generale constatiamo la presenza diffusa di spazi e iniziative di accompagnamento destinati a chi vive in strada. Naturalmente in tal senso c'è ancora molto da fare, soprattutto nell'ambito dell'offerta e della programmazione dei servizi. Al tempo stesso crediamo che sia urgente occuparci della comunità cittadina e della qualità delle relazioni che la

definiscono, ossia di quell'ordine di realtà che può fornire il contesto esistenziale e relazionale che evita la frantumazione e mette a disposizione un fondamentale sostegno, formale e informale, ai percorsi di presa in carico.

Oggi sembra infatti che la città soffra un clima di frammentazione e di ripiegamento su sé stessa; una comunità forse anche spaventata, intimorita da tutti quei discorsi che alludono a muri e steccati, barriere e confini laddove invece è vitale riportare con convinzione relazioni, incontro, vicinanza, riconoscimento di una condivisa umanità.

È una città, quella di oggi, testimone dell'aggravamento delle condizioni di povertà di quanti vivono in strada, di una crisi economica che ha lasciato profonde ferite nel tessuto sociale, di un disorientamento che tocca a volte anche le ragioni profonde del vivere, i valori che orientano il nostro essere qui e ora, il nostro agire, il nostro sentirci parte di un tutto. Come ha detto papa Francesco alla Diocesi di Roma (maggio 2018), il vero pericolo è «l'ipertrofia dell'io, ossia un io che non riesce a diventare persona, a vivere di relazioni e che crede che il rapporto con gli altri non gli sia necessario». Alla radice della frammentazione, dell'essere non-comunità (e, per noi che viviamo a Roma, "non-città") c'è proprio questo strisciante senso di deresponsabilizzazione verso le vite degli altri, di indifferenza relazionale che caratterizza la gran parte dei rapporti umani nelle grandi città ma che trova la sua massima, alienante espressione di fronte alle sofferenze di chi vive lunghe storie di marginalizzazione.

Si tratta di fatti quotidiani, di cose che capitano e a cui ormai non diamo più importanza: non ci lasciamo toccare da esse, come se fossimo de-sensibilizzati, anestetizzati. Qualche giorno fa, per esempio, mentre un operaio stava rimuovendo dei rifiuti dentro la stazione Termini, e nelle stesse vicinanze erano distese per terra delle persone, ha ricevuto questo invito da un passante: "Perché non porta via pure loro?" Si tratta di un episodio sicuramente parziale e limitato ma che rende l'idea di come gli ultimi stiano diventando, nel pensiero viscerale di molti, un rifiuto da rimuovere. E questo significa alienazione, disumanizzazione. Perché la seria disponibilità nella presa in carico delle fasce deboli è indice di civiltà e della capacità di costruire il futuro in modo autentico.

Il modello di presa in carico che presentiamo è decisamente multidimensionale perché tale è la povertà estrema. Non esiste una soluzione unica per i problemi esistenziali e materiali delle persone senza dimora ma va pensata una serie di iniziative che devono essere in grado di incontrare le fragilità laddove si generano e si articolano, nei territori e nelle relazioni, per poter riformulare un progetto di vita adatto alle reali possibilità di cambiamento. Un insieme di servizi e di azioni

che punti sulle risorse delle persone più che sulle loro mancanze, che apra alla speranza piuttosto che rimanga incagliato nel medicare cicatrici. Cicatrici che, in fin dei conti, nascono proprio da relazioni ferite: la relazione è tutto per chi vive in strada.

Dunque l'appello che formuliamo è quello di costituire, secondo le proprie responsabilità e competenze, un sistema integrato di servizi per la presa in carico delle persone senza dimora che sia profondamente radicato nelle relazioni e nei territori, nella ferma convinzione che questa situazione di frammentazione della città fa male a tutti, anche a chi non vive in prima persona le sofferenze della povertà. Le relazioni e la presa in carico sono l'unica alternativa a disposizione per ricostruire le persone spezzate dentro, dal punto di vista emotivo, affettivo, relazionale, materiale, di salute fisica e psichica. Questi percorsi richiedono uno sforzo notevole, un impegno costante sia di chi fornisce l'aiuto ma anche – e soprattutto – di chi viene aiutato, che si sforza di recuperare, nella relazione, una fiducia ormai dimenticata. Ed è proprio così che, nel processo di accompagnamento, si iniziano a scorgere ricchezze che erano inimmaginabili all'inizio del percorso.

La nostra città deve quindi essere in grado di intercettare da una parte le esigenze di chi sperimenta la deprivazione più dura e dall'altra di dissolvere le paure attraverso spazi di incontro, di condivisione quotidiana, di appartenenza, di comprensione nei confronti di un fenomeno complesso e mai riducibile a poche formule standardizzate. La conoscenza e l'incontro a partire dal riconoscimento di una comune umanità sono, per l'oggi, un argine alla «frantumazione» delle nostre vite, delle nostre comunità, della nostra città, del nostro sistema di servizi sociali. Una speranza per tutti.

don Benoni Ambarus
Direttore Caritas di Roma

PREFAZIONE

Don Luigi Di Liegro era solito affermare che «se c'è esclusione non c'è comunità». Per le politiche sociali si tratta di un concetto cardine, che elimina di fatto ogni possibile idea che la povertà sia fatale e individua in maniera inequivocabile un soggetto responsabile: la società nel suo insieme. Se c'è esclusione c'è qualcuno che esclude. Da qui dunque devono partire le strategie di politica sociale. Ciò ha poco a che vedere con lo Stato Sociale, confinato nelle istituzioni e spesso autoreferenziale. Le politiche sociali non possono non coinvolgere l'insieme della società, e in primo luogo quella civile. In questa direzione si è mosso in maniera più che positiva e da sempre tutto l'impegno della Caritas nelle situazioni di disagio e di povertà estrema, come dimostra il libro che viene presentato.

Anche personalmente, nella ricerca svolta circa trenta anni fa dalla Fondazione Labos per conto della Caritas sul tema dei Barboni a Roma,¹ arrivai alla conclusione che le vicissitudini esistenziali assai complesse che sono alla base della condizione dei “senza-tetto” ed i loro trascorsi inimmaginabili avevano fatto dei “barboni” degli “anoressici istituzionali” e che solo un profondo processo di integrazione con radici sociali e soprattutto affettive avrebbe potuto recuperarli.

Don Luigi Di Liegro ci raccontava allora dei suoi incontri con le persone senza dimora. Essi non ne volevano sapere di presentarsi ai servizi sociali e di chiedere aiuto anche solo per affrontare i problemi di sopravvivenza. Però don Luigi passava delle ore a parlare con loro creando così un legame solidissimo basato sul rispetto della dignità reciproca e sull'affettività.

“Anoressici istituzionali” perché il rapporto con le istituzioni per loro era stato lacerante e non ne volevano più sapere di riprovare quel dolore. Non avevano più intenzione di “cibarsi” di istituzioni, le temevano e temevano il dolore che potevano provocare in loro.

Solo un rapporto umano basato sull'affetto e la pari dignità poteva salvarli e da là si poteva risalire al trauma affettivo che ne aveva condizionato il vissuto. Ecco cosa voleva conquistare don Luigi passando ore ed ore a dialogare con le persone senza dimora.

¹ LABOS, Caritas Roma, *Essere barboni a Roma*, Edizioni TER, Roma, 1987

E tutto l'impegno e l'opera della Caritas, come risulta evidente da questo volume, si basa su questi principi. Ne è la riprova la riflessione sulla condizione abitativa, che, come si afferma nel testo, non è la panacea, come viene proposta dai servizi, ma va affrontata con un interessante progetto multidimensionale che mette al centro il rapporto tra persona esclusa, rete di relazioni e gestione delle politiche sociali in un'ottica sistemica.

La dimensione umana ed affettiva rimane centrale per ogni progetto di reintegrazione delle persone senza dimora e sentiamo in proposito le parole del Papa. Egli, rivolgendosi ad ognuno di noi: «Ma, lei dà l'elemosina?». «Sì, padre!». «Ah, bene, bene. E, mi dica, quando lei dà l'elemosina, guarda negli occhi quello o quella a cui dà l'elemosina?». «Ah, non so, non me ne sono accorto». «E quando lei dà l'elemosina, tocca la mano di quello al quale dà l'elemosina, o gli getta la moneta?». Queste parole pronunciate da Papa Francesco sembrano averci appena sfiorato e sono state accolte con un tenero sorriso di condivisione. Eppure, sono rimaste scolpite nella nostra coscienza e lì rimbombano con persistenza, come quando ci logora il tormento di qualcosa che dobbiamo assolutamente fare, ma che dimentichiamo sempre, perché di fatto non riusciamo a fare. Mai, mi sembra di poter dire, è stato dato un senso così profondo del nostro difficile rapporto con la povertà come istituzioni e con i poveri come persone, credenti e no.

«Tocca la mano di quello al quale dà l'elemosina?»: non si poteva dire in modo più semplice e più immediato. Non ci ricordiamo se guardiamo negli occhi il povero cui diamo l'elemosina, certamente non ci è mai passato per la mente la possibilità di toccarlo. Dico la possibilità poiché escludere tale possibilità significa di fatto marcare una barriera tra noi e i poveri; quasi rifuggire da un rischio di contaminazione. È fondamentale per noi, anche se forse inconsciamente, restare diversi, dalla nostra parte, non confonderci e non essere confusi, non perdere la nostra identità, non mescolarci, non apparire insieme o peggio ancora dalla loro parte. E noi, pensiamoci bene, di fatto la escludiamo questa possibilità di toccare i poveri. Noi come istituzioni e noi come persone. Li vediamo in faccia? Non so, è sempre un rischio, potremmo trasmettere emozioni, comprensione, solidarietà. E poi sono troppi, sempre di più e ci disturbano, ci stratonano proprio mentre squilla il telefono o stiamo facendo qualcosa di molto importante.

Essere invisibili, non contare nulla, non poter instaurare alcun tipo di rapporto

umano con le persone vicine che scappano piuttosto che ascoltare... Ecco quali sono i bisogni profondi dei più poveri e sono bisogni che risultano nettamente più importanti e vitali di quelli materiali e istituzionali. Perché impediscono ai poveri di vivere, di andare avanti in una società che non vuole saperne di loro. E per questo tipo di bisogni esiste un solo bene-risposta possibile: la ricomposizione di una comunità solidale all'interno della quale i poveri non solo siano accolti, ma diventino protagonisti.

«Se c'è esclusione non c'è comunità» le parole di don Luigi rimangono di attualità.

Il soggetto che esclude è, infatti, la società civile, ma proprio in essa il volontariato può avere un ruolo determinante per ricostituire una vera comunità. E questo gli operatori della Caritas giornalmente a contatto con le povertà estreme lo sanno bene. È all'interno di una comunità rinnovata e realmente solidale che si possono produrre quei processi vitali e relazionali in grado di rispondere ai bisogni di riconoscimento, di dignità e di partecipazione che connotano oggi fortemente la condizione dei poveri. Solo in questo modo si potranno concepire – come afferma Papa Francesco – quelle politiche non verso i poveri, ma dei poveri e con i poveri. Solo i poveri possono contribuire credibilmente a rispondere ai bisogni profondi degli stessi poveri, offrendo un terreno ottimale per una loro piena partecipazione alla costruzione di un progetto sociale che ci coinvolga tutti.

Da qualche decennio svariate ricerche nazionali ed internazionali dimostrano che l'esigenza di ricostituire un significativo legame comunitario, anche affettivo e di prossimità, si rivela, per i portatori di handicap, per le persone senza dimora, per gli anziani non autosufficienti, per i tossicodipendenti, per i migranti, per le minoranze etniche e le altre fasce deboli, a partire dai più poveri, il bisogno sociale più impellente, spesso più importante degli stessi bisogni materiali. La condizione di povertà, con tutti i bisogni di sopravvivenza che ne derivano, viene addirittura "scelta" come abbiamo visto, da molte persone, come ad esempio le persone senza dimora perché non sopportano un trauma affettivo o l'essere ignorati o addirittura maltrattati dalle istituzioni. Sarebbe quindi doveroso prendere atto di questa profonda trasformazione sociale già in atto.

La loro povertà li rende vulnerabili alla mancanza di dignità, alla volgarità, al trattamento inumano da parte delle persone impegnate nelle istituzioni e nelle orga-

nizzazioni alle quali devono chiedere aiuto. Infine le persone che vivono nella povertà soffrono anche del dolore provocato dalla loro impossibilità di partecipare pienamente alla vita comunitaria e di instaurare validi rapporti umani. La povertà è dunque multidimensionale, ma per comprenderla bene coloro che prendono le decisioni politiche devono soprattutto tener conto degli aspetti non materiali, come la vergogna, l'umiliazione e l'esclusione sociale. È quindi necessario costruire dei nuovi indicatori della povertà per migliorare le nostre strategie di lotta e soprattutto è indispensabile attivare dei canali adeguati di partecipazione che permettano ai poveri di realizzare dei percorsi di inclusione sociale.

Ma è sufficiente per i poveri che noi comprendiamo i loro bisogni profondi? E noi fino a che punto siamo veramente capaci di comprenderli?

L'approccio delle istituzioni nei riguardi della povertà rimane tuttora, malgrado la crescita dei diritti umani, un approccio assai tradizionale al limite dell'assistenza e della criticità. I poveri rimangono un fardello per la società, ai quali al massimo, se le condizioni lo permettono (oggi si direbbe la crisi, ed è tutto dire), regaliamo un po' di assistenza superflua. Per lo più si preferisce ignorarli, non averne coscienza, non vederli. I poveri sono gli invisibili, come potremmo mai toccarli.

Ma possiamo andare oltre? Come fare comunità con i più poveri e per fare cosa?

In un "Programma di attività Caritas" per l'anno pastorale 1996-97, leggiamo che «evangelizzare i poveri significa per la Chiesa fare l'apprendistato di quello che Cristo sta facendo in loro e rivelarlo prima agli stessi poveri che in molti casi, per la situazione di miseria in cui versano, non ne sono consapevoli».

Padre Joseph Wresinski, fondatore del movimento ATD-Quarto Mondo, parlava dei poveri che si interrogano: «Perché mi trattano così, come uno smidollato, come un cane, come un mascalzone? No, non sono un cane, non sono l'imbecille che hanno fatto di me; io, anche io, so cose che loro non comprenderanno mai». Ed aggiungeva: «Quest'uomo abbruttito, spossato nel corpo e nello spirito, ha infinitamente ragione. Sa cose che altri rischiano di non comprendere mai, nemmeno di immaginare. Il miglior ricercatore del mondo si trova davanti a un insieme di conoscenze che non può nemmeno immaginare, al "giardino segreto" dei più poveri; nessuno può entrarvi, ma anche e soprattutto non ne ha

il diritto, a meno di cambiare condizione di vita per essere in grado di far parlare con fiducia i più sfavoriti e di comprendere quel che dicono».

Il protagonismo dei poveri e l'approfondimento del loro sapere, di cui spesso loro stessi sono inconsapevoli, rappresentano a nostro avviso le nuove mete delle politiche sociali. Il Papa ci chiede che «le nostre mani stringano le loro mani»: «Tiriamoli a noi perché sentano il calore della nostra presenza, dell'amicizia e della fraternità. Che il loro grido diventi il nostro, insieme possiamo spezzare la barriera di indifferenza che spesso regna sovrana per nascondere l'ipocrisia».

Claudio Calvaruso
Direttore Scientifico Fondazione LABOS
Presidente ATD Quarto Mondo Italia



INTRODUZIONE

Chi sono le persone senza dimora? Come si arriva a trascorrere la gran parte del proprio tempo in strada, ai margini del sistema di diritti e doveri, risorse e relazioni?

È noto come la crisi economica abbia avuto ripercussioni importanti su fasce di popolazione che fino a poco prima erano considerate e si percepivano del tutto estranee al rischio di impoverimento.

I dati lo confermano. **In dieci anni, il numero di persone in condizione di povertà assoluta è più che raddoppiato**: da 2 milioni e 427 mila nel 2007 a 5 milioni e 58 mila nel 2017, pari all'8,4% della popolazione, il valore più alto registrato da ISTAT dall'inizio della serie storica delle rilevazioni nel 2005.

Sono aumentate anche le persone in povertà relativa, da 7 milioni 542 mila nel 2007 a 9 milioni 368 mila individui nel 2017: il 15,6% degli italiani (ISTAT, 2008; 2018). Questi numeri impressionanti, in costante crescita, racchiudono la quotidianità di centinaia di migliaia di famiglie.²

Per quanto non altrettanto aggiornati (ISTAT, 2012; 2015), anche i dati sulla povertà estrema delle persone senza dimora restituiscono un andamento preoccupante, sia in termini numerici, sia rispetto alla tendenza alla cronicizzazione del disagio.

A questo proposito, quando l'esperienza di vita in strada si protrae per più di un anno, la ricerca sociale ha evidenziato come nella persona si attivino una serie di meccanismi disfunzionali, di "adattamento per rinuncia", che rendono sempre più complicato l'esito positivo dei percorsi di reinserimento.

Perché avviene questo? Per rispondere è necessario considerare che **dietro a una persona povera non ci sono solo fragilità individuali, ma anche condizioni sociali e culturali che contribuiscono a generare marginalità ed esclusione**. Non è un esercizio immediato: quando a livello mediatico si tratta il fenomeno dei senza dimora come esito di traiettorie di vita segnate da dipendenze,

² Secondo ISTAT, la soglia di povertà assoluta coincide con la spesa minima necessaria per acquistare l'insieme dei beni e servizi che, nel contesto italiano, vengono considerati essenziali per una determinata famiglia per conseguire uno standard di vita minimamente accettabile. Sono classificate come assolutamente povere le famiglie con una spesa mensile pari o inferiore al valore della soglia, che varia a seconda della dimensione della famiglia stessa, della sua composizione per età, della ripartizione geografica e della dimensione del comune di residenza. La soglia di povertà relativa è calcolata sulla base del valore di spesa per consumi mediamente sostenuti dalle famiglie in funzione della propria composizione.

deficit personali, violenza, benché ciò spesso sia vero, si finisce per “depoliticizzare” la questione della povertà estrema, concentrandosi sull’individualità delle persone e attribuendo loro la sostanziale responsabilità della situazione in cui si trovano.

Eppure, come autorevoli studiosi hanno evidenziato, nell’attuale società globalizzata i problemi hanno una dimensione sistemica, che va al di là del singolo. Il sociologo Zygmunt Bauman ricordava che «l’insicurezza attanaglia tutti noi, immersi come siamo in un impalpabile e imprevedibile mondo fatto di liberalizzazione, flessibilità, competitività ed endemica incertezza, ma ciascuno di noi consuma la propria ansia da solo, vivendola come problema individuale, il risultato di fallimenti personali e una sfida alle doti e capacità individuali» (BAUMAN, 2001).

Si crea così uno scarto tra la genesi sociale del malessere e il modo in cui ricade sulle persone: il disagio finisce per essere vissuto in solitudine ed è affrontato dalle politiche di welfare attraverso l’erogazione di servizi e prestazioni che si configurano come una spesa a fondo perduto per la collettività.

Viceversa, per essere efficace, **l’azione di contrasto alla povertà estrema deve puntare a ricomporre le fratture nel tessuto sociale che alimentano l’emarginazione**, facendosi carico della pluralità di bisogni – abitativo, lavorativo, socio-assistenziale, sanitario – in cui la povertà si manifesta.

Se si adotta questo approccio, assume particolare rilevanza il contesto urbano.

La gran parte delle persone senza dimora, infatti, tende a convergere nelle grandi città: secondo ISTAT, il 63% dei senza dimora vive nelle aree metropolitane a fronte del 4% in comuni capoluogo di piccole dimensioni (ISTAT, 2015). Sicuramente ciò è dovuto alla maggior concentrazione di servizi e infrastrutture.

D’altra parte, paradossalmente, proprio i servizi e le infrastrutture in certi casi possono riprodurre le condizioni che sedimentano l’emarginazione: la risposta circoscritta ai bisogni primari – un pasto, un posto letto, protezione dalle condizioni climatiche avverse – finisce per rendere le persone senza dimora dipendenti dall’aiuto. Se manca uno sguardo sistemico, capace di comprendere la condizione di emarginazione alla luce delle sue determinanti non solo individuali ma anche sociali, le misure di sostegno cadono nella distorsione dell’assistenzialismo e nella rincorsa dell’emergenza, instaurando un meccanismo vizioso in cui a perdere sono tutti: la politica, i cittadini, le persone vulnerabili.

Questo sguardo mette in discussione tutti i soggetti che operano nel campo del contrasto alla povertà estrema, dal privato sociale alle amministrazioni pubbliche.

Con questa pubblicazione, Caritas Roma intende richiamare l'attenzione da un lato sulla necessità di **affrontare la povertà estrema delle persone senza dimora nelle sue diverse implicazioni**, non solo abitative, ma anche sul piano della salute, del reinserimento lavorativo, dell'inclusione sociale; dall'altro, sull'urgenza di **ripensare l'attuale sistema di presa in carico per persone senza dimora in modo integrato**, prevedendo una pluralità di soluzioni abitative e di modalità di accompagnamento sia in ambito sociale che lavorativo, capaci di corrispondere alla specificità dei bisogni, alle aspettative e alle risorse di queste persone che troppo spesso sono relegate alla passività e considerate come uno "scarto".

A questo scopo, il testo si articola in due parti. La prima, dedicata all'**analisi**, raccoglie definizioni, statistiche, considerazioni derivate dalla ricerca sociale sulle persone senza dimora, inquadramento delle condizioni politiche di contesto e degli ambiti di intervento – abitativo, sociosanitario, lavorativo – con cui la presa in carico delle persone senza dimora è attualmente chiamata a confrontarsi.

La seconda parte dà conto della **proposta**, ovvero di possibili modelli di servizio e modalità di intervento concepiti in integrazione tra loro fino a configurare un sistema di accoglienza e presa in carico delle persone senza dimora capace di raccogliere la sfida del reinserimento sociale e lavorativo.

Solo secondo una logica di sistema, nel segno della sussidiarietà e corresponsabilità, è possibile pensare di affrontare la condizione dei senza dimora non come un problema da contenere, ma come **un intervallo su cui agire per riconnettere le persone alla società** a favore della società stessa e così generare un impatto sociale.



KNOR-CROM-OUTLAW-TONS

60



PARTE I: ANALISI

La *condizione di persona senza dimora (homelessness)* identifica una pluralità di manifestazioni di grave esclusione sociale, a volte croniche, connesse a fratture profonde dei vissuti, alla scarsità di risorse e competenze, alla difficoltà di esercizio dei diritti/doveri sociali, all'accesso alle opportunità.

Come la ricerca ha dimostrato da tempo, non esiste un unico profilo sociologico o psicologico né i bisogni di cui la persona senza dimora è portatrice si esauriscono in un pasto e un posto letto; vi sono dimensioni ulteriori, immateriali, giuridiche, relazionali, che toccano alla radice la dignità della persona, a cui tuttavia l'attuale sistema di servizi e interventi sociali è in grado di fornire spesso solo risposte frammentarie.

Non solo. **Quando si tratta di povertà estrema, ci si concentra sulle mancanze anziché sulle risorse della persona, su quanto è riuscita, riesce e riuscirà a fare per sé e per gli altri.**

È perciò necessario riconsiderare la definizione di persona *senza dimora* – in cui la privazione è, già nel nome, come un marchio – per identificare, nel costante dialogo con i diretti interessati, quali possano essere le disposizioni, le aspettative da cui ripartire, a piccoli passi e secondo i tempi di ognuno.

Come sottolineava lo psicoterapeuta Eric Berne, «l'essere umano in qualsiasi età e condizione psicologica può ritrovare in sé stesso le radici del suo potenziale psichico completo, con possibilità di sistemazione delle proprie forze affettive e di completamento del proprio campo esistenziale» (BERNE, 1971, p. 37).

Per accompagnare in questo percorso le persone senza dimora, bisogna scoprirne le competenze e le capacità al di là delle barriere psicologiche di protezione e dei campi di rimozione psichica che hanno costruito intorno a loro. Ogni azione, infatti, non è che una reazione alle esperienze pregresse, a una particolare storia. Se la frammentazione della persona è l'esito di una sedimentazione, nel tempo e nello spazio, di zone d'ombra non sempre dicibili né ricostruibili, allora è fondamentale **allargare lo sguardo alla città e alla politica**, in altre parole a quel contesto che può costituire un serio impedimento all'inclusione o che, viceversa, può tramutarsi in una determinante risorsa e leva di riscatto. L'istanza da cui partire per avviare un processo di *empowerment* è quindi il **recupero del senso di appartenenza ad una comunità**.

La comunità deve essere pensata «non solo e non tanto come luogo spaziale di vita in comune quanto piuttosto come espressione di forme e modalità relazionali ed affettive specifiche, dove la dimensione della solidarietà e del mutuo appoggio costituiscono componenti determinanti. È a questo livello, in questi luoghi, ma

soprattutto attraverso questi strumenti relazionali che si combatte la prima e decisiva battaglia contro le povertà estreme nella loro formulazione primaria» (GUIDICINI, PIERETTI, BERGAMASCHI [a cura di], 1997, p. 18). In questo senso, appartenere a una comunità non riveste solo una funzione di riscatto individuale ma può aprire anche ad una rinnovata tutela dei diritti e dei doveri di cittadinanza.

La comprensione della grave emarginazione adulta deve andare di pari passo con l'analisi della società. Infatti «non sempre e necessariamente l'evento catastrofico che interrompe il *continuum* biografico dell'individuo si produce all'interno di una storia personale segnata dalla precarietà e dalla marginalità. Individui inseriti nel mercato del lavoro, interni ad un contesto di relazioni sociali ricche si trovano esposti oggi al rischio di povertà estrema in seguito ad **eventi che rendono visibile la fragilità del legame sociale**» (GUIDICINI, PIERETTI [a cura di], 1993, p. 115-116). È proprio su questa fragilità dei legami, sempre più spesso connessa anche ad una dimensione politica, economica e culturale, che deve concentrarsi l'attenzione.



1. PERSONE SENZA DIMORA

1.1 DEFINIZIONI

Le definizioni che cercano di descrivere la condizione delle persone senza dimora sono numerose.

In sintesi, si possono identificare due orientamenti: uno di tipo **statistico**, indispensabile per misurare la portata del fenomeno ma inevitabilmente limitante nella comprensione più profonda della sua complessità; uno **qualitativo**, teso a dar conto della dinamicità e della molteplicità dei vissuti delle persone senza dimora ma certamente più problematico dal punto di vista della generalizzazione e della descrizione complessiva del fenomeno.

A livello **statistico**, il punto di riferimento internazionale è attualmente la classificazione **ETHOS** (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*), elaborata nel 2005 e successivamente aggiornata dall'organismo europeo FEANTSA (*Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec Sans-Abri*) in tema di disagio abitativo.

Con riferimento specifico al fenomeno delle persone senza dimora è stata formulata la versione ridotta denominata **ETHOS Light** (2017), che riconduce la condizione di *homelessness* alle seguenti categorie e situazioni:

- persone che vivono in sistemazioni di fortuna: persone che vivono per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come alloggio;
- persone che ricorrono a sistemazioni di emergenza: persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza;
- persone che vivono in strutture per senza dimora, come centri di accoglienza, alloggi temporanei, alloggi temporanei con accompagnamento sociale, dormitori o centri di accoglienza per donne o per rifugiati;
- persone "istituzionalizzate", che vivono in istituti penali (carceri) o in strutture sanitarie, che non dispongono di un alloggio prima del rilascio;
- persone che vivono in situazioni abitative non conformi: persone che vivono

in roulotte, strutture temporanee, accampamenti, ecc. non disponendo di una casa;

- persone senza dimora che vivono in coabitazione temporanea con famiglia o conoscenti per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel comune di residenza.

La griglia ETHOS Light restringe la condizione di *homelessness* a criteri oggettivi e misurabili come sono le condizioni di deprivazione abitativa dal punto di vista strutturale – la tipologia di alloggio –, giuridico e sociale. La rilevazione del fenomeno a fini statistici richiede infatti di poter identificare univocamente ed empiricamente chi rientri nella categoria di senza dimora. D'altra parte, l'assenza o inadeguatezza di un ricovero per dormire e ripararsi non esaurisce l'insieme di problematiche e bisogni che affliggono le persone senza dimora.

Tra le definizioni di stampo **qualitativo**, che cercano di esprimere la multidimensionalità della deprivazione estrema, particolarmente autorevole è quella formulata dalla fio.PSD – Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora, secondo cui: «una persona senza dimora è un soggetto in stato di **povertà materiale e immateriale**, portatore di **disagio complesso, dinamico e multiforme**, che non si esaurisce alla sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera sfera delle necessità e delle aspettative della persona, specie sotto il **profilo relazionale, emotivo ed affettivo**».³

Altra definizione fa capo al Comitato dei Diritti Economici, Sociali e Culturali delle Nazioni Unite, secondo cui la **povertà estrema** si manifesta nella **concomitanza di molteplici condizioni di svantaggio** – disoccupazione, malattia, basso titolo di studio, disagio abitativo, ecc. – che si rinforzano reciprocamente **fino a compromettere l'esercizio dei diritti e l'assunzione di responsabilità**. Nonostante la linea di demarcazione tra povertà assoluta e povertà estrema sia fluida, la povertà estrema si connota perché tende alla cronicizzazione, evidenziando l'interdipendenza tra le diverse sfere dei diritti: civili, culturali, economici, politici e sociali (UNITED NATIONS ECONOMIC AND SOCIAL COUNCIL, 1996, p. 58).

Un'altra prospettiva riconducibile al filone qualitativo è sintetizzata dal modello interpretativo dell'**accumulo di microfratture biografiche**, elaborato all'inizio degli anni Novanta. Le microfratture sono lesioni quasi invisibili dell'esistenza

³ Il riferimento è alla *Carta dei Valori* di fio.PSD, punto 6.

che interessano sia la personalità che il contesto sociale e che si ripercuotono a un livello profondo del vissuto. Non per forza si tratta di eventi oggettivabili nella realtà ma di quotidiani slittamenti di senso, di esperienze fallimentari che hanno la forza destrutturante di mettere in discussione e allentare il legame sociale: «se per lungo tempo, infatti, di fronte a condizioni di povertà estrema si è cercato di individuare eventi traumatici che indicassero profonde fratture all'interno delle "traiettorie biografiche" dei soggetti, ricerche condotte recentemente hanno messo in luce, invece, che l'impoverimento si produce piuttosto secondo micro variazioni lente e diffuse, che difficilmente sono percepite sia dall'esterno che dai soggetti stessi» (FRANCESCONI, 2003, p. 36). È difficile quindi intercettare queste microfratture perché spesso si tratta di piccole privazioni quotidiane che assumono la loro pervasività solo nel lungo periodo e in modo graduale, spesso non percepite o non riconosciute nemmeno da chi le vive in prima persona. Sta proprio qui, per la gran parte delle situazioni di accompagnamento sociale, la difficoltà di ricondurre lo stato di deprivazione estrema a prospettive di fuoriuscita dal disagio: nell'impossibilità di identificare una causa univoca e scatenante dei percorsi di impoverimento estremo nella vita delle persone senza dimora e, di conseguenza, di agire su di essa. Questa prospettiva richiede decisamente un approccio qualitativo nella definizione del fenomeno e permette di andare oltre le carenze strutturate nelle vite dei soggetti più esclusi, consentendo di focalizzare l'attenzione analitica sulle risorse personali o quantomeno di rileggere quelli che sono comportamenti e stili di vita disfunzionali come effetti di elementi sociali più ampi, come strategie di sopravvivenza in contesti di violenza, sopruso, mancanza cronica.

Caritas Roma constata quotidianamente sul campo le implicazioni immateriali della deprivazione estrema, che sono strettamente legate a fattori ed eventi critici cui è riconducibile: provenienza da contesti familiari violenti; percorsi di affidamento falliti; separazioni, divorzi; perdita o precarietà del lavoro; disabilità fisiche; malattie; disturbi psichiatrici; abuso di sostanze, nuove dipendenze; fallimento del progetto migratorio; esperienze di istituzionalizzazione. La prospettiva delle microfratture quindi – sebbene non generalizzabile come del resto ogni approccio qualitativo – consente di **riconnettere la dimensione individuale a quella sociale** aprendo interessanti percorsi interpretativi: «focalizzarsi sull'analisi delle microfratture nello studio dei processi di impoverimento significa essere convinti che l'attuale società sia sempre contraddistinta da stati di malessere che per lungo periodo possono rimanere latenti, intimi ed interni alla personalità dei singoli soggetti, e seguire logiche certamente poco conosciute e difficilmente individuabili» (*Ibid.*, p. 37).

1.2 FATTORI DI RISCHIO NELLA SOCIETÀ DELL'INCERTEZZA

Nonostante la condizione di povertà estrema non sia ascrivibile a cause univoche, vi sono alcuni tratti ricorrenti nelle storie di vita delle persone senza dimora che mostrano di poter concorrere allo scivolamento verso questa condizione. Sono riconducibili a diversi ordini di analisi: da un lato, sono aspetti legati a **fragilità individuali**, come malattie, disturbi psichici, abuso di sostanze, “nuove dipendenze”. Anche le variabili socioeconomiche, il livello di istruzione, il lavoro, la rete sociale contribuiscono a delineare l'esposizione delle persone al rischio di impoverimento ed emarginazione.

Vi sono poi **fattori biografici**, legati ad accadimenti critici come un licenziamento, il divorzio, un lutto, un incidente, una malattia, ecc., che richiedono alla persona di attivarsi per rielaborare e superare la situazione. Ovviamente questi eventi non spiegano di per sé la caduta in stato di povertà estrema. D'altra parte, a fronte delle profonde trasformazioni sociali, della rarefazione delle reti collettive di sostegno, del restringimento del welfare pubblico, essi possono innescare dinamiche di esclusione, caricando il peso delle difficoltà esclusivamente sulle spalle del singolo fino al crollo: come è stato affermato «scomparso il contenitore collettivo, rimaniamo soli ad affrontare problemi che spesso sono generati a livello sistemico, come la crisi economica che negli ultimi anni ha impoverito la classe media e spinto molte persone in una condizione di emarginazione che mai avevano immaginato, sentendosene responsabili» (BERGAMASCHI, DE LUISE, 2017, p. 90). Tutto questo incide maggiormente su chi sconta fragilità pregresse come malattie, disabilità, vissuti di violenza, deprivazione.

Esiste infine una **dimensione macro-sociale**, che riguarda i processi che investono l'intera società, come la globalizzazione, il dissolvimento del senso di appartenenza e della solidarietà sociale, la trasformazione delle città, lo sradicamento dai territori e dai tradizionali centri di aggregazione, la precarizzazione e al contempo l'iper-specializzazione del lavoro, la trasformazione dei regimi contrattuali. Tutto questo produce conseguenze sui legami interpersonali, come l'instabilità relazionale, la tendenza a chiudersi nella dimensione individuale, la paralisi biografica che deriva dall'impossibilità di compiere determinate scelte di vita. Le dinamiche che caratterizzano l'attuale società esercitano ricadute importanti sulle traiettorie di vita delle persone, e rendono l'esposizione al rischio di impoveri-

mento ed esclusione sociale differente rispetto ad altri momenti storici.

In definitiva, la condizione di senza dimora può essere ricondotta a un intreccio di situazioni che, in misura diversa a seconda dei casi, discendono da variabili individuali, biografiche, contestuali.

Quanto più l'articolazione di tali situazioni genera **fratture nei vissuti, limitazione nelle capacità e condizioni di isolamento**, tanto più la persona si troverà esposta al rischio di povertà estrema.

1.3 NUMERI E SERVIZI

La fotografia più recente del fenomeno delle persone senza dimora in Italia risale all'indagine realizzata da ISTAT nel 2014, in collaborazione con fio.PSD, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Caritas Italiana. Seguiva a distanza di tre anni un'analoga ricerca basata sui frequentatori di mense e servizi di accoglienza presenti in 158 Comuni italiani, stimando la presenza di **50.724 persone senza dimora**, in preoccupante aumento rispetto alle 47.658 rilevate nel 2011. Per la maggior parte si trattava di **uomini (85,7%), stranieri (58,2%) con un'età media di 44 anni e basso titolo di studio** (il 65,4% dichiarava di avere al massimo la licenza media inferiore), benché contestualmente si riscontrasse un'incidenza del **32,7% di persone senza dimora con diploma o titolo di studio universitario**.

Rispetto al 2011 emergeva un prolungamento del tempo di permanenza in strada: mentre era diminuito il numero di persone senza dimora da meno di tre mesi (dal 28,5% al 17,4%) erano invece aumentate quelle in strada da più di due anni (dal 27,4% al 41,1%) o da oltre quattro anni (dal 16% al 21,4%).

A conferma dei dati provenienti da ISTAT, anche un'indagine promossa da Caritas Italiana nel 2016 (CARITAS ITALIANA, 2016) ha documentato la prevalenza tra le persone senza dimora di uomini, stranieri e celibi, con particolare concentrazione in Lombardia (30,4%), Emilia-Romagna (19,6%) e Lazio (9,2%). La rilevazione condotta in 1.801 Centri d'Ascolto ha restituito inoltre una fotografia del fenomeno preoccupante sotto il profilo anagrafico: su 26.078 persone senza dimora rilevate, **7.484, quasi uno su tre, era giovane, con un'età tra i 18 e 34 anni**, mentre il 23% rientrava nella fascia tra 35 e 44 anni.

Dunque, nel complesso, **oltre la metà delle persone senza dimora si collocava nel pieno dell'età lavorativa**.

I giovani senza dimora risultavano per l'88% stranieri (6.560) e per il 12% italiani

(896). Tra gli italiani, prevalevano le giovani donne con figli a carico, basso titolo di studio, disoccupazione persistente e storie di deprivazione familiare. Tra gli stranieri prevalevano invece gli uomini, con licenza media inferiore e permesso di soggiorno ma disoccupati e nel 30% dei casi con figli a carico (FEANTSA, 2017).

Per quanto riguarda Roma, l'indagine ISTAT del 2014 attestava 7.709 persone senza dimora, pari al 15,2% del dato complessivo italiano e alla quasi totalità della popolazione senza dimora del Lazio (7.949).

Una ricerca condotta precedentemente (DI CENSI, 2013), che includeva anche le situazioni di cosiddetto «barbonismo domestico»⁴ e quanti vivono in insediamenti non idonei – immobili abbandonati, accampamenti informali, roulotte, bivacchi in strada ecc. – aveva stimato un numero molto più alto, tra 14.000 e 16.000 individui.

Nonostante non si riferiscano alle persone senza dimora, anche i dati ISTAT relativi ad «altri tipi di alloggio» documentati dal 15° Censimento (ISTAT, 2011b) contribuiscono a delineare il quadro dell'esclusione sociale e del disagio abitativo a Roma.

Con la dicitura «altro tipo di alloggio» si intende infatti: «un alloggio che non rientra nella definizione di abitazione (perché mobile, semi-permanente o improvvisato), occupato da una o più persone come dimora abituale o temporanea alla data del censimento (come, ad esempio, roulotte-caravan, tenda, camper, baracca, capanna, grotta, garage, cantina, stalla, eccetera)». Si tratta quindi di situazioni corrispondenti alla definizione di persone senza dimora elaborata da ETHOS.

A Roma, il Censimento ne ha rilevate 4.564, occupate mediamente da 2 persone, secondo la seguente distribuzione tra i Municipi:⁵

⁴ Con l'espressione «barbonismo domestico» si identificano i casi di grave emarginazione che si manifestano nonostante la disponibilità di un'abitazione.

⁵ La tabella segue la vecchia numerazione amministrativa dei Municipi, in vigore fino al 2013. Dati messi a disposizione da ISTAT su richiesta.

MUNICIPIO	DENOMINAZIONE	N° "ALTRO TIPO DI ALLOGGIO"
I	<i>Centro Storico</i>	558
II	<i>Parioli</i>	184
III	<i>Nomentano</i>	76
IV	<i>Montesacro</i>	182
V	<i>Tiburtina</i>	242
VI	<i>Prenestino</i>	220
VII	<i>Centocelle</i>	314
VIII	<i>Roma delle Torri</i>	357
IX	<i>San Giovanni</i>	151
X	<i>Cinecittà-Tuscolana</i>	139
XI	<i>Appia Antica</i>	254
XII	<i>Eur</i>	166
XIII	<i>Ostia/Acilia</i>	386
XV	<i>Arvalia/Portuense</i>	186
XVI	<i>Monte Verde</i>	149
XVII	<i>Zona Prati</i>	265
XVIII	<i>Aurelia</i>	253
XIX	<i>Monte Mario</i>	263
XX	<i>Cassia/Flaminia</i>	219
TOTALE		4.564

Altra fonte conoscitiva del fenomeno delle povertà estreme a Roma è rappresentata dal censimento svolto nel 2014 da Fondazione Rodolfo De Benedetti, in collaborazione con l'Università Bocconi e con il sostegno di Roma Capitale. Il progetto "RacCONTAMI" ha evidenziato come la gran parte delle persone senza dimora a Roma si trovasse in quella condizione da almeno 5 anni, avesse un'età

media di 45 anni e fosse composta prevalentemente da uomini stranieri – soprattutto europei –, pur con una presenza di donne superiore rispetto a città come Milano e Torino.

Tra le persone rilevate nei centri di accoglienza romani la nazionalità più rappresentata era quella italiana.

Il livello di scolarizzazione risultava tendenzialmente alto: il 42% delle persone senza dimora dichiarava un titolo di istruzione superiore alla licenza media e un'alta propensione all'uso dei mass media per comunicare o informarsi. Per quanto riguarda la situazione giudiziaria, il 22% aveva precedenti penali e, tra questi, per il 67% l'esperienza del carcere aveva preceduto la perdita della casa.

Più del 40% degli intervistati considerava il lavoro la strategia principale per poter uscire dalla condizione di povertà estrema. Il 70% dichiarava di essere in cerca di un'occupazione; tra questi, la gran parte faceva affidamento sugli assistenti sociali (45%) o a conoscenze personali (17%). La quasi totalità delle persone senza dimora a Roma (il 90%) aveva comunque lavorato in passato, sia come lavoratori autonomi, sia con contratti; prima di finire in strada, la metà aveva attraversato un periodo di lavoro in nero.

Altro dato significativo riguarda lo scarso accesso alle misure economiche di sostegno destinate al contrasto alla povertà, di cui usufruiva solo il 3% degli intervistati.

Quanto allo stato di salute, **il 73% soffriva di patologie e il 17% aveva una qualche disabilità: ciononostante, il 32% non si era mai rivolto ad alcun servizio specifico.**

D'altra parte, oltre la metà dei senza dimora non possedeva la residenza anagrafica e dunque, di fatto, era impossibilitata ad accedere a prestazioni sanitarie, se non quelle emergenziali del Pronto Soccorso.

Infine, l'80% degli intervistati dichiarava di aver trascorso in strada la prima notte dopo la perdita dell'alloggio non sapendosi orientare tra i servizi esistenti.

A questo proposito, il quadro della copertura e delle tipologie di servizi per persone senza dimora operanti in Italia appare ormai piuttosto datato. L'unica fonte è un'indagine ISTAT del 2011, che documenta la prevalenza del segretariato sociale, ovvero di servizi di tipo informativo, di orientamento e di espletamento di pratiche amministrative, che si attestano al 24,1% e di cui risultano beneficiari il 23,7% di persone senza dimora".

Seguono i servizi di presa in carico e accompagnamento (21,2%) che si concretizzano in azioni di presa in carico sanitaria (ambulatori medici, somministrazione di terapie), tutela legale, inserimento lavorativo, sostegno economico, di cui risultano beneficiari complessivamente il 21,7% dei senza dimora

Risultano invece del tutto sottodimensionati i servizi per l'accoglienza come dormitori e comunità residenziali e semiresidenziali, pari al 16,6% dell'offerta complessiva e capaci di coprire solo il 2,9% dei senza dimora.

In questo quadro, pur collocandosi solo dopo la Lombardia, la dotazione di servizi per persone senza dimora nel Lazio si attesta su numeri molto più bassi: 242 a fronte di 714.

Dei 242 presenti nel Lazio, 171 servizi si concentrano nel Comune di Roma, coprendo ben il 91% dell'utenza, pari a 407.423 accessi su 449.777 in Regione.

SENZA SALUTE.
↓
FISSA DIMORA * (CASA)

LAVORO.

SOLIDI

CONOSCENZE. (AMICI)

DENTI

A ROMANIA NON POSSIEDO NIENTE

A MIA MADRE VIVE DENTRO UNA CASA
CHE CADE

2. LE FORME DELL'ESCLUSIONE

2.1 PERSONE SENZA DIMORA E CASA

La questione abitativa è un problema di portata nazionale, che non riguarda solo le persone senza dimora e che si configura come uno dei principali fattori di rischio di esclusione sociale.

Secondo l'ultimo report sull'esclusione abitativa in Europa, il 9,6% delle famiglie in Italia è gravato dai costi legati alla casa oltre la soglia di sostenibilità (THE FOUNDATION ABBÉ PIERRE, FEANTSA, 2018).

Con riferimento al 2016, il 4,2% delle famiglie italiane aveva arretrati nel pagamento delle rate del mutuo o del canone di affitto, a fronte di una media europea che si attesta al 3,5%; il 7,6% si trovava in condizione di grave deprivazione abitativa, a fronte del 4,8% in Europa, mentre la percentuale saliva ulteriormente al 14,3% considerando solo le famiglie a basso reddito. A conferma di ciò, l'ultimo Rapporto di Caritas Italiana sulla povertà (CARITAS ITALIANA, 2018) ha rilevato una crescita dell'incidenza dei problemi abitativi, che nel 2017 hanno raggiunto il 26,7% delle richieste di aiuto raccolte dai centri d'ascolto, a fronte del 24,1% nel 2016. Emerge inoltre un preoccupante incremento della situazione di chi è privo di abitazione, che è passato dal 44,3% al 52,5%.

A questo quadro si aggiungono i dati ministeriali che documentano 59.609 sfratti emessi e 32.069 eseguiti nel 2017 (MINISTERO DELL'INTERNO, 2018), di cui quasi il 90% causato da morosità incolpevole, ossia dall'impossibilità di pagare l'affitto per perdita del lavoro, grave malattia invalidante o altre circostanze indipendenti dalla volontà dell'inquilino.

Roma, con 6.700 provvedimenti di sfratto emessi e 2.927 sfratti eseguiti, resta la città con la situazione più critica a riguardo.

Bisogna tra l'altro considerare che lo sfratto è spesso l'evento culmine di una catena di fragilità che si accumulano nel tempo: relazioni frammentate e isolamento, problematiche lavorative, insufficienze materiali, indebitamento. Inoltre, secondo una ricerca europea (FITZPATRICK, STEPHENS, 2007 riportato in FEANTSA, 2010b, p. 51), lo sfratto si pone al secondo posto (dopo le problematiche relazionali e familiari) tra le fragilità correlate alla *homelessness*: subire uno sfratto sembra essere quindi un importante fattore di rischio per la caduta nella grave emarginazione sociale. Per questo le politiche abitative hanno un ruolo fondamentale anche

per quanto riguarda la prevenzione della *homelessness*.

Il fenomeno della *homelessness* tuttavia non è interpretabile esclusivamente come una forma di disagio abitativo. Sebbene, come abbiamo visto, la difficoltà nell'accedere e nel mantenere nel tempo il bene "casa" sia un elemento cruciale per i percorsi di eventuale impoverimento, sono anche altre le dimensioni che connotano questa forma di grave esclusione sociale. Al di là della funzione materiale, infatti, la casa ha una valenza simbolica (LA CECLA, 1993), che la qualifica come «**luogo privilegiato di riproduzione del sé e di sviluppo di relazioni affettive**» (CARITAS ITALIANA, FONDAZIONE ZANCAN, 2007). In questo senso, per le persone senza dimora come per tutti, la necessità di uno spazio in cui sostare e ripararsi racchiude anche il bisogno di coltivare l'identità personale, preservare l'intimità, migliorare il benessere e stabilire relazioni significative, di supporto, di svago, di crescita e non necessariamente trova risposta nella disponibilità di un alloggio. A conferma di quanto sia delicato, peculiare e a volte controintuitivo il rapporto tra casa e persona senza dimora è utile ricordare l'esistenza di forme di deprivazione estrema analoghe, che però sussistono tra le mura domestiche, perché la casa in certe situazioni può diventare paradossalmente un contesto di isolamento, di rescissione dei legami sociali. È il fenomeno del **barbonismo domestico**, di cui, secondo le ultime rilevazioni, a Roma si contano circa 700 casi (DI CENSI, 2016) e che testimonia come **la disponibilità di una casa non necessariamente risolve il rischio di emarginazione**, soprattutto in presenza di tratti psicopatologici o malattie invalidanti che fanno perdere l'autonomia, oppure quando le persone non riescono a rielaborare adeguatamente eventi traumatici e di destrutturazione della rete familiare, come lutti, divorzi, tradimenti, violenze domestiche, dipendenze.

La casa, elemento la cui mancanza sembra in effetti definire la condizione stessa per antonomasia della *homelessness*, è quindi un complesso sistema socioculturale che ha profonde ricadute sull'interiorità delle persone, attivando risonanze emotive e psichiche importanti anche per la presa in carico e la progettazione degli interventi. Infatti, quando una persona perde la casa mette in atto – nella gran parte dei casi come meccanismo protettivo – una frattura di senso molto radicale: disconosce, negando o allontanando, tutto il suo mondo interiore di affetti, identità, ricordi, intimità. Mancare di una casa significa ripensare la propria identità in rapporto ai percorsi relazionali ed emotivi vissuti, negando un passato spesso inaccettabile per la sofferenza che ha procurato oppure idealizzando ciò che non c'è più. La casa, insomma, non è solo un oggetto materiale che protegge

fisicamente dall'esterno ma è anche il *luogo simbolico* in cui si è svolta e si svolge l'esperienza di vita, l'identità di una persona.

Il bisogno di una spazialità, di una "dimora" fisica, all'interno della quale costruire o ricostruire un sistema identitario e relazionale è un'esigenza umana fondamentale e innegabile, a cui i servizi di accoglienza oggi cercano di rispondere; ma dobbiamo riconoscere che è sempre una **spazialità significativa**, ossia si intreccia con un vissuto e con una storia a cui la persona dà un significato e un senso specifici. Tenere conto di questo vuol dire ripensare gli spazi di accoglienza a partire dai vissuti, dalle capacità, dalle prospettive di reinserimento effettivamente praticabili per ogni singola persona presa in carico.

Molte volte alcune persone senza dimora sperimentano, nei contesti di accoglienza o nelle relazioni costruite su strada, forme di appartenenza e di riconoscimento del Sé che non hanno mai vissuto nel loro passato, nelle famiglie di origine, anche al di là dell'oggetto materiale "casa": perciò l'attaccamento a questi luoghi "di transito simbolico", connotati spesso da relazioni a "bassa intensità", non invasive e non giudicanti, può essere il primo frutto di un **impegno ad appartenere** che non era mai stato sperimentato. È quindi doveroso praticare un'attenta **valutazione** dei casi – soprattutto attraverso un approccio narrativo centrato sulle storie di vita –, monitorare l'andamento e le condizioni di vita dei soggetti in relazione al proprio "abitare", senza ricorrere a generalizzazioni: in alcuni casi potrebbe darsi che la persona non arrivi mai a realizzare il proprio bisogno di "casa" nello spazio fisico (e culturale) dell'appartamento privato, ma questo si spiega (e lo si accetta) solo se si guarda e si conosce la storia della persona e il percorso fatto insieme.

2.2 PERSONE SENZA DIMORA E LAVORO

Nella maggior parte dei Paesi UE non esistono politiche di inserimento lavorativo specifiche per persone senza dimora: esistono misure rivolte a persone invalide, malate, disoccupate di lungo corso, entro cui tuttavia non sempre è possibile far rientrare chi vive in strada.

In sostanza, **la condizione di "senza dimora" non è considerata rilevante in sé**; devono sussistere ulteriori condizioni di svantaggio per poter rientrare in una categoria protetta e accedere a forme di aiuto. Esiste quindi uno scarto tra politiche del lavoro per gruppi svantaggiati e politiche per persone senza dimora: «mentre

le politiche per l'occupazione nella maggior parte dei casi non sono orientate alle persone senza dimora, le politiche per persone senza dimora mancano spesso di una dimensione lavorativa» (FEANTSA, 2007a, p. 26).

Eppure, se mancano le condizioni e la volontà politica, diventa difficile per le realtà del territorio, prime tra tutte quelle del Terzo Settore, implementare progetti, servizi e percorsi di reinserimento sociale.

Si rimane concentrati sul supporto psicosociale e sul sostegno all'abitare ma ben poco si fa per integrare questi interventi con la dimensione educativa e formativa, indispensabile per favorire l'occupabilità di chi presenta fragilità multiple e stratificate nel tempo.

In altri Paesi europei non avviene così. Per esempio, in Irlanda il piano nazionale di intervento per persone senza dimora denominato *Homelessness: an Integrated Strategy* (2000) prevedeva una specifica sezione dedicata all'inserimento lavorativo, per cui **ogni persona senza dimora presa in carico sarebbe stata seguita da un tutor specializzato, proveniente da agenzie per il lavoro**; inoltre, la stessa strategia proponeva l'integrazione degli interventi di alfabetizzazione o educazione con moduli dedicati alla formazione professionale e a materie tecniche; ancora, venivano definite abilità di base in ambito lavorativo che ogni persona senza dimora avrebbe dovuto conseguire tramite percorsi mirati. Tutto questo sarebbe stato realizzato con la collaborazione attiva dell'agenzia nazionale per il lavoro.

Identificare politiche di inserimento lavorativo per persone senza dimora solleva due importanti questioni: anzitutto, quali percorsi attivare per soggetti che partono da condizioni di deprivazione estrema; in seconda istanza, come collocare tali percorsi all'interno dell'attuale mercato del lavoro, contrassegnato da precarietà, stagnazione, iper-specializzazione, digitalizzazione e internazionalizzazione, con tutto ciò che comporta per i lavoratori. Come evidenziato in un documento di FEANTSA alla Commissione Europea, «a causa dei cambiamenti nei metodi produttivi, alla delocalizzazione e alle migrazioni, sono sempre meno disponibili quei lavori poco specializzati che costituivano il tipico punto di accesso al mercato di questo gruppo svantaggiato» (FEANTSA, 2007a, p.12).

È importante considerare che spesso **le persone senza dimora, più che prive di un'abitazione, si percepiscono senza lavoro** e dunque, nonostante tutto, attribuiscono al lavoro una valenza risolutiva rispetto alla propria condizione.

Questo smentisce il diffuso stereotipo secondo cui le persone senza dimora sarebbero scarsamente motivate o incapaci di lavorare; molte, anzi, hanno alle spalle

esperienze di lavoro significative e alcune, pur nelle estreme condizioni di disagio in cui si trovano, continuano a svolgere lavori o comunque a essere “occupate” anche un giorno su due al mese. I dati ISTAT lo confermano: secondo le rilevazioni del 2011, circa un terzo della popolazione senza dimora dichiarava di lavorare e di guadagnare in media 315 euro al mese mentre solo l'8,7% degli intervistati non aveva mai svolto attività lavorativa (ISTAT, 2012). Quelli praticati dalle persone senza dimora sono ovviamente lavori estremamente precari, spesso non contrattualizzati, privi di tutele, svolti più per garantirsi una sopravvivenza che con una prospettiva di riscatto dall'esclusione.

Così, paradossalmente, «il lavoro può diventare esso stesso un mezzo di esclusione sociale. Queste persone infatti sono intrappolate in una situazione di precarietà e di retribuzione estremamente bassa che nella maggior parte dei casi contribuisce ad accrescerne la vulnerabilità sociale» (FEANTSA, 2007a, p. 15).

2.3 PERSONE SENZA DIMORA E SALUTE

La condizione di povertà estrema, più di ogni altra, evidenzia quanto gli aspetti sociali e relazionali siano strettamente correlati nella determinazione dello stato di salute della persona.

Come è stato osservato, la salute «è il prodotto di interazioni e interconnessioni tra le componenti biologiche, psicologiche, sociali nel contesto abituale di vita, per cui [...] non si può ritenere un'esclusiva responsabilità dei professionisti sanitari» (MOLINARI, ZENAROLLA, 2016, p. 95).

In altri termini, **lo stato di salute non dipende solo da predisposizioni genetiche o fragilità individuali, ma è strettamente correlato alle condizioni socio-economiche e alle disuguaglianze**: numerosi studi confermano che le persone in situazioni di svantaggio sono doppiamente esposte al rischio di contrarre gravi malattie o di morire prematuramente rispetto alle persone al vertice della scala sociale (MARMOT, WILKINSON, [eds.]. 1999). Per esempio, considerando il livello di istruzione, è stato calcolato che gli uomini italiani laureati nel periodo 2012-2014 hanno un'aspettativa di vita superiore di tre anni a quanti hanno conseguito al massimo la scuola dell'obbligo; stesso discorso vale per le donne laureate, con 1,5 anni in più delle donne con livelli di istruzione inferiori (PETRELLI ET AL., 2017). Questo sta ad indicare che la povertà di capitale umano – di cui il livello di istruzione è un indicatore – incide sullo stato di salute delle persone e che la dimensione sociale è strettamente correlata a quella sanitaria. La qualità della salute

è legata quindi ad alcuni determinanti sociali (MINISTERO DELLA SALUTE, ET AL., 2017; CAMPOSTRINI, 2011) quali il reddito, l'istruzione, il lavoro, l'abitazione, le reti sociali e i legami, l'accesso alle cure.

Per chi vive in strada, ai margini del sistema sociale, ovviamente i rischi si moltiplicano.

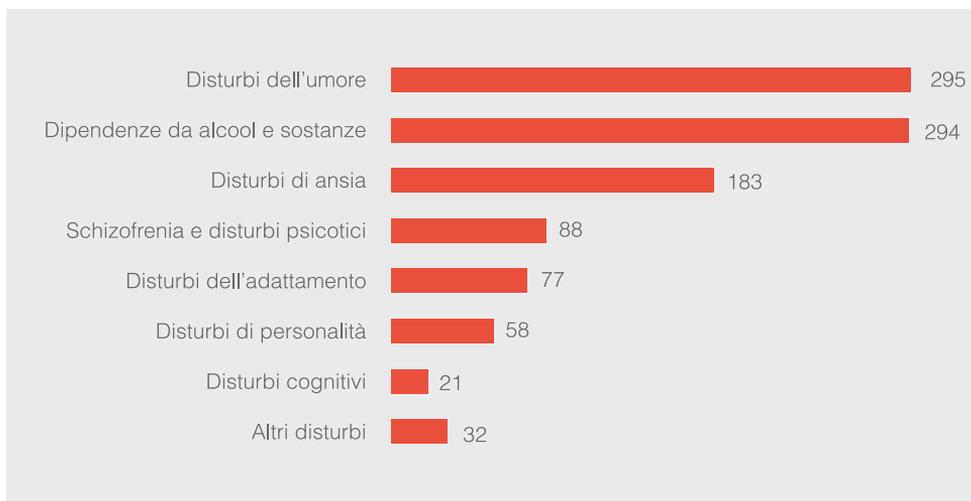
La letteratura scientifica è concorde nel ritenere che le persone senza dimora soffrano nella maggior parte dei casi di patologie, anche gravi, cronicizzate dalle precarie condizioni di vita e dall'isolamento, soprattutto quando si protraggono per lungo tempo. Due problematiche molto frequenti sono ferite e traumi di varia natura che nella normalità potrebbero guarire velocemente, mentre in quelle condizioni di vita possono degenerare in patologie di vario tipo.

Ancora, la condizione di precarietà abbinata a una scarsa igiene personale può essere fonte di problemi di natura dermatologica o parassitologica, come le infezioni da pulci o da scabbia.

Un'altra area problematica è quella della salute odontoiatrica, compromessa dalla scarsa igiene e dal fatto che per i senza dimora è molto difficile accedere a cure di questo tipo.

Risultano spesso compromessi anche l'apparato cardiocircolatorio, respiratorio, digerente e si possono riscontrare malattie infettive come HIV, epatiti e tubercolosi. L'impossibilità di seguire una dieta alimentare equilibrata aggrava il quadro clinico generale, così come l'esposizione continua a condizioni climatiche avverse. Soprattutto nei Paesi del Nord Europa, ma anche in Italia, nonostante il clima più mite, non è infrequente il congelamento, con conseguenze gravi e invalidanti come l'amputazione degli arti, sino ad arrivare alla morte per assideramento.

Un aspetto critico delle persone senza dimora è la salute mentale. I dati della Struttura Complessa di Medicina preventiva delle migrazioni presso il San Galliano a Roma (INMP, 2015) documentano che, nel periodo 2007-2014, su circa 5.000 persone senza dimora italiane e straniere visitate, 1.048 hanno ricevuto una diagnosi di disturbo psichiatrico, secondo quanto riportato nel grafico.



Patologie psichiatriche in persone senza dimora, 2007-2014. Fonte: INMP, 2015

I dati provenienti dall'Ambulatorio di Caritas Roma di Via Marsala, anni 2005-2011, attestano un 17% di diagnosi riguardanti disturbi psichiatrici o prescrizioni psicoterapiche per traumi legati alla migrazione (CARITAS ROMA, 2011): una percentuale comunque significativa, che tra l'altro non include i casi con sintomatologie aspecifiche e la tipologia di esami o visite specialistiche richieste, tra cui rientravano anche prescrizioni per visite psichiatriche.

È estremamente delicato improntare un rapporto terapeutico con le persone senza dimora che presentano disturbi psichici: le loro condizioni di vita, infatti, influiscono sia sulla possibilità di assumere i farmaci prescritti sia sulla gravità dei sintomi, delineando spesso prognosi non positive. Inoltre, la vita in strada e la povertà estrema possono di per sé concorrere all'insorgenza di disturbi psichiatrici, dipendenze, disturbi di personalità. L'accesso ai Centri di Salute Mentale (CSM) d'altra parte, sempre secondo i dati forniti dall'INMP, è del tutto insufficiente a garantire il benessere sociale e sanitario dei pazienti senza dimora: solo lo 0,9% ha usufruito, per diverse ragioni, di tali servizi sanitari. La problematica psichica rende quindi opportuno e urgente focalizzarsi anche sulle soluzioni alloggiative, sui contesti di accoglienza e di accompagnamento, sui possibili percorsi di sostegno sanitario e sociale attivabili, che devono essere pensati *ad hoc*. La consapevolezza da porre sempre in evidenza è la **stretta interconnessione tra esclusione sociale e sofferenza psichiatrica**, reindirizzando gli sforzi di inclusione verso la presa in carico di fragilità presenti su molteplici livelli. Spesso, infatti, spazi di accoglienza

non adeguati a questo tipo di sofferenza possono non facilitare la presa in carico, almeno nelle fasi di acuzie, laddove si richieda invece un intervento quanto più immediato e specialistico.

La tossicodipendenza e l'alcolismo sono altre patologie ricorrenti, che spesso complicano le condizioni cliniche pregresse o causano patologie secondarie: l'alcolismo, ad esempio, oltre ad essere di per sé un disturbo psichiatrico (dipendenza da sostanza) può comportare lo sviluppo di cirrosi epatiche oppure di pancreatiti, a loro volta corresponsabili dell'insorgenza del diabete mellito e di altre complicazioni. A lungo andare, infine, tossicodipendenza e alcolismo possono portare a disturbi mentali anche gravi in doppia diagnosi (schizofrenia, disturbi di personalità, ecc.).

Tra i fattori di rischio da considerare per le persone senza dimora in tema di salute rientrano sicuramente le **barriere nell'accesso alle cure**, che seguono la logica dell'*inverse care law*, secondo cui chi ha più bisogno è anche chi di solito riesce ad utilizzare meno ciò che gli servirebbe. Questo, come si è visto, non riguarda tanto il rischio di ammalarsi quanto quello di non guarire dalla malattia o di cronicizzare lo stato patologico (per esempio un'ulcera o una ferita che, non curata, degenera in necrosi fino all'amputazione di arti).

Inoltre, il costo del ticket incide ovviamente sui consumi sanitari e sull'accesso alle cure: viceversa, l'esenzione rappresenta una soluzione efficace per rendere fruibile anche alle persone più disagiate l'assistenza sanitaria. D'altra parte, il fatto che alcuni tipi di cure non siano prescrivibili (come le cure dentarie) espone le persone senza dimora a un forte rischio di sviluppare ulteriori patologie. Si tratta quindi di situazioni che si avviano su loro stesse, conducendo nel tempo al peggioramento dello stato di salute, e ciò vale non solo per le fasce di popolazione più vulnerabili se è vero che, secondo le statistiche, dei 13 milioni di italiani che nel 2017 hanno rinunciato a curarsi, il 10,9% lo ha fatto per motivi economici.

Sulla condizione di salute delle persone senza dimora incidono non solo le limitazioni dovute al reddito: di fondamentale importanza sono anche gli **impedimenti legati alla residenza**. La mancanza di una residenza anagrafica impedisce infatti di accedere al SSN per prestazioni che non siano il ricovero al Pronto Soccorso.⁶ D'altra parte, anche quando non sussistono particolari ostacoli legati alla residenza, le persone senza dimora sono tra le categorie che accedono meno ai

⁶ Nel 2013 è stato presentato in Commissione Igiene e Sanità al Senato un Disegno di Legge che prevede l'iscrizione al SSN anche per le persone senza dimora prive di residenza anagrafica (DDL n. 86/2013).

servizi sanitari. **La condizione di precarietà, infatti, compromette o distorce la percezione del proprio stato di salute**, mettendolo in secondo piano rispetto a bisogni più urgenti come mangiare o dormire, almeno fin quando non si ripercuota sulle azioni quotidiane o superi la soglia di sopportabilità del dolore.

Quando le persone senza dimora si accostano ai servizi sanitari, accade spesso che lo facciano in maniera discontinua, così come discontinua è l'aderenza alle prescrizioni terapeutiche. Sicuramente uno dei motivi della **scarsa compliance** è legato alla condizione stessa di senza dimora, ovvero all'impossibilità di seguire determinati regimi terapeutici, alimentari o periodi di convalescenza, alla difficoltà di rispettare appuntamenti e a sottoporsi a liste di attesa (FEANTSA, 2006; GUI, TISO, PELLEGRINO, 1995).

Anche **la mancanza di reti amicali e familiari solide** condiziona in modo negativo l'andamento dei percorsi diagnostici e/o terapeutici e porta a sottovalutare il bisogno sanitario oggettivo.

La problematicità del rapporto tra servizi sanitari e persone senza dimora è inoltre dovuta a dinamiche emotive: spesso il corpo rappresenta l'ultimo aspetto su cui i senza dimora possono esercitare una qualche forma di controllo; pertanto affidarsi ai servizi sanitari può essere percepito come la destituzione di quest'ultimo residuo potere sulla propria vita.

2.4 PERSONE SENZA DIMORA, DIRITTI E ACCESSO AI SERVIZI

Uno dei nodi centrali messi in evidenza dalla ricerca sociale sulle persone senza dimora è il rapporto problematico con il sistema dei servizi. Esso rappresenta solo un aspetto della progressiva riformulazione (e rottura) dei legami sociali nei contesti urbani complessi, quello che implica l'accesso alle risorse e alle prestazioni di un sistema istituzionalizzato di supporto alle fragilità. Alcune ricerche hanno definito la situazione paradossale delle persone senza dimora, sospese tra l'urgenza dell'aiuto e le numerose restrizioni ad accedervi, con il termine di "anoressia istituzionale" (LABOS, 1987), tendenza confermata anche in ricerche più recenti (ZUCCARI, 2007). Questa lontananza dal servizio sociale, questa sorta di inafferrabilità o difficoltà nell'istituire un contatto, un aggancio efficace e duraturo nel tempo con le persone senza dimora, non risiede solo nelle caratteristiche contingenti (situazione personale, itineranza, diffidenza, ecc.) ma anche in

elementi strutturali e normativi di primaria importanza.

Innanzitutto, il primo livello generale entro cui leggere la tendenziale esclusione delle povertà senza dimora dal sistema dei servizi concerne l'ampiezza e la diversificazione delle forme di povertà specifica in rapporto al **modello di funzionamento del welfare italiano**. Quest'ultimo, come noto, è ancora in gran parte strutturato su condizionalità legate a categorie specifiche di povertà e non permette l'accesso diretto alle risorse messe a disposizione a quanti non rientrano, anche per vuoto normativo, nelle categorie esistenti, definite «a rappresentanza consolidata e garantita» (GUIDICINI, PIERETTI [a cura di], 1988). In altre parole, essere senza dimora non consente di per sé l'accesso al sistema di risorse del welfare come per esempio avviene nei casi di invalidità, di malattia cronica, di disoccupazione, di figlio a carico, ecc. Spesso la difficoltà che si incontra nei percorsi di accompagnamento delle persone senza dimora è proprio quella di "indirizzare" in qualche modo l'utente verso una definizione categoriale del proprio disagio che gli consenta l'accesso alle risorse pubbliche del welfare di cui può avere momentaneamente o permanentemente bisogno.

Il secondo livello di esclusione è ancora più radicale perché concerne un elemento fondante l'esigibilità dei diritti sociali. La condizione di senza dimora, infatti, può comportare la **perdita della residenza anagrafica**, a cui la legge italiana correla alcuni diritti civili, sociali e politici fondamentali. In questo senso, la mancanza di una residenza anagrafica implica la sottrazione, non solo giuridica, di un soggetto alla partecipazione comunitaria (GNOCCHI [a cura di], 2009, p. 100).

Una persona senza residenza è di fatto inesistente per i servizi sociosanitari e socioassistenziali: non può avere un medico di base né usufruire di prestazioni sanitarie ma solo accedere al Pronto Soccorso nelle situazioni di emergenza.

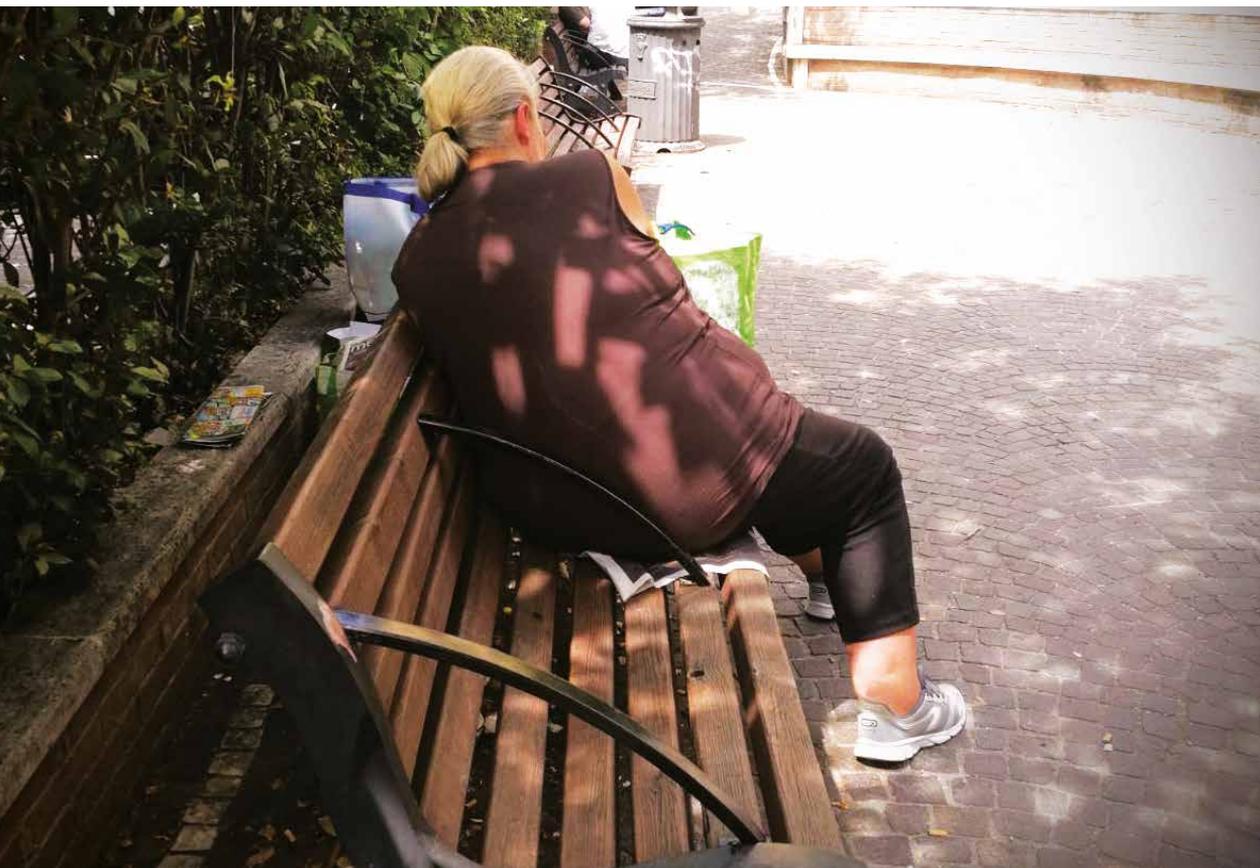
È inesistente per lo Stato: non può avere carta d'identità e patente di guida, non può votare, non può partecipare ai bandi di assegnazione di case popolari, iscriversi alle liste di collocamento né accedere a misure di sostegno, non può stipulare un qualunque contratto.

Numerosi Comuni italiani si sono dotati di un indirizzo virtuale, non esistente a livello territoriale ma dotato di valore giuridico, per permettere alle persone senza dimora di eleggervi il proprio recapito e ottenere dall'Anagrafe la residenza.

Tuttavia, l'utilizzo improprio di questo meccanismo da parte di intestatari fittizi di società e aziende per coprire evasioni fiscali e altri illeciti ha richiesto una revisione delle procedure.

Nel Comune di Roma, dopo "via della Casa Comunale", fu istituito nel 2002 l'indirizzo virtuale di "via Modesta Valenti", in memoria di un'anziana donna senza

dimora deceduta presso la Stazione Termini nel 1983 per omissione di soccorso dovuta alle sue condizioni igieniche. Nel 2015, a causa degli abusi di cui sopra, fu deliberata una revisione dell'iter, attribuendo a Caritas Roma, Comunità di Sant'Egidio, Centro Astalli, Casa dei Diritti Sociali ed Esercito della Salvezza la facoltà di concedere gli indirizzi di alcuni servizi per l'iscrizione in Anagrafe delle persone senza dimora. Tuttavia, nel marzo 2017 anche questa disposizione è stata revocata con l'obiettivo di ridisegnare l'iter di assegnazione anche a fronte delle numerose delibere comunali, circolari e note dei Municipi di cui la residenza fittizia è stata oggetto negli anni. Attualmente, dunque, la competenza esclusiva per la procedura di iscrizione presso "via Modesta Valenti" è in capo agli Uffici Demografici dei singoli Municipi. Questa centralizzazione delle procedure ha un'evidente e comprensibile funzione di controllo a fronte di possibili abusi. Attualmente l'iter per ottenere la residenza virtuale prevede di passare per il Punto Unico di Accesso (PUA), che fissa un incontro per il "nulla osta" con il Servizio Sociale, il quale a sua volta invia, tramite appuntamento, ai Servizi Anagrafici per la registrazione ufficiale. In questo modo i tempi di attesa per ottenere l'iscrizione anagrafica si aggirano intorno ai tre-sei mesi, un intervallo di tempo che può esporre le persone più fragili ad ulteriori rischi e disagi, rallentando non solo l'accesso ai percorsi di presa in carico ma anche a prestazioni sociali e sanitarie in alcuni casi urgenti. Alla luce di queste difficoltà e considerando anche la necessaria attenzione dell'amministrazione comunale alle questioni di legalità, rimane comunque un nodo tuttora irrisolto la ricerca di **un equilibrio tra necessità di controllo e tutela dei diritti sociali** di chi si trova in stato di bisogno.



3. DALL'EMARGINAZIONE ALL'APPARTENENZA: PERSONE SENZA DIMORA E CITTÀ

3.1 LA CITTÀ COME CHIAVE DI LETTURA

La questione della povertà estrema delle persone senza dimora è entrata nell'agenda politica italiana in tempi relativamente recenti, anche grazie all'impulso delle istituzioni comunitarie.

In particolare, in una Comunicazione del 2013, nel sottolineare come la perdurante crisi economico-finanziaria avesse comportato un aumento generalizzato delle persone senza dimora, la Commissione europea invitava i Paesi membri a dotarsi di politiche in grado di **contrastare la povertà estrema, considerata anzitutto uno “spreco di capitale umano”**, dunque un problema che, oltre alle ricadute sui singoli, ha impatto sull'intera società e sul suo sviluppo economico.

In Italia, ciò avrebbe trovato riscontro nel dicembre 2015 con la pubblicazione delle *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, sottoscritte dalla Conferenza unificata Stato-Regioni e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Tale documento sanciva il riconoscimento della *homelessness* come problema sociale e politico, dopo anni di disattenzione. In questo quadro, la condizione delle persone senza dimora emerge e viene trattata come un **fenomeno prevalentemente urbano**. Le già citate indagini ISTAT avevano infatti documentato come la gran parte delle persone senza dimora – il 63% – si concentrasse nelle aree metropolitane. Se da un lato ciò avviene a motivo dei servizi di aiuto, delle infrastrutture e reti sociali che soprattutto le grandi città offrono a chi si trova in condizioni di grave difficoltà, d'altra parte, l'attuale sistema dei servizi è sovraccaricato dal numero di richieste e costretto ad operare in costante regime di emergenza, rischiando di riprodurre le condizioni di cui l'emarginazione si alimenta.

Su un piano più teorico, **le città** forniscono una chiave di lettura privilegiata delle povertà estreme poiché **sono i luoghi in cui con più evidenza si manifestano le disuguaglianze sociali** prodotte dal modello economico dominante. Con le parole di Bauman, sembra che «le città siano divenute delle discariche per i problemi causati dalla globalizzazione» (BAUMAN, 2005, p. 19).

In altri termini «la città del XXI secolo, in particolare la megalopoli, è sempre meno una comunità di destino. Anzi, mentre una parte di essa viene assorbita nei flussi globali e procede sulla via dell'internazionalizzazione, un'altra resta ai margini e fuori dai circuiti di integrazione, se non sprofonda in una condizione di isolamento. La megalopoli produce costantemente periferie urbane e periferizzazioni umane» (CARITAS ITALIANA, 2007, p. 23).

Lo scenario secondo cui la popolazione mondiale sarà sempre più urbana, con le ultime proiezioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che parlano del 74% degli abitanti del pianeta concentrati nelle città nel 2050, rende evidente che i mutamenti delle città rifletteranno sempre più i mutamenti della società. In questo senso, la capacità di progettazione e intervento sociale richiederà sempre più la consapevolezza delle dinamiche di trasformazione urbana.

3.2 LA “RIMOZIONE” DELLE PERSONE SENZA DIMORA DALLE CITTÀ

È noto come la globalizzazione abbia contribuito ad acuire le diseguaglianze, che si esprimono a livello economico e sociale in senso stretto, così come nelle condizioni di salute, nell'accesso ai servizi, nelle opportunità culturali.

Come è stato osservato, «nel grande teatro metropolitano le ingiustizie sociali sempre più si rivelano nella forma di ingiustizie spaziali» (SECCHI, 2013, p. 5). Soprattutto laddove si concentrano gli interessi della finanza globale, è prevalsa negli ultimi anni la tensione a costruire un'immagine appetibile di città dal punto di vista degli investimenti e dei consumi: centri commerciali, grandi opere, aree residenziali di nuova costruzione. Il modello economico e culturale che sottende questa impostazione della città è quello neoliberista che pure, alla prova dei fatti, ha dimostrato di produrre gravi costi sociali polarizzando la società. Come è stato osservato, «si sta creando una nuova civiltà, una sorta di nuovo “impero” a cui tutti, compresa la politica, debbono soggiacere. È l'impero del mercato che rischia di trasformare ogni cosa in merce e in competitività» (PAGLIA, 2014, p. 530). Quali sono dunque gli effetti del neoliberismo sugli spazi urbani? In che misura coinvolgono anche le persone in condizioni di povertà estrema?

Tra le numerose tendenze che gli studiosi riscontrano nelle città contemporanee se ne possono identificare tre che, in modo particolare, toccano le fasce di popolazione più vulnerabili e che di fatto sembrano orientate alla “rimozione” delle persone povere dalla città.

Gentrificazione. Con questo termine ci si riferisce alla progressiva trasformazione di quartieri popolari in quartieri destinati a fasce di popolazione benestante, attraverso la concentrazione di locali, servizi per l'intrattenimento e il consumo che, innescando l'aumento del valore immobiliare delle abitazioni, provocano di fatto l'espulsione dei residenti con redditi medio-bassi. Il fenomeno della *gentrification* ha ricadute anche su chi vive in condizioni di povertà estrema poiché «muta il volto dei quartieri più popolari che da sempre avevano offerto alle persone senza dimora un ambiente in cui sopravvivere, grazie a una maggior capacità di sviluppare reti informali, trasformando larghi pezzi della città in quartieri di lusso, totalmente asettici e privi di vita comunitaria» (BERGAMASCHI, DE LUISE, 2017, p. 75).

Politiche securitarie. Vi rientrano le politiche che in qualche modo provocano un effetto di "criminalizzazione" della povertà (WACQUANT, 1999; 2006). Questa tendenza è solo in parte riconducibile al clima di paura conseguente al terrorismo internazionale. Dispositivi di controllo dello spazio – dissuasori, barriere, delimitazioni, posti di blocco – sono già da tempo utilizzati nelle città, soprattutto a scapito delle persone più emarginate. Per esempio, nonostante la legge 205 del 1999 avesse abolito l'articolo del Codice penale che disponeva il carcere fino a tre mesi per il reato di mendicizia, negli anni successivi si sono moltiplicate le ordinanze comunali in qualche modo connesse ai senza dimora, fino al più recente decreto legge sulla sicurezza urbana (DL 14/2017, convertito nella L. n. 48/2017), che dispone il rafforzamento dei poteri di ordinanza dei sindaci, aprendo alla possibilità di patti tra territori e Ministero dell'Interno finalizzati, tra le altre cose, alla prevenzione di fenomeni che «comportino turbativa del libero utilizzo degli spazi pubblici» e alla «promozione del rispetto del decoro urbano». In particolare, con l'articolo specificamente dedicato a «misure a tutela del decoro di particolari luoghi», la legge ha introdotto il cosiddetto **Daspo urbano**: sanzioni amministrative, allontanamento e divieto d'accesso in luoghi in cui si siano tenute «condotte che limitano la libera accessibilità e fruizione». Anche se non contiene un riferimento esplicito in proposito, in alcuni Comuni il Daspo urbano è stato applicato per sanzionare le persone senza dimora, non perché turbassero in qualche modo i passanti, ma per il solo fatto di trovarsi in strada.

Domesticazione. Un'altra tendenza riconoscibile nelle città odierne riguarda la proliferazione di spazi per il tempo libero. Sono spazi di aggregazione che di fatto escludono quanti non possono permettersi un certo stile di vita e di consumo.

Alcuni sociologi parlano a questo proposito di *domestication by cappuccino* (ZUKIN, 1995) per inquadrare la proliferazione di ristoranti, caffè, bistrot, ecc. La dinamica espulsiva avviene in questo caso indirettamente, in quanto lo spazio pubblico si riduce a scapito delle occasioni di socialità spontanea e informale e a vantaggio di situazioni il cui accesso è legato alla capacità di spesa o, più in generale, all'adesione a un modello di consumo. La città offre così sempre più una socialità a pagamento, in cui la misura dell'inclusione sociale è legata al denaro posseduto dalle persone.

3.3 DALL'EMARGINAZIONE ALLA POSSIBILITÀ DELL'APPARTENENZA

Come ricordava l'urbanista Secchi, «nelle culture occidentali, la città è stata a lungo immaginata come luogo dell'integrazione sociale e culturale», ma al contempo «è stata anche potente macchina di distinzione e separazione, di emarginazione ed esclusione» (SECCHI, 2013, p. 3). Non è un fatto inedito che la concentrazione delle persone più povere nelle città sollevi la domanda di politiche di controllo e allontanamento. Anche in passato la paura del diverso ha generato intolleranza e **l'intolleranza è la disposizione personale e sociale che nega la prossimità e la relazione.**

Entro l'orizzonte complesso della globalizzazione, le città sono sempre più attraversate da logiche di **individualismo e frammentazione** e da una **diffusa percezione di insicurezza.**

Queste tendenze si manifestano anche nelle interazioni quotidiane: nelle nostre città tendiamo a «muoverci come forsennati in un'ampia e sempre mutevole folla di estranei [...] se tutto ciò che scorgiamo di un individuo è la facciata (e per di più sempre "di volata"), ci sono ben poche possibilità di dialogare e capire cosa c'è dietro» (BAUMAN, 2001, p. VIII).

In questo senso, la condizione delle persone senza dimora nelle città è rappresentativa di una questione sociale che in definitiva riguarda tutti, perché la diffidenza verso le situazioni di bisogno può colpire chiunque. Qualcuno ha parlato in proposito di «crollo del noi» (PAGLIA, 2017), orizzonte nel quale è venuto meno il senso della fraternità, in cui «le ragioni dello stare insieme, dell'abitare un luogo comune, del fare *comunità* perdono drasticamente forza. L'io – sciolto da ogni vincolo – diviene attore di dissoluzione, non di legami; di esclusione, non di inclu-

sione; di liquefazione, non di solidificazione» (*Ibid.*, p. 13).

È evidente che le persone più fragili, quelle che non possono contare su una propria rete di relazioni, sono doppiamente penalizzate in questo scenario.

La crisi del **senso di appartenenza** che in passato «ha funzionato, per lunghi tratti, come volano dello sviluppo di reti di auto-mutuo aiuto quale forte deterrente o freno a processi di esclusione sociale» (BERGAMASCHI, DE LUISE, 2017, p. 87) è una condizione con cui anche i servizi per la presa in carico delle persone senza dimora devono fare i conti. Come ricordano gli stessi autori «non solo il reciproco sostegno materiale, ma soprattutto il dispiegarsi di reti informali ha permesso agli individui di non sommare alla povertà economica quella relazionale. [...]». Se concepiamo la condizione di marginalità non solo come una povertà economica, è un dato oggettivo che contesti particolarmente ricchi di relazioni sono più capaci di sostenere gli individui che incappano in «rotture» biografiche» (*Ibid.*).

La città è diventata dunque un contesto tutt'altro che favorevole alla protezione delle fragilità. L'urgenza di **ricucire le reti di supporto e solidarietà** deve perciò trovare nuove forme d'espressione e, per i servizi di presa in carico, nuovi modelli di intervento, capaci di superare il clima di sfiducia, di paura, di indifferenza. Nella gran parte dei casi, i servizi di accoglienza di bassa soglia sono stati in grado di coniugare la risposta ai bisogni primari delle persone senza dimora con occasioni di relazione e di incontro. È però fondamentale rafforzare questo orientamento, attraverso l'opera di **rivitalizzazione delle reti sociali di corto raggio con iniziative di educativa di strada e animazione del territorio**. Le strutture di bassa soglia, infatti, per quanto possano fornire un argine all'indebolimento delle reti di solidarietà, non possono risolvere interamente il problema se non interagiscono con la città e i suoi abitanti.

La ricerca sociale, d'altra parte, ha evidenziato da tempo quanto l'organizzazione degli spazi della città possa influire sul comportamento e sulle percezioni dei cittadini, incentivando apertura e incontro oppure sospetto e chiusura (MOSER, 1992). In effetti, città non accoglienti, quartieri anonimi, spazi pubblici svuotati della propria funzione d'incontro, *gated communities* che non tengono conto delle componenti sociali più fragili producono segregazione spaziale e di certo non contribuiscono a ricostruire il senso di comunità.

Da qui la proposta di spazi diffusi e diversificati di accoglienza, la sensibilizzazione, la formazione di gruppi di cittadini – parrocchie, comitati di quartiere, associazioni, scuole – l'implementazione di **metodologie di lavoro basate sulla presenza nei territori che possano supportare i percorsi di reinserimento sociale delle persone senza dimora** rispettandone il progetto di vita.

*«Quello che
è ignobile e
disprezzato per
il mondo, quello
che è nulla,
Dio lo ha scelto»*



1Cor 1,28

PARTE II: LA PROPOSTA



Anche se negli ultimi anni si è registrato un avanzamento nell'elaborazione di approcci per il contrasto della povertà estrema – anzitutto con l'introduzione delle *Linee di Indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia* e l'istituzione di una linea di finanziamento nazionale specifica per progetti per le persone senza dimora⁷ – all'atto pratico le politiche locali, salvo alcune buone prassi innovative, tendono a replicare **modelli di intervento di tipo residuale o emergenziale**. Con tale espressione si intende un approccio caratterizzato da:

- **Assenza di pianificazione strategica**

Gli interventi sono frammentati, si concentrano in alcuni momenti senza una pianificazione sul lungo periodo che punti alla risoluzione del problema;

- **Azioni prevalentemente focalizzate sulla risposta a bisogni primari**

L'ottica emergenziale si focalizza sui problemi più urgenti senza considerare l'intervento su dimensioni che, all'apparenza secondarie, possono in realtà sostenere in modo più efficace i percorsi di reinserimento sociale;

- **Finanziamenti temporanei e non strutturali**

Si tratta di una modalità di stanziamento di risorse subordinata ad alcuni momenti specifici senza garanzia di continuità per i servizi e che si esaurisce quando vengono meno le condizioni esterne ritenute "emergenziali";

- **Difficoltà nel realizzare governance territoriali**

Ogni servizio, ogni iniziativa, ogni azione sociale viene pensata nel breve periodo e sotto la spinta impellente dell'urgenza per cui non vi è la possibilità di creare efficaci e duraturi partenariati tra gli *stakeholder* coinvolti o potenzialmente coinvolgibili.

Per esempio nel modello di accoglienza di fatto praticato largamente nel nostro Paese ci si limita ad un insieme di servizi che rispondono in gran parte ai bisogni primari senza riuscire ad articolare una rete di interventi differenziati, in grado di valorizzare le risorse e le capacità. Spesso l'intervento sociale con le persone senza dimora si concentra sul mantenimento della sopravvivenza e solo in alcuni casi riesce ad articolarsi in un percorso di accompagnamento più complesso.

L'approccio emergenziale confina l'utente nella posizione di soggetto passivo, bisognoso di aiuto, incapace di riprendere in mano la spinta al miglioramento più o meno radicale della propria condizione di vita, del rilancio della responsabilità

⁷ D. lgs. 147/2017 "Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà", art. 7, comma 9. Si parla di un investimento strutturale di 20 milioni di euro annui a partire dal 2018 per progetti elaborati in coerenza con le *Linee di Indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*.

verso sé e gli altri. Tenzialmente quindi può essere definito **iniquo**, perché produce un *rapporto asimmetrico* tra chi detiene le risorse e chi le riceve, così che «gran parte degli aiutati ricevono un aiuto che non aiuta, che non basta per uscire dalla povertà, ma per convivere con essa in condizioni che nel tempo diventano croniche» (VECCHIATO, 2017, p. 14). Ne deriva un modello di intervento “a senso unico” che mina la dignità della persona, schiacciandola in un universo cupo di bisogni da soddisfare, indigenza da colmare, emergenze continue da superare. D'altra parte, in un contesto nel quale la letteratura e le politiche si orientano sempre più verso modelli di universalismo selettivo dei diritti sociali, sembrerebbe inopportuno, in termini di approccio, continuare a proporre istanze particolaristiche di riconoscimento categoriale per le povertà *homeless*. Anche nella prassi, il fenomeno della grave emarginazione adulta – a dire il vero, come si è visto, sempre più “giovane adulta” – mette costantemente in crisi un approccio settoriale alle politiche sociali e mantiene alto il livello di confronto con prospettive sistemiche. La complessità dei bisogni delle persone senza dimora, la radicalità dell'esclusione sociale e della deprivazione materiale e immateriale pongono una costante sfida ai modelli categoriali di intervento sociale: i diritti e i doveri delle persone senza dimora sono infatti i diritti e i doveri di ogni cittadino e la multidimensionalità delle aree di frattura, di disagio, a volte di vero e proprio trauma psichico, inducono la società e la politica a guardare (e riconsiderare) le prospettive di intervento implementate attraverso modelli culturali diversi.

Il sistema integrato che qui si propone, sebbene sia pensato per intercettare, agganciare e accompagnare le forme di povertà più estrema, difficilmente riconducibili sotto una stessa etichetta, **non intende strutturare “preferenzialismi” di categoria ma si aggancia, potenzia e promuove il ripensamento generale del sistema di welfare in atto in questi ultimi anni anche nel contesto italiano.**

In una prospettiva diversa, le **politiche di contrasto alla povertà estrema** potrebbero non essere una spesa a fondo perduto, ma **un ambito su cui investire in innovazione sociale** per generare valore, anche economico, attraverso l'integrazione con le politiche attive del lavoro. Da qui la proposta di un **sistema di accoglienza e accompagnamento**, articolato in una pluralità di servizi e ambiti di intervento, capace di farsi carico della persona in stato di povertà estrema tenendo conto delle necessità e delle risorse presenti a seconda delle specifiche situazioni, senza innescare quell'effetto di cronicizzazione del disagio che, viceversa, le politiche emergenziali e assistenzialistiche rischiano di produrre. È un sistema articolato intorno a **tre pilastri di intervento**: **l'animazione del territorio**, la **casa**, **l'inserimento lavorativo**.



MOSEF

HERO

STYK 1457

A10

PROFET

VENA-VANZAKOM



VIANNIYOMOE.FRONIO.CITUM

ARO



4. RIPENSARE IL LAVORO IN STRADA: L'ANIMAZIONE DEL TERRITORIO

4.1 PRESENZA E RELAZIONE: PRINCIPI METODOLOGICI PER LE UNITÀ DI STRADA

Il lavoro sociale delle Unità di Strada (UdS)⁸ si svolge proprio là dove le persone senza dimora vivono.

La sua peculiarità risiede nella logica della **presenza fondata sulla prossimità** – la strada, un portico, un sottopassaggio, una panchina – e sulla progettazione per micro-obiettivi e fasi successive. L'obiettivo principale non è ricondurre le situazioni di bisogno all'interno di strutture di accoglienza, bensì offrire ascolto e relazione. Il sostegno psicosociale e sociosanitario così praticato rientra infatti nell'ambito degli interventi di prossimità (*outreach work*), caratterizzati dall'**andare fuori**, dal raggiungere le situazioni di emarginazione più sommerse e invisibili, accompagnando le persone in un cambiamento graduale o quantomeno agendo sulle condizioni che ne mettono a rischio la sopravvivenza.

Gli aspetti di metodo fondamentali nel lavoro delle UdS sono quattro: 1. la riduzione del danno; 2. la bassa soglia; 3. il legame debole; 4. lo sviluppo di comunità.

La **riduzione del danno** è un principio metodologico proveniente dalle scienze mediche e psico-pedagogiche che ha come obiettivo l'abbattimento progressivo delle conseguenze dannose – sia sanitarie che sociali – di comportamenti devianti o disfunzionali, senza richiedere che tali comportamenti vengano eliminati. Si tratta di un primo approccio in cui, soprattutto nei casi più critici, l'eventuale avvio di un percorso di reinserimento è rimandato a una fase successiva. La riduzione del danno, infatti, è necessariamente perseguita soprattutto in condizioni di emergenza; nondimeno, dovrebbe configurarsi come segmento di un intervento sistemico e integrato. L'obiettivo centrale in questa fase è permettere ai destinatari di

⁸ Le Unità di Strada (UdS) sono servizi itineranti che realizzano diversi interventi «attraverso la presenza costante in zone della città, direttamente nel territorio, dove è possibile contattare la popolazione target dell'intervento, al fine di creare un contatto che possa risultare costruttivo e non repressivo, che possa essere di riferimento di fronte a richieste urgenti che richiedono condizioni di protezione e che propone margini per un eventuale miglioramento della condizione di vita condotta dalla persona» (ISTAT, 2015, p. 15-16).

riconoscersi come persone che hanno un valore, una dignità, la possibilità di far parte di una comunità. L'azione deve essere compiuta informando la cittadinanza, soprattutto nei quartieri interessati, dell'operato svolto anche mediante campagne informative (PARONI, 2003, pp. 486-487).

La qualifica di **bassa soglia** descrive le modalità di fruizione del servizio proposto; non indica quindi la complessità dell'intervento, che al contrario generalmente aumenta con l'abbassarsi della soglia, ma si riferisce alla posizione dei beneficiari di fronte alle risorse materiali e relazionali erogate. Nel lavoro di strada, la soglia di accesso è la più bassa possibile: non vengono richiesti requisiti di alcun tipo né comportamenti precisi da tenere; al contrario, l'intervento si realizza senza che venga esplicitamente richiesto con la finalità di far emergere il disagio sommerso. La bassa soglia coincide infatti con un livello basso o assente di consapevolezza e auto-percezione del bisogno, che spesso comporta di conseguenza una propensione pressoché nulla al cambiamento. In questa situazione, apparentemente di stallo, «l'operatore si pone in un processo di conoscenza in itinere attraverso il quale potrà fare emergere i bisogni inespressi o sommersi dei beneficiari individuando le strategie migliori per soddisfarli o per attivare processi territoriali volti alla loro soddisfazione» (AA.VV., 1995, p. 84).

La graduale realizzazione di una relazione a **legame debole** è l'asse portante a partire dal quale valutare la qualità dell'intervento su strada. Si tratta non certo di relazioni superficiali ma al contrario di relazioni non giudicanti, non normative, estremamente flessibili negli obiettivi e nei percorsi ipotizzati, fondate sulla riservatezza e anche sulla segretezza, a causa delle problematiche che potrebbero emergere.

La cornice metodologica entro cui si pongono le azioni delle UdS è lo **sviluppo di comunità**. Con tale espressione si fa riferimento ad una serie di interventi che hanno come finalità principale la costruzione o la ricostruzione del tessuto sociale locale in ottica comunitaria, la responsabilizzazione degli attori territoriali, la messa in rete delle risorse, la promozione e il coordinamento di iniziative che nel tempo possono anche divenire autogestite. In questi termini, le UdS non hanno come beneficiari privilegiati solamente le singole persone senza dimora ma anche il contesto diffuso entro cui le forme di deprivazione grave emergono; l'approccio da perseguire è quindi sistemico perché affronta le problematiche personali come espressione non di devianza individuale ma di disarmonie del corpo

sociale, partendo da una prospettiva contestuale e relazionale (cfr. per esempio l'approccio proposto in DONATI, 1991 e FOLGHERAITER, 1998).

Compito dell'operatore di strada è facilitare il cambiamento nel momento in cui si attiva la motivazione del beneficiario (cfr. ZAMPETTI, 2016, p. 83) ma anche della comunità locale, non sempre disposta ad accogliere ed integrare, a coinvolgersi e a dialogare.

In questo senso l'operatore deve mantenersi in relazione con i singoli e con il contesto senza avanzare proposte che si ritengono migliorative; gli obiettivi successivi sono fundamentalmente attivabili solo dopo che si sia raggiunta una buona accettazione reciproca (della persona emarginata, degli operatori sul territorio, della *vision* dell'intervento, delle esigenze dei cittadini).

In questa tipologia di servizi assume così un'estrema importanza la variabile "tempo": «prestare attenzione ai tempi di vita degli attori della strada (che perdono tempo) con la capacità (per noi operatori) di imparare a sintonizzarci sul tempo della strada (imparare a perdere tempo)» (CASTELLI, 2007, p. 264).

Soprattutto quando si tratta di persone senza dimora ormai "cronicizzate" in strada, infatti, l'intervento richiede spesso tempi lunghi: «il servizio si sposta dove il beneficiario vive la propria quotidianità e non cerca di conformare a sé l'utente proponendogli un ingresso strutturato in un processo ma lo intercetta così com'è. Nel momento in cui si stabilizza l'incontro con la persona e si instaura un processo di accoglienza e cambiamento potrà iniziare la progettazione di una proposta: l'accompagnamento della persona nella ricerca di una strada che possa far fronte ai propri bisogni attivando le risorse potenziali» (ZAMPETTI, 2016, p. 79).

Nel lavoro in strada, che rientra a pieno titolo nel sistema integrato per persone senza dimora, «la logica dell'intervento si capovolge passando dall'intenzionalità della richiesta di aiuto promossa dal beneficiario che si rivolge al servizio all'intenzionalità dell'offerta promossa dall'operatore alla ricerca dei beneficiari del territorio» (*Ibid.*, p. 79). L'apparente immobilità, che risponde alle condizioni di partenza delle persone estremamente vulnerabili, in cui si sommano una serie a volte sconcertante di violenze e processi di esclusione, di fatto viene spesso interpretata come una "resa" di fronte ai casi difficili o, peggio ancora, come una forma di connivenza, di collusione o di facile buonismo. In realtà si tratta dell'applicazione pratica del principio della riduzione del danno. La strategia di intervento è ancora una volta quella della mediazione, per cui si possono fissare alcuni obiettivi prioritari che vanno dalla conservazione della vita (si pensi al

periodo freddo, in cui per esempio al rifiuto di entrare in una struttura di accoglienza si può rispondere proponendo di accettare una coperta aggiuntiva) alla promozione della responsabilità dei territori. Molti interventi di sensibilizzazione territoriale di fatto partono proprio da azioni di riduzione del danno, con il coinvolgimento delle realtà di volontariato e del territorio. A partire da questo iniziale coinvolgimento “pratico” ed esperienziale, possono essere avviati percorsi più complessi di formazione e responsabilizzazione diffusa della cittadinanza.

4.2 ANIMAZIONE DEL TERRITORIO E MEDIAZIONE DI COMUNITÀ

La finalità del lavoro su strada non si esaurisce nel fronteggiare situazioni di particolare emergenza, quei “casi difficili” che sembrano rifiutare altre forme di aiuto; si esprime anche nella costruzione di **comunità solidali**, rivolgendosi ai cittadini “integrati” per sensibilizzarli rispetto ai problemi del territorio. In questo senso riguarda non solo chi si trova in stato di deprivazione estrema, ma anche il contesto in cui l’intervento si svolge. Così inteso, il **lavoro su strada si svincola dall’emergenza per divenire prassi quotidiana**, «costruendo nella quotidianità e nella normalità una presenza in strada che offra azioni educative, di attivazione delle reti, di pedagogia di prossimità» (ZAMPETTI, 2016, p. 57).

Si rifanno a questa impostazione di fondo alcune metodiche come l’educativa di strada, la mediazione sociale di strada, lo sviluppo di comunità. Tutte sono un indispensabile bagaglio di riferimento per le attività programmate a sostegno delle povertà estreme, soprattutto se si vuole passare da interventi basati principalmente sulla gestione dell’emergenza a interventi che possano promuovere una presa in carico complessiva del bisogno e una sensibilizzazione diffusa della cittadinanza verso problemi specifici.

L’**educativa di strada** si rivolge agli abitanti di un quartiere attraverso l’organizzazione di momenti di incontro, di informazione, di conoscenza reciproca tra i cittadini più integrati e quelli che vivono particolari situazioni di disagio. L’incontro tra situazioni di vita molto diverse, tra cui può nascere una sfiducia e un sospetto reciproci, è invece essenziale per riprendere in mano un percorso di crescita comune al di là degli stereotipi. Rientrano in questa forma pedagogica attività quali cineforum, feste di quartiere, attività ludiche all’aperto, laboratori, mostre, spettacoli teatrali, cene o pranzi sociali, incontri di formazione. La **mediazione sociale di strada** si applica invece in contesti urbani e sotto-urbani caratterizzati da forte conflittualità sociale e disagio diffuso: il mandato specifico di tali attività

pedagogiche è quello di promuovere l'integrazione e la risoluzione del conflitto attraverso metodi non violenti e simbolici o attraverso il coinvolgimento delle istituzioni e il sostegno delle reti formali e informali. In ultimo, lo **sviluppo di comunità** nasce con l'obiettivo principale di promuovere il benessere delle comunità locali, mettendo a frutto le risorse territoriali e i *network* sia formali che informali attraverso attività di *empowerment*, responsabilizzazione e partecipazione attiva (cfr. FRANCHINI, 2001; SANTAMARIA, MAZZER, 2006).

Al di là delle diverse metodologie adottabili, il senso profondo del lavoro di strada non sta nel soddisfare un'aspettativa implicita da parte del territorio e dell'organizzazione dei servizi, aspettativa che spesso coincide con il "decoro": «il lavoro in strada non deve spostare il disagio in un luogo protetto ma deve ricucire le relazioni sociali in modo da creare processi virtuosi di integrazione. [...] Se lo spazio urbano non offre convivialità ed integrazione sarà compito dell'unità di strada tessere legami relazionali e promuovere i processi di mediazione sociale che possono generare un luogo di confronto e vita comune» (ZAMPETTI, 2016, p. 79). Spesso invece il mandato implicito dei servizi di strada, facendo coppia con il paradigma dell'emergenza e con le aspettative delle amministrazioni – legittime senz'altro – di garantire ai cittadini sicurezza, diventa un dispositivo itinerante di controllo che tende a forzare l'utente verso l'accesso ad un percorso precostituito, con l'obiettivo di rendere più "decoroso", "sicuro" e "pulito" il territorio. Al contrario, svincolandosi dall'emergenzialità e assumendo su di sé il "peso" di una mediazione complessa, da sviluppare contestualmente in dialogo con le specificità dei territori, il servizio di strada ha come obiettivo peculiare e delicato quello di ricostruire insieme all'utente la motivazione al cambiamento e modulare sulle sue esigenze i possibili itinerari di riscatto, senza necessariamente "portare altrove" il disagio ma costruendo attorno ad esso una radicata rete solidale.

Da tutto questo si può evincere che il lavoro delle UdS per le persone senza dimora è ben più complesso di quanto si possa immaginare, soprattutto se non lo si intende con l'accezione ristretta di monitoraggio sociale, controllo della sicurezza e intervento di gestione dell'emergenza. L'intervento di strada diventa un servizio a sé stante che, attraverso metodiche differenziate, professionalità multiple e attività varie, restituisce uno spazio di incontro e di sostegno non solo ai cittadini in difficoltà ma più in generale al quartiere e alla città nel suo insieme.

«*Ci sono ormai
tutte le **premesse**
per immaginare
finalmente
“**nuovi mondi**”
per i **più**
diseredati»*



Don Luigi Di Liegro

5. RIPENSARE L'ACCOGLIENZA: VERSO UN SISTEMA DIFFERENZIATO

5.1 UNA CASA PER TUTTI: TRA DIRITTO E BISOGNO DI RADICAMENTO

Accogliere vuol dire “chiamare all’esistenza”, garantire la possibilità di rielaborare la propria identità a partire da spazi e relazioni che vanno trasformati in qualcosa di domestico, di familiare, di conosciuto. L’essere umano non vive in spazi asettici ma in *luoghi* che assumono connotazioni emotive, cognitive, simboliche ben precise nei percorsi individuali di vita. L’abitare così è da considerarsi un diritto proprio perché connesso ad una dimensione strettamente antropologica ed è in grado di restituire dignità integrale – materiale, relazionale, simbolica e psichica – all’esistenza umana. Lo spazio abitativo è quindi il palcoscenico sul quale si intrecciano le complesse dinamiche – individuali e sociali – che testimoniano un percorso di vita: la mancanza di una dimora indica un disagio molto più complesso e stratificato di quello abitativo in senso stretto. La dimensione dell’abitare, per chi vive “senza dimora”, implica risonanze profonde che richiedono un’interpretazione multidimensionale dello stesso bisogno abitativo: la “casa” di cui si sperimenta la mancanza non è solo uno specifico contesto “fisico” ma piuttosto un contesto **simbolicamente “carico”**, che intreccia aspetti privati e personali con aspetti strutturali e politici, che assume in sé proiezioni del presente, del passato e del futuro che vanno integrate in un progetto di vita e di riscatto.

In sostanza **è necessario ripensare il sistema e le modalità di accoglienza adottando una visione più complessa del bisogno abitativo, che sappia rileggere quest’ultimo come *agire abitativo***, culturalmente e socialmente connotato. Si può sottoscrivere quanto sostengono alcuni studiosi, per i quali «la casa così come la viviamo oggi è luogo nostro per eccellenza preposto all’intimità che rinchiude gli effetti personali, che accoglie un nucleo familiare registrato all’anagrafe, nella quale gli ospiti entrano come invitati o previo avvertimento; ma non è sempre stato così» (FARÈ, 1992, p. 16). Oggi, come è stato osservato, sta progressivamente cambiando la domanda abitativa poiché si cerca sempre più non solo un’abitazione ma un contesto facilitante le relazioni, gli scambi e il supporto sociale (VITTA, 2010). La questione è molto ampia e non possiamo affrontarla per

esteso. Con questi brevi cenni vogliamo sottolineare che il bisogno abitativo, sebbene ineliminabile e costitutivo dell'essere umano, si concretizza in modi differenti nelle diverse epoche storiche ed alcuni parlano a questo proposito di *semantiche dell'abitare*, proprio per mettere in evidenza quanto la dimensione abitativa porti con sé un universo complesso di significati che formano la persona stessa e si intrecciano con una dimensione più strettamente macro-sociale dei processi di esclusione e marginalizzazione, segnandone a volte indelebilmente l'esistenza.

L'abitare è quindi sostanzialmente una relazione, culturalmente connotata, che l'uomo instaura con uno spazio fisico e con uno spazio sociale più ampio, che tocca la *polis* nel suo strato più originario: la cura del bene comune e la costruzione dialogica di un esserci, di una forma di appartenenza.

Le ricerche confermano questo tipo di lettura del bisogno abitativo. Infatti è proprio attraverso lo spazio e gli oggetti quotidiani che la persona senza dimora – ma più in generale ogni persona – elabora e mantiene, nel tempo, il nucleo profondo del Sé a partire dal quale si strutturano e si organizzano la progettualità, le relazioni e la voglia di allargare la propria cerchia di conoscenze, la motivazione, l'elaborazione di un percorso personale, la partecipazione sociale, la fiducia e la promozione delle capacità (anche cognitive, formative e lavorative), lo sviluppo e l'appartenenza ad un gruppo/comunità, l'accessibilità ai diritti (CARITAS ITALIANA, FONDAZIONE ZANCAN, 2007).

La reazione apparentemente incomprensibile, ma frequente nelle persone senza dimora, di rifiuto di una sistemazione diversa dalla strada, si spiega proprio nelle paure, nei blocchi interiori, nelle aspettative non realistiche che lo spazio fisico di una casa ha il potere di evocare e a volte slatentizzare, se non è accompagnato da una presa in carico più ampia. **È proprio la dimensione relazionale dell'abitare che l'accoglienza delle persone senza dimora richiede di ripristinare**, che attraversa una forma specifica di spazio fisico ma al contempo la supera attraverso un lavoro di mediazione e di costante prossimità. **È necessario infatti supportare con empatia le persone più escluse nella ricostruzione di “una casa dentro di sé”, uno spazio in cui riconoscersi psichicamente ed emotivamente che origina certamente da uno spazio fisico ma lo trascende e col tempo lo trasforma e lo rigenera.**

Per questo la risposta ai bisogni delle persone senza dimora deve prevedere anzitutto un lavoro di accompagnamento capace di tenere insieme il vissuto soggettivo – aspettative, desideri, memorie, esperienze – e l'ingresso in uno spazio abitativo alternativo alle sistemazioni precarie e alla vita in strada.

Non è quindi un discorso che riguardi solo il bisogno alloggiativo e le politiche abitative, ma è un tema di **radicamento del Sé che ha una ricaduta diretta sull'efficacia della presa in carico e sul sostegno multidimensionale della persona in difficoltà**. I confini fisici e le loro caratteristiche servono come contenitori di esperienze sociali ed emotive: sono i connotati materiali e spaziali entro cui riprende corpo gradualmente la possibilità concreta e il desiderio di prendersi cura di sé stessi e della comunità di appartenenza.

Proprio per questo, **la dimensione dell'abitare ha quindi anche una profonda valenza pedagogico-educativa e dovrebbe rientrare a pieno nella progettazione sociale dedicata alle povertà estreme**.

I luoghi dell'ospitalità non possono quindi limitarsi ai soli centri di pronta accoglienza, per quanto essenziale sia il loro ruolo in un intervento integrato di presa in carico. Vanno pensate anche forme diverse di spazi abitativi e queste dovrebbero essere considerate – al pari dei centri di accoglienza notturna – *livelli essenziali delle prestazioni sociali*, assicurando così stabilità economica ai possibili finanziamenti.

Ma possiamo anche andare oltre: la dimensione abitativa infatti, condizione necessaria e non sufficiente in sé, non risolve certo i “problemi” di quanti vivono in strada. **In molte situazioni è necessaria una mobilitazione integrata di risorse, di servizi, di strategie di intervento con l'obiettivo di ristabilire anzitutto un rapporto di fiducia tra soggetto in difficoltà e contesto sociale**. Ciò che caratterizza queste forme di povertà è infatti l'esperienza di frustrazioni e traumi, tali per cui la persona «è portata a percepire tutte le possibili relazioni con altri individui come fonte di ulteriore sofferenza. Detto altrimenti, la persona senza dimora è qualcuno a cui manca la fiducia nella relazione, che si percepisce come qualcuno che non è degno di essere amato e, perciò, è incapace di suscitare l'interesse negli altri individui» (DE LUISE, 2005, p. 58).

5.2 CARATTERISTICHE E FUNZIONI DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA

5.2.1 CARATTERISTICHE

Affinché la pluralità dei bisogni delle persone senza dimora sia adeguatamente corrisposta, vi sono alcune caratteristiche che i servizi e le forme di intervento per il contrasto alla povertà estrema dovrebbero avere:

- **Differenziazione funzionale**

Le persone che vengono in contatto con i servizi per la povertà estrema, come più volte ricordato, sono portatrici di una serie, spesso articolata e confusa, di richieste che veicolano bisogni e deprivazioni non solo a livello materiale. Per questo, la risposta in termini unicamente abitativi – che si tratti di un alloggio privato, di gruppi appartamento o di un posto letto in un centro di accoglienza – può non essere risolutiva, soprattutto sul lungo periodo.

- **Integrazione**

È necessario che i servizi per persone senza dimora operino in rete, in una logica di *integrazione orizzontale e verticale* attraverso il potenziamento dello scambio di informazioni sulle persone prese in carico nel rispetto della privacy, il coordinamento tra professionisti, il coinvolgimento su obiettivi specifici del mondo del volontariato.

- **Partecipazione**

I servizi devono essere *catalizzatori di partecipazione*, dunque accessibili non solo alle persone in condizione di disagio estremo ma anche ai cittadini, in un'ottica di *polifunzionalità* delle prestazioni erogate.

Inoltre, la partecipazione può essere perseguita attraverso la creazione di una *rete solidale di cittadini* che, opportunamente formati, siano in grado di supportare i percorsi di reinserimento sociale delle persone senza dimora, in particolare quelle più vulnerabili.

5.2.2 FUNZIONI

Le funzioni che un sistema di accoglienza integrato è chiamato a svolgere sono:

- **Osservatorio**

Conoscere e descrivere accuratamente ciò che riguarda il fenomeno della grave emarginazione;

- **Ascolto**

Decifrare, all'interno di una relazione umanizzante, le richieste, le priorità, i bisogni della persona incontrata;

- **Accompagnamento**

Sostenere attivamente e partecipare alle difficoltà, alle risorse, alle motivazioni delle persone prese in carico attraverso il coinvolgimento di ampi strati della cittadinanza, opportunamente formata, anche per prevenire forme di conflittualità, incomprendimento e pregiudizio;

- **Animazione umana, civile e pastorale**

Attraverso l'impegno nel servizio, sensibilizzare l'opinione pubblica in merito ai diritti delle persone più emarginate, alla legalità, all'integrazione e alla solidarietà;

- **Mediazione**

Mettere in collegamento, in senso lato, la persona senza dimora e il resto della comunità (servizi, città, realtà aggregative, comunità parrocchiali);

- **Advocacy**

Porre al legislatore, ai politici e alla società alcune questioni fondamentali affinché sia possibile assicurare uno spazio effettivo di partecipazione e presenza sociale alle persone più emarginate e fragili, attraverso l'accesso ai diritti e al rispetto dei doveri di cittadinanza;

- **Progettazione**

Individuare i livelli di bisogno delle persone senza dimora e avviare una progettazione individuale integrata, con il fine non tanto di sostituirsi ai servizi territoriali di competenza ma di stimolare la circolazione delle risorse disponibili, la presa in carico e l'accompagnamento;

- **Promozione di comunità**

Rafforzare il legame con la comunità e i quartieri cittadini in cui sono inseriti i servizi di accoglienza, al fine di valorizzare le relazioni di vicinato e con le parrocchie, la condivisione, la solidarietà, la rete informale e formale di supporto.

Sono funzioni compresenti in tutto il sistema di accoglienza che però **acquistano una centralità peculiare a seconda del tipo di servizio considerato.**

5.3 SOLUZIONI ABITATIVE DIFFERENZIATE

Per rispondere ad esigenze estremamente diverse dal punto di vista abitativo, è opportuno pensare ad una serie di servizi, organizzati secondo principi di residenzialità diversa, che consentano di sviluppare con la persona un accompagnamento globale centrato sulla restituzione di spazio contrattuale per la definizione, l'implementazione e la valutazione del progetto individualizzato. L'aspetto della progettualità, nelle diverse soluzioni abitative prospettate di seguito, viene sempre assolto da un **servizio di accompagnamento psico-medico-sociale interno** che ha la funzione di elaborare, insieme agli ospiti accolti, un percorso

di prossimità e sostegno seguendone le dinamiche evolutive e le ricadute in termini di qualità della vita.

Prima di addentrarci nella descrizione dei diversi possibili servizi di accoglienza è importante sottolineare che il sistema, così come è articolato di seguito, non riproduce la differenziazione tra prima e seconda accoglienza secondo il classico modello “a gradini” (*staircase-model*); si tratta piuttosto di una **differenziazione funzionale** che cerca di corrispondere realisticamente alle esigenze personali degli utenti, **senza presupporre però passaggi conseguenti da una struttura all'altra**, come appunto prevede il modello a gradini. L'inserimento in una determinata struttura dipenderà quindi dal progetto personalizzato e dalle esigenze di accompagnamento, concordato tra i servizi deputati alla presa in carico e la persona beneficiaria.

Le differenti tipologie di servizi di accoglienza, come detto **non necessariamente conseguenti**, possono essere:

- **rifugi**
- **centri di pronta accoglienza**
- **centri di accoglienza per bisogni particolari**
- **cohousing e soluzioni affini**
- **housing first/housing led**

5.3.1 RIFUGI

La possibilità di realizzare questi servizi di accoglienza è dettata dall'evidenza sul campo: almeno inizialmente, **alcune persone non possono abbandonare in modo immediato una serie di abitudini acquisite in strada** che hanno permesso loro di erigere una barriera protettiva nei confronti dell'abbandono, della solitudine, della deprivazione, del trauma. Per quanto disfunzionali, tali abitudini di vita sono da considerarsi comunque *risorse* attraverso cui la persona ha fronteggiato (o fronteggia) il dolore e il fallimento, costruendo e mantenendo un proprio equilibrio e un proprio modo di stare in rapporto con gli altri. Si tratta di spazi con **accesso diretto e immediato** dalla strada, **attivi 24 ore su 24, dislocati in diverse zone della città**, in particolare laddove la presenza di persone senza dimora è più accertata.

I rifugi sono luoghi di ricovero temporaneo in cui opera un'**equipe mista psico-medico-sociale** (per esempio: educatore, assistente sociale, psicologo, medico,

infermiere), dove le persone possono ripararsi, riposare, lavarsi, mangiare, svolgere alcune attività ricreative, essere accolte quando le temperature mettono a rischio la sopravvivenza. Possono essere pensati come spazi in cui lavorare sul contatto diretto interpersonale: per questo non dovrebbero essere strutture grandi ma capaci di accogliere al **massimo 20-25 persone**. Dovrebbero avere **spazi separati e igienicamente a norma pensati appositamente per l'accoglienza degli animali domestici** eventualmente al seguito degli utenti da cui spesso fanno fatica a separarsi.

I rifugi dovrebbero dotarsi di uno sportello per l'orientamento sociale o anche un **front office dislocato del PUA** (Punto Unico di Accesso) per i servizi del sistema sociosanitario nazionale, con particolare attenzione all'accesso per le persone senza dimora.

Questi servizi dovrebbero essere **adattabili per l'accoglienza notturna di piccoli gruppi di persone**. Gli ambienti dovranno quindi essere dotati di una "zona notte" riservata, distinta anche strutturalmente dai locali in cui avvengono le attività diurne, gli incontri, le attività di orientamento sociosanitario. In altre parole, i "rifugi" vanno pensati secondo un'**alternanza tra attività diurne** – laboratori, momenti conviviali, orientamento – **e attività notturne** (dormitorio, lavanderia, servizio doccia, etc.), in particolare nei periodi in cui vengono potenziati i servizi di accoglienza notturna già operativi sul territorio.

Particolare attenzione va data alla possibilità che tali servizi possano istituire un "primo contatto" con tutte quelle persone senza dimora che, per problematiche molteplici tra cui anche la cronicizzazione del disagio, faticano ad abbandonare un sistema di routine e abitudini fortemente radicate. Nel concreto, tra i destinatari di queste strutture **potrebbero esservi anche quelle persone senza dimora con problematiche psichiatriche e problemi di dipendenza che faticano a rimanere per più giorni nei centri di pronta accoglienza** o che intrattengono rapporti estremamente complessi con le dinamiche di comunità.

Senz'altro la progettualità e l'intervento saranno centrati sul contenimento del danno ma anche sul **colloquio motivazionale**, destrutturato e informale, per esempio secondo le metodologie dell'educativa di strada e, in alcuni casi, del *counselling*. Si tratta di servizi a **forte radicamento territoriale** in cui possono essere coinvolti, oltre al personale specializzato, anche i comitati di quartiere, i gruppi giovanili, i centri anziani, le associazioni culturali, le parrocchie, le scuole. Il "rifugio" potrebbe essere pensato anche come **struttura locale per il coor-**

dinamento e il supporto logistico-operativo delle Unità di Strada che si muovono in un determinato territorio, divenendo così struttura di riferimento per la pianificazione degli interventi su strada nelle aree urbane di competenza.

Essenziale per interventi di questo genere è avere **chiari protocolli di intervento e accordi formali** con le strutture pubbliche (ospedali, Forze dell'Ordine, servizi sociali, ecc.) in quanto solo l'intervento di rete e la trasmissione delle informazioni garantisce l'aggancio della persona in un momento di vita potenzialmente refrattario ad ogni cambiamento.

Si pensa quindi di fornire agli ospiti una serie di appoggi concreti in un'ottica di non ghettizzazione e al di là dell'approccio emergenziale; **luoghi caratterizzati da adattabilità** ed elasticità organizzativa, in base alle esigenze delle persone ospitate; appoggi che però facciano parte a pieno titolo di un piano monitorato di avvicinamento attento e graduale della persona senza dimora, di intensa disponibilità all'ascolto e all'accettazione incondizionata. In generale, la gradualità, la discrezione, l'assenza di giudizio in tali servizi è d'obbligo. Il ruolo della relazione è fondamentale perché, a questo livello di accoglienza, rappresenta l'unico mezzo attraverso cui una persona estremamente fragile può essere avvicinata. Questa relazione gratuita ha l'obiettivo di non arrestare il circolo virtuoso avviato nel momento in cui l'ospite decide di rompere anche *provvisoriamente e per qualche ora* il suo rapporto quotidiano con la vita in strada; ma al tempo stesso l'intervento dell'equipe cerca di sganciare la persona dalla pervasiva pressione del bisogno primario. Proprio per le caratteristiche appena ricordate, servizi di questo tipo sono lo strumento di osservazione indispensabile per acquisire una conoscenza diretta di ciò che avviene sulle strade della città e in tutti i luoghi abitati dall'emarginazione estrema. L'obiettivo delle equipe che lavorano in questa fase dell'accoglienza è quello di decifrare le minime e fondamentali disposizioni al cambiamento da parte di chi vive in strada, senza imporre percorsi precostituiti di risoluzione del disagio. Questa fase può essere lunga e impegnativa ma ciò deriva dalla profondità dei traumi vissuti e fa parte del lavoro educativo con le povertà estreme.

Tabella 1. "Rifugi"

CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI	OBIETTIVI	CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA STRUTTURA	CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> • cronicità del disagio e stili di vita di strada strutturati • problematiche psichiatriche/ dipendenze • età avanzata • stile di vita marcatamente itinerante • presenza di animali domestici al seguito 	<ul style="list-style-type: none"> • creare un contatto e una relazione flessibile • facilitare l'accesso al Servizio Sanitario Nazionale e Servizi Sociali • contribuire alla riduzione del danno • promuovere reti di volontariato 	<ul style="list-style-type: none"> • capienza: 20-25 persone • suddivisione zona diurna e zona notturna • presenza di <i>front office</i> PUA • spazi di accoglienza dedicati ad animali domestici • ambulatorio • spazi per attività laboratoriali 	<ul style="list-style-type: none"> • strutture a "soglia zero" con accesso diretto • dislocati in varie zone della città • operatività H24 • coordinamento delle unità di strada • presenza equipe psico-medico-sociale • attività laboratoriali • attivazione, partecipazione e collaborazione con la rete territoriale

5.3.2 CENTRI DI PRONTA ACCOGLIENZA

All'interno di un sistema differenziato di strutture di accoglienza, tali servizi dovranno ricoprire la funzione specifica di **strutture temporanee e transitorie per tutte quelle persone o situazioni di emergenza reale in cui è difficile, almeno inizialmente, individuare un'area di intervento o di bisogno**. La permanenza deve essere quindi finalizzata in gran parte a definire, in accordo con l'utente e con la sua massima partecipazione, un passaggio verso servizi di accoglienza più idonei. **Un utente non dovrebbe comunque superare i 6 mesi di accoglienza** (anche per i casi più complessi) ed essere indirizzato verso strutture più adatte a rispondere puntualmente ai bisogni individuati.

L'accesso è immediato, **direttamente** dalla strada e/o su **segnalazione** (altri concittadini, servizi sociali, istituzioni, centri di ascolto, Forze dell'Ordine, ecc.). L'ottica dei "piccoli passi" in questi servizi diventa centrale: anche riuscire a prendere un appuntamento con un ufficio o il disbrigo di una pratica può rappresentare una piccola vittoria che immette in un circolo virtuoso di stimoli e occasioni migliorative.

Il **numero dei posti disponibili può essere variabile**; inoltre, in queste strutture **possono essere presenti anche altre tipologie di servizi** come centro diurno (in cui le persone più fragili possono sostare), mensa, lavanderia. È centrale il lavoro di decifrazione del bisogno e di primo accompagnamento svolto da **un'equipe interna psico-medico-sociale** che da una parte ha l'obiettivo di rispondere a necessità urgenti e contenere i danni provocati dall'esperienza di strada ma dall'altra ha il compito di avviare, insieme all'ospite, un tipo di intervento più specifico, mirato all'individuazione precisa di bisogni più ampi, legati al progetto di vita o ai "tempi lunghi" del cambiamento. Infatti, successivamente ad una attenta valutazione globale della persona, chiunque ne avesse bisogno dovrebbe essere indirizzato verso servizi di accoglienza con accompagnamento più circostanziato su problematiche che richiedono una risoluzione di lungo termine.

In altre parole, questa fase dell'accoglienza permette alle persone senza dimora di recuperare motivazioni sufficienti per passare a una sistemazione più indipendente, qualunque essa sia. È un momento che riveste un'importanza fondamentale nel cammino di vita della persona: in questa fase, infatti, si sta implicitamente o esplicitamente accettando di mettere in atto alcuni passaggi non scontati ma fondamentali per la presa in carico: riconoscere le proprie fragilità, chiedere aiuto, venire a patti con il proprio passato e con le proprie ferite, iniziare a sperimentare modi alternativi (non strumentali) di relazionarsi con altre persone, gestire le proprie emozioni, fare progetti.

È ovvio quindi che una Pronta Accoglienza organizzata e pensata in questo modo è molto di più che un semplice "palliativo di emergenza" per la deprivazione estrema di chi vive in strada: l'aspetto del soddisfacimento dei bisogni primari è comunque sempre presente ed innegabile ma è affiancato alla decifrazione di livelli di necessità più profondi e alla **facilitazione di passaggi esistenziali delicati**. In altre parole, la Pronta Accoglienza consente alla persona di iniziare a ripensare la propria vita in modo diverso, mediante una relazione intima e alla pari con i volontari e gli operatori, beneficiando di un sostegno ed un accompagnamento costanti da parte dell'equipe psico-medico-sociale che ne segue il percorso e l'integrazione. Il tutto va pensato all'interno di un sistema di accoglienza differenziato e integrato, in cui sia presente da un lato la componente relazionale, dall'altro l'accesso a risorse che possano tutelare e promuovere l'autonomia personale, come la formazione lavorativa e professionale per alcuni e opportunità di percorsi sociali per altri.

Tabella 2. “Centri di Pronta Accoglienza”

CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI	OBIETTIVI	CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA STRUTTURA	CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> • multiutenza • problematiche di ordine sociale e socio-sanitario 	<ul style="list-style-type: none"> • definire il bisogno/area di bisogno target • contribuire al piano freddo/ piano caldo • tutelare i bisogni primari materiali e immateriali • facilitare il passaggio verso altre strutture • promuovere reti di volontariato 	<ul style="list-style-type: none"> • capienza: variabile • suddivisione zona diurna e zona notturna • presenza di altri servizi interni (mensa, Centro diurno, servizio lavanderia) • ambulatorio • spazi per attività laboratoriali 	<ul style="list-style-type: none"> • dislocati in varie zone della città • operatività H24 • coordinamento delle unità di strada • accoglienza immediata su segnalazione e/o richiesta diretta • permanenza temporanea finalizzata all'invio presso altri servizi specifici di accoglienza • presenza equipe psico-medico-sociale • attività laboratoriali • attivazione, partecipazione e collaborazione con la rete territoriale

5.3.3 CENTRI DI ACCOGLIENZA PER BISOGNI PARTICOLARI

Questa tipologia di presa in carico riguarda servizi residenziali adeguati a rispondere a bisogni specifici, in particolare di tipo sanitario e sociosanitario. Si tratta di servizi di accoglienza che devono essere in grado di garantire prestazioni sanitarie a rilevanza sociale, prestazioni sociali a rilevanza sanitaria, prestazioni sociosanitarie ad elevata integrazione sanitaria (D. lgs. 229/1999). Per quanto riguarda in concreto l'utenza, si può pensare a persone senza dimora anziane e non autosufficienti, persone senza dimora con malattia psichica, senza supporti familiari e sociali, che hanno accettato la proposta di essere inserite in un contesto di accoglienza comunitaria (altrimenti potrebbero essere seguite dalle equipe che lavorano nei rifugi e dalle Unità di Strada), persone senza dimora dimesse da istituti di cura od ospedali. L'accesso in questi servizi potrebbe essere anche (ma non necessariamente) diretto dalla strada se è evidente una problematica sanitaria da trattare. Tutte le situazioni specifiche appena ricordate si trovano al limite tra la presa in carico sanitaria e

quella sociale; per cui, per evitare lo “scarico” delle responsabilità tra servizi con il rischio di interrompere i percorsi di riabilitazione a causa dell'assenza di dimora o la mancanza di autonomia, è necessario predisporre queste forme di accoglienza pensando ad un'**alta integrazione sociosanitaria**. In effetti, per queste persone la mancanza di uno spazio fisico di accoglienza aperto anche al medio-lungo periodo di permanenza compromette in modo evidente le possibilità di cura e trattamento dei bisogni relazionali e di salute e a volte limita anche l'accesso e la fruizione delle cure necessarie, con ricadute negative evidenti anche in ambito sociale e lavorativo.

Si tenga conto però che anche se il bisogno sanitario può essere particolarmente pressante nelle situazioni di vita degli utenti accolti, l'obiettivo da perseguire è il miglioramento del **benessere complessivo** della persona. A questo proposito facciamo notare che per molte persone, in fase di convalescenza post-acuzie, il lavoro stesso potrebbe essere spazio socializzante e riabilitativo (soprattutto per le patologie psichiche). Per questo, in tali servizi la cura della salute e la risposta al bisogno abitativo andrà di pari passo con iniziative di socializzazione, formazione, potenziamento delle risorse personali, **apprendimento di attività lavorative e riqualificazione professionale per persone svantaggiate**. In concreto, si potrebbe pensare a spazi posti in zone agricole urbane, in cui sia possibile praticare anche agricoltura sociale e attività commerciali ad essa connesse.

In passato Caritas Roma in zona Grottarossa aveva avuto l'idea di progettare e organizzare una struttura ricettiva inserita in un contesto agricolo per persone senza dimora con diagnosi psichiatriche, per un massimo di 30 ospiti. La struttura aveva in sé il «vantaggio di costituire una soluzione con triplice finalità: l'ospitalità in un alloggio “protetto”, la socializzazione nella vita comunitaria e il recupero dell'opportunità lavorativa» (LABOS, 1987, p. 204). Sono presenti in ogni caso molti esempi di buone prassi in questo ambito, che tendono a coniugare spazi di accoglienza residenziale, interventi terapeutici di tipo comunitario e inserimento nel mercato del lavoro.

Per le persone senza dimora, oltre all'attività lavorativa in senso stretto – da intendersi anche come strategia terapeutica per quanti ne avessero bisogno come i casi considerati in questo paragrafo – va pensata anche una risposta al bisogno alloggiativo; la dimensione residenziale di questo tipo di servizi può essere organizzata quindi in **piccoli moduli abitativi di massimo 15-18 persone ognuno**, separati in base alle problematiche, alle esigenze di cura e trattamento specialistico, alle fragilità, alle condizioni di vita, ai livelli di autonomia e alle prospettive di reinserimento sociale.

Si pensa quindi ad un ventaglio di nuovi ambienti residenziali, più piccoli e raccolti rispetto a quelli della Pronta Accoglienza, ad una sorta di micro-comunità diffuse sul territorio e aperte alla partecipazione di servizi esterni e cooperative di tipo B. La struttura a moduli deve prevedere anche la **possibilità di accogliere forme di vita in condivisione**, prendendo spunto per esempio dalla tipologia del *cohousing*, pur rimanendo funzionalmente distinta da essa per la presenza più marcata di persone con bisogni sanitari. In questi spazi di accoglienza sarà importante quindi focalizzare l'attenzione e gli sforzi di accompagnamento su percorsi che possano tenere insieme più esigenze, che sappiano valorizzare le potenzialità inclusive del lavoro e della formazione, senza agire preferenzialmente verso un unico ambito specifico di bisogno (per esempio medicalizzando una situazione di vita che richiede invece soluzioni più complesse).

In altri Paesi europei, in effetti, ci si è accorti che la Pronta Accoglienza spesso viene in contatto con situazioni di *homeless* con bisogni complessi ma ben precisi che hanno **necessità di tempi medio-lunghi** di accompagnamento e sostegno. Per fare un esempio, riportiamo il caso irlandese, dove a Dublino il servizio di Pronta Accoglienza è stato integrato da una serie di spazi alloggiativi mirati chiamati "Places of Change": questo servizio «propone delle sistemazioni in camere singole, piuttosto che in camerate, e ha l'obiettivo di integrare nell'offerta servizi sanitari, per la musica, per lo sport e per la formazione personale» (FEANTSA, 2010a, p. 11). Questa forma di accoglienza può fornire uno spazio di intervento supplementare per tutte quelle situazioni di vita senza dimora a cui si aggiungono anche problematiche multiple e "croniche" nell'area sociosanitaria (malattia mentale, disabilità, decadimento funzionale dovuto all'età o a malattie varie, ecc.).

In questi servizi dovrebbero essere praticati, da una parte il contenimento e la cura dei fattori invalidanti cronici o di complessa risoluzione, individuati e opportunamente valutati; dall'altra, dovrebbero essere implementati percorsi di *empowerment* per persone fragili, con particolare attenzione all'inserimento lavorativo e alla qualificazione professionale per soggetti svantaggiati.

A questo punto sarebbe fondamentale la capacità di mediazione da parte delle equipe e dei volontari, creando stabili e chiare reti di collaborazione con i servizi che si occupano delle problematiche in questione, in particolare del reinserimento attivo di questo tipo di utenza. È importante inoltre individuare, su segnalazione dei servizi sociali delle ASL, tutti quei soggetti che una volta dimessi da ospedali o strutture di cura potrebbero non avere più accesso diretto all'alloggio utilizzato in precedenza.

Tabella 3. “Centri di Accoglienza per bisogni particolari”

CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI	OBIETTIVI	CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA STRUTTURA	CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> evidenti problematiche sanitarie necessità di trattamenti medici post-acuzie disagio psichico, mancanza di supporti sociali e familiari 	<ul style="list-style-type: none"> facilitare il mantenimento di contatti con il SSN e i Servizi Sociali gestire la fase post-ricovero potenziare l'efficacia terapeutica e riabilitativa attraverso l'attività lavorativa sostenere l'inserimento lavorativo per persone svantaggiate promuovere reti di volontariato 	<ul style="list-style-type: none"> capienza: 15-18 persone area per la degenza post-ricovero spazi comuni in cogestione moduli abitativi ambulatorio spazi per attività laboratoriali 	<ul style="list-style-type: none"> accoglienza su segnalazione dislocati in varie zone della città operatività H24 presenza equipe psico-medico-sociale attività laboratoriali attività di qualificazione professionale per persone svantaggiate attivazione, partecipazione e collaborazione con la rete territoriale

5.3.4 COHOUSING, CONDOMINI SOLIDALI E SOLUZIONI AFFINI

In tutta Italia sono presenti varianti di **cohousing**; si tratta di forme abitative che uniscono spazi per la vita privata a servizi in condivisione, eventualmente accessibili anche al vicinato: cucina, lavanderia, magazzino, sala per bambini, assistenza ad anziani, gruppi di acquisto, giardino, e altri. Queste tipologie alloggiative possono riunire situazioni di vita ed esigenze pratiche anche molto diverse, unite però da un progetto di convivenza. Queste forme abitative sono state **adattate anche per ideare servizi di accoglienza e accompagnamento per persone fragili, escluse, in povertà, isolate** proprio puntando a valorizzare per fini inclusivi e riabilitativi il rilevante potenziale relazionale posseduto. In sostanza queste forme di accoglienza potrebbero valorizzare la condivisione comunitaria come sollievo alla solitudine, all'abbandono e all'esclusione, all'insufficienza di mezzi. È importante sottolineare che queste forme di convivenza non sono da considerarsi di passaggio, ma devono essere **progettate come soluzioni abitative potenzialmente definitive o comunque di lunghissimo periodo**. Le comunità, in tutto o in parte, potrebbero costituirsi anche come **cooperative di servizi per il**

vicinato e la città; sarebbero opportune comunque forme di **compartecipazione economica degli ospiti** al mantenimento della struttura nonché azioni di **autorecupero di immobili** e cura dei quartieri.

Se si adottasse un **cohousing** come forma di accoglienza per le persone senza dimora, si potrebbe pensare a sistemazioni composte da una serie di spazi privati in forma di **mini appartamenti o monolocali per singoli o nuclei famigliari** e spazi comuni con luoghi adeguati allo svolgimento di attività cogestite.

Il modello sociale di riferimento del **condominio solidale** – variante particolare del *cohousing* – è invece quello della famiglia allargata, formata da persone aventi caratteristiche e necessità diverse che però condividono lo stesso stile di vita. Sono forme di *housing* nate per rispondere ad esigenze specifiche (soprattutto economiche ma anche relazionali) e sempre più diffuse. Di solito si offrono soluzioni abitative a prezzi calmierati in cambio di servizi per le persone che vivono nello stesso comprensorio: baby-sitting, spesa per i vicini, commissioni per il condominio, manutenzione ordinaria, aiuto compiti, orticoltura (dove possibile), ecc.

Tali forme abitative però possono anche essere adottate coinvolgendo persone fragili, sole e con problemi di integrazione sociale: attualmente, in molte parti d'Italia si sta andando incontro a *cohousing*/condomini solidali in cui **convivono situazioni di normalità e di fragilità**; in queste soluzioni di solito esiste una figura (o, meglio, un'equipe) che fa da coordinatore delle diverse iniziative e che assicura, insieme ai condomini, l'equilibrio della vita comunitaria e delle responsabilità: il cosiddetto "portinaio (o portiere) solidale".

Pochi invece sono i progetti di questo tipo che vedono coinvolte le persone senza dimora. In particolare, non è da escludere un possibile adattamento del condominio solidale per quanti, senza casa e senza relazioni significative, vivono problematiche gravi: in questi casi, d'altra parte, l'esperienza di accoglienza viene a configurarsi come un «dispositivo terapeutico gruppale comunitario nel quale i pazienti possono partecipare alla ripresa di altrettanto specifici processi di guarigione» (BARONE, BRUSCHETTA, FRASCA, 2014, p. 26).

Non solo situazioni "difficili": possono essere inserite in tali contesti abitativi anche le **famiglie con figli** che per motivi contingenti – in cui non si auspica l'allonta-

namento della diade madre/figlio dal padre – sono diventate senza dimora, per evitare che l'esperienza della perdita della casa costituisca ulteriore trauma con la separazione, come spesso avviene, del padre dal resto della famiglia.

Il *cohousing* consente inoltre, come già avviene in varie realtà, di sperimentare la collaborazione e **l'incontro intergenerazionale**; un modello che può essere esteso ed adattato, con le opportune modificazioni, alle persone senza dimora appartenenti a diverse fasce di età. Esistono per esempio forme di accoglienza per anziani fragili e donne sole con figli a carico in cui proprio le dinamiche relative all'accudimento dei figli diventano lo strumento per l'incontro e il superamento della solitudine di entrambe le situazioni di vita. La presenza degli anziani può essere una risorsa non solo per la comunità di accoglienza ma anche per il territorio, in quanto queste persone potrebbero collaborare alla gestione di spazi ricreativi, ludoteche o servizi per l'infanzia.

Un'altra situazione di criticità che sta manifestandosi in questi ultimi anni è la presenza di un numero crescente di **giovani senza dimora** con età compresa tra 18 e 34 anni. In Italia si stima siano circa il 30% del totale dei senza dimora. Per questo tipo di utenza, in numero crescente, vanno sperimentate forme di accoglienza a forte potenziale inclusivo, centrate sulla formazione professionale e sull'integrazione nel contesto cittadino. A tale proposito sono state sperimentate a livello nazionale forme di *cohousing* che hanno visto la collaborazione dei servizi sociali, l'accesso ad occasioni formative statali (del tipo "Garanzia Giovani"), la cessione di abitazioni a costo dimezzato con la possibilità di fornire alla comunità cittadina e al quartiere di residenza alcune ore in servizi di base.

Può quindi essere interessante **progettare forme di accoglienza "ibride"** che riescano a connettere gli aspetti strutturali propri del *cohousing* (suddivisione di spazi comuni e spazi privati) e del condominio solidale (offerta di servizi, partecipazione sociale) per una convivenza tra situazioni di vita anche molto differenti tra loro, come per esempio l'incontro tra diverse generazioni. L'obiettivo, senz'altro ambizioso ma sempre più condiviso, sia da chi si occupa di servizio sociale che dalle amministrazioni e dalle realtà private di finanziatori (per esempio: le fondazioni), è quello di creare spazi concreti per un welfare realmente comunitario, attraverso la promozione della solidarietà e di azioni di inserimento sociale e lavorativo per chi si trova ad affrontare difficoltà anche gravi. Le soluzioni possibili sono quindi svariate e difficilmente classificabili entro schemi precostituiti. Le parole chiave, a questo proposito, devono essere senz'altro **"sperimentazione"** e **"creatività"**, in

un'ottica di welfare generativo, pensando la persona sempre come risorsa e mai come "scarto" o come "problema", anche quando versa nelle situazioni più disperate come può essere nel caso delle persone senza dimora.

Si possono quindi pensare una serie di strutture in condivisione riconducibili alla tipologia del *cohousing* in cui il potenziamento dell'autonomia personale sia *parallelo* alla gestione/organizzazione comune di spazi e tempi di vita ma anche all'elaborazione di percorsi personalizzati in ambito lavorativo, professionale, formativo, sanitario. L'accoglienza in questi ambienti è pensata verso la stabilità e la permanenza, da considerare a seconda delle aspettative della persona; l'accesso in questi servizi può essere mediato da un tempo di conoscenza dell'ospite in cui si verifica l'adesione al progetto comunitario proposto, attraverso colloqui mirati e un'eventuale permanenza temporanea in un diverso servizio di accoglienza del sistema.

Il lavoro dell'equipe in questa tipologia di servizi può ispirarsi al ruolo del "portierato solidale" ricordato sopra e già diffuso nelle diverse esperienze di *cohousing* in Italia. L'equipe, qui in particolare **con competenze psicologiche e pedagogiche**, lavorerà quindi sull'organizzazione dei momenti comuni e sul sostegno nella gestione di quelli più privati e personali, laddove la comunità non sia in grado di prendersi cura da sé di alcune situazioni particolarmente delicate. Il metodo generale di intervento è indirizzato alla costituzione e al mantenimento di gruppi di auto-aiuto. La connessione con il territorio circostante, oltre ad essere centrata su protocolli condivisi con i servizi pubblici, privati e del terzo settore, dovrà basarsi da un lato sull'apertura al quartiere, sull'organizzazione di momenti di incontro e di partecipazione cittadina; dall'altro dovrà centrarsi sulla promozione di percorsi di formazione e riqualificazione professionale, anche per persone cosiddette "svantaggiate".

Tabella 4. “Cohousing, Condomini Solidali e soluzioni affini”

CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI	OBIETTIVI	CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA STRUTTURA	CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> • giovani coinvolti in percorsi di formazione/ inserimento professionale • anziani soli • famiglie senza dimora • donne sole con figli • disagio psichico, mancanza di supporti sociali e familiari • ridotta autonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • ideare servizi di accoglienza e accompagnamento per persone fragili, attraverso la condivisione comunitaria • promuovere azioni di solidarietà nel quartiere • favorire l'incontro intergenerazionale • implementare opportunità lavorative innovative • riqualificare la dimensione professionale e sostenere l'inserimento lavorativo per persona svantaggiate • promuovere reti di volontariato 	<ul style="list-style-type: none"> • capienza: variabile, a seconda degli immobili a disposizione • spazi privati per la vita quotidiana • spazi comuni per momenti ordinari e straordinari • servizi e spazi aperti al territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • dislocati in varie zone della città • operatività H24 • supporto leggero da parte di un'equipe psico-pedagogica • gestione condivisa degli spazi e dei servizi comuni • attivazione partecipazione e collaborazione con la rete territoriale

5.3.5 HOUSING FIRST, HOUSING LED

Sono forme di accoglienza nate negli Stati Uniti ad inizio anni '90 nell'ambito della deistituzionalizzazione psichiatrica, sulla scia della prospettiva di Franco Basaglia. Recentemente (2015) tali forme di accoglienza sono state inserite nelle *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta* e attualmente sono in via di sperimentazione nel nostro Paese (*Network Housing First Italia*, fio.PSD).

Il modello *Housing First* (di seguito HF), è una tipologia di intervento che rientra nell'ambito delle politiche per la grave emarginazione adulta e che prevede l'inserimento diretto in appartamenti indipendenti di persone senza dimora con problemi di salute mentale o in situazione di disagio socio-abitativo cronico, allo scopo di favorirne percorsi di benessere e inclusione sociale.

Le iniziative di *Housing Led* (HL), a differenza del programma HF, sono destinate in genere a situazioni di grave emarginazione non croniche che prevedono un passaggio più graduale tra strutture domiciliari anche in condivisione (come per esempio moduli abitativi, case-famiglia, appartamenti cogestiti, ecc.). In questi

spazi di transizione la persona inizia a sperimentare una stabilità abitativa che le consentirà di recuperare l'autonomia necessaria.

Esistono numerosi studi che cercano di definire i principi basilari comuni agli approcci HF e HL. La versione più completa è stata redatta nella recente *Housing First Guide Europe* (PLEACE, 2016a), adattando il modello HF nato negli Stati Uniti alle esigenze e alle peculiarità dei Paesi del Vecchio Continente. I principi sono: 1. la casa è un diritto umano; 2. autodeterminazione nelle scelte da parte degli utenti; 3. separazione della casa dai servizi terapeutici; 4. orientamento al recupero (*recovery*); 5. riduzione del danno; 6. impegno attivo senza costrizioni; 7. pianificazione centrata sulla persona; 8. supporto flessibile per il tempo necessario.

Focalizzando l'attenzione sui principi empirici più comuni – cioè non legati alla “filosofia” generale del modello, tra l'altro condivisibili anche da altre tipologie di intervento come per esempio la pianificazione centrata sulla persona, il supporto flessibile, la casa come diritto umano, ecc. – possiamo ridurre i principi HF a quattro elementi (ROG, 2004): 1. casa e assistenza sono erogati da enti diversi, 2. i soggetti vivono in case normali integrate nella collettività (quartieri, vicinato), 3. le case hanno prezzi accessibili, 4. i servizi di assistenza sono erogati al di fuori delle case (assistenza su chiamata).

Tra questi, l'aspetto che mette più in evidenza la peculiarità dell'approccio HF è forse la disgiunzione tra l'accesso ad una casa e l'adesione ad un trattamento di tipo psico-sanitario. I modelli tradizionali al contrario richiedono all'utente che prima di accedere ad una sistemazione alloggiativa stabile mostri concretamente di voler cambiare la propria vita, per esempio aderendo ad un programma terapeutico, ad un percorso di disintossicazione, ad un percorso di inserimento lavorativo, ecc. Il metodo HF invece abbandona questo *out-out* ed utilizza un approccio orientato alla riduzione del danno, come per esempio avviene nelle Unità di Strada, in cui si offre vicinanza e disponibilità a fornire aiuto nel momento in cui l'utente mostri una predisposizione al cambiamento dello stile di vita.

Il modello, nella sua formulazione originaria, si rivolge in particolare alle persone senza dimora con «elevate esigenze di supporto, con gravi malattie mentali e problemi di dipendenza da droga e alcol» (PLEACE, 2016b, p. 31) e si fonda su diverse metodologie: la riduzione del danno, il colloquio motivazionale, l'*Assertive Community Treatment* (ACT), e l'*Intensive Case Management* (ICM), utilizzate in particolare in ambito psichiatrico.

Il modello HF possiede molte potenzialità per il miglioramento della situazione di vita delle persone senza dimora. D'altra parte, numerosi studi confermano l'efficacia di tale approccio nel contrasto della grave emarginazione sociale: uno studio canadese del programma nazionale HF *At Home/Chez Soi* ha confermato che dopo 18 mesi di vita in casa le persone erano meno preoccupate della propria sopravvivenza e "liberavano" energie e motivazioni per riprogettare il proprio futuro in senso più ampio (MENTAL HEALTH COMMISSION OF CANADA, 2012): il reinserimento in un contesto alloggiativo stabile e privato ha avuto quindi effetti facilitanti sul percorso di vita. Anche dal punto di vista della risposta al bisogno abitativo, il modello HF ha raggiunto risultati chiari e indiscutibili in tutti i paesi in cui è stato attivato: in media, tra l'80% e il 90% delle persone inserite in casa, dopo 12 mesi dall'inizio del programma, mantiene l'alloggio (BUSCH-GEERTSEMA, 2013; TSEMBERIS, 2010).

Tuttavia, secondo altre valutazioni (PLEACE, BRETHERTON, 2013) rimangono più incerti gli effetti migliorativi in ambiti di vita come il benessere percepito dagli utenti, il livello di salute, l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo, la partecipazione sociale (*Ibid.*). Per quanto riguarda la salute mentale, sembra che i programmi HF riducano il numero di ospedalizzazioni ma non incidano sulla riduzione dei sintomi psichiatrici (TSEMBERIS, GULCUR, NAKAE, 2004); è da notare comunque che mettere la persona nella condizione di poter scegliere ha invece un effetto positivo in termini di miglioramento dei sintomi (GREENWOOD, SCAHEFER-MCDANIEL, WINKEL, TSEMBERIS, 2005). Dal punto di vista dell'inserimento lavorativo per esempio è stato osservato che il modello HF in sé non incide significativamente sull'occupazione o su altre forme di partecipazione economica (PLEACE, QUILGARS, 2013). Per quanto riguarda invece l'integrazione sociale (concettualizzata in abitazione, lavoro, supporto sociale, partecipazione comunitaria, attività civica, fede religiosa) uno studio statunitense ha concluso che per quanti erano stati inseriti in programmi HF, a distanza di un anno, non vi erano stati significativi cambiamenti (TSAI, MARES, ROSENHECK, 2012). La correlazione tra l'inserimento in casa e gli *outcome* relativi all'integrazione sociale e all'inserimento lavorativo non è quindi lineare: se per alcuni soggetti essere inseriti in una casa privata rappresenta una facilitazione per migliorare lo stato di vita complessivo (quindi anche lavoro e integrazione sociale), per altri invece il miglioramento passa prioritariamente per altri canali come per esempio il lavoro, la partecipazione ad iniziative culturali, un piano terapeutico o una serie complessa e stratificata di opportunità e risorse che si sommano e interagiscono.

Anche in Italia, con la supervisione di fio.PSD, è stata avviata nel biennio 2014-2016 una sperimentazione del percorso HF in tutte le realtà che hanno aderito all'iniziativa (MOLINARI, ZENAROLLA, 2018). Per l'utilizzo più strutturato di un tale modello di intervento occorrono però alcune azioni propedeutiche: tra esse la più importante sarà quella di assicurare un sostegno economico anche laddove non sia possibile puntare fin da subito sulla disponibilità di un lavoro. A questo proposito è necessario verificare quanto la misura del Reddito di Inclusione (Rel) possa rappresentare uno strumento utile ad accompagnare e sostenere – anche materialmente – la dimensione dell'abitare e, di conseguenza, se le azioni e gli interventi centrati sulla dimensione abitativa, nei casi in cui essa rappresenti un'area di crescita personale, possano rientrare nelle azioni di reinserimento sociale richieste ai beneficiari in termini di attivazione personalizzata e adesione al programma sociale.

Tabella 5. "Housing First, Housing Led"

CARATTERISTICHE DEI DESTINATARI	OBIETTIVI	CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA STRUTTURA	CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> • problemi di disagio socio-abitativo cronico • problematiche psichiatriche gravi • problemi di dipendenza patologica 	<ul style="list-style-type: none"> • ridurre il disagio abitativo • migliorare il benessere complessivo • contribuire alla riduzione del danno • aumentare l'<i>empowerment</i> personale 	<ul style="list-style-type: none"> • capienza per appartamento: da valutare in base alle situazioni incontrate • strutture abitative interamente private • contratto di locazione ordinario • partecipazione economica attraverso sussidi o entrate lavorative 	<ul style="list-style-type: none"> • appartamenti privati dislocati in varie parti della città • contratto e utenze intestate al conduttore • supporto leggero da parte di un'equipe psico-socio-sanitaria • sussidiarietà integrata con le risorse del territorio



6. RIPENSARE IL LAVORO E LA FORMAZIONE: ACCOMPAGNARE PER GENERARE VALORE

6.1 LAVORO E FORMAZIONE PER PERSONE SENZA DIMORA NEL QUADRO DELL'UNIONE EUROPEA: ALCUNI SPUNTI

In questi ultimi anni sono cambiate nettamente le caratteristiche demografiche e sociali delle persone senza dimora; l'estensione della povertà estrema ha fatto sì che siano comparse "tipologie" di *homelessness* particolari, con un bagaglio di esperienze e capacità lavorative più dinamico anche se fragile, come per esempio i giovani, i lavoratori precari, i migranti (sia comunitari che non comunitari), i lavoratori con scarsa qualificazione professionale e scarsa capacità di orientarsi in mercati del lavoro sempre più digitalizzati.

A tal proposito quello della formazione delle competenze professionali è un nodo chiave, una criticità che attraversa in modo trasversale il tema dell'occupazione (e quindi, indirettamente, dell'inclusione sociale e della lotta alla povertà). D'altra parte, è un aspetto che incide particolarmente nelle fasce più escluse e vulnerabili dove alle classiche carenze materiali si accompagna spesso un percorso formativo di scarsa qualità, interrotto, mai compiuto o mai formalmente riconosciuto e quindi non spendibile. Una politica del lavoro che voglia mettere al centro l'inclusione delle persone più fragili deve quindi porsi senz'altro il problema della formazione e della qualificazione professionale di quanti vivono ai margini del sistema sociale, prevedendo opportuni percorsi mirati all'acquisizione e al mantenimento delle competenze spendibili sul mercato.

L'Unione Europea ha recepito e rilanciato questo aspetto fondamentale dei processi di inserimento lavorativo – la formazione e l'acquisizione di competenze adeguate ai mercati – in vari modi, tra cui per esempio attraverso l'Iniziativa Faro "Un'agenda per nuove competenze e nuovi posti di lavoro", con il principio della flessicurezza (*flexicurity*) per la riduzione della segmentazione del mercato del lavoro, con l'elaborazione della tassonomia ESCO che definisce una classificazione europea delle competenze, delle abilità, delle qualifiche e delle occupazioni. Si tratta di iniziative che mostrano un crescente interesse verso il lavoro

inteso come ambito essenziale per il benessere sociale e per lo sviluppo.

Nell'ambito della formazione e istruzione finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate, le Istituzioni Europee hanno sottolineato l'**importanza dell'apprendimento non formale e informale** per il miglioramento delle condizioni lavorative, prima attraverso una Raccomandazione specifica (CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA, 2012) e poi con la stesura delle *Linee Guida Europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale* (CEDEFOP, 2016). Si fa notare l'importanza della certificazione delle competenze acquisite in via non formale e informale in particolare per le fasce sociali più fragili: «i gruppi svantaggiati, tra cui i disoccupati e le persone a rischio di disoccupazione, sono particolarmente suscettibili di beneficiare delle modalità di convalida, in quanto la convalida può migliorare la loro partecipazione all'apprendimento permanente e il loro accesso al mercato del lavoro» (CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA, 2012, cit.). Tutto questo dimostra un'attenzione specifica verso l'inclusione lavorativa di fasce sociali vulnerabili e svantaggiate tra cui possono rientrare anche le persone senza dimora. Queste ultime, infatti, spesso disoccupate da lungo periodo o con esperienze lavorative saltuarie e non tutelate, sebbene non possiedano certificazioni che attestino le abilità professionali, sono caratterizzate nondimeno da un ricco bagaglio di esperienze pratiche che hanno portato ad una qualche forma di apprendimento informale e non formale che può (e dovrebbe) essere riconosciuto e certificato, secondo i criteri delle *Linee Guida* citate (individuazione, documentazione, valutazione, certificazione).

Il Consiglio dell'Unione Europea ha messo a punto alcuni documenti di indirizzo sull'inserimento lavorativo di persone particolarmente vulnerabili, identificate, nei documenti europei, con le locuzioni “disoccupati di lungo periodo”, “persone escluse dal mercato del lavoro” o persone “più lontane dal mercato del lavoro”. Il Consiglio si è pronunciato con chiarezza in merito alle strategie più efficienti per garantire l'inserimento lavorativo di queste fasce sociali, in particolare parlando di **una strategia complessa, basata su un approccio sistemico che coinvolga più fronti, non solo strettamente legati all'ambito lavorativo**: «se si vuole che l'integrazione nel mercato del lavoro sia sostenibile, occorre in primo luogo che le persone svantaggiate possano usufruire di risorse sufficienti, di servizi sociali e di servizi per l'impiego personalizzati che ne rafforzino la partecipazione sociale e l'occupabilità. Quando queste persone riescono a trovare un lavoro occorre aiutarle a conservarlo, in modo da evitare l'effetto “porta girevole”, per cui queste persone entrano nel mondo del lavoro e ne sono poi escluse perché non dispon-

gono di competenze professionali sufficienti o non sono stati adeguatamente affrontati gli ostacoli di natura personale e sociale esistenti» (COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, 2007).

Esistono alcuni accorgimenti di tipo politico che riguardano la riforma strategica dei mercati del lavoro per l'inserimento delle persone più fragili che devono essere affrontati in sede nazionale (e quindi esulano dal tema di queste riflessioni). Tuttavia, possiamo citare le raccomandazioni della Commissione Europea in proposito: il potenziamento dei sistemi di formazione e riqualificazione professionale, la riduzione della segmentazione dei settori lavorativi, la promozione di servizi di supporto, su misura, personalizzabili e flessibili, il sostegno dell'occupazione sociale e protetta, gli incentivi finanziari all'assunzione, la creazione di nuove forme di occupazione nel settore servizi, l'impiego di un sostegno materiale anche sul luogo di lavoro (per esempio: tutoraggi) per quanti hanno particolari esigenze di accompagnamento (COMMISSIONE EUROPEA, 2008).

Una delle dimensioni con cui è necessario confrontarsi sin da subito nella predisposizione di un intervento di inserimento lavorativo per persone senza dimora è la **valutazione del livello massimo di occupabilità possibile per la persona**. In alcuni casi può essere raggiunta una piena occupazione in un'attività esistente (si pensi al settore dei servizi, all'agricoltura, al settore commercio e industria che sono gli ambiti di impiego per persone svantaggiate previsti anche dalla L. 381/1991 per le Cooperative Sociali di Tipo B). In altri casi invece è più opportuno predisporre per la persona una serie di mansioni specifiche, anche non usuali, che sono più affini a quelle che definiamo "attività occupazionali", unendo così un percorso terapeutico al reinserimento lavorativo e alla possibilità di rendersi autonomi dal punto di vista delle risorse materiali a disposizione.

A questi possibili ambiti di lavoro, pensati soprattutto per le persone più fragili che necessitano anche di un sostegno terapeutico, devono necessariamente essere aggiunti anche quelli legati alla nuova economia, in particolare anche al settore della sostenibilità ecologica e del riuso dei materiali di risulta. Numerose *start-up* per esempio cercano di coniugare la sostenibilità ambientale con l'utilizzo di energie e materie prime rinnovabili per la costruzione e la vendita di prodotti e immobili (anche la costruzione di case ed edifici con materiali plastici riciclati). Sono **settori di impiego innovativi** verso cui numerose industrie stanno avviando processi di riconversione e che prevedono fasi di lavorazione delle materie prime

in cui possono essere impiegate anche persone provenienti da percorsi lavorativi precari, scarsamente qualificati o legati ai tradizionali settori produttivi.

Tuttavia le fragilità dei soggetti senza dimora, siano essi di “lungo o breve periodo”, presuppongono anche, di solito, la presenza di un accompagnamento personale da parte di un soggetto che svolga la funzione di **mediatore lavorativo**, una figura che deve porsi come punto di riferimento della persona svantaggiata sul luogo di lavoro, durante l’orario di lavoro ed essere spazio di interlocuzione tra soggetti diversi, inclusa ovviamente l’impresa che offre lavoro e gli altri colleghi. Questo ruolo di mediazione lavorativa può anche essere svolto da associazioni di volontariato, debitamente formate nell’accompagnamento delle povertà estreme, o dagli enti del Terzo Settore che lavorano a contatto con le persone senza dimora.

6.2 IL LAVORO DELLE PERSONE SENZA DIMORA: TRA BARRIERE E ILLUSIONI DI RISCATTO

Nonostante varie ricerche anche internazionali abbiano ormai chiarito che la motivazione o l’interesse verso il lavoro di fatto non differisca tra la popolazione senza dimora e il resto della popolazione, spesso si pensa che le difficoltà lavorative di chi vive in strada siano imputabili in gran parte a problemi di ordine motivazionale, a mancanza di interesse, alla poca resilienza. Al contrario invece, secondo la ricerca condotta a Roma nel 2014 (UNIVERSITÀ BOCCONI, FONDAZIONE DEBENEDETTI, 2014) il lavoro rimane sempre la strategia principale, secondo la maggior parte degli intervistati, per risollevarsi dallo stato di bisogno in cui ci si trova: il 70% delle persone senza dimora intervistate a Roma cercava attivamente lavoro e il 10% aveva una forma di impiego retribuito, ma nell’economia informale o in nero.

Mancano dati ufficiali e indicatori in grado di descrivere la situazione lavorativa delle persone senza dimora a livello nazionale in quasi tutti i Paesi europei ed extraeuropei. Gli studi di popolazione su questa tematica, condotti perlopiù a livello locale o di singoli enti no profit, hanno comunque registrato una varietà di situazioni che va dall’impiego nel mercato del lavoro con contratti precari all’inserimento in programmi formativi, dall’impiego nei settori dell’economia sociale (cfr. FEANTSA, 2009b) fino all’economia informale e ad attività “generatrici di entrate” come per esempio la raccolta di materiali di scarto e l’elemosina (FEANTSA, 2007b, pp. 14 e sgg.). In generale però in Europa «la maggioranza delle persone senza

dimora rientra nelle categorie della disoccupazione o dell'inoccupazione e molte possono essere considerate disoccupate da lungo periodo. In aggiunta, alcune non lavorano a causa di malattie e disabilità varie» (*Ibid.*).

Nonostante le aspettative esplicite che le persone senza dimora nutrono nella possibilità di risolvere i loro problemi attraverso il lavoro, rimangono comunque forti **barriere all'ingresso nel mondo del lavoro** per queste persone. Spesso queste barriere si presentano in forma combinata e proprio per questo, aumentano drasticamente il rischio di esclusione lavorativa per quanti vivono in strada o in sistemazioni di fortuna o in centri di accoglienza. In particolare, una ricognizione compiuta nel 2007 a livello europeo ha individuato ben 12 ordini di fattori di esclusione lavorativa per le persone senza dimora (FEANTSA, 2007a):

- **Trasformazioni dell'economia globale**

Da un'economia industriale ad una fondata sulla conoscenza e l'informazione; la precarizzazione dei rapporti di lavoro; l'impoverimento delle aree rurali; la riduzione degli investimenti nell'economia sociale;

- **Fragilità personali**

Problemi familiari, violenza, devianza, disoccupazione di lungo periodo, indebitamento, scarsa cura dell'apparenza fisica, routine quotidiane caotiche e non in linea con il funzionamento sociale, mancanza di abilità come per esempio risoluzione di conflitti, resistenza alla frustrazione, rispetto di scadenze e orari, assenza di supporto sociale ed isolamento, mancanza di strumenti legali e orientamento;

- **Problemi di salute**

Rappresentano un evidente ostacolo all'inserimento in programmi di formazione, riqualificazione, familiarizzazione al lavoro e al mantenimento del lavoro una volta trovato. In particolare, tra i più comuni e gravi vengono segnalati problemi di salute mentale, di dipendenza, di alcolismo, problemi dentari;

- **Esclusione abitativa**

L'abitazione è intesa come un mezzo di sostentamento che rende possibile l'espletamento di altre funzioni sociali, tra cui anche la ricerca e il mantenimento di un lavoro. Anche la mancanza di un indirizzo di residenza compromette il percorso di inserimento lavorativo (aprire un conto corrente per lo stipendio, essere reperibile per le comunicazioni, ecc.). È stata inoltre individuata una difficoltà aggiuntiva: laddove sono presenti maggiori opportunità lavorative e l'economia è più dinamica (si pensi alle grandi città) i prezzi delle

case nel mercato privato sono molto alti;

- **Educazione e formazione**

Spesso le persone senza dimora non possiedono formazione adeguata alle richieste del mercato del lavoro né esperienze lavorative certificate e qualifiche professionali spendibili. Da notare inoltre che in Italia la maggior parte di esse (65%) non ha titoli superiori alla terza media e il 10% non possiede alcun titolo (FEANTSA, 2007A): il problema formativo è quindi un tema fondamentale ma sottovalutato nei percorsi di inserimento e accompagnamento sociale di queste persone. La ricognizione europea (*Ibid.*) fa notare in aggiunta che chi vive le situazioni più disagiate spesso non è pronto per frequentare un iter formativo, anche di base, e in questi casi è necessario un percorso che recuperi e promuova innanzitutto e preventivamente le abilità sociali;

- **Discriminazione sociale**

Lo stigma sociale e i pregiudizi, la mancanza di conoscenza del fenomeno e delle sue dinamiche da parte delle diverse componenti sociali, la ridotta informazione scientifica ed oggettiva sulla tematica della povertà estrema possono essere barriere insormontabili per l'inserimento lavorativo delle persone senza dimora. Tra i tratti stigmatizzanti, possiamo ricordare: la residenza anagrafica fittizia, l'apparenza fisica e sociale, il pregiudizio sul presunto lassismo del povero;

- **Esclusione burocratica ed economica**

Si intende qui la “trappola della povertà”, in cui il sussidio ricevuto (per esempio un aiuto economico) rischia di disincentivare la ricerca attiva del lavoro; è una criticità che riguarda la programmazione delle politiche sociali e la strutturazione di un welfare articolato, in equilibrio tra assistenza e promozione personale. La soluzione a questo proposito è prevedere sistemi di calcolo del reddito percepito dal nuovo lavoro che consentano di continuare a percepire il sussidio economico per un certo periodo o secondo quote gradualmente decrescenti (*in work benefit*);

- **Difficoltà correlate ai servizi**

Possono essere legate alla mancanza di servizi per l'inserimento lavorativo delle persone senza dimora nelle diverse fasi del percorso (formazione, pratica sul campo, tirocinio, accompagnamento, ricerca, ecc.) ma anche barriere legate ai requisiti formali richiesti e alla documentazione di accesso (mancanza di adeguata flessibilità per andare incontro alle necessità dell'utenza);

- **Difficoltà negli spostamenti quotidiani**

Lo spostamento da un quartiere all'altro di città molto grandi, per motivi lavorativi, richiede un sistema di trasporto pubblico accessibile e fruibile anche

da chi potrebbe non permettersi, per motivi economici, il costo di tali servizi. Per questo in alcuni Stati europei la difficoltà nell'accedere ai trasporti pubblici o anche la mancanza di una patente di guida rappresentano un ulteriore elemento pregiudicante per l'inserimento lavorativo;

- **Essere donna senza dimora**

Esistono alcune barriere nell'accesso al lavoro che pesano in particolar modo sulle donne senza dimora tra cui ricordiamo l'aver subito violenza domestica, dover provvedere all'accudimento dei figli, il livello di istruzione, l'esperienza lavorativa pregressa (spesso più frammentata e meno spendibile);

- **Informazione inadeguata**

L'accesso ad un'informazione su opportunità di lavoro e formazione non è immediato né scontato per chi vive in strada; internet non rappresenta un canale frequentato per questo tipo di funzioni né i servizi per l'impiego prevedono una disseminazione di informazioni che possa raggiungere le persone senza dimora. I principali punti di accesso all'informazione sono i servizi di ascolto e orientamento sociale (quando vengono frequentati) e il "passaparola". In ogni caso la maggior parte dei Paesi europei vede in questo tipo di scambio di informazioni un sistema poco funzionale per l'inserimento lavorativo nella società odierna;

- **Essere migrante**

Il fallimento di un'esperienza migratoria, la rigidità dei sistemi giuridici che regolano l'immigrazione, la mancanza di documenti, il gap culturale e linguistico, il pregiudizio e il razzismo rappresentano elementi che aggravano la situazione lavorativa di quanti sono senza dimora e provengono da Paesi diversi; di contro, spesso le persone senza dimora straniere, soprattutto se extraeuropee, sono mediamente più giovani e con percorsi formativi di qualità, anche se su di loro spesso pesano i traumi subiti nei paesi di provenienza o durante l'esperienza migratoria.

6.3 UNA RETE INTEGRATA PER L'ACCOMPAGNAMENTO, LA FORMAZIONE E L'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLE PERSONE SENZA DIMORA

Per la formazione e l'inserimento professionale delle persone più escluse e senza dimora è necessario un accompagnamento complesso che, in particolare nelle situazioni di disoccupazione di lunga durata o di scarsa o saltuaria esperienza

lavorativa, sia in grado di **focalizzare l'attenzione e il sostegno sugli aspetti della vita delle persone che possono avere ricadute (dirette o indirette) sulla dimensione lavorativa**. Per sottolineare la necessità di ripensare la concezione di inserimento lavorativo per persone con problemi di esclusione grave e altresì le attese sociali, politiche e culturali nei confronti di tali percorsi di reinserimento, è stato adottato il termine di **“occupabilità”** piuttosto che di occupazione lavorativa in senso stretto. Le iniziative legate all'occupabilità si focalizzano meno sui risultati “hard” considerati nel mercato aperto del lavoro (produttività individuale, assunzione, tipo di contratto stipulato, ecc.) e si pongono invece obiettivi centrati sul miglioramento del benessere complessivo e della qualità della vita della persona. Sono indicatori che, sebbene indirettamente, risultano collegati ad un possibile reinserimento successivo nel mercato del lavoro, attraverso per esempio la ripresa dei contatti sociali con le agenzie e le istituzioni preposte, la cura di sé e dei ritmi di vita, il rafforzamento dell'autostima personale, il perfezionamento delle abilità, l'acquisizione di certificazioni e qualifiche professionali e in generale il potenziamento di tutte quelle dimensioni di vita che possono arricchire il capitale umano e renderlo più funzionale per l'effettivo reinserimento lavorativo. **L'accortezza quindi sta, almeno inizialmente, nel porre attenzione al processo esistenziale e sociale attivato, piuttosto che al risultato “lavoristico” in senso stretto (assunzione o meno, tipologie di contratti, ecc.).**

In altre parole, è necessario **far convergere la disponibilità soggettiva al lavoro mostrata dalle persone senza dimora (*availability to job*) con l'effettivo “essere pronti” al lavoro (*job readiness*)** legato evidentemente alle fragilità multiple con cui queste persone quotidianamente si confrontano. Se si assumesse la *job readiness* senza un processo di accompagnamento multidimensionale della persona, molto probabilmente non si potrebbero mettere a disposizione occasioni lavorative altre rispetto ai classici “lavori di utilità sociale” o mansioni estremamente precarie, trasformando così un percorso che deve necessariamente essere temporaneo e finalizzato in uno stato di incertezza cronico, centrato su mansioni di bassa qualità e sull'assenza di stabilità. Il rischio è sempre presente: il lavoro può essere anche una trappola che inchioda all'insufficienza di risorse, all'insoddisfazione, allo sfruttamento, alla dipendenza dal sistema sociale di aiuti (FEANTSA, 2007a, p. 14-15). Al contrario, la definizione chiara di obiettivi formativi e professionalizzanti, anche attraverso la certificazione di abilità non formali e informali come previsto dalla normativa europea ricordata, e **la scelta di settori dinamici dell'economia, in linea con l'evoluzione dei mercati e con le richieste della società odierna,**

possono fornire un indispensabile contributo nel ridurre il rischio che i percorsi di inserimento lavorativo per persone svantaggiate o fortemente escluse si tramutino in vicoli ciechi.

In questo senso i soggetti pubblici e privati che in Italia, con diverse funzioni e competenze, sono preposti ad erogare politiche attive del lavoro (ossia la rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro: l'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro – ANPAL, i Centri per l'impiego, i Centri di Orientamento al Lavoro, le Agenzie per il lavoro e tutti i soggetti accreditati presenti nell'albo nazionale dell'ANPAL) dovrebbero **dotarsi di modalità di accompagnamento multidimensionale** in collaborazione con tutte quelle realtà pubbliche e private (in particolare del Terzo Settore e volontariato) che si occupano di persone senza dimora o di fragilità multiple. Esistono percorsi di accoglienza presso i servizi per l'impiego che inseriscono l'utente in cerca di lavoro in classi di profilazione a seconda del livello di occupabilità, ma non esistono in proposito percorsi specifici per persone senza dimora o con gravi vulnerabilità, che richiederebbero invece una stretta collaborazione tra operatori sociali e sanitari da una parte e i servizi per il lavoro dall'altra. Attualmente in Italia le *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta*, più volte ricordate, non prevedono una specifica attenzione alla dimensione dell'inserimento lavorativo delle persone senza dimora, mentre l'intervento è centrato essenzialmente sull'*housing*. Sarebbe indispensabile invece **uno spazio di governance locale (sia regionale che comunale) in grado di mettere in contatto e coordinare tutti i soggetti, istituzionali e non, che si occupano di accompagnamento sociale e di inserimento lavorativo**. Per fare questo è essenziale che il Terzo Settore partecipi, tramite un soggetto di rappresentanza, anche alla fase di programmazione delle politiche lavorative, sia a livello nazionale che regionale e municipale.

In Australia, per esempio, l'agenzia nazionale per il lavoro (*Job Service Australia – JSA*), pur non prevedendo percorsi specifici per persone senza dimora, inserisce le persone che si iscrivono per la ricerca del lavoro in quattro gruppi, a seconda se si è più o meno "pronti" al lavoro. Le persone senza dimora, secondo la legislazione australiana (DEEWR, 2011), rientrano nel quarto gruppo e, oltre a normali servizi di orientamento e formazione lavorativa, hanno diritto anche ad un percorso di *assessment* e ad interventi addizionali, di natura sociosanitaria, atti ad affrontare le barriere non lavorative della persona (per esempio: violenze e traumi da affrontare, presenza di malattia mentale o fisica, disabilità, dipendenze, necessità di prestare cure ai figli). Questa differenziazione ha l'obiettivo di predisporre percorsi

mirati e multidimensionali per persone senza dimora o con problematiche multiple, cercando di potenziare non solo l'accesso al lavoro ma anche il suo mantenimento nel tempo, attraverso l'offerta di servizi sociali e sociosanitari complementari.

È quindi indispensabile **agire sia sulle barriere sociali e psicosociali sia sull'aspetto lavorativo in senso stretto (formazione, qualificazione professionale, svolgimento dell'attività lavorativa, tipologia di offerta, revisione dei servizi per l'inclusione attiva)**. Per questa finalità è essenziale la partecipazione di diverse competenze e professionalità per poter intercettare, decifrare e accompagnare un'ampia casistica di bisogni per comprendere e anticipare, entro certi limiti, le fragilità, i punti critici di passaggio, le possibili difficoltà personali che potrebbero vanificare i cammini di reinserimento lavorativo.

Innanzitutto, è necessario **stabilizzare quanto più possibile la situazione abitativa**. La mancanza di una casa è da tutti gli studi riconosciuta come uno dei fattori di rischio che influisce in modo determinante sulla possibilità di impegnarsi efficacemente in un training lavorativo e, nel caso, di mantenere il lavoro una volta trovato. Chi vive senza casa può avere molte difficoltà nel prendersi cura dell'igiene personale necessaria per affrontare colloqui di selezione, per presentarsi sul luogo di lavoro e stare a contatto con persone che non vivono le stesse difficoltà; inoltre la mancanza di un indirizzo cui essere reperibili in caso di comunicazioni è un ulteriore elemento che può influire negativamente sul rapporto di lavoro.

Anche la mancanza di **un'entrata economica minima non vincolata all'attività lavorativa** è un elemento che complica la situazione di chi si impegna nei percorsi di inserimento professionale, soprattutto per l'impossibilità di far fronte a piccole spese pratiche. Si pensi agli spostamenti in città e all'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblici; alla possibilità di comprarsi vestiti adeguati per il lavoro o per altre spese minime che possono contribuire a rendere più agevole – anche indirettamente – l'accesso ad un nuovo lavoro. Ultimamente però anche in Italia è stata introdotta una misura universale di sostegno al reddito che è anche un dispositivo di contrasto alla povertà assoluta, il Reddito di Inclusione (ReI). Questo, come previsto dalla legge, deve essere associato a percorsi di inserimento sociale e lavorativo e rappresenta, almeno inizialmente e per un certo periodo, un dispositivo che riduce l'effetto di rischio esclusione sociale derivante anche dalla mancanza di risorse economiche. Ricordiamo solo di passaggio che il sostegno al reddito deve essere pensato in modo tale da non innescare la cosiddetta «trappola della povertà», che si verifica quando accettare un'occupazione porta a una

perdita di reddito rispetto a continuare a percepire il sussidio» (GORI ET AL., 2016, pp. 255-256), rischio più insidioso proprio in situazioni esistenziali segnate fortemente da lunga disoccupazione e grave esclusione.

La **fiducia** fragile nei confronti dei servizi per l'impiego (ma più in generale verso i servizi sociali e la rete di risorse istituzionali) e nei confronti dei colleghi di lavoro, rappresenta un altro ricorrente ostacolo per l'inserimento lavorativo. La mediazione di operatori specializzati nell'accompagnamento delle povertà estreme, la formazione specifica per le agenzie del lavoro sulle tematiche riferibili all'*homelessness*, la predisposizione a modalità empatiche di relazione, la flessibilità organizzativa dei servizi di inserimento lavorativo, la consapevolezza di dover lavorare in equipe sono elementi che permettono di creare un contesto relazionale assertivo, in grado di contenere la sofferenza ma anche di stimolare il cambiamento e l'apertura verso l'altro.

Altro aspetto da tenere in considerazione è la necessità di **migliorare il coordinamento tra politiche del lavoro per gruppi svantaggiati e politiche di intervento per la homelessness**. Come abbiamo già ricordato, laddove presenti (a partire dal 2015 anche in Italia), le strategie di intervento per contrastare la povertà senza dimora si concentrano in gran parte sul problema dell'abitare (*housing*) e sul sostegno sociale (*social support*), sia per bisogni di base che non, ma ben poco sull'elemento lavoro. Questa criticità è presente perché non esiste di fatto una progettazione organica tra politiche del lavoro (in particolare per gruppi svantaggiati) e politiche sociali nell'ambito della *homelessness*.

6.4 PERCORSI DI FORMAZIONE E INSERIMENTO LAVORATIVO PER PERSONE SENZA DIMORA: UNA POSSIBILE STRATEGIA D'INTERVENTO

Per una proposta concreta, cercheremo di delineare alcuni modelli di intervento per l'inserimento lavorativo delle persone senza dimora tenendo conto di quanto abbiamo detto finora. Il principio generale che dovrebbe guidare la progettazione anche in questo ambito deve essere un'attenzione olistica alla situazione personale dell'utente: l'intervento deve porre attenzione cioè non solo alle prospettive e agli output legati all'ambito lavorativo ma deve possedere **focus multipli di azione, di valutazione, di accompagnamento**. Lo stesso concetto di "attivazione lavorativa", obiettivo fondamentale di questa tipologia

di azioni, deve essere meglio articolato come **attivazione complessiva della persona**, con particolare riguardo alle aree che possono supportare, promuovere e orientare – anche indirettamente – l’impegno lavorativo in senso stretto (capitale umano).

La predisposizione del Patto di servizio personalizzato (cfr. D. lgs. 150/2015, art. 20) – obiettivo iniziale di un percorso di inserimento lavorativo che veda la collaborazione dei servizi per le politiche attive del lavoro – deve tenere conto della situazione di partenza, che spesso fa registrare livelli scarsi di occupabilità. Questa potrebbe essere la situazione più diffusa quando si parla di inserimento lavorativo delle persone senza dimora, come sottolineato in più occasioni anche da FEANTSA: per esempio, la presenza di disagio psichico e la dipendenza da sostanze (soprattutto da alcol) sono due elementi, sicuramente estremi ma anche abbastanza presenti nella popolazione *homelessness*, che aggravano in modo netto l’occupabilità della persona.

In particolare le direzioni progettuali devono seguire due linee principali: il reinserimento nel mercato del lavoro; il supporto e la promozione di abilità e competenze, sia in ambito lavorativo che sociale e personale. Per questo un intervento in ambito lavorativo per le persone senza dimora deve necessariamente agire sui seguenti punti, a seconda della situazione di partenza della persona (bilancio di competenze e livello di occupabilità):

- **definizione del partenariato socio-lavorativo**
- **definizione del livello di occupabilità**
- **informazione e consulenza**
- **formazione pre-professionale**
- **istruzione e formazione professionale**
- **tutoraggio sociale e mediazione sul posto di lavoro**
- **lavoro supportato**

6.4.1 DEFINIZIONE DEL PARTENARIATO SOCIO-LAVORATIVO

Una delle motivazioni per cui le persone senza dimora hanno difficoltà nell’inserirsi nel mondo del lavoro è la **mancanza di cooperazione tra diversi soggetti** (pubblici e privati), in particolare tra servizi sociali, enti del Terzo Settore, servizi per l’impiego e servizi specifici per persone senza dimora. In proposito, «per affrontare questo problema, è diventata una buona prassi in vari Stati dell’UE

predisporre servizi specifici per l'orientamento lavorativo e la formazione professionale proprio *all'interno* dei servizi per le persone senza dimora» (FEANTSA, 2009a); questo presuppone, almeno in Italia, di ripensare le finalità e le funzioni dei servizi per l'accoglienza, siano essi "tradizionali" o "innovativi". D'altra parte, anche i servizi per l'impiego dovrebbero dotarsi di uffici specializzati nell'accompagnamento, nella formazione e nel supporto delle persone fragili con bisogni multipli, in particolare se senza dimora. Per rendere efficaci i percorsi di inserimento lavorativo per persone senza dimora è quindi **essenziale la collaborazione tra settore sociale (pubblico e privato) e settore delle politiche attive del lavoro**: ciò che si dovrebbe auspicare è una sorta di **integrazione socio-lavorativa** strutturata, al pari di quanto – lentamente e con difficoltà – sta avvenendo nel campo sociosanitario. La definizione di un partenariato misto e coordinato, che sia in grado di intrecciare la rete dei servizi sociali alla rete dei servizi delle politiche attive del lavoro (D. lgs. 150/2015) è un presupposto irrinunciabile nella progettazione di interventi di accompagnamento in ambito lavorativo, in particolare per quanti si scontrano con problemi di esclusione sociale, carenza di risorse, disoccupazione di lunga durata. Contestualmente, il mondo del lavoro e dell'impresa privata deve assumere la propria parte di responsabilità nella prospettiva dell'inserimento lavorativo delle persone senza dimora: è necessario istituire un dialogo con il mondo imprenditoriale, a partire da rappresentanze come Confindustria, Confcommercio, Confartigianato e i diversi Sindacati. Solo attraverso percorsi mirati di formazione con il coinvolgimento dei portatori di interesse dell'impresa e dei lavoratori sarà possibile tutelare le persone in situazioni di disagio estremo dalla trappola del lavoro nero o, peggio ancora, dalla cronicizzazione nello stato di grave deprivazione. Tuttavia, per facilitare questo cambiamento importante nel modo di pensare e praticare l'inserimento lavorativo è necessario che un soggetto assuma la funzione di cabina di regia; in Inghilterra per esempio esiste uno specifico programma denominato "*Business Action on Homelessness*" (BAOH) che coordina l'attività di circa 300 realtà impegnate nel mondo dell'inserimento lavorativo, del lavoro (imprenditoria sia sociale che profit) e dell'accompagnamento psicosociale delle persone senza dimora.

6.4.2 DEFINIZIONE DEL LIVELLO DI OCCUPABILITÀ

Il passo successivo è ricostruire il profilo lavorativo delle persone più vulnerabili che fanno richiesta di accompagnamento verso un possibile impiego. A questo

proposito è indispensabile avvalersi di un'infrastruttura istituzionale che consenta di valutare il punto di partenza (*entry point*) della persona inserita nel percorso, con particolare attenzione alla profilazione del livello di occupabilità tarata sulle fragilità multiple. Le procedure di profilazione sono standardizzate su tutto il territorio nazionale e sono state elaborate dall'ANPAL; nel caso di utenti senza dimora però questa fase importante, che può determinare l'efficacia del percorso (a volte anche la possibilità stessa di effettuare tale percorso) risulta quanto mai delicata. In Italia, per esempio, un aspetto che potrebbe favorire una corretta profilazione, soprattutto nella sua parte qualitativa, è l'introduzione di un'equipe multi-professionale nei servizi per l'impiego con l'obiettivo di elaborare **un patto di servizio socio-sanitario** per disoccupati in condizione di vulnerabilità. Questa équipe rientra tra i livelli essenziali delle prestazioni della rete di servizi per il lavoro, prevista dalla normativa vigente (cfr. D. lgs. 150/2015, allegato B, punto N), ed ha quindi una collocazione strutturale nel sistema nazionale delle politiche del lavoro. **Sarebbe opportuno che facesse parte di tale équipe multi-professionale almeno un operatore specializzato nell'accompagnamento delle persone senza dimora**, in grado di interfacciarsi con i servizi socio-sanitari che hanno in carico l'utente, per facilitare le operazioni di profilazione e garantire così un quadro più articolato per l'elaborazione del progetto e l'accompagnamento.

6.4.3 INFORMAZIONE E CONSULENZA

Attualmente i servizi sociali per le persone senza dimora dispongono di spazi di ascolto, variamente declinati, che spesso cercano di mettere in atto interventi di orientamento al lavoro anche se questi non rappresentano la funzione principale cui sono deputati. Sarebbe opportuno però definire nei dettagli le competenze e gli obiettivi di accompagnamento anche nell'ambito dell'orientamento sociale e dell'ascolto, prevedendo formazione specifica sulle politiche attive del lavoro per gli operatori sociali che svolgono colloqui con l'utenza. Gran parte del lavoro in questo senso dovrebbe essere demandato ai servizi per l'impiego, anche mediante un costante contatto con le équipe che lavorano nei servizi per persone senza dimora e con gli assistenti sociali che si occupano di definire il piano di reinserimento sociale. Le prestazioni relative all'informazione e alla consulenza sono tra l'altro livelli essenziali previsti dalla normativa attuale già ricordata (D. lgs. 150/2015, art. 11 c.1) e in particolare hanno l'obiettivo tra gli altri di rilasciare informazioni sulla rete dei servizi, sulle modalità di accesso e fruizione della rete territoriale in ambito lavorativo e formativo, sugli adempimenti amministrativi per la

registrazione nella rete e la presa in carico socio-lavorativa. Le azioni di informazione e consulenza in ambito lavorativo per persone escluse e fragili andrebbero quindi armonizzate tra i diversi enti che svolgono in generale funzione di orientamento, segretariato e *counselling*, condividendo obiettivi e finalità ma anche competenze ed esperienze nei rispettivi campi d'intervento, sociale e lavorativo. In particolare, sarebbe opportuno definire quali azioni specifiche di accompagnamento e consulenza lavorativa attribuire ai servizi per il lavoro e quali invece assegnare ai servizi di ascolto psico-sociale, come per esempio la compilazione del CV, il *front office*, l'accesso ad internet, la consultazione delle offerte di lavoro, lo svolgimento delle ore di formazione ed eventualmente di tirocinio. I servizi di ascolto e accoglienza, nelle loro diverse forme, possono essere gli spazi concreti in cui articolare questa necessaria collaborazione professionale.

6.4.4 FORMAZIONE PRE-PROFESSIONALE

Un progetto di inserimento lavorativo per persone senza dimora deve prevedere, a seconda dei casi, anche una formazione sulle *life-skill*, definite come «l'insieme di abilità cognitive, personali e interpersonali che aiutano le persone a fare scelte informate, a risolvere problemi, a pensare in modo creativo e critico, a comunicare in modo efficace, a costruire relazioni sane, ad empatizzare con gli altri, a resistere agli stress e ad organizzare la propria vita in modo sano e produttivo» (OMS, 1993). Nei processi di inserimento lavorativo sono particolarmente utili, perché permettono alla persona di agire in un contesto e di modificarlo, riconquistando fiducia in sé stessa ma anche la possibilità concreta di sentirsi parte di una comunità (MARMOCCHI, DALL'AGLIO, TANNINI, 2004). Nello specifico sarebbe opportuno concentrarsi sulle abilità richieste per esempio per mantenere in autonomia una casa, per gestire il denaro, per prendere appuntamenti e rapportarsi con le istituzioni, per vivere in società e a contatto col vicinato, per gestire i conflitti o evitarli qualora sia possibile, per mantenere buoni rapporti sul posto di lavoro, per sviluppare la propria rete sociale, ecc. Queste attività formative possono svolgersi in forma esperienziale, anche attraverso gruppi di condivisione e simulate; è importante in ogni caso seguire una certa continuità tra le competenze sociali e quelle lavorative, in modo tale da rendere questa specifica formazione quanto più possibile funzionale al percorso di inserimento lavorativo. Per esempio, è stato fatto notare che abilità quali la puntualità, l'organizzazione del tempo, la cura di sé, il modo di descriversi e presentarsi, le abilità comunicative al telefono sono elementi che influenzano le decisioni dei datori di lavoro. Un ambito di intervento

limitrofo è quello delle cosiddette attività occupazionali anch'esse indirizzate all'acquisizione o al mantenimento delle *life-skill*, aiutando la persona a reinserirsi nella società attraverso la predisposizione di fini da perseguire ed obiettivi da raggiungere. In particolare sono attività indirizzate a rafforzare l'autostima, sviluppare abilità pratiche e manuali, stare in contatto con gli altri e con un gruppo (riciclo, laboratori artistici, orticoltura, hobbistica). Si tratta comunque di attività che non andrebbero mai disgiunte dall'acquisizione delle *life-skill* in senso stretto né da un percorso di qualificazione professionale.

6.4.5 ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Istruzione e formazione tecnico-professionale qualificata dovrebbero rappresentare il centro dell'intervento per la possibilità di coniugare la promozione delle abilità sociali, l'aggiornamento o l'acquisizione delle competenze, la certificazione formale (qualifica), il contatto con le aziende e con le opportunità di impiego, la sperimentazione pratica (tramite tirocinio) e al tempo stesso protetta (tramite l'accompagnamento di un mediatore) del proprio modo di "stare" in contesti lavorativi. Si tratta quindi di un punto focale del processo di inserimento lavorativo e gli ambiti di formazione possono essere davvero vari, non escludendo anche settori di impiego più avanzati e tecnici come per esempio l'informatica, la gestione dati e archivi multimediali, l'assistenza sociosanitaria, l'autoimprenditorialità e la gestione d'impresa, la progettazione web, la tecnica del telelavoro. Per l'aspetto formativo è essenziale che i progetti vedano la partecipazione di enti accreditati come enti di formazione professionale, in modo da poter rilasciare un attestato ufficiale e valido di qualificazione, spendibile concretamente sul mercato o nei contesti di selezione del personale.

6.4.6 TUTORAGGIO SOCIALE E MEDIAZIONE SUL POSTO DI LAVORO

Parallelamente al tutoraggio lavorativo, che può essere implementato anche in fase di tirocinio e si focalizza sugli aspetti operativi legati alla mansione, al ruolo, all'utilizzo degli strumenti, alle prassi lavorative in senso stretto, il tutoraggio sociale si focalizza invece sul sostegno personalizzato al "saper essere" in ambito lavorativo. Ricevere questo tipo di attenzione, che può essere sintetizzata come «l'atto di mostrare responsività ai bisogni dell'altro» (CUTRONA, 1996, p. 17), durante tutte o parte delle ore lavorative, migliora la salute mentale, il benessere complessivo e aiuta a ridurre notevolmente lo stress. Nello specifico, il supporto

sociale potrebbe seguire il modello TEEA (WEISS, 1974): aiuto pratico (*Tangible*), sostegno emotivo (*Emotional*), riconoscimenti positivi (*Esteem*), suggerimenti e indicazioni (*Advice*). Questo tipo di supporto, fornito con vicinanza, reciprocità, critica costruttiva e continuità nel tempo, può essere decisivo considerando che le persone fragili e svantaggiate spesso sviluppano modalità relazionali evitanti che sarebbero del tutto disfunzionali nei contesti lavorativi o in rapporti formali. Per questo la presenza di una mediazione interpersonale sul posto di lavoro, percepita con fiducia dall'utente, può essere un utile dispositivo di sblocco di tensioni e incomprensioni che, se non gestite e risolte in uno spazio protetto come quello che viene a crearsi con il mediatore di riferimento, potrebbero alla lunga compromettere il progetto di reinserimento e anche il posto di lavoro.

6.4.7 LAVORO SUPPORTATO

Si tratta di occasioni lavorative per lo più temporanee, sia nel settore pubblico che privato, ma che possono rappresentare anche una base per un'assunzione successiva. La persona in questa posizione lavorativa continua a ricevere una o più forme di sostegno che possono essere di tipo economico, personale (per esempio, un aiuto psicologico), pratico (un servizio di trasporto al lavoro), formativo (un corso di qualificazione o di approfondimento delle competenze). In Italia, una forma particolare di lavoro supportato è quella offerta dalle cosiddette cooperative sociali di tipo B, che nello specifico si rivolgono solo a persone svantaggiate con una precisa certificazione (per esempio: disabili, malati cronici, persone con disagio psichico, con dipendenze, in carcere). Il problema che si presenta è che spesso le persone senza dimora non possiedono certificazioni specifiche di disagio che permetterebbero di essere inserite in cooperative di questo tipo: in sostanza, «una persona senza dimora che non ottiene la certificazione della sua condizione di svantaggio risulta di fatto esclusa dalla possibilità di lavorare presso una cooperativa sociale» (GALLIANI, 2007). Investire in queste modalità di inserimento sociale anziché utilizzare i classici strumenti del sostegno al reddito o altre forme di assistenza sociale rappresenta un vantaggio economico anche per le pubbliche amministrazioni, come documentato dai recenti studi (DEPEDRI, 2012).

Altre forme di lavoro recentemente emerse possono essere adattate, in modo innovativo, anche per sostenere le fragilità personali nei percorsi di reinserimento sociale. Lo **smart working** per esempio, etichetta che identifica tipologie di prestazioni flessibili dal punto di vista dell'orario e del luogo di lavoro, può essere

una forma di impiego transitoria che consente ai soggetti con problematiche radicate un avvicinamento graduale al mondo del lavoro, anche sperimentandosi personalmente in una prospettiva di vita e di responsabilità nuova. Infine, ricordiamo anche la promozione dell'**autoimprenditorialità**, considerando che molte persone senza dimora, come già notato in precedenza, sono giovani o hanno avuto esperienze lavorative prolungate nel passato: esiste quindi un insieme di capacità che, se non valorizzate e opportunamente indirizzate verso le forme di impiego richieste, rischiano di spegnersi, provocando criticità ulteriori nei percorsi di riscatto sociale.

«*Recuperare* queste
persone ad una
vita dignitosa e
partecipata
significa per la città
recuperare il valore
della *convivenza*
civile e, per chi
crede, quello della
fraternità»



Don Luigi Di Liegro

CONCLUSIONI

In una città che conta migliaia di persone senza dimora, a fronte di una dotazione di servizi e strutture di gran lunga insufficiente, è ormai urgente operare una revisione delle modalità di presa in carico e accompagnamento che tenga conto del loro impatto sociale.

La povertà estrema è infatti un problema che riguarda tutta la cittadinanza, non soltanto le persone che ne sono afflitte: si ripercuote sulla sicurezza percepita e reale, sulla qualità della vita, sulla città e i suoi spazi, sulle relazioni di prossimità, sul senso di solidarietà.

Si ripercuote inoltre sull'economia e sul welfare locale perché, come abbiamo visto, in questi ultimi anni sempre più spesso si trovano in strada giovani o comunque persone nel pieno dell'età lavorativa, non prive di competenze, capacità ed istruzione.

Il contesto italiano, almeno a partire dall'ultimo decennio, non prospetta una tendenza rincuorante: la povertà assoluta è in costante crescita dagli anni pre-crisi e, fenomeno ancor più preoccupante, stiamo assistendo al diffondersi della piaga della povertà assoluta minorile, esperienza destrutturante nei percorsi di soggetti ancora in fase evolutiva, che è in grado di condizionare, entro certi limiti, la qualità della vita futura tanto che Caritas Italiana, nell'ultimo report sulla povertà, ha parlato di "povertà generativa", ossia di quella forma di esclusione sociale, anche grave, che si trasmette tra le generazioni (CARITAS ITALIANA, 2017, p. 29).

D'altra parte, l'esiguità di risorse pubbliche destinate alla presa in carico delle persone in stato di grave povertà ha prodotto nel corso degli anni un sistema sbilanciato su misure emergenziali e discontinue, che oltre ad avere ricadute negative sull'organizzazione dei servizi, tende a riprodurre le condizioni di esclusione e ad alimentare l'assistenzialismo.

La conoscenza statistica e qualitativa del fenomeno dei senza dimora e la capacità di lettura dei bisogni da parte delle realtà del privato sociale hanno ormai raggiunto un alto livello di maturazione; resta debole la trasposizione di quanto acquisito sotto forma di politiche che, coerentemente con le *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, sappiano ridisegnare l'intervento sociale integrando la risposta ai bisogni primari con un più ampio orizzonte di azione, sul piano sociale, alloggiativo, sanitario, formativo e lavorativo.

Solo in questo modo si potranno garantire percorsi di reinserimento efficaci: integrando le risposte ai bisogni senza frammentare i percorsi, gli obiettivi, le azioni.

Inoltre, richiedendo un forte coordinamento tra i diversi soggetti – Enti locali, Servizi pubblici, Terzo Settore, Volontariato – chiamati a dare risposta ai profili di bisogno, l'integrazione degli interventi a favore delle persone senza dimora può generare economie di scala, consentendo un più efficiente utilizzo delle risorse. Il tema delle risorse è cruciale anche per preservare la solidarietà sociale che, nell'attuale scenario di precarietà diffusa e impoverimento, sembra tanto indebolita.

Per questo è necessario contrastare la povertà estrema attraverso politiche e azioni generative, di cui la cittadinanza possa riconoscere l'orientamento al bene comune.

Con il *Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà (2017)*, il tema dell'*homelessness* è finalmente entrato nell'agenda politica italiana. Ora è necessario proseguire verso il rinnovamento dei modelli di intervento e presa in carico della grave emarginazione, anche attraverso il Fondo Povertà, assumendo un cambiamento di prospettiva, sia politica, sia culturale.

La sfida che abbiamo di fronte richiede corresponsabilità: non si tratta solo di ripensare l'intelaiatura del contrasto alla povertà estrema secondo logiche non più assistenzialistiche e categoriali ma centrate sulle risorse personali e su percorsi individualizzati; si tratta anche di calare tale prospettiva di intervento sociale nei territori, a partire dagli Enti pubblici e dalle Istituzioni fino ai singoli cittadini. Solo riducendo le diseguaglianze, infatti, Roma potrà essere una città realmente inclusiva e l'accoglienza non un tema per addetti ai lavori, ma un orizzonte che restituisce bellezza alla città. Un'opportunità di cambiamento da cui nessuno, in particolare chi vive davvero ai margini dei margini, deve sentirsi escluso.

BIBLIOGRAFIA

- A AA.VV.**, 1995, *Il lavoro di strada*, Animazione Sociale, Torino, Edizioni Gruppo Abele.
- ASCOLI U.** (a cura di), 2011, *Il welfare in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- B BARONE R., BRUSCHETTA S., FRASCA A.**, 2014, *Gruppoanalisi e sostegno all'abitare. Domiciliarità e residenzialità nella cura comunitaria della grave patologia mentale*, Milano, Franco Angeli.
- BAUMAN Z.**, 2001, *Voglia di comunità*, Roma-Bari, Laterza.
- BAUMAN Z.**, 2005, *Fiducia e paura nelle città*, Milano, Mondadori.
- BERGAMASCHI M., DE LUISE D.** (a cura di), 2017, *San Marcellino: senza dimora nella città in trasformazione*, Milano, Franco Angeli.
- BERNE E.**, 1971, *Analisi transazionale e psicoterapia*, Edizioni Astrolabio-Ubaldini, Roma.
- BOOTH A. L., FRANCESCONI M., FRANK J.**, 2000, «Temporary jobs: stepping stones or dead ends?», Laboratorio Riccardo Revelli Centre for Employment Studies, *Working Papers Series*, No. 8.
- BUSCH-GEERTSEMA V.**, 2013, *Housing First Europe: Final Report*, Bremen/Brussels.
- BUSCH-GEERTSEMA V., EDGAR W., O'SULLIVAN E., PLEACE N.**, 2010, *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*, Bruxelles.
- C CAMPOSTRINI S.**, 2011, «Determinanti sociali, stili di vita e stato di salute», in *Salute e Società*, X, 3, 3011, pp. 63-75.
- CARITAS ITALIANA, FONDAZIONE ZANCAN**, 2007, *Vite fragili. Rapporto 2006 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- CARITAS ITALIANA**, 2007, *La città abbandonata. Dove sono e come cambiano le periferie urbane*, Bologna, Il Mulino.
- CARITAS ITALIANA**, 2016, *Vasi Comunicanti. Rapporto 2016 su povertà ed esclusione sociale in Italia e alle porte dell'Europa*.
- CARITAS ITALIANA**, 2017, *Futuro anteriore. Rapporto 2017 su povertà giovanili ed esclusione sociale in Italia*.
- CARITAS ITALIANA**, 2018, *Povertà in attesa. Rapporto 2018 su povertà e politiche di contrasto in Italia*.
- CARITAS ROMA**, 2011, *Salute in cerca di dimora. Rapporto sull'esperienza dell'Area sanitaria della Caritas di Roma con le persone senza dimora*, Roma.

CASTELLI V. (a cura di), 2007, *Ragionare con i piedi. Saperi e pratiche del lavoro di strada*, Milano, Franco Angeli.

CEDEFOP, 2016, *Linee Guida Europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale*, Lussemburgo.

CITTALIA-FONDAZIONE ANCI RICERCHE, 2010, *Le città ai margini. Povertà estreme e governo delle aree urbane*.

COMITATO DEI DIRITTI ECONOMICI, SOCIALI, CULTURALI ONU, 1996, *Final Report on Human Rights and Extreme Poverty*.

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, 2007, *Ammodernare la protezione sociale per un rafforzamento della giustizia sociale e della coesione economica: portare avanti il coinvolgimento attivo delle persone più lontane dal mercato del lavoro*, COM (2007) 620 definitivo.

COMMISSIONE EUROPEA, 2008, *Raccomandazione della Commissione del 3 ottobre 2008 relativa all'inclusione attiva delle persone escluse dal mercato del lavoro*, 2008/867/CE.

COMMISSIONE EUROPEA, 2013, *Confronting Homelessness in the European Union*.

CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA, 2012, *Raccomandazione del Consiglio sulla convalida dell'insegnamento non formale e informale*, 2012/C 398/01.

CORTESE C. (a cura di), 2016, *Scenari e pratiche dell'Housing First. Una nuova via dell'accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia*, Milano, Franco Angeli.

CUTRONA C., 1996, *Social Support in Couples: Marriage as a Resource in Times of Stress*, London Sage Publications.

D DE LUISE D. (a cura di), 2005, *San Marcellino: operare con le persone senza dimora*, Milano, Franco Angeli.

DECRETO LEGISLATIVO, 19 giugno 1999, n. 229, "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419".

DECRETO LEGISLATIVO, 14 settembre 2015, n. 150, "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183".

DECRETO LEGISLATIVO, 15 settembre 2017, n. 147, "Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà".

DEEWR, 2011, *Job Seeker Classification Instrument (JSCI)*.

DEPEDRI S., 2012, *L'inserimento lavorativo avvantaggia solamente i lavoratori svantaggiati? Un'analisi costi-benefici applicata ad alcune cooperative sociali aderenti al Consorzio Sociale Unitario G. Zorzetto di Venezia*, Rapporto di Ricerca Euricse.

DI CENSI L., 2013, *Metodologie applicate per la misurazione della povertà urbana*, Milano, Franco Angeli.

DI CENSI L., 2016, *Uno studio sul "barbonismo domestico" nell'area metropolitana di Roma. Tra povertà, sindrome di Diogene e disposofobia*, Roma, Universitalia.

DISEGNO DI LEGGE n. 86/2013, "Modifica all'articolo 19 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, in materia di assistenza sanitaria alle persone senza fissa dimora".

DONATI P., 1991, *Teoria relazionale della società*, Franco Angeli, Milano.

E ECONOMIC AND SOCIAL COUNCIL, 2001, *Substantive Issues Arising in the Implementation of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights: Poverty and the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights*.

EDGAR W., HARRISON M., WATSON P., BUSCH-GEERTSEMA V., 2007, *Measurement of Homelessness at European Union Level*, European Commission (DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities).

ETHOS LIGHT, 2017, *A Harmonised Definition of Homelessness for Statistical Purposes*.

EUROPEAN COMMISSION, 2010, *European Consensus Conference on Homelessness: Policy Recommendation of the Jury*, Bruxelles.

F FARÈ I. (a cura di), 1992, *Il discorso dei luoghi*, Napoli, Liguori Editore.

FEANTSA, 2006, *The right to health is a human right: Ensuring access to health for people who are homeless. Annual European Report 2006*.

FEANTSA, 2007a, *Multiple Barriers, multiple solutions: inclusion into and through employment for people who are homeless. Annual Theme 2007 Employment and Homelessness, European Report*.

FEANTSA, 2007b, *Multiple Barriers, multiple solutions: inclusion into and through employment for people who are homeless. Spain, Annual Theme 2007*.

FEANTSA, 2009a, *Access to Employment for People experiencing Homelessness Recommendations for Member States and the European Union*, Bruxelles.

FEANTSA, 2009b, *Supported employment for people experiencing homelessness. The role of work integration social enterprises (WISE)*, Bruxelles.

FEANTSA, 2010a, *Porre fine alla homelessness: un manuale per operatori politici*.

FEANTSA, 2010b, *Homeless and Homeless policies in Europe: Lessons from Research*, Bruxelles.

FEANTSA, 2017, *Homelessness in Italy. FEANTSA Country Fiche – Last Update 2017*.

FIG.PSD, 2007, *Lavoro e persone senza dimora. La situazione in Italia*.

FITZPATRICK S., STEPHENS M., 2007, *An International Review of Homelessness and Social Housing Policy*, Department for Communities and Local Government, London.

FOLGHERAITER F., 1998, *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Franco Angeli, Milano.

FONDAZIONE ZANCAN, 2015a, «Welfare generativo e azioni a corrispettivo sociale. Proposta di legge», in *Studi Zancan*, 6.

FONDAZIONE ZANCAN, 2015b, *Cittadinanza generativa. La lotta alla povertà. Rapporto 2015*, Bologna, Il Mulino.

FRANCESCONI C., 2003, *Segni di impoverimento. Una riflessione socio-antropologica sulla vulnerabilità*, Milano, Franco Angeli.

FRANCHINI R., 2001, *Costruire la comunità che cura. Pedagogia e didattica nei servizi di aiuto alla persona*, Milano, Franco Angeli.

G **GALLIANI S.**, 2007, *Lavoro e persone senza dimora. La situazione in Italia*, fig.PSD.

GORI ET AL., 2016, *Il Reddito d'Inclusione Sociale (REIS). La proposta dell'Alleanza contro la povertà in Italia*, Bologna, Il Mulino.

GNOCCHI R., 2005, «Il diritto alla salute delle persone senza dimora», in *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n.6, pp. 13-18.

GNOCCHI R. (a cura di), 2009, *Homelessness e dialogo interdisciplinare. Analisi e confronto tra modelli diversi*, Roma, Carocci Editore.

GREENWOOD R. M., SCAHEFER-MCDANIEL N. J., WINKEL G., TSEMBERIS S., 2005, «Decreasing Psychiatric Symptoms by Increasing Choice in Services for Adult with History of Homelessness», in *American Journal of Community Psychology*, 36 (3/4), pp. 223-237.

GUI L., TISO S., PELLEGRINO M., 1995, *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali*, Franco Angeli, Milano.

GUIDICINI P., PIERETTI G. (a cura di), 1988, *I volti della povertà urbana*, Milano, Franco Angeli.

GUIDICINI P., PIERETTI, G. (a cura di), 1993, *La residualità come valore. Povertà urbane e dignità umana*, Franco Angeli, Milano.

GUIDICINI P., PIERETTI, G., BERGAMASCHI M. (a cura di), 1997, *Gli esclusi dal territorio. Comunità e politiche di welfare di fronte ai percorsi di impoverimento*, Franco Angeli, Milano.

H HUMAN EUROPEAN CONSULTANCY, NATIONAL UNIVERSITY OF IRELAND GALWAY, FEANTSA, 2016, *Pilot Project, Promoting protection of the Right to Housing, Homelessness Prevention in the case of Eviction*, Brussels.

I INMP, 2015, *Assistenza sanitaria ai senza fissa dimora. Audizione al Senato della Repubblica. Disegno di legge AS n. 1619 e Disegno di legge AS n.86 concernenti "Modifica dell'art. 19 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, in materia di assistenza sanitaria alle persone senza dimora"*.

ISTAT, 2008, *La Povertà relativa in Italia. Anno 2007*.

ISTAT, 2008, *La Povertà assoluta in Italia. Anno 2007*.

ISTAT, 2011a, *I servizi alle persone senza dimora*.

ISTAT, 2011b, *15° Censimento della popolazione e delle abitazioni*.

ISTAT, 2012, *Le Persone senza Dimora in Italia. Anno 2011*.

ISTAT, 2015, *Le Persone senza Dimora in Italia. Anno 2014*.

ISTAT, 2017a, *Rapporto annuale 2017. La situazione del Paese*.

ISTAT, 2018, *La Povertà in Italia. Anno 2017*.

L LA CECLA F., 1993, *Mente locale. Per un'antropologia dell'abitare*, Milano, Elèuthera.

LABOS, 1987, *Essere barboni a Roma. Ricerca promossa dalla Caritas Romana con il contributo dell'assessorato ai servizi sociali della Provincia di Roma*, Roma, Edizioni TER.

LAVANCO G., SANTINELLO M., 2009, *I senza fissa dimora. Analisi psicologica del fenomeno e ipotesi di intervento*, Milano, Edizioni Paoline.

M MARMOCCHI P., DALL'AGLIO C., TANNINI M., 2004, *Educare le life skills. Come promuovere le abilità psicosociali e affettive secondo l'Organizzazione Mondiale della sanità*, Trento, Erickson.

MARMOT M., WILKINSON R. G., [eds.] 1999, *Social Determinant of Health*, Oxford University Press.

MAVROMARAS K., KING D., MACAITIS K., MALLET S., BATTERHAM D., 2011, *Finding work: Homelessness and Employment*, National Institute of Labour Studies, Adelaide, Flinders University.

MELA A., 2016, *Sociologia della città*, Roma, Carocci.

MENTAL HEALTH COMMISSION OF CANADA, 2012, *Beyond Housing: At Home/Chez Soi Early Findings Report*, Canada.

MEO A., 2000, *Vite in bilico. Sociologia della reazione ad eventi spazzanti*, Napoli, Liguori Editore.

MINISTERO DELLA SALUTE, ET AL., 2017, *L'Italia per l'equità nella salute*.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, 2015, *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*.

MINISTERO DELL'INTERNO, 2018, *Dati relativi agli sfratti nell'anno 2017*.

MOLINARI P., ZENAROLLA A., 2016, «L'integrazione tra il Sistema sociale e quello sanitario è un nodo strategico per l'approccio Housing First», in **CORTESE C.**, (a cura di), *Scenari e pratiche dell'Housing First. Una nuova via dell'accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia*, Milano, Franco Angeli.

MOLINARI P., ZENAROLLA A., 2018, *Prima la casa. La sperimentazione Housing First in Italia*, Milano, Franco Angeli.

MOSER G., 1992, *Gli stress urbani*, Milano, LED.

O ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ, 1993, *Life Education Skills in school*.

P PAGLIA V., 2014, *Storia della povertà*, Milano, Rizzoli.

PAGLIA V., 2017, *Il crollo del noi*, Roma-Bari, Laterza.

PARONI P., 2003, «Politiche sociali e devianza: il lavoro di strada tra controllo sociale e promozione», in *Studi di Sociologia*, XLI, 4.

PETRELLI A. ET AL., 2017, *Differenze nella mortalità per livello di istruzione in Italia (2012-2014)*, consultabile in http://www.inmp.it/appendici/Appendice_1.pdf

PLEASE N., 2016a, *Housing First Guide Europe*, Bruxelles, FEANTSA.

PLEASE N., 2016b, «Utilizzare l'Housing First in Europa», in **CORTESE C.** (a cura di), *Scenari e pratiche dell'Housing First*, Milano, Franco Angeli, Milano.

PLEASE N., BRETHERTON J., 2013, «The case for Housing First in the European Union: A critical evaluation of concerns about effectiveness», in *European Journal of Homelessness*, 7 (2), pp. 21-41.

PLEASE N., QUILGARS D., 2013, *Improving Health and Social Integration through Housing First. A Review*, Centre for Housing Policy, University of York.

R RICCARDI A., 2016, *Periferie. Crisi e novità per la Chiesa*, Milano, Jaca Book.

ROG D. J., 2004, «The Evidence on Supported Housing», in *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27, pp. 33-344.

- S** **SANTAMARIA F.**, 1998, «Per una qualificazione educativa del lavoro di strada», in *Animazione Sociale*, 6/7.
- SANTAMARIA F., MAZZERW.**, 2006, «Quando la comunità locale si fa comunità educante», in *Animazione Sociale*, XXXXVI.
- SARACENO C.**, 2015, *Il lavoro non basta. La povertà in Europa negli anni della crisi*, Milano, Feltrinelli.
- SECCHI B.**, 2013, *La città dei ricchi e la città dei poveri*, Roma-Bari, Laterza.
- SPANÒ A.**, 1999, *La povertà nella società del rischio. Percorsi di impoverimento nella tarda modernità e approccio biografico*, Milano, Franco Angeli.
- T** **THE FOUNDATION ABBÉ PIERRE, FEANTSA**, 2018, *Third overview on housing exclusion in Europe*.
- TOSI A.**, 2003, *Territori insicuri: politiche smarrite tra improbabili progetti*, in **AMENDOLA G.** (a cura di), *Paure in città. Strategie ed illusioni politiche per la sicurezza urbana*, Napoli, Liguori Editore, pp. 131-170.
- TSAI J., MARES A.S., ROSENHECK R.A.**, 2012, «Does Housing Chronically Homeless Adult Lead to Social Integration?», in *Psychiatric Services*, 63 (5), pp. 427-434.
- TSEMBERIS S.**, 2010, «Housing First: Ending Homelessness. Promoting Recovery and Reduction Cost», in **GOULD ELLEN I., O'FLAHERTY B.** [eds], *How to House the Homeless*, Russell Sage Foundation, New York.
- TSEMBERIS S., GULCUR L., NAKAE M.**, 2004, «Housing First, Consumer Choice and Harm Reduction for Homeless Individual with Double Diagnosis», in *American Journal of Community Psychology*, 32, pp. 305-317.
- U** **UNITED NATIONS ECONOMIC AND SOCIAL COUNCIL**, 1996, *Final Report on Human Rights and Extreme Poverty*.
- UNIVERSITÀ BOCCONI, FONDAZIONE DEBENEDETTI**, 2014, *RacCONTAMI 2014. 1° indagine point in time dei senza fissa dimora a Roma. Primi risultati*, Roma.
- V** **VECCHIATO T.**, 2016, «La generatività come metodo», in *Servitium*, III, 227.
- VECCHIATO T.**, 2017, «Nuovi volti della povertà e dell'esclusione», in *Credere oggi*, 2.
- VITTA M.**, 2010, *Nuovi modelli dell'abitare*, in *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, Torino, Treccani.
- Z** **ZAMPETTI A.**, 2016, *La strada educativa. Un approccio sistemico al lavoro educativo di strada*, Roma, LAS.

ZUCCARI F., 2007, *Senza dimora: un popolo di invisibili. Una sfida per il servizio sociale*, Roma, Carocci.

ZUKIN S., 1995, *The Culture of Cities*, Blackwell, Cambridge.

W WACQUANT L., 1999, *Parola d'ordine: tolleranza zero. La trasformazione dello stato penale nella società neoliberale*, Milano, Feltrinelli.

WACQUANT L., 2006, *Punire i poveri. Il nuovo governo dell'insicurezza sociale*, Roma, DeriveApprodi.

WEISS R., 1974, «The Provision of Social Relations», in **RUBIN Z.** (a cura di), *Doing onto Others*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.

G. è una di noi da tantissimi anni, solo che ha vissuto di più, sofferto di più, pianto di meno. Perché oltre un certo livello di dolore non si riesce neppure più a piangere. Ma quando dipinge lo fa a colori, narrando, senza bisogno di parole, una speranza ancora possibile.

