



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea
magistrale
in “Lavoro, cittadinanza
sociale e interculturalità”

Tesi di Laurea

**SERVIZI SOCIALI
E VITA DI
STRADA: PONTI O
SBARRAMENTI?**

Quando è possibile co-costruire progetti
nelle situazioni di grave marginalità e
povertà estrema

Relatrice

Ch.ma Professoressa Elisa Matutini

Correlatore

Ch.mo Professore Francesco Della Puppa

Laureanda

Ilaria Amadori 965209

Anno Accademico

2019 / 2020

A mio figlio, che ha condiviso
la attesa della sua nascita
con la mia ricerca

ιοίην¹

¹ «possa io andare oltre» Saffo frammento numero 182.

Indice

Introduzione	6
Capitolo I: Definizione del tema di ricerca	8
1.1 Povertà e marginalità	8
1.2 Homelessness	12
1.2.1 Definizioni	12
1.2.2 Dietro le categorie	18
1.3 Gli studi a livello nazionale	20
1.4 Definizione dell'oggetto di ricerca	23
Capitolo II: Il contesto normativo e i servizi territoriali	25
2.1 L'evoluzione della normativa sulla povertà a livello europeo	25
2.2 Il quadro normativo italiano	26
2.3 La residenza	28
2.4 I servizi	30
2.5 La presa in carico	32
2.6 Le barriere	34
Capitolo III: Metodologia e disegno di ricerca	37
3.1 Disegno di ricerca	37
3.2 Definizione del campo di ricerca	39
3.3 Tipo di ricerca empirica	40
Capitolo IV: Ricerca sul campo	44
4.1 I Territori	44
4.1.1 Forlì	44
4.1.2 Cesena	47
4.1.3 Rimini	48
4.2 In tempo di pandemia	49
4.3 Il bicchiere mezzo pieno	52
Capitolo V: I servizi	55
5.1 I servizi di prossimità a bassa soglia	55
5.1.2 Esserci: l'unità di strada	56
5.1.2 Vedere il bisogno: lo sportello a bassa soglia	58
5.1.3 Uno, nessuno e centomila: l'accoglienza notturna.	59
5.1.4 Andare oltre al panino: la mensa	62
5.1.5 Noi e loro: docce, guardaroba, lavanderia	64
5.2 Servizi strutturati: varcare la soglia	64
5.2.3 Casa: premio o diritto?	66
5.3 Ponti e barriere	68

5.3.1	Categorie	68
5.3.2	Servizi come gabbie	70
5.3.2	Le cittadelle dei poveri	72
5.3.3	Sviluppo di comunità	73
	Considerazioni finali	76
	Bibliografia	80
	Sitografia	90
	Riferimenti normativi	90

Introduzione

L'oggetto di analisi di questo studio riguarda la marginalità e la povertà estrema nelle pratiche del servizio sociale.

L'interesse per le persone che vivono in condizioni di grande precarietà abitativa e sociale nasce da esperienze di volontariato nella mia città di residenza (Forlì) e durante il tirocinio curricolare presso l'Unità Operativa Complessa Dipendenze Patologiche con sede in Forlì dell'Ausl della Romagna.

Quello degli invisibili lasciati vivere ai margini delle nostre società è un tema sollevato anche a livello Europeo. Nel programma strategia Europa 2020 viene indicato l'obiettivo di ridurre al 25% il numero delle persone a rischio o in condizioni di povertà e esclusione. La percentuale dovrebbe riguardare quindi circa 20 milioni di cittadini, tra cui persone senza dimora. Da qualche anno a questa parte sono stati implementati vari modelli innovativi che abbandonano la logica assistenziale e emergenziale dei servizi, basandosi su diversi approcci (*capability approach, recovery approach, housing first approach..*) che hanno come obiettivo quello di promuovere e sviluppare le competenze della persona.

Durante la prima ondata della pandemia da Covid 19, nel febbraio 2020, quando l'imperativo era quello di restare a casa, anche i media hanno rivolto l'attenzione a chi una casa non l'aveva, suscitando reazioni nella popolazione e in alcuni casi un avvicinamento a questa realtà.

Il lavoro di ricerca e analisi vuole andare oltre alle contingenze e all'approccio emergenziale, ponendo l'attenzione sulla relazione tra utenti e operatori nei servizi sociali rivolti a senza dimora. Si presuppone che vi sia una base interculturale, intesa come spazio di senso condiviso tra operatore e utente, portatori di visioni della realtà differenti, date dal *background* dei rispettivi ruoli e vissuti, e talvolta dalle differenti provenienze. Chi vive in strada sperimenta una rottura con la società dominante, aderendo a una sottocultura. Inoltre, accade spesso che chi si trova a vivere in strada appartenga ad un contesto migratorio (nazionale o internazionale). Gli operatori che lavorano nei servizi sociali sono portatori di una cultura e un linguaggio tipico della professione, oltre che di una visione della realtà del gruppo dominante. Per questo ipotizzo che sia necessaria la co-costruzione dello spazio di interazione, attraverso la condivisione del linguaggio, dei riferimenti su cui basare la relazione di aiuto, per favorire la fiducia reciproca.

A livello empirico, la raccolta di dati si concentra sul territorio di Forlì-Cesena e Rimini,

durante i mesi di Novembre-Dicembre 2020 e Gennaio 2021, periodo in cui non sono ancora elaborati i dati dell'anno 2020. Per questo viene fatto riferimento ai dati dell'anno 2019. Tuttavia è stato fatto un importante sforzo interpretativo per comprendere come è variato il bisogno in relazione alla pandemia da Covid.

Nei primi capitoli, dopo un primo quadro epistemologico e sullo stato dell'arte, ci si concentra sul quadro legislativo nazionale e internazionale. Il terzo capitolo è dedicato all'aspetto metodologico della ricerca, mentre gli ultimi due capitoli raccolgono le riflessioni e le osservazioni nate dal lavoro di interviste e osservazione partecipante. Sono state svolte infatti 15 interviste semi-strutturate, 3 momenti di osservazione partecipante e si sono raccolti i dati ottenuti da attori (istituzionali e non) presenti sul territorio che lavorano nell'ambito della grave marginalità e esclusione.

Obiettivo di questo lavoro è rappresentare le pratiche con cui i servizi del territorio rispondono ai bisogni di coloro che vivono in strada, quali modalità e strategie vengono messe in atto al fine di accompagnarli nella co-costruzione di situazioni di minor precarietà, migliorandone la qualità di vita. Un sottobiettivo di ricerca, determinato dalla restituzione di questo lavoro a coloro che hanno accolto la richiesta di colloquio, riguarda il potenziamento di una rete interterritoriale e il supporto di una riflessività già in atto nei servizi.

Capitolo I: Definizione del tema di ricerca

1.1 Povertà e marginalità

Per definire il quadro di indagine, è fondamentale introdurre e identificare alcuni termini chiave: povertà e marginalità.

Il concetto di povertà ha subito variazioni nel corso delle epoche storiche. In passato, il povero era predestinato: tale condizione era fisiologica, assoluta, tramandata nelle generazioni. Per lungo tempo il concetto di povertà è stato assimilato a uno status economico, sociale e/o psicologico, come teorizzato da Parsons. La persona in questa condizione, determinata dall'appartenenza a un gruppo sociale e vista in una condizione unitaria, agisce e pensa "da povero". Già nel secondo dopoguerra viene individuata la linea della povertà, al fine di agire tramite azioni di welfare sulla deprivazione strutturale. Nel 1953 la prima inchiesta parlamentare sulla miseria la definisce "scarto rispetto allo sviluppo".

Negli anni settanta, un aumento del numero di poveri pone in difficoltà il sistema di welfare nel fronteggiare i loro bisogni. In questa epoca si ravviva l'interesse nei confronti di questa tematica.

Per l'opinione comune, la povertà rimanda a una mancanza e si contrappone alla condizione di benessere, di possesso dei beni necessari alla sopravvivenza. Su questa contrapposizione tra deficit e possesso si basa anche lo status sociale di ogni individuo. La povertà viene vista, dalla società e dai servizi, come patologica, una vergogna, in rottura con le dinamiche della società.

A livello internazionale, le istituzioni hanno adottato varie definizioni, tra cui la Commissione europea; la Banca Mondiale; l'Ifad (Fondo internazionale per lo sviluppo agricolo); l'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico); l'Alto commissariato delle Nazioni unite per i diritti umani.

La Commissione Europea con la *Declaration by the Council and the Commission on the European Community's development policy* dichiara che la povertà non riguarda solo precarie condizioni economiche, ma pone l'individuo in uno stato di vulnerabilità e di mancanza di accessi a beni, risorse e diritti. La Banca Mondiale nella *"Introduction to poverty"* afferma che la povertà è una forte privazione del benessere, che viene considerato come il possesso di reddito, salute, nutrizione, istruzione, beni, alloggio, diritti civili e opportunità. La povertà

determina mancanza di potere individuale e vulnerabilità. L'IFAD la definisce una condizione di carenza di diversi tipi di risorse: umane e sociali (educazione, salute, organizzazioni); naturali (terra, acqua e foreste); tecnologiche (produzione agricola, metodi di lavorazione e commercializzazione); infrastrutturali (strade, comunicazioni, strutture sanitarie e scolastiche, alloggio) e finanziarie (vendite del raccolto e guadagni extra agricoli, capitale da investire e capitale per la produzione, risparmi sotto forma di bestiame e provviste). Inoltre la povertà rappresenta una condizione di vulnerabilità, esclusione e impotenza, riduce le capacità di liberarsi dalla paura e dalla fame e di essere ascoltati.

L'OCSE, focalizzato sui tassi di povertà riguardanti il reddito, sottolinea le disuguaglianze emergenti in relazione all'età, al genere e al contesto.

Per l'Alto commissariato delle Nazioni unite per i diritti umani in "*Poverty. The human rights approach*" dichiara che la povertà è la mancanza di godimento di accesso ad alcun diritto umano.

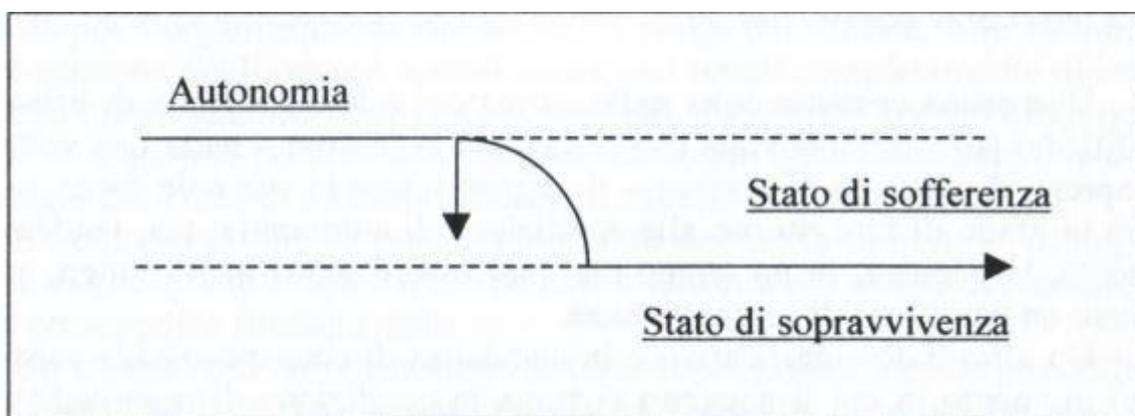
In Italia, Achille Ardigò distingue tra povertà materiali e povertà simbolico-esistenziali, che possono aver carattere assoluto o relativo. Le prime hanno origine economica, le seconde, sono distinte in simboliche e umane. Le povertà assolute sono identificate nella mancanza sostanziale che impedisce alla persona di procurarsi beni e servizi relativi ai bisogni primari, mentre quelle relative sono contestuali, cioè in relazione al resto degli individui che fanno parte della società di riferimento. Le povertà simbolico-esistenziali relative sono quelle che nella narrazione comune vengono identificate anche come "nuove povertà" e che ritroviamo nei nostri contesti urbani, in cui sono presenti sistemi di welfare.

Seguendo le definizioni di Ardigò, occorre ampliare lo sguardo oltre al reddito e al consumo, caratteristiche essenziali della povertà, per includere anche i bisogni secondari e relazionali. Non si può più solamente identificare i beni materiali carenti, poiché gli aspetti relazionali e sociali mancanti influenzano questa condizione. La povertà viene considerata non più come stato, ma come un fenomeno situazionale, dinamico e processuale, che "rinviava a un equilibrio o redistribuzione di risorse, opportunità o servizi, che vanno però intesi come chances di vita socialmente disponibili a fronte di mancanze naturali o morali e politiche di chi è in tale condizione" (Pieretti, 2000). E' quindi un fenomeno multidimensionale che si declina in modo diverso a seconda dei singoli individui. Per questo, le categorie sono inutilmente applicate. Come suggerisce Giovanni Sarpellon la povertà non è una condizione statica, derivante solo dalla mancanza di soddisfacimento dei bisogni essenziali. Piuttosto è una condizione relativa, contrapposta al benessere degli altri, le cui manifestazioni sono meno

visibili a un occhio non attento. Pieretti afferma che esistono diverse forme di povertà e spesso la multidimensionalità rende questi fenomeni frammentati e invisibili.

In letteratura, sostiene Formentin che vi sia una polarizzazione dell'analisi dei fattori critici che conducono all'estrema povertà: alcuni autori indicano caratteristiche individuali, mentre altri elementi strutturali (Lee et al., 2010). Le analisi dei fattori individuali che incidono sul progressivo impoverimento si attengono principalmente all'ambito medico, soprattutto psichiatrico e delle dipendenze (Caton et al., 1994; Caton et al., 1995; McQuiston et al., 2014). Altre indagini si focalizzano su fattori strutturali analizzando elementi socio-economici e culturali. Tali studi evidenziano che le cause dell'impoverimento non risiedono in eventi puntuali, ma derivano da un insieme di criticità (Shlay, & Rossi, 1992; Meo, 2009; Lee et al., 2010). L'ultima indagine sui senza dimora dell'Istituto Nazionale di Statistica (Istat) datata 2015 mette in luce tre circostanze che intensificano la progressiva emarginazione dell'individuo senza dimora, quali la malattia, la rottura familiare, la perdita di lavoro.

Come affermato da Decembrotto, sul percorso che conduce all'*homelessness* non vi è accordo. Mentre Pieretti ritiene che non si possa considerare solo l'accumulo di eventi traumatici, Luigi Gui individua le cause della povertà in "una sequenza di sradicamenti progressivi e cumulativi dal lavoro, dai mondi vitali, dagli standard di vita collettiva" (Gui 1995, p. 12). Possiamo affermare, come sostenuto anche da Guidicini, il carattere processuale della povertà estrema. A questa situazione critica ci si arriva gradualmente, in rapporto agli altri e all'ambiente. Le relazioni interrotte o deteriorate con i vicini, la famiglia, gli amici provoca uno stato di isolamento identificato come la caratteristica più determinante nelle situazioni di povertà. Il grafico sottostante, presentato da Landuzzi e Pieretti (2003), descrive la rottura drastica dell'autonomia comune alla maggior parte degli individui adulti in salute, che provoca una discesa verso forme di marginalità.



Si tratta quindi della somma di microfratture nel quotidiano che portano alla decomposizione e abbandono del sè, all' incapacità di fare territorio e di trasformare i beni in opportunità di vita. Riprendendo Barnao, una molteplicità di eventi traumatici a cui gli individui faticano a rispondere porta all'esclusione sociale e di conseguenza alla situazione di povertà estrema. Le persone che percorrono questo processo mancano di risposte ai molteplici accadimenti critici che vivono, per ridotte risorse personali (economiche, relazionali e cognitive).

Povertà e isolamento risultano quindi due situazioni complesse e interconnesse. Riprendendo Castel, si individuano tre passaggi: integrazione (inserimento lavorativo e sociale), interconnessa alla vulnerabilità (precarità lavorativa e fragilità relazionale) che produce una situazione di *désaffiliation* (assenza di lavoro e isolamento sociale).

La povertà è definita da Simmel come un fenomeno polisemico, pervasivo e pervicace: investe tutte le dimensioni della vita dell'individuo, insinuandosi nelle fragilità e rendendo complicata l'uscita da questa situazione.

Affermare la multidimensionalità della povertà introduce la riflessione sull'esclusione sociale, l'emarginazione e la vulnerabilità. Alcune tesi identificano l'esclusione sociale come dimensione della povertà, altre la considerano come macrocategoria nella quale soggiace la povertà, per altre ancora sono due concetti distinti. Nell'esclusione sociale vengono inclusi anche soggetti a rischio, non ancora, quindi, in situazione di povertà. Tuttavia secondo alcune indagini (CENSIS) si può individuare una dinamica transitoria tra povertà ed esclusione: in situazioni di esclusione, si giunge facilmente alla povertà, mentre individui in situazione di povertà non sono necessariamente esclusi. Per Tsakloglou e Papadopoulos, l'esclusione sociale si può definire come "svantaggio cumulativo cronico". Similmente Paugam identifica vari processi relazionali e multidimensionali di esclusione sociale che interagiscono fra loro, in cinque sfere sociali: istituzionali, economici, culturali, spaziali e legati al capitale sociale. Nel suo modello integrato tra povertà ed esclusione sociale, Paugam, identifica tre tipi di povertà: povertà integrata (ovvero economica), povertà marginale (legata all'esclusione sociale di un gruppo ristretto di persone) e dequalificante (legata a un vasto numero di persone, dipendenti dal welfare).

L'esclusione sociale è un concetto al crocevia di diverse discipline, e ha caratteristiche di multidimensionalità, coinvolgendo la dimensione sociale, materiale, relazionale, le opportunità e le discriminazioni (Sen, 2000). Produce effetti sulla qualità della vita, diventando incidente sull'eguaglianza tra le persone e la coesione sociale, conducendo alla povertà assoluta ed estrema. Non esistono caratteristiche e criteri univoci e internazionali per definirla e misurarla, per il suo carattere multidimensionale.

Il processo di esclusione sociale, disaffiliazione e impoverimento porta a una dissoluzione progressiva dei legami e dei sistemi di protezione sociale (famiglia, reti primarie, lavoro, previdenza sociale), rotture che generano precarietà, dequalificazione e perdita del ruolo sociale. Per alcune persone, la situazione si deteriora fino a raggiungere la grave emarginazione, condizione in cui la persona può solo contare sull'aiuto esterno per soddisfare i propri bisogni primari.

La dimensione della vulnerabilità viene identificata non solo con il rischio della povertà materiale, ma anche con la messa in dubbio della possibilità di autodeterminazione dovuta dall'esclusione da reti e sistemi sociali di distribuzione delle risorse. Questo isolamento porta a una maggior esposizione al rischio di povertà e all'insicurezza materiale o psicologica, inibendo o limitando in modo importante la capacità di fare progetti per il futuro e attivare forme efficaci di fronteggiamento del rischio.

Questi elementi ci inducono a pensare al “divenire” della condizione di senza dimora, un fattore cruciale è quindi quello temporale: la durata di permanenza di un individuo nella povertà incide sulle capacità residue che ne permettono l'uscita.

1.2 Homelessness

1.2.1 Definizioni

Precarietà abitativa e povertà estreme sono connesse (Lee et al., 2010), tuttavia non esiste una definizione di *homelessness* universale, poiché queste sono contestuali e declinate rispetto alla storia, alla cultura e alla geografia. L'intento di descrivere le varie definizioni ha finalità di identificare e decostruire le categorie, che invisibilizzano le persone etichettate diventando “indice, causa e soluzione morale della loro condizione.” (Pochettino G., pp. 8)

Le definizioni non sono neutre e la maggior parte fanno risaltare le mancanze. Pochi approcci hanno un orientamento positivo, che valorizzano le competenze della resilienza, adattamento e coping, maturate in situazioni di grande precarietà. I termini più diffusi sono barbone e clochard, che racchiudono in sé l'idea dispregiativa dell'accumulo, della sporcizia e della devianza. Un altro termine è vagabondo, legato a un immaginario romantico, che vede la povertà come scelta o come vizio. Il termine *homeless*, in italiano “senza dimora”, sembra essere quello più appropriato ed è adottato in questo elaborato. Con la parola dimora non si vuole indicare solamente l'aspetto materiale di un riparo, come lascerebbe intendere l'espressione “senzatezzo”. Dimora implica, bensì, una dimensione relazionale, come afferma

Gui (1995, p.12): “il punto da cui partire e a cui tornare ogni giorno, lo spazio in cui proteggere e ricostruire quotidianamente se stessi, il minimo terreno geografico del proprio potere e il luogo per una condivisione scelta.”

Inoltre, non compare più “fissa” (senza *fissa* dimora), proprio a sottolineare che non è solo ristabilendo una regolarità nei luoghi in cui vivere che la persona è riabilitata, a maggior ragione se questo è l’unica azione rivolta alla persona. Basarsi solo sull’elemento abitativo è fuorviante (Tosi, 2009; Lee, Tyler, & Wright, 2010), mentre è necessario prendere in considerazione anche l’aspetto sociale, che racchiude i concetti di povertà, deprivazione materiale, esclusione sociale, emarginazione e vulnerabilità. La definizione fornita dall’*Encyclopedia of Social Science* include queste dimensioni “*Homelessness* è una condizione di distacco dalla società caratterizzata dall’assenza o dall’attenuazione di legami affiliativi che tengono ancorate le persone a una relazione di strutture interconnesse”.

Come affermato anche da Tosi, l’aspetto relazionale è centrale: infatti, la condizione abitativa è uno degli elementi della deprivazione multipla di cui soffrono queste persone. (Tosi, 2009) Tosi apre la categoria includendo anche individui in condizioni precarie, non esclusivamente senza dimora. Si noti che esistono anche situazioni di “barbonismo in casa” (Bonadonna, 2001, p. 20-21), un fenomeno marginale ma presente, difficile da notare e apparentemente contraddittorio. Si tratta di persone che abbandonano completamente la cura di sé, del proprio luogo di vita, delle relazioni sociali, accumulando materiale raccolto in strada nella propria abitazione. Questo fenomeno mette in risalto come l’elemento abitativo faccia parte di un corollario di aspetti comportamentali e relazionali.

Contemplare il fenomeno secondo più dimensioni, ci permette di ragionare in modo complesso sulle necessità a cui le politiche devono rispondere. Pieretti fa riferimento anche alla natura psichica, a eventi traumatici e laceranti che avvengono nel profondo. Non è solo un evento critico a far nascere il disagio, ma una somma di fratture. Gli elementi di rottura delle relazioni sociali e lavorative determinano una condizione di *désaffiliés*, non privi di risorse bensì incapaci a usarle, riprendendo Castel e Sen. Afferma Gui che la persona senza dimora si distacca dal resto della società, prima a livello psicologico poi materiale, a causa dell’inadeguatezza percepita o etero-attribuita. Da una rottura lavorativa o relazionale può generarsi l’annullamento totale della cittadinanza.

Un aspetto interessante è rilevato da un gruppo di ricerca internazionale del Dipartimento di Sociologia dell'Università di Bologna. Nel 1995, realizzando un'indagine su quattro Stati Europei i cui sistemi welfare risultano incomparabili (Italia, Germania, Francia e Danimarca), emerge che le persone senza dimora agiscono e vivono in modo simile nonostante le differenze geografiche. Guidicini identifica una soglia oltre alla quale l'individuo abbandona la capacità di provvedere a sé stesso, in un "processo di decomposizione e abbandono del Sé". Questa fase è processuale poiché si verifica con il sommarsi di "quotidiani slittamenti di senso che si producono nell'"identità dell'individuo in rapporto al contesto sociale in cui egli vive" (Guidicini et al., 1995).

Tra i vari modelli concettuali che riassumono le visioni del fenomeno, identifichiamo principalmente due diverse impostazioni: il "*disease model*", che considera il senza dimora come malato o vittima del sistema, e lo "*structural model*", che focalizza l'attenzione sulla mancanza di lavoro. Per il primo modello, si osserva la medicalizzazione della persona senza dimora (Snow et al., 1986), in particolare riguardo alla salute mentale. Shlay e Rossi (1992) studiano le incidenze che ha la non-istituzionalizzazione e la de-istituzionalizzazione. Molti studi si concentrano unicamente sulle situazioni disabilitanti dei senza dimora, favorendo un'immagine stereotipata e vittimizzante. Altri approcci, soprattutto l'osservazione partecipante, permettono di assumere il punto di vista della persona senza dimora. Pochi autori sottolineano le capacità degli homeless: Rosenthal (1994) risalta le loro capacità di sapersi districare nei meccanismi della società, Wagner (1993) afferma che questa loro condizione fa loro maturare una "cultura della resistenza" (mentre l'istituzionalizzazione inficerebbe le capacità residuali). Tra le strategie di sopravvivenza Snow e Anderson (1993) sottolineano la dinamicità della vita di strada, percepita dagli stessi *homeless* come situazione transitoria. Anche a livello spaziale si nota il movimento della situazione: i senza dimora si spostano frequentemente e il rapporto con l'ambiente è fondamentale nella costruzione della loro identità. Spesso si tratta del territorio urbano, in cui il sistema dei servizi è presente e fonte di aiuti. Nella città si individuano, quindi, due gruppi distinti: gli inclusi e gli esclusi. I marginalizzati trovano così nuove appartenenze e nuove modalità di fruire di ciò che il tessuto sociale urbano offre (Filippini, 2007). Non possiamo affermare che i senza dimora creino un gruppo sociale a sé, ma si riconosce l'instaurazione di un ordine sociale e di una sotto-cultura costruita sul margine. E' un processo che porta alla ridefinizione della propria identità, collegata mutualmente ai processi di isolamento, esclusione sociale e cronicizzazione. In fasi graduali, il terrore di essere stigmatizzati che condiziona le loro pratiche e interazioni quotidiane, cede all'interiorizzazione dello sguardo alterizzante. Utilizzando il concetto di

carriera morale di Goffman, anche i senza dimora sperimentano varie fasi nei comportamenti e interazioni (Meo, 1998). Se inizialmente la volontà è quella di allontanare aiuti e servizi rivolti alla grave emarginazione, rifiutando l'etichetta di senza dimora, successivamente si cercano i servizi per rispondere ai bisogni della vita di strada. Spesso le interazioni iniziali sono di rifiuto (di altri homeless e degli operatori), in seguito si instaura una componente strumentale verso gli operatori e di accettazione dei pari.

Una dimensione fondamentale nella condizione dell'*homelessness* riguarda quindi la durata, distinta in tre modelli: temporanea o transitoria, episodica e cronica. A un osservatore attento, la transitorietà di questa condizione è più un'aspettativa della persona senza dimora, che non trova riscontro nella realtà. Più spesso le traiettorie di vita plasmano un alternarsi tra periodi in strada e non, soprattutto in strutture/dormitori, carceri o comunità.

Per la mia ricerca, prendiamo come punto di riferimento la classificazione della Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri (FEANTSA) nella pubblicazione *European Typology of Homelessness and housing exclusion*, che riportiamo a seguito. Questa classificazione tiene presente diversi ambiti relativi alla dimora: fisico, sociale e legale (Edgar et al., 2004). ETHOS elenca diverse situazioni in cui possono trovarsi le persone in precarietà abitativa, (Edgar, Meert, & Doherty, 2004) includendo anche condizioni di vulnerabilità e inadeguatezza abitativa (Tosi, 2009).

categorie operative		situazione abitativa	definizione generica	
C A T E G O R I E	senza tetto	1 Persone che vivono in strada	1.1 Strada o sistemazioni di fortuna	Vivere per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa.
		2 Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna	2.1 Dormitori o strutture di accoglienza notturna	Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza.
C O N C	senza casa	3 Ospiti in strutture per persone senza dimora	3.1 Centri di accoglienza per persone senza dimora 3.2 Alloggi temporanei	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata

E T T U A L I			3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	
		4	Ospiti in dormitori e centri di accoglienza per donne	4.1 Dormitori o centri di accoglienza per donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata.
		5	Ospiti in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati	5.1 Alloggi temporanei / centri di accoglienza 5.2 Alloggi per lavoratori immigrati Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati.
		6	Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni	6.1 Istituzioni penali (carceri) 6.2 Comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura 6.3 Istituti, case famiglia e comunità per minori Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico. Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio, al compimento del 18° anno di età)
		7	Persone che ricevono interventi di sostegno di lunga durata in quanto senza dimora	7.1 Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane 7.2 Alloggi o sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per persone precedentemente senza dimora) Sistemazioni di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati
	sistemazioni insicure	8	8 Persone che vivono in sistemazioni non garantite	8.1 Coabitazione temporanea con famiglia o amici 8.2 Mancanza di un contratto d'affitto 8.3 Occupazione illegale di alloggio o edificio o terreno La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel comune di residenza.

				Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale. Occupazione abusiva di suolo/terreno.
	9	Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio	9.1 Sotto sfratto esecutivo 9.2 Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	Dove gli ordini di sfratto sono operativi. Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio.
	10	Persone che vivono a rischio di violenza domestica	10.1 Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	Dove l'azione della polizia è atta ad assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica.
sistemazioni inadeguate	11	Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni	11.1 Roulotte 11.2 Edifici non corrispondenti alle norme edilizie 11.3 Strutture temporanee	Nel caso non sia l'abituale luogo di residenza per una persona. Ricovero di ripiego, capanna o baracca Capanna con struttura semi-permanente o cabina.
	12	Occupazione di un luogo dichiarato improprio inadatto per uso abitativo	12.1 Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolamentazioni sull'edilizia.
	13	Persone che vivono in affollamento	13.1 Più alto del tasso nazionale di situazioni di estremo sovraffollamento	Definito come più alto del tasso nazionale di sovraffollamento

TABELLA 2 : *ETHOS – European Typology of Homelessness and housing exclusion*

1.2.2 Dietro le categorie

Le categorie e definizioni schematiche, basate sul tipo di abitazione, celano storie di vita ed esperienze molto differenti tra loro.

Le persone che vivono in strada o in situazioni di precarietà abitativa hanno svariati vissuti, background e condizioni che influenzano il loro modo di vivere e le prospettive dei loro percorsi.

La tipologia di *homeless* più visibile e legata agli stereotipi è il “barbonismo tradizionale” (Berzano, 1991). La rappresentazione convenzionale e dominante è quella del roofless/senza tetto. Tuttavia osserviamo dei segnali di modifica delle percezioni.

Due fenomeni soprattutto hanno contribuito ad avviare questo cambiamento: prima la comparsa tra gli *homeless* dei migranti (che nella maggior parte dei casi non soffrono degli stessi problemi di emarginazione o delle derive tipiche del senza dimora), poi la crescente incidenza di italiani poveri che non si caratterizzano per sindromi di tipo “estremo” o multiproblematico o per cronicizzazione dell’esclusione (storie “normali” di impoverimento) (Tosi, 2009).

Negli ultimi anni il numero di persone senza dimora giovani è andato aumentando. Di seguito si riportano i dati raccolti nelle Linee di indirizzo per il contrasto della grave emarginazione adulta, pubblicate dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ed approvate in conferenza unificata il 5 novembre 2015. Nella fascia 18-25 si trovano persone già conosciute ai servizi, con storie di vita familiare complicata, che si allontanano dalle figure dei *care-givers* e attivano meccanismi adattivi tipici dell’esclusione sociale. Molti di loro sono NEET (Not in Education, Employment, or Training), ovvero si trovano al di fuori di una serie di opportunità che permettono di ancorare relazioni sociali. Questo inficia le loro risorse personali, allontanando le possibilità di autonomia anche nella percezione stessa della persona. Per questo target, i progetti di prevenzione mirata potrebbero evitare situazioni di grave marginalità cronicizzata.

Le persone con più di 65 anni che vivono in strada, acutizzano le problematiche sociali e sanitarie tipiche di questa fase della vita e hanno quindi bisogno di risposte mirate, integrate a livello socio-sanitario.

Sebbene il fenomeno risulti ancora prettamente maschile, si nota un incremento del numero delle donne senza dimora. Tra gli elementi che arginano lo scivolamento delle donne in

situazione di *homelessness*, c'è il controllo sociale. Infatti, le donne in strada portano uno stigma e un dolore molto complesso, derivante dallo scollamento dai canoni socialmente accettati della figura femminile. Se madri con figli minori spesso ottengono l'attivazione di risorse abitative, in caso contrario la separazione dai figli è drammatica. A questo si sommano le specifiche necessità igieniche e il rischio di violenze e maltrattamenti: molte si trovano a scegliere la prostituzione, occasionale o duratura, per ottenere beni. Sebbene pochi studi nazionali evidenziano la criticità di questo target, le persone senza dimora che vivono discriminazioni di genere portano un doppio stigma, fanno esperienza di soprusi fisici e psicologici. La non-presenza del tema nella ricerca è un'ulteriore violenza perpetrata verso di loro, specchio di una completa invisibilizzazione.

Negli ultimi anni, l'avvicinarsi di diverse normative e interpretazioni relative alle modalità di accoglienza dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale ha creato un sensibile aumento di migranti di origine extra-europea in condizioni di grande precarietà abitativa ed economica. Molti di loro, si sono trovati fuori dai circuiti di accoglienza in tempi brevissimi, ritrovandosi senza dimora e senza tutele legali. Queste persone vivono in una zona d'ombra costituita dai gap linguistici, culturali e dalla lesione dei diritti fondamentali, per cui possono essere più facilmente agganciati a circuiti di sfruttamento lavorativo o lavori illeciti.

Un numero sensibile di persone che vivono in strada, convivono con problemi di salute fisica, psichica o dipendenze. L'esperienza della dipendenza da sostanze psicotrope o alcool di questa popolazione è doppia rispetto alle cifre complessive. Nella maggior parte delle situazioni, non si accerta la cronicità dell'esordio della patologia e l'entrata nella condizione di homeless, nonostante appaia un elemento fondamentale dal punto di vista medico e sociale. La precarietà della vita di strada provoca un aumento dei tassi di mortalità, a causa dell'aggravamento delle patologie esistenti e di comorbidità. Spesso compare un disturbo posttraumatico da stress, che viene auto-curato con sostanze psicotrope o alcool, entrando in una spirale distruttiva, anche per la dignità della persona. Tra le varie criticità, la difficoltà di accedere a cure in continuità assistenziale è la più rilevante.

Tra i senza dimora si incontrano persone che hanno scontato pene giudiziarie in carcere, e si ritrovano privi di reti di supporto su cui poter contare. Ugualmente, le persone in uscita da comunità terapeutiche o pedagogiche possono trovarsi per strada in caso di rottura con le strutture.

Le storie di vita, spesso frammentarie e complesse, sono elementi fondamentali non solo per il monitoraggio dell'utenza nel territorio, ma anche per concepire i programmi e i servizi dinamici e adattabili alle persone che si incontrano. Spesso la raccolta delle informazioni necessarie richiede tempo, fiducia e competenze specifiche da parte degli operatori. Sono molto utili le realtà associazionistiche e i servizi di bassa soglia in questo frangente, in quanto meno connotati e presenti sul territorio con azioni di prossimità.

Non è raro che durante la vita in strada si sperimenti più di una situazione problematica, che si vanno a sommare oppure si alternano. Multiproblematicità e richiesta di risposte complesse ai bisogni multidimensionali dei senza dimora può generare un *gap* nell'incontro tra i servizi.

1.3 Gli studi a livello nazionale

Per quanto riguarda la descrizione quantitativa del fenomeno in Italia, si può fare riferimento a 3 diverse fonti che hanno prodotto materiale quantitativo e statistico sulla situazione nazionale dei senza dimora: Istat (2015), Caritas Italiana (2020) e Osservatorio Federazione Organismi per persone senza dimora (fio.PSD) (2012, 2014). I dati dei tre enti però non possono essere paragonati, non tanto per l'asincronia della raccolta e pubblicazione, ma poiché si basano su indicatori e territori diversi. Il fenomeno, inoltre, possiede vari elementi caratteristici che rendono la ricerca complessa quali la difficoltà nel reperire le persone, la loro mobilità sul territorio, la distribuzione e la concentrazione in alcune zone. Per questo, la campionatura avviene principalmente attraverso gli accessi ai servizi, non considerando quindi una parte esistente di persone che non ne fanno ricorso.

Gli ultimi dati Istat risalgono al 2011 e al 2014. Le cifre indicano 47,648 senza dimora nel 2011 e 50,724 nel 2014, in città con 250,000 abitanti o più, di cui l'85.7% uomini, soli (76,5%), per lo più abitanti al nord (56%) e migranti (58.2%). L'età media è di 44 anni, età significativamente influenzata dalla popolazione migrante senza dimora, molto giovane. Il quadro dell'analisi Istat delinea una persona che vive in strada da tempo (2 anni e mezzo, in media), lavora alcune ore alla settimana, guadagnando una media di 300 euro. Solo il 14% nel 2014 è affetto da patologie (fisiche e mentali) o ostacoli comunicativi. Il numero delle donne è ridotto, attorno al 14,3%.

Riguardo alla povertà, i dati Istat del 2019, indicavano 4,6 milioni, pari al 7,7% della popolazione, cioè 1,7 milioni di famiglie, in calo rispetto al 2018.

I dati Caritas vengono presentati tramite un report annuale, basandosi sugli sportelli d'ascolto presenti in Italia (1982 centri). Nel report del 2019, emerge l'aumento dei "nuovi poveri" che si rivolgono ai centri d'ascolto. Questi sono 45%, rispetto al 31% dell'anno prima. Tuttavia, il numero dei senza dimora che si rivolge ai centri d'ascolto diminuisce, soprattutto nei mesi clou del lockdown. Secondo le statistiche Caritas, il numero dei senza dimora si aggira attorno al 22,9 % del totale degli utenti, a cui si aggiunge un 2,8% con soluzioni abitative inadeguate e un 15,8% con situazioni precarie.

Il report dell'anno 2017 presenta dati più approfonditi. Il 33% degli utenti si rivolgeva ai servizi Caritas da più di 3 anni. Gli utenti, 70% dei quali uomini, erano 67% migranti. Il numero degli sposati rappresentava il 34%, i divorziati o separata il 17%. Il 70% non lavorava e aveva un livello di istruzione basso, soprattutto nelle fasce più giovani. L'età media era di 42 anni. Le città in cui si riscontrava una maggior concentrazione erano Milano, Bologna e Roma.

Un altro ente è l'OSSERVATORIO fio.PDS che raccoglie i dati attraverso le oltre 120 organizzazioni pubbliche e private rivolte a senza dimora, membri della rete. I tassi più rilevanti riguardano le fasce più giovani (78% tra i 18 e 25 anni), le persone con dipendenza da alcool (70%) e l'alta incidenza di migranti irregolari nei servizi per senza dimora. Inoltre, si riscontra che i servizi per senza dimora sono sempre più interpellati per orientamento e supporto (anche psicologico) da parte di donne (anche sopravvissute da violenze), italiani, migranti e giovani.

Il numero di migranti è aumentato sensibilmente con l'approvazione del decreto Salvini e la riformulazione del sistema d'accoglienza.

Benché le statistiche non siano comparabili, come detto all'inizio, il quadro che riportano riguarda una tendenza alla cronicizzazione della situazione di *homelessness*, l'aumento dei nuclei familiari, donne e dei giovani nei servizi, nonché l'aumento dei *working poor*. Si osserva un maggior numero di persone con dipendenze o fragilità psichiatriche. Durante la crisi economica e sociale, causato dall'espansione dell'epidemia da Covid 19, è aumentato il numero de persone che si sono rivolte per la prima volta ai centri d'ascolto.

Un target importante che i servizi non includono riguarda coloro che attendono un nuovo lavoro, dei sussidi, i documenti, le riunificazioni familiari, delle terapie. Altre persone che restano nascoste alle statistiche sono coloro che non utilizzano i servizi, rimanendo in strada o trovando soluzioni alternative. Inoltre, è importante sottolineare che i dati hanno una forte influenza del contesto politico e sociale, descrivendo quindi solamente un frammento di ciò che è realtà.

Rispetto agli studi di tipo qualitativo, il tema dei senza dimora sembra vivere la stessa condizione di marginalità e invisibilizzazione delle persone. Infatti, durante lo studio per questa ricerca si è notato che, nonostante gli atenei avessero reso accessibile online la maggior parte del materiale, pochissimo era presente riguardo al tema.

Mentre negli Stati Uniti, il fenomeno *homelessness* è stato affrontato dagli inizi degli anni 80, quando le grandi città americane affrontavano il dramma dell'aumento di senza dimora. In Italia, a parte qualche studio pionieristico, il tema viene legittimato come scientifico a fine degli anni 80, periodo però che vede principalmente lavori commissionati per associazioni o enti del terzo settore che si occupano delle persone senza dimora. Il tema viene ammesso nel dibattito politico verso i primi anni Novanta con il “Secondo rapporto sulla Povertà” (Commissione d'indagine sulla povertà e l'emarginazione, 1992).

I lavori di ricerca svolti hanno carattere sia nazionale sia locale; alcuni raccolto dati con metodi di osservazione partecipante, altri tramite interviste. I focus sono posti sui servizi, sulle persone, sulle dinamiche della povertà e della vita di strada. Numerose ricerche ricorrono al metodo *S-Night*, osservando coloro che si incontrano per strada o chi è agganciato da un servizio.

Varie ricerche sono condotte con approcci di stampo antropologico ed etnografico.

Antonella Meo, che analizza Torino sotto questo prisma, riprende il concetto goffmaniano di “carriera”, dimensione legata alla durata della condizione di grave emarginazione e povertà. La ricercatrice individua varie fasi della vita di strada (la fase iniziale, l'adattamento e la cronicizzazione) e considera questa dinamicità un ostacolo per l'aggancio da parte dei servizi sociali.

Floris sostiene che le persone senza dimora sono delineate come scarsamente razionali e privi di capacità progettuale: per questi motivi gli interventi dei servizi devono essere ben coordinati e gestiti da “persone attive” (Floris 2001). Queste affermazioni si contrappongono al punto di vista di Charlie Barnao (2004), per il quale i senza dimora hanno capacità di fare scelte strategiche. Mentre per la Meo non ci sono elementi per affermare la presenza di una cultura di strada, Barnao afferma che i senza dimora formano un gruppo sociale stratificato, con norme sociali specifiche e un capitale sociale che permette loro la sopravvivenza.

Altri autori verranno citati lungo queste pagine. Le loro ricerche riguardano il rapporto tra servizi e senza dimora e hanno costituito gli elementi di approfondimento per delineare una definizione del tema di ricerca ed hanno guidato la riflessione nel corso della stesura di questo operato.

1.4 Definizione dell'oggetto di ricerca

Come affermato precedentemente, la ricerca pone al suo centro d'interesse i senza dimora. In questa categoria includiamo non solamente le persone che sono in strada, ma anche coloro che vivono sistemazioni precarie, insicure o inadeguate, oltre a chi si trova in dormitori o in strutture temporanee, chi sperimenta quindi la mancanza di un posto sicuro, privato e continuativo, con le conseguenze psicosociali che questa situazione genera.

Il focus dell'analisi riguarda le relazioni di aiuto nei servizi, istituzionali e non. L'interesse è posto nei processi di co-costruzione degli interventi, dal colloquio ai progetti individuali, partendo dall'ipotesi che le due persone (operatore e utente) abbiano appartenenze e background che si riflettono nel linguaggio e nella rappresentazione del mondo. Questo perché si considera che le relazioni di aiuto si costruiscono sulle parole, sui gesti e sugli sguardi in primis. Per cui, affinché un'azione sia efficace, è fondamentale che si costruisca su riferimenti condivisi. Si crea così uno spazio interculturale, che interseca la visione del mondo dell'operatore e dell'utente, creando un luogo temporale (il tempo del colloquio e degli incontri) e relazionale in cui sia l'operatore sia il beneficiario riescono a confrontarsi basandosi su termini condivisi.

Solitamente l'intercultura è un concetto riservato alle interazioni rivolte a migranti, ma non si considera opportuno differenziare il target a livello della provenienza geografica, soprattutto considerando che molti senza dimora hanno delle dinamiche itineranti e che la vita di strada porta ad aderire a una sottocultura. Questa scelta si rispecchia effettivamente anche nelle pratiche dei servizi, che non utilizzano categorie quali straniero/italiano per differenziare le procedure, mantenendosi in ascolto dei bisogni portati dalla persona.

Diversamente, la prospettiva di genere mi è parsa fondamentale e trasversale rispetto all'ipotesi. Le donne senza dimora sono in aumento, solitamente quelle in strada sono ancor più vulnerabili e invisibili, con grandi fattori di rischio sulla salute e sull'integrità psico-fisica. Molte donne che si trovano in situazioni precarie (dormitori, comunità-alloggio) hanno esperienze di violenza familiare, dipendenza, patologie psichiatriche: l'integrazione socio-sanitaria si suppone necessariamente ancor più sinergica. Le esperienze di rottura con i legami familiari sono molto marcate e lo sguardo da parte della società verso le donne che si trovano in questa situazione è molto stigmatizzante, a maggior ragione se si tratta di madri. Molti servizi sembrano poco preparati e calibrano l'organizzazione dei progetti e delle pratiche su un target maschile, poiché il fenomeno è poco visibile.

Al fine di comprendere i meccanismi e le pratiche che si instaurano tra gli operatori e le persone senza dimora, si è scelto di svolgere varie interviste libere o semi-direttive sia con chi lavora o svolge compiti a titolo volontario nei servizi, sia con alcuni beneficiari. Queste interviste si sono svolte tra il mese di dicembre 2020 e gennaio 2021, nelle provincie di Forlì, Cesena e Rimini.

Capitolo II: Il contesto normativo e i servizi territoriali

2.1 L'evoluzione della normativa sulla povertà a livello europeo

A livello Europeo, identifichiamo il Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea (TFUE) come base giuridica, negli articoli 19, articoli da 145 a 150 e articoli da 151 a 160. In questi articoli infatti si pongono le basi delle politiche sociali, occupazionali e contro l'emarginazione degli stati europei. A questi si aggiunge la raccomandazione 441 del Consiglio Europeo, che nel 1992 introduce un reddito minimo a contrasto dell'esclusione e della marginalità sociale.

Il dibattito in Italia sulla povertà degli anni Novanta introduce la visione di un fenomeno multidimensionale: questo approccio influenza le scelte politiche che iniziano a progettare azioni complesse e che non solo considerino solo la dimensione del reddito, rivolte verso le persone in situazioni di marginalità. Questo processo permette di iniziare a valutare il contesto in cui vive, cercando di creare misure di sostegno integrato, che si discostano dalla logica assistenzialistica.

Il trattato di Amsterdam, entrato in vigore nel 1999, enumera l'eradicazione dell'esclusione sociale tra gli obiettivi comunitari.

Nel 2000, la Strategia di Lisbona identifica e attiva meccanismi per il monitoraggio e il coordinamento contro la povertà, quali indicatori, parametri e obiettivi di indirizzo comuni per gli Stati membri. Si instaura il metodo aperto di coordinamento (MAC), a cui l'adesione degli Stati membri è volontaria.

Nel 2006, viene istituito il MAC sociale, riguardante nello specifico gli ambiti di protezione e inclusione sociale, pensioni, sanità e assistenza a lungo termine. Gli obiettivi riguardano la coesione sociale, le pari opportunità, la partecipazione cittadina e il perseguimento degli obiettivi indicati dalla strategia di Lisbona.

La Conferenza di Consenso Europea sulle Persone senza dimora (European Consensus Conference on Homelessness), svoltasi nel 2010 a Bruxelles, sancisce il ruolo centrale dell'Housing First e i relativi servizi come strumenti chiave per ridurre il numero di persone senza dimora.

Nel 2013, la crisi economica genera ulteriori elementi di vulnerabilità, incrementando il numero di persone a rischio povertà. A fronte di questo, l'Unione Europea promuove due nuove misure aggiuntive. La prima, tramite la comunicazione dal titolo «Investire nel settore

sociale a favore della crescita e della coesione», di febbraio 2013, esorta a implementare investimenti sociali, in particolare rivolti all'infanzia per evitare di perpetrare lo svantaggio sociale. La seconda, di ottobre 2013, promuove un monitoraggio più puntuale delle situazioni negli Stati membri attraverso cinque indicatori (disoccupazione, tasso di giovani disoccupati al di fuori di ogni ciclo di istruzione o formazione, reddito disponibile delle famiglie, tasso di persone a rischio di povertà e disparità di reddito). A questi, nel 2015 vengono aggiunti altri tre indicatori occupazionali (tasso di attività, tasso di disoccupazione di lunga durata e tasso di disoccupazione giovanile). Questi dati incidono sulle priorità strategiche intraprese annualmente.

Nel 2019 è istituito il Pilastro Europeo dei Diritti Sociali che stabilisce 20 principi e diritti fondamentali, suddivisi in tre settori fondamentali quali le pari opportunità e accesso al mercato del lavoro; condizioni di lavoro eque; protezione e inclusione sociali. Si nota che tra i venti principi elencati, vi è uno dedicato specificatamente ai senza dimora, il quale si concentra particolarmente sulla questione alloggiativa. Nell'articolo 19, si dichiara il diritto ad una assistenza abitativa di qualità volto all'inclusione sociale. Inoltre, vengono contro lo sgombero forzato.

E' bene sottolineare che nel Pilastro, come anche le altre indicazioni e pubblicazioni europee non hanno carattere coercitivo: gli stati rimangono autonomi nel decidere la messa in atto dei principi nelle loro politiche, senza incorrere in sanzioni in caso di mancata attuazione.

A livello Europeo, vari attori garantiscono che il tema della *homelessness* rimanga nell'agenda, tra cui la rete FEANTSA (Federation Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri), che raggruppa vari organismi il cui lavoro è incentrato sui senza dimora. Il contesto Europeo rappresenta, quindi, uno scenario importante in cui gli attori possono scambiarsi buone pratiche di cui nutrire le proprie politiche interne.

2.2 Il quadro normativo italiano

A livello nazionale, le politiche sociali a favore delle persone in grave marginalità trovano un primo, e per ora unico, riferimento legislativo solo nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali n.328/2000 (art.28). La normativa incrementa il Fondo nazionale per le politiche sociali al fine di favorire interventi urgenti per le situazioni di povertà estrema da parte degli enti locali, le organizzazioni di volontariato e gli organismi non lucrativi di utilità sociale. Questi possono presentare alle regioni progetti per centri e

servizi di pronta accoglienza, interventi socio-sanitari, servizi per l'accompagnamento e il reinserimento sociale.

Nel 2001, la legge costituzionale n. 3/2001 riforma il titolo V della Costituzione. Da questo momento in poi, le politiche sociali rientrano nelle competenze delle Regioni. Allo Stato compete l'identificazione dei livelli essenziali delle prestazioni garantite (art. 117, lettera m) della Costituzione. Dal 5 novembre 2015, le "Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta", approvate in sede di conferenza Unificata Stato-Regioni, indirizzano il sistema di servizi e prestazioni. Sono quindi regionali le politiche rivolte ai senza dimora.

In Emilia Romagna (regione in cui si è svolta la ricerca per il presente elaborato), il Piano regionale per la lotta alla povertà 2018-2020, dedica il paragrafo 7.d agli "Interventi e servizi in favore di persone in condizioni di povertà estrema e senza dimora: obiettivi da raggiungere". Vengono inclusi come destinatari non solo le persone che vivono in strada o in situazioni precarie, ma anche chi è presente nei dormitori o in strutture di accoglienza notturno o comunitarie, chi uscito dal carcere/comunità e non dispone di una soluzione abitativa nel breve termine. In questo paragrafo viene indicata la necessità di un lavoro di rete tra servizi e privato sociale per garantire risposte adeguate ed efficaci, non solo in ottica emergenziale. Viene sottolineata l'importanza di coniugare il soddisfacimento dei bisogni essenziali con una presa in carico che miri all'autonomia e all'uscita dall'emarginazione. Il terzo settore e la comunità in generale sono riconosciuti come risorsa per eliminare lo stigma, incentivando scambi e sinergie. Tra gli obiettivi prioritari descritti, viene sottolineato il ruolo dei servizi di bassa soglia come monitoraggio e aggancio; la centralità dei percorsi di autonomia abitativa (Housing First e Housing Led) e della residenza anagrafica; il valore del lavoro di comunità; il rafforzamento del progetto regionale INSIDE (INterventi Strutturati e Innovativi per contrastare la grave emarginazione adulta senza Dimora in Emilia-Romagna.)

Sulla base del Piano Regionale, i Comuni hanno in carico la progettazione, la gestione e l'erogazione dei servizi e degli interventi rivolti alla grave marginalità. Essendo gli enti territoriali, singoli o associati, ad organizzare le prestazioni sociali risulta chiara la mancanza di omogeneità sul territorio nazionale. La funzione programmatica e di coordinamento è esercitata dagli Enti locali più prossimi (Comune, Ambito territoriale, Città metropolitana) che hanno la responsabilità di valorizzare le risorse presenti nella comunità locale e mettere a profitto le risorse pubbliche.

Potrebbe stupire riconoscere che non sono presenti normative *ad hoc* per le persone senza dimora: gli *homeless* hanno gli stessi diritti e doveri degli altri cittadini. Da un lato, questo aspetto indica una non discriminazione della categoria, riconoscendo l'uguaglianza con gli

altri cittadini. D'altro canto, mancano tutele e misure specifiche per coloro che si trovano in condizioni di particolare vulnerabilità e fragilità.

I diritti universali dovrebbero essere esigibili dalle persone senza dimora, a partire dal diritto alla casa, che troviamo nella Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo, promossa dalle Nazioni Unite e firmata nel 1948, dove all'art. 25 viene incluso nel più ampio diritto a uno standard di vita adeguato: "ogni individuo ha diritto a un tenore di vita sufficiente a garantire la salute e il benessere proprio, con particolare riguardo all'alimentazione, al vestiario, all'abitazione, alle cure mediche e ai servizi sociali necessari (...)", ma che non viene riportato dalla legge italiana. Il diritto alla casa conduce al diritto alla residenza, elemento chiave e campo di contese e interpretazioni disparate da parte delle varie anagrafi comunali. La mancata iscrizione anagrafica, necessaria per l'accesso ai servizi non emergenziali, inficia il diritto alla salute. Ampliando lo sguardo, all'articolo 3 della Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo, viene sancito il diritto alla vita, alla sopravvivenza e all'integrità fisica. Le statistiche attuali indicano che l'aspettativa di vita delle persone senza dimora è inferiore alla media e i casi di violenza verso *homeless* sono numerosi, ancor maggiori verso donne.

Spesso a limitare ulteriormente il pieno godimento e la rivendicazione dei propri diritti risiedono nella condizione di emarginazione e precarietà che i senza dimora vivono. Gli enti no-profit, del privato sociale o associazionismo, utilizzano le loro competenze per ovviare le mancanze, lesive di diritti fondamentali. Oltre ad azioni di *advocacy* e coscientizzazione, queste realtà agiscono assumendosi compiti non altrimenti svolti dai servizi pubblici.

2.3 La residenza

La residenza anagrafica è un elemento chiave che garantisce ai cittadini l'esercizio di diritti civili e sociali fondamentali. È un requisito necessario per l'ottenimento della carta d'identità, il rilascio della tessera sanitaria e la scelta del medico di base, il rilascio della tessera elettorale e quindi l'esercizio del diritto di voto, il permesso di soggiorno e il suo rinnovo. Inoltre l'iscrizione anagrafica, permette di accedere alle prestazioni sociali erogate dagli enti pubblici.

La normativa sulla residenza è determinata dall'art.43 del Codice Civile che dichiara: "La residenza di una persona è nel luogo in cui la stessa ha dimora abituale", considerando dimora "il luogo ove la persona stabilisce la sede principale dei suoi affari e interessi", cioè un luogo

ben determinato del Comune in cui la persona è presente effettivamente, abitualmente, stabilmente e volontariamente.

L'iscrizione anagrafica è un diritto soggettivo (e non concessorio) riconosciuto dal nostro ordinamento (Legge anagrafica, Legge n. 1228 del 24.12.1954) per tutti i cittadini italiani e stranieri, comunitari e non, regolarmente soggiornanti sul territorio, mentre sono ancora esclusi coloro che non hanno un titolo di soggiorno valido. Inoltre, la persona rimane sempre libera di scegliere il luogo per l'iscrizione anagrafica.

Riguardo ai senza dimora, l'articolo 2 della Legge n. 1228 del 24 dicembre 1954, modificato dall'art. 3 della L. 15 luglio 2009, n. 94, stabilisce infatti che "la persona che non ha fissa dimora si considera residente nel Comune dove ha stabilito il proprio domicilio". Per l'iscrizione, occorre fornire all'ufficio preposto una documentazione comprovante l'effettiva stabilità e permanenza in quel luogo. Qualora non fosse possibile determinare un luogo come residenza nel posto in cui si trova, verrà indicato il Comune di nascita. Quindi per le persone senza dimora si fa riferimento al domicilio, se ne possono dimostrare uno, oppure al Comune di nascita, nel caso non sia possibile dimostrare di avere un domicilio. Nelle "Note Illustrative" della Circolare Istat n. 29/1992, viene fatto riferimento al domicilio, identificato come il centro degli interessi della persona. Questo elemento è essenziale, sia perché è l'unico elemento che lega la persona senza dimora a un determinato Comune, sia perché si dichiara è legittima per la persona iscriversi come residente presso il Comune nel quale dove è più spesso presente, per motivi familiari, relazionali, di interessi personali, e anche solo per un recapito o facilità di raggiungimento per ottenere le certificazioni anagrafiche necessarie.

Ogni Ufficio Anagrafe, in qualità di ufficiale del Governo, ha il registro delle posizioni dei singoli, delle famiglie e delle convivenze e registra le posizioni delle persone senza dimora che dichiarano, comprovando con documenti, il proprio domicilio nel Comune. E' quindi diritto dei senza dimora stabilire la residenza nel luogo del proprio domicilio, cioè nel Comune in cui la persona vive di fatto e, in mancanza di questo, in quello di nascita (DPR. 223 del 30.05.1989) oppure fissare la residenza in una via fittizia territorialmente non esistente ma equivalente in valore giuridico (Circolare Istat n. 29/1992).

La delibera di una via fittizia comunale permette alla persona senza dimora di richiedere documenti fondamentali, quali carta di identità, tessera sanitaria, permesso di soggiorno, fine pena, permesso di soggiorno e conseguente rinnovo.

L'iscrizione all'anagrafe comunale coincide con l'inserimento nell'Indice nazionale delle anagrafi (Ina), all'interno del registro delle persone senza dimora di cui è titolare il Dipartimento per gli affari interni e territoriali – Direzione centrale per i servizi demografici

presso il Ministero dell'Interno, da decreto ministeriale del 6 luglio 2010 (del Ministero dell'Interno), in attuazione alla legge sulla sicurezza pubblica n. 94 del 15 luglio 2009. Questo garantisce il legame di ogni cittadino con il territorio e il monitoraggio delle caratteristiche della popolazione presente sul territorio nazionale. Da quanto descritto, è chiaro che il mancato riconoscimento dell'iscrizione anagrafica dei senza dimora è arbitraria e viola la Costituzione, di cui l'articolo 16 sancisce la libertà di fissare la propria residenza nel territorio dello Stato. Infatti, tale mancanza non rispetta il dovere di solidarietà politica, economica e sociale (art. 2 Cost); non garantisce il diritto all'uguaglianza formale e sostanziale (art. 3 Cost), il diritto al lavoro (art. 4 Cost), né la libertà personale e dell'inviolabilità del domicilio (art. 14 Cost) e viola i diritti alla difesa (art. 24 Cost), alla salute (art. 32 Cost), all'assistenza e alla previdenza sociale (art. 38 Cost) e quello al voto (art. 48 Cost).

2.4 I servizi

Le pratiche e gli interventi di contrasto alla grave emarginazione adulta hanno molteplici forme e vari obiettivi. Le variazioni principali riguardano il contesto socio-ambientale, culturale, politico e le risorse del territorio in cui sono attivate.

L'Istat classifica i servizi in due macrogruppi: quelli istituzionali (ovvero erogati da un ente pubblico oppure strutturato in regime di sussidiarietà riconosciuta) e quelli formali (ovvero riconducibili dalla disciplina delle associazioni, fondazioni, cooperative sociali).

La strutturazione di questi servizi è efficace quando c'è una sinergia tra il settore pubblico, garante del rispetto dei diritti fondamentali delle persone, e il settore privato, portatore di volontarietà e motivazione. Il settore pubblico è fondamentale nella programmazione degli interventi, che spesso sono implementati in *partnership* con il settore privato, a cui quindi non viene delegato il carico di responsabilità. L'attuazione delle politiche rivolte ai senza dimora concepita in questo modo permette di integrare le sempre più scarse risorse pubbliche alle competenze del settore privato, che spesso funge da catalizzatore di risorse (economiche e fisiche), basandosi prioritariamente sul volontariato e l'alta motivazione degli operatori.

Nelle nostre città sono, quindi, presenti dei sistemi di intervento sociale costituiti da "dispositivi stabili di servizi, orientati da un approccio strategico, per il conseguimento di un fine specifico." (Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta, p.6). In questo contesto, i servizi sono descritti come unità organizzative specifiche che offrono

“prestazioni ben determinate, in modo continuativo o ripetuto nel tempo, socialmente riconosciuto e fruibile.” (ibid)

L'indagine sulle persone senza dimora del 2011 svolta congiuntamente tra Istat, Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Caritas e fio.PSD, identifica 4 macro categorie: servizi di supporto in risposta ai bisogni primari, servizi di accoglienza notturna, servizi di segretariato sociale, servizi di presa in carico e accompagnamento.

Alla prima categoria afferiscono quei servizi che provvedono alla distribuzione di viveri e mense, indumenti, farmaci, le unità di strada e l'erogazione di contributi una tantum. Tra i servizi di accoglienza notturna si possono elencare i dormitori (emergenziali e permanenti); le comunità (semiresidenziali e residenziali); gli alloggi protetti e quelli autogestiti; i centri diurni, i circoli ricreativi e i laboratori socio-occupazionali. Sono enumerati all'interno del macro-gruppo dedicato al segretariato sociale i servizi informativi e di orientamento, l'accompagnamento ai servizi territoriali, l'espletamento di pratiche burocratiche, la domiciliazione postale, la residenza fittizia. La progettazione personalizzata, il counselling psicologico ed educativo, il sostegno economico/psicologico/educativo, l'inserimento lavorativo, i servizi sanitari specifici, la tutela legale fanno parte dei servizi di presa in carico e accompagnamento.

Alcune azioni di quelle citate appaiono spersonalizzanti, basandosi solo sulla risposta a un bisogno. Due esempi possono essere i dormitori e le mense, dispositivi che rischiano di ghettizzare gli utenti. Gli spazi urbani in cui si collocano queste misure rischiano di essere marginalizzate dalle pratiche di uso dello spazio urbano del resto della popolazione, aggravando la lontananza fisica tra “Noi” e “Loro”.

L'indagine Istat svoltasi in 158 comuni nel 2011 descrive una realtà composta da 3.125 servizi, di cui il 34% in risposta ai bisogni primari. I dormitori emergenziali e non a cui si rivolgono il 76% dei beneficiari, compongono il 39% dei servizi offerti. A questi si aggiungono le comunità residenziali o semiresidenziali (33%) e gli alloggi (28%). Il 24,1% dei servizi attivi per i senza dimora hanno tipologia di segretariato sociale. Dall'indagine, appare la prevalenza dei servizi di prima assistenza, che richiedono grandi risorse ma non conducono a cambiamenti essenziali. Esaminando la posizione dei servizi, questi si concentrano al nord e nelle città. Le zone urbane permettono da un lato la soddisfazione dei bisogni essenziali dei senza dimora grazie alle reti informali e dei servizi, che diventano anche richiamo per i senza dimora per spostarsi da zone periferiche. Purtroppo però le città creano più facilmente zone grigie di anonimato e segregazione (Rauty, 1997). Leggendo le

statistiche appare evidente la disomogeneità dei servizi, a livello geografico e degli approcci. Per permettere un efficace percorso di uscita dalla situazione di povertà e marginalità estrema non basta sopperire alle necessità primarie e al reinserimento lavorativo. Come indicato dalla Commissione Europea nella Comunicazione n. 0758 del 16.12.2010 dal titolo “La piattaforma europea contro la povertà e l’esclusione sociale: un quadro europeo per la coesione sociale e territoriale.”, le politiche rivolte all’uscita dalla povertà devono permettere anche l’innovazione degli interventi integrati tra politiche sociali nei settori dell’istruzione, assistenza sociale, alloggi, sanità, conciliazione tra vita familiare e professionale. Tale approccio multidimensionale alla povertà e marginalità estrema, attraverso programmi trasversali, permette di andare oltre alle logiche emergenziali che agiscono congelando le situazioni, con grossi costi e grosse lesioni dei diritti fondamentali.

Nella ricca rosa dei servizi è fondamentale ritrovare lo spazio per il resto della cittadinanza (Canè et al, 2017), stimolando la partecipazione attiva e costruendo processi comunitari (Branca et al, 2003) per fronteggiare l’esclusione, lo stigma e permettere la riacquisizione di competenze. Il coinvolgimento dei cittadini accresce la coesione sociale: infatti, non si può considerare coesa una società “all’interno della quale sussistano condizioni strutturali a causa delle quali parte della popolazione possa sistematicamente versare in condizioni di povertà estrema ed emarginante” (Pubblicazione fio.PSD, 2006, p.20). Una rete efficace diventa così uno strumento di empowerment e di cambiamento non solo per nelle situazioni di disagio delle persone senza dimora ma anche delle “strutture di ingiustizia della società nella quale il disagio si produce” (ivi, p.19).

2.5 La presa in carico

La presa in carico è fondamentale nell’ambito della *homelessness* perché permette l’attivazione di numerose risorse del territorio, formali e informali. Questa è subordinata alla residenza, dal punto di vista dei servizi comunali, mentre è indipendente da questo dato per il privato sociale.

Le persone con cui si costruisce il progetto individuale sono caratterizzate dalla disaffiliazione sociale, dalla perdita di percezione del sé e disinnescano delle competenze quotidiani basilari. La collaborazione coordinata di tutti i servizi, impliciti e espliciti, di un territorio possono creare una rete che vada a sopperire il legame sociale mancante. I livelli su cui si devono

basare le prese in carico a favore di una vita autonoma e dignitosa sono istituzionali, informali e di comunità.

Gli approcci principali che ispirano la programmazione sono principalmente due: *recovery approach* e *housing first approach*. Il *recovery approach* vuole sostenere nel recupero delle competenze relazionali e sociali che permettono di riacquisire senso di appartenenza e un'identità sociale (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015). In ambiti non connotati, la persona può sperimentarsi in ruoli differenti da quello del senza dimora, ritrovando o rafforzando le competenze trasversali (*soft skills*) e della vita quotidiana (*life skills*) fondamentali per un percorso di autonomia.

L'*housing first approach* (Tsemberis et al., 2000; Tsemberis et al., 2004; Cortese, 2017) nasce in come processo deistituzionalizzazione in ambito psichiatrico negli anni Ottanta (Abury et al., 2017). Tsemberis e Eisenberg lo implementano nella popolazione senza dimora di New York, considerando che questa loro situazione si fosse progressivamente cronicizzata. Questo modello vede la casa come punto iniziale da cui proseguire con azioni di riduzione del danno e di reinserimento sociale. Viene considerata infatti “la casa come diritto umano; autodeterminazione nelle scelte da parte degli utenti; separazione della casa dai servizi terapeutici; orientamento al recupero; riduzione del danno; impegno attivo senza costrizioni; pianificazione orientata alla persona; supporto flessibile per tutto il tempo necessario” (Pleace, 2007, p. 22).

Se Luigi Gui evidenzia i limiti nella presa in carico della persona senza dimora, portatori di un disagio multidimensionale nato “non ai margini ma all'interno del sistema sociale” (Gui, 2012, p.196), la risposta efficace è l'*empowerment* e *capability approach*, che mobilita una molteplicità di attori coinvolti dell'ambito locale, allontanandosi dal “prestazionismo nel quale la rigidità di molte organizzazioni assistenziali tende a confinarsi” (ivi, p.15). L'isolamento della persona/utente viene arginata “ridistribuendo il carico dell'adeguamento e del reinserimento, usualmente assegnato al portatore estremo della sofferenza” (p. 107) su tutti gli attori coinvolti. La persona senza dimora è al centro dell'approccio di care comunitario, restituendole un contesto su cui radicarsi nuovamente.

Questo approccio attribuisce valore al lavoro di rete, tra attori pubblici, privati e informali. Per lavoro di rete si intende “l'insieme degli interventi di connessione di risorse e delle strategie tese a produrre concatenazione di relazioni significative [...] relazioni finalizzate nel loro complesso al miglioramento del livello di benessere delle persone e della collettività (Folgheraiter, 1998). La rete è quindi un luogo anti-individualista, focalizzato sulla persona e

sulla comunità, con gli aspetti conflittuali, dolorosi e divisori, ma mettendone a frutto le risorse.

Tali competenze sono riconosciute alla comunità e alle persone senza dimora, valorizzando il loro vissuto e considerando il loro potenziale nonostante la difficoltà nel direzionarlo.

Le strategie comunitarie risultano le più efficaci (Landuzzi et al, 2003), in quanto rispondono direttamente alla necessità di rompere la situazione di emarginazione. Oltre dell'opportunità di socializzazione, Landuzzi e Pieretti evidenziano che coinvolgere la persona, affiancandola e accompagnandola, evita di imporre il compito molto impegnativo di cambiare in un momento di grande fragilità. Infatti, nel processo comunitario tutti gli attori coinvolti cambiano e maturano.

La rete dei servizi è quindi uno strumento capace di rappresentare, generare e diffondere coesione sociale. Inoltre, ha un ruolo politico, svolgendo azione di advocacy e facilitando il cambiamento.

2.6 Le barriere

L'incontro tra i servizi sociali, con i suoi "assetti organizzativi, i suoi codici interpretativi, le sue prassi di intervento, il suo adattamento evolutivo all'ambiente" (Gui, 1995, p.13) e la realtà dei senza dimora è particolarmente delicato. Per Gui, l'utente che si rivolge a un servizio incontra spesso delle barriere d'accesso. Pieretti indica che il mancato accesso ai servizi incorre sia a causa rigidità dei servizi, sia per poca conoscenza dei propri diritti. Secondo Gui il sistema dei servizi è organizzato in maniera tale per cui l'esclusione è inevitabile. Si dibatte se questo sia un accidente tecnico o una scelta politica. Barnao (2004, p.160) considera la sfera dei servizi pubblici e la vita di strada basati su caratteristiche contrastanti: da un lato "la sicurezza, stabilità ed equilibrio" dall'altro "la dinamicità, l'instabilità, la trasformazione continua".

La lettura dei contesti aiuta a superare le barriere strutturali, soggettive e quelle relazionali. Perciò Francesca Zuccari sottolinea la necessità di "tornare sul territorio, uscire dagli uffici o dai percorsi abituali, per tornare in strada" (Zuccari, 2007, p.125). Il territorio è infatti una dimensione fondamentale: riprendendo Kurt Lewin (1972), il comportamento individuale è funzione della persona, dell'ambiente e della loro interazione. Tanto più per questa utenza, gli spazi della città riorganizzano appartenenze, le strutture (con i loro orari, regole e soglie) determinano l'utenza. Anche lo spazio relazionale tra operatori e utenti deve essere preso in considerazione, cosicché avvicinandosi si possano rivedere le rappresentazioni che gli

operatori hanno, spesso inconsapevolmente, e su cui fondano i progetti e le azioni proposte. Come dichiara Yuri Kazepov il sistema italiano non è organizzato secondo il bisogno ma secondo le categorie di fruitori: dedicare tempo alla riflessione e alla decostruzione dei preconcetti permette di lavorare sulla dimensione relazionale tra operatore e utente. Inoltre, come sostiene Giovanni Pieretti il procedere per categorie automatizza l'intervento e implica l'esclusione di coloro che ne sono al di fuori. Spesso prevalgono risposte rivolte alle categorie maggiormente in difficoltà, sia in termini temporali (più rapida risposta) che di opportunità di percorsi. I senza dimora ricevono quindi, quasi di prassi, risposte quelle legate ai servizi essenziali e di sopravvivenza. Per loro gli ostacoli che impediscono l'accesso ai servizi sono vari, alcuni informali, legati alla cultura. Per esempio, può essere di difficile comprensione, da parte del soggetto, l'utilità dei Servizi, gli orari, le procedure, il linguaggio. Questa difficoltà può incidere sul reperimento del servizio giusto, portare alla diffidenza e alla rinuncia nella ricerca, sperimentando la non compatibilità tra le aspettative e l'offerta. Altre barriere possono avere carattere formale, come la residenza o i documenti. Per esempio, i dormitori difficilmente ammettono persone con dipendenze, lasciando come sola alternativa la strada a chi vive una doppia vulnerabilità.

La categorizzazione degli utenti su cui si basa l'organizzazione dei servizi è, riprendendo Barnao, uno sforzo per incontrare mondi paralleli: quello della strada e della società, evitando di ricorrere come unica mediazione al controllo e alla repressione (Barnao, 2004). Questo richiede una costante riflessione da parte degli operatori sulle conoscenze e sulle rappresentazioni che orientano le loro azioni e quella dei servizi nel loro complesso, che spesso nell'urgenza del fare viene percepito come momento superfluo. Tuttavia, è tramite la costante analisi della richiesta di aiuti materiali si evolve alle necessità relazionali e alle competenze sociali. La pratica riflessiva permette agli operatori di mettere in discussione le categorie e creare quindi spazi di inclusione e di democrazia, scrive Sergio Manghi. Gli operatori in questi contesti-limite, infatti, non hanno solo il ruolo di rispondere ai bisogni primari, ma guidano in un delicatissimo processo di autoriconoscimento, in cui l'identità stessa dell'operatore è strumento di lavoro. (Manghi, 2000)

La posture che guidano la relazione tra operatore e utente sono determinate soprattutto dalla narrazione di sé dell'operatore in ambito lavorativo. Nell'immaginario comune, la relazione è spesso vista come salvifica: il servizio e l'operatore hanno un ruolo di salvatori verso gli utenti. Ancora, può essere interpretata come direttiva: l'utente deve seguire le indicazioni date dall'operatore che conosce cosa è giusto per la persona. Inoltre, la relazione può essere descritta come adattiva: l'utente è considerato una persona in difficoltà perché troppo debole

per la realtà a cui fa fronte. In quest'ottica l'operatore si frappone tra l'utente e il resto del mondo, fungendo da mediatore/cuscinetto, con un atteggiamento spesso protettivo.

L'intervento paritario, dignitoso e non minorizzante invece si fonda sull'accompagnamento attivo, che considera le difficoltà della persona, ma guida in un percorso di crescita e trasformazione. Il servizio diventa così uno spazio/tempo di incontro finalizzato all'allontanamento da storia problematica e, al contempo, alla valorizzazione delle competenze individuali. In questo percorso sono consentiti passi falsi, anzi, questi momenti sono centrali, se spunto di riflessione tra utente e operatore, per rivedere il progetto. L'operatore è consapevole della propria incompiutezza e dei propri limiti: questo aiuta nella postura su cui si basa la relazione e la co-costruzione del progetto con l'utente. Il lavoro è CON la persona e CON la comunità (e non per), al fine di promuovere un cambiamento non eterodiretto, ma all'interno di uno spazio decisionale. Poiché la vita di un senza dimora incide negativamente sulle sue competenze sociali, un modello ecologico che tenga in conto delle varie dimensioni umane permette lo sviluppo di risorse relazionali, culturali, critiche, affettive, attrezzi necessari per future situazioni critiche. Questo processo permette di rimuovere barriere che esautorano la persona all'esercizio attivo dei suoi diritti. Inoltre può supportare il cambiamento nei contesti, rendendo la comunità più inclusiva e capace di attivare risorse e alternative.

Capitolo III: Metodologia e disegno di ricerca

3.1 Disegno di ricerca

Il percorso che ha portato alla formulazione del progetto di ricerca non è stato lineare, ma ricco di stimoli e sollecitazioni derivanti dalla dimensione teorica, dalla ricerca sul campo, dalla dimensione empirica e da quella riflessiva. Il progetto di ricerca si è costruito in una modalità dialogica tra questi aspetti. Organizzando in modo lineare il processo di costruzione della domanda di ricerca, si può dire che nasce da una osservazione del fenomeno dei senza dimora sul territorio di Forlì. In un secondo momento, si è esplorato il campo legato alla teorizzazione e alla ricerca sui senza dimora e sui servizi a loro dedicati. In seguito, le interviste esplorative ad attori del territorio hanno permesso di circoscrivere la ricerca e di definire la domanda di ricerca.

E' da precisare il contesto in cui evolve questo percorso. La condizione, che influisce sulla quotidianità di gran parte della popolazione mondiale, determinata dall'epidemia da Coronavirus sviluppata nell'ultimo anno non ha inciso solamente sulle metodologie di raccolta dei dati, ma anche sulla domanda di ricerca in sé. Conseguentemente alla pandemia, questa ricerca si è costruita nell'incertezza relativa alle limitazioni di movimento indicate dalle istituzioni e dalla riluttanza nell'incentivare incontri per la prevenzione dal contagio.

Su queste basi si è elaborato il progetto di ricerca e la definizione del progetto operativo.

L'obiettivo principale di questo lavoro è rappresentare le pratiche dei servizi sul territorio che rispondono ai bisogni di coloro che vivono in strada, le modalità e le strategie messe in atto al fine di accompagnare gli utenti nella co-costruzione di situazioni di minor precarietà, migliorandone la qualità di vita. Ovvero si cercherà di comprendere se la trasformazione di paradigma rispetto al concetto di marginalità estrema agisca nella struttura dei servizi e in che modo i senza dimora possano essere protagonisti dei conseguenti interventi.

L'interrogativo a cui il lavoro di tesi vuole rispondere è: come si costruisce lo spazio interculturale tra operatore e utente nei servizi rivolti alla povertà estrema? In questo lavoro l'interculturalità è intesa come uno spazio di senso condiviso tra operatore e utente, portatori di punti di vista differenti, determinati dal background e dai rispettivi ruoli e vissuti. Chi vive in strada sperimenta una rottura con la società dominante, aderendo a una sottocultura specifica. Inoltre, accade spesso che chi si trovi a vivere in strada appartenga a un contesto migratorio (nazionale o internazionale), di non staticità geografica. Gli operatori che lavorano nei servizi

sociali sono anch'essi immersi in una cultura e un linguaggio tipico della professione ed espressione del gruppo dominante. Per questo ipotizzo che sia necessario una co-costruzione dello spazio di aiuto, del linguaggio, dei riferimenti su cui basare la relazione di aiuto, favorendo la fiducia reciproca, fondamento per dei percorsi efficaci.

I termini dell'ipotesi sono aperti, così da non dirottare l'attenzione a ciò che confermerebbe l'argomento di partenza. Tuttavia rimane centrata sul contesto di intervento dei senza dimora e circoscritta sull'aspetto relazionale dei servizi. (La Mendola, 2009).

Le sotto-domande di ricerca sono

- cogliere le rappresentazioni degli operatori dei servizi rivolti ai senza dimora nei confronti degli utenti
- comprendere le modalità di lavoro dei vari servizi
- accogliere le difficoltà sperimentate da utenti e operatori nella relazione

Il progetto di ricerca si è articolato in fasi differenti. Il primo momento è stato fondamentale per la definizione dell'oggetto di ricerca e degli obiettivi. A tal fine, si sono svolte attività teoriche e sul campo a scopo esplorativo. Si è poi proseguito con l'individuazione dei temi da approfondire e con la selezione delle informazioni e delle fonti. Si è esplicitato il quadro teorico di riferimento e l'ipotesi guida. Si è, quindi, passati alla scelta dell'approccio metodologico, dei metodi di indagine e dei metodi di analisi. In questa fase si è esplicitata la definizione del campo di ricerca e dei criteri di scelta del campione. A questa fase è seguito un lavoro di approfondimento teorico finalizzato a una maggiore conoscenza del fenomeno a livello locale, nazionale e internazionale. □

In contemporanea, si è eseguita la mappatura del contesto (Gianturco, 2004) grazie a *key informants*. Il campionamento strategico (del Zotto, 1988) dei soggetti contattati per sottoporre loro interviste è stata fatto in relazione al ruolo e alla posizione ricoperta, cercando di avere attori istituzionali e non per ogni territorio. A seguito di un contatto email, molte persone si sono rese disponibili immediatamente. Solo per due realtà (Croce Rossa di Rimini e Asp di Cesena) la loro disponibilità non è coincisa con i tempi della ricerca. Si sono svolte interviste focalizzate (del Zotto, 1988), come verrà descritto in modo più approfondito in seguito. Il tema era definito ed esplicitato fin dalla presa di contatto. Hanno avuto una modalità conversazionale (Gianturco, 2004), preferendo quindi un approccio non strutturato. Questo determina che ogni intervista abbia acquisito una sua peculiarità e si siano approfonditi aspetti diversi, seguendo il ragionamento degli interlocutori. Infatti, man mano

che si aggiungevano interviste, le conversazioni si arricchivano di suggestioni. In questa fase si sono svolte anche due osservazioni partecipanti con un gruppo di volontari di strada nel territorio di Forlì. L'obiettivo di queste attività è stato di raccogliere un vasto numero di elementi direttamente dalla realtà per la conoscenza dei territori di riferimento.

Il presente elaborato si configura come una ricerca empirica, seguendo una strategia a imbuto, ovvero dal generale al particolare, attraverso metodologie di tipo qualitativo.

L'oggetto della ricerca sono i servizi rivolti alle persone senza dimora nei territori di Forlì, Cesena e Rimini. Prendere in esame tre città della stessa regione, con caratteristiche ben differenti l'uno dall'altro, ha come obiettivo quello di evidenziare ricorrenze e divergenze nel campo specifico dei servizi per senza dimora. I dati acquisiti tramite le interviste e l'osservazione nei tre territori sono stati analizzati anche in termini comparativi per stimolare la riflessione degli attori coinvolti, attraverso la restituzione dell'elaborato. Si auspica che, tramite la diffusione della ricerca tra i servizi coinvolti, questo lavoro possa essere di supporto per la messa in rete di pratiche e risorse.

3.2 Definizione del campo di ricerca

I servizi osservati si trovano in tre città diverse: Forlì, Cesena e Rimini. Forlì, città in cui risiedo, è stata fin dall'inizio identificata come punto di partenza dell'analisi. Questo perché, per ragioni di volontariato e tramite il tirocinio presso l'Unità operativa complessa dipendenze patologiche dell'Ausl Romagna, ero già entrata a contatto con servizi rivolti ai senza dimora. Mi è parso quindi interessante mettere a confronto questa realtà con altri territori. Sono stati scelti tre territori contigui e appartenenti alla stessa Regione (Emilia-Romagna), ma con forti diversità dal punto di vista storico, amministrativo e geografico. Questa scelta è stata operata per osservare da vicino le variazioni nei servizi in contesti in cui le normative di base sono comuni, in quanto regionali, sebbene debbano adeguarsi per rispondere ai bisogni specifici emergenti dalla posizione territoriale, dalla composizione della popolazione, dal coinvolgimento della cittadinanza verso il fenomeno. Cesena è stata scelta in quanto molto vicina a Forlì e con differenze nell'amministrazione e nella popolazione attuale. In un secondo momento si è pensato di estendere anche a Rimini, nonostante sia più distante e con caratteristiche territoriali ben distinte. Questo interesse nasce notando le variazioni stagionali che vive questa città, investita dal turismo nel periodo estivo. Inoltre, si trova in un punto strategico lungo l'Adriatica, quasi al confine con le Marche di

questa strada che unisce tutta la costa Est dell'Italia.

I servizi sociali a cui ci si è rivolti sono sia strutturati da enti pubblici sia appartenenti al privato sociale. Mentre a Forlì e Cesena le realtà del terzo settore che si occupano di grave povertà ed emarginazione sono simili per numero, a Rimini sono molto più numerose. Si è comunque ritenuto importante dialogare con il maggior numero possibile di realtà impegnate su questo fenomeno. E' stata data importanza all'incontro con operatori e volontari che lavorano a stretto contatto con l'utenza, a persone legate al contesto amministrativo (assessori) e ai servizi formali (assistenti sociali), ma anche alla raccolta di esperienze dei senza dimora nei confronti dei servizi.

3.3 Tipo di ricerca empirica

Per questo lavoro di ricerca, è stato scelto il metodo qualitativo. Il metodo qualitativo è solitamente identificato dalle procedure di analisi adottate che non richiedono la trasformazione dei dati in numeri e statistiche. Il metodo qualitativo si basa su procedure informali, basate sulle capacità analitiche del ricercatore. La definizione di questa metodologia non è univoca, ma varia nei campi di impiego. Citiamo la definizione di Denzin e Lincoln (1994), considerata quella più autorevole: "La ricerca qualitativa rappresenta diverse cose per diverse persone. La sua essenza è duplice: da una parte essa si presenta come una versione particolare dell'approccio naturalistico e interpretativo, dall'altra si impone come una costante critica nei riguardi della politica e dei metodi del positivismo".

La ricerca qualitativa è un'attività situata, collegata ai paradigmi di complessità, di contestualità e di processualità. I dati vengono considerati nella loro multidimensionalità, tenendo conto della dimensione temporale del processo di ricerca e delle realtà situazionali. Come affermato da Denzin e Lincoln la ricerca qualitativa è un'attività situata.

Con tale metodo non è importante la rappresentatività, ma l'opportunità di raccogliere il maggior numero di testimonianze riguardo al fenomeno in oggetto. In questo metodo l'oggetto di studio viene osservato nella sua globalità, prestando attenzione alle peculiarità dei singoli componenti e alle interconnessioni. Viene osservato anche il contesto in cui si sviluppa il fenomeno.

I soggetti coinvolti dal ricercatore offrono il loro punto di vista riguardo alla realtà sperimentata, trasmettendo i significati che loro attribuiscono a ciò che vivono con il linguaggio verbale e non verbale. L'approccio qualitativo permette quindi un contatto maggiore con la realtà, con il contesto locale, in una prospettiva organica.

Tra i metodi qualitativi, l'intervista non strutturata è apparsa come tipologia di ricerca empirica più adatta agli scopi.

Per la preparazione delle tracce, la conduzione e la rielaborazione delle interviste si è scelto un approccio dialogica e non direttivo (La Mendola, 2009). Le tracce guida delle interviste sono quindi estremamente schematiche, flessibili e modificabili: si sono semplicemente indicati dei macro-temi a cui fare attenzione durante l'incontro e durante lo studio del materiale trascritto. La guida dell'intervista non contiene quindi la sequenza delle domande proposte, ma ha funzione di memoria (Bichi, 2007) e include tutte le dimensioni da esplorare. È uno strumento a supporto dell'intervistatore durante il dialogo ed è fondamentale anche nella fase rielaborativa come modello interpretativo.

Durante il colloquio, l'attenzione maggiore del conduttore è rivolta al mantenimento della centratura. A dire il vero, si è spesso accolto anche divagazioni e narrazioni più personali che potessero indicare la postura dell'intervistato, al fine di agganciare riflessioni meno standardizzate e più legate alle singole esperienze. Infatti, una delle difficoltà riscontrate intervistando operatori del sociale riguarda la loro abitudine nel verbalizzare e riflettere sul proprio agire. Temendo che questo potesse generare narrazioni precostruite, si è scelto di condurre i dialoghi con flessibilità, permettendo uno scambio più genuino e meno confezionato.

La traccia minimale di questo strumento ha permesso di porre le questioni in modo aperto e di lasciarsi guidare dalle risposte dell'intervistato, che hanno influito sui temi trattati e sui successivi colloqui. Per questo, la risorsa tempo è stata preziosamente calibrata, optando per una raccolta meticolosa ma limitata di interviste. L'intervista si avvicina quindi a uno scambio, minimizzando i ruoli dei due dialoganti. Questo strumento è parso utile per approcciarsi ai diversi attori rappresentanti realtà molto diverse fra loro, senza direzionare le risposte e accogliendo il punto di vista individuale maturato dalle diverse esperienze di vita. Con questa tipologia di colloqui in profondità le tempistiche e le strutture non erano definiti anticipatamente, si seguiva la disponibilità dell'interlocutore.

Si è mantenuto una postura di osservazione attiva anche per cogliere vari elementi riguardo agli intervistati, il contesto in cui l'incontro avveniva, la rete in cui si posizionavano e la rappresentazione data a tutto questo.

Le persone intervistate sono state selezionate secondo il criterio del campionamento ragionato. Per ogni caso studio sono stati individuati e contattati i soggetti collettivi di interesse: istituzioni, associazioni e organizzazioni. Sono stati quindi presi contatti per fissare dei colloqui individuali.

Le due dimensioni che si sono esplorate nei colloqui riguardano principalmente le rappresentazioni del fenomeno e le relazioni tra operatori, utenti e attori del territorio. Si è considerato interessante dialogare con lavoratori dei servizi istituzionali e non che forniscono supporto ai senza dimora o alle persone in stato di grave emarginazione o povertà. Le interviste sono state fatte in presenza, per cogliere l'espressività del volto e del corpo, l'ambiente e la localizzazione geografica. Solamente due interviste si sono svolte da remoto. Il contesto è infatti un elemento ricco di informazioni e si è ritenuto opportuno, quando possibile, "prediligere gli spazi di vita della persona che si intervista" utilizzando questo momento con funzione etnografica (La Mendola, 2009). Questo è stato limitato solo nei casi in cui, nei giorni di disponibilità dell'intervistato, ci fossero divieti ministeriali sugli spostamenti ("zona rossa").

Al fine di rilevare il maggior numero di informazioni possibili si è utilizzato il registratore (previo consenso) e si sono prese nota, subito dopo l'incontro, riguardo al setting. In seguito, la registrazione audio è stata trascritta. Tra la registrazione e la trascrizione, è trascorso un tempo sufficientemente breve per conservare le impressioni, ma sufficientemente lungo affinché la trascrizione fungesse da prima analisi. La decodifica si è svolta individuando i temi emersi nel discorso, con l'obiettivo di interpretare i dati raccolti dalla realtà indagata, mantenendo l'attenzione alla multidimensionalità del fenomeno. Tutte le interviste sono state anonimizzate per garantire il rispetto della riservatezza.

Alle interviste ad operatori e figure chiave dei servizi, sono state anteposte due telefonate esplorative con *key informants* per ricavare informazioni da persone con conoscenze approfondite dell'ambito a scopo orientativo. Grazie alla loro esperienza, è stato possibile individuare i servizi presenti sul territorio e le figure istituzionali con cui dialogare.

In particolare si sono realizzate le seguenti interviste:

- Rimini:
 - n. 1 intervista esplorativa con coordinatore servizi Papa Giovanni XXIII (5 dicembre 2020)
 - n. 1 intervista coordinatore sportello Avvocati di strada (18 dicembre 2020)
 - n. 1 intervista con vicesindaco/ assessora alle politiche sociali (13 gennaio 2020)
 - n. 1 intervista di gruppo con attivisti della Casa Don Gallo (13 gennaio 2020)
- Forlì:
 - n. 1 intervista esplorativa con coordinatore servizi Papa Giovanni XXIII (8 dicembre 2020)

- n. 1 intervista con responsabile volontaria dell'Unità di strada (1 febbraio 2021)
- n. 1 intervista Coordinatrice Assistenti sociali dell'Unità Adulti e Politiche Abitative del Servizio Politiche di Welfare; (5 gennaio 2021)
- n. 2 interviste operatori Caritas del Centro di ascolto dedicato a povertà e emarginazione (5 gennaio 2020; 13 gennaio 2020)
- n. 1 intervista volontaria sportello Avvocati di strada (6 gennaio 2021)
- Cesena
 - n. 1 intervista coordinatore sportello Avvocati di strada (10 dicembre 2020)
 - n. 1 intervista Assessora alle politiche sociali (21 dicembre 2020)
 - n. 1 intervista coordinatore Centro Diurno (28 gennaio 2021)
 - n. 1 intervista coordinatrice Unità di Strada. (15 gennaio 2021)

Oltre alle interviste libere, si sono svolte due uscite con i volontari dell'Unità di strada di Forlì (26/12 e 6/01, in orario diurno) e un pomeriggio di osservazione presso il Centro Diurno di Cesena (28/01). La funzione di questa presenza sul campo è stata di osservazione partecipante focalizzata sul setting relazionale. Le due uscite, svolte entrambe durante i giorni festivi del periodo natalizio (quindi durante la zona rossa), sono state rese possibili grazie alla disponibilità della coordinatrice del servizio. Si è colta questa opportunità per osservare il fenomeno da un'altra angolatura e raccogliere le riflessioni di persone che vivono in strada. Questi pochi momenti di osservazione partecipante (determinati dalle condizioni sanitarie regionali e nazionali rispetto all'infezione da Coronavirus) non hanno permesso di raccogliere sufficiente materiale per evidenziare convergenze e difformità di punti di vista, tuttavia hanno garantito la presenza di voci di utenti diversamente non rappresentati.

La ricerca bibliografica è stata condotta attraverso il reperimento di documenti riguardanti il campo di interesse. In particolare inizialmente si è posta attenzione al quadro normativo e di policy a livello internazionale e nazionale.

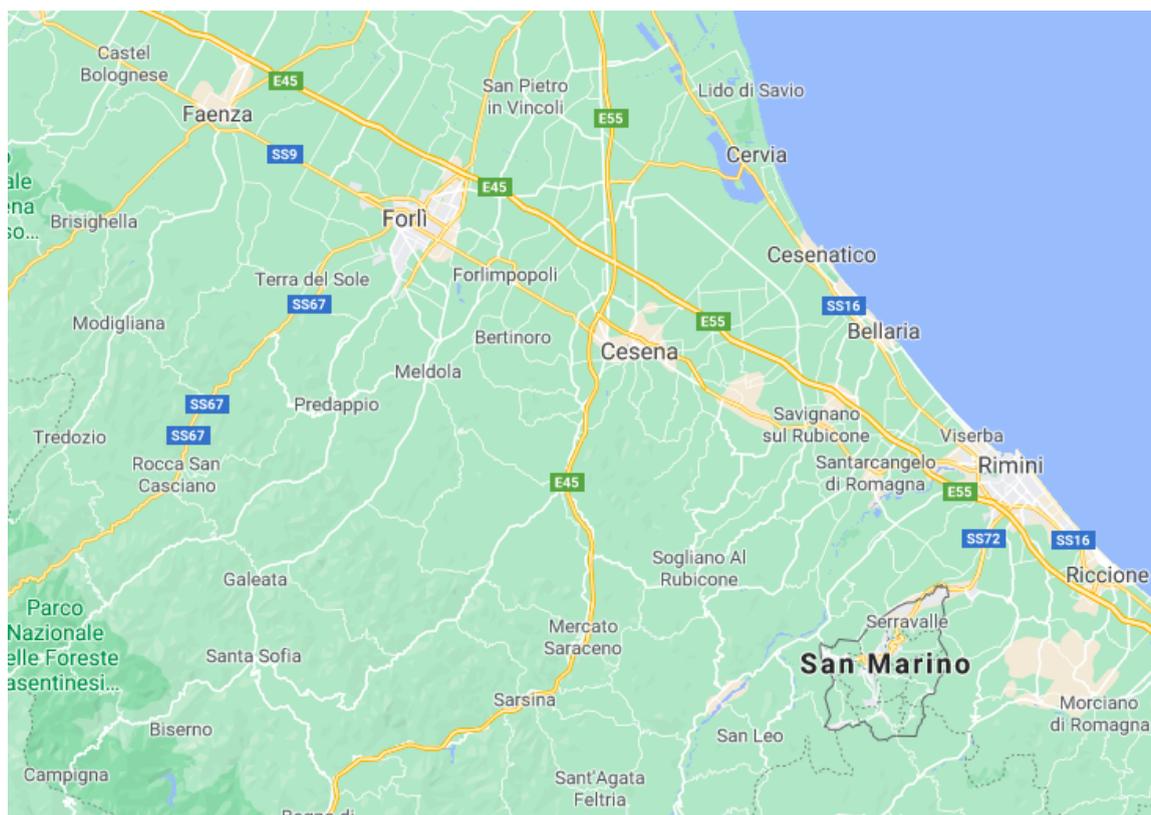
Inoltre, è stato selezionato materiale scientifico e divulgativo attinenti ai servizi sociali destinati a persone senza dimora, in condizioni di grave emarginazione e povertà. Si è completata la base bibliografica con il materiale prodotto dalle esperienze nei territori selezionati.

Capitolo IV: Ricerca sul campo

4.1 I Territori

Come anticipato nei capitoli precedenti, è stato scelto di confrontare tre diverse realtà geograficamente vicine e appartenenti alla Regione dell'Emilia Romagna: Rimini, Forlì e Cesena. È fondamentale ricordare l'appartenenza alla medesima regione in quanto, come visto nel capitolo secondo, i servizi sociali sono modellati da norme e fondi regionali.

La cartina a seguito riportata, estrapolata da Google maps, permette di visualizzare le posizioni geografiche e le distanze delle tre città citate. Si è scelto di includere nell'immagine sottostante i territori delle vallate, in quanto spesso vengono citati durante le interviste. Inoltre, come viene sottolineato da alcuni operatori, spesso fanno a capo per i servizi alle città più grandi, in quanto non sono presenti attività equiparabili nelle cittadine più piccole.



4.1.1 Forlì

Forlì è un comune di 118.000 abitanti, tra la riviera adriatica (a circa 25 km di distanza) e l'appennino Tosco-Romagnolo. Forlì è altresì uno dei comuni dell'Unione di Comuni della Romagna Forlivese (UCRF), che riunisce 15 Comuni (Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra

del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Premilcuore, Rocca San Casciano, Santa Sofia e Tredozio). E' la più vasta e popolosa unione italiana (1.262 kmq e 186.000 abitanti), e il presidente coincide con il sindaco del Comune di Forlì, Zattini Gian Luca. La città è sede di alcuni corsi dell'Università di Bologna. La presenza del Campus Universitario ha influito sull'aumento dei prezzi degli immobili, oltre ad aver dirottato l'interesse locativo verso questo target. Da pochi anni Forlì ha aperto una zona museale e annualmente sono presenti mostre di interesse nazionale, tuttavia il turismo non rappresenta un settore di grande interesse per la città. A livello economico, i campi più sviluppati sono quelli dell'agricoltura e della tappezzeria. Soprattutto molta manodopera non qualificata è richiesta per la raccolta di frutta nei mesi estivi e l'industria dei divani, settori in cui i rapporti di lavoro non sono sempre tutelanti.

Da settembre 2020, è stato adottato un nuovo Regolamento di Polizia Urbana e di Civile Convivenza, incentrato sul decoro e la lotta al degrado. Si elencano alcuni punti particolarmente interessanti, soprattutto per comprendere la rappresentazione della città da parte della maggioranza. Da settembre, in centro non è più possibile vendere (per i minimarket della zona) e consumare alcolici né qualsiasi altra bevanda in recipienti di vetro e lattine a qualsiasi ora del giorno. L'accattonaggio è vietato su tutta la zona comunale, pena il sequestro delle somme ricevute. Non è concesso sedersi, sdraiarsi o "bivaccare" in spazi pubblici come piazze, giardini e monumenti. E' sanzionabile urinare e sputare per strada. A questi elementi, si aggiunga che in ottobre si è avviata una operazione di rimozione delle biciclette (intere o rottami), seguendo l'articolo 31, che vieta la possibilità di parcheggiare e agganciare biciclette a monumenti, barriere di protezione, arredo urbano, pali della luce e semafori, nonché in zone di intralcio. Queste azioni hanno suscitato non pochi dibattiti riguardanti l'uso spazio pubblico e la marginalità.

A livello urbanistico, la stazione si trova in una zona limitrofa al centro città e si compone di un ingresso con un androne adibito a biglietteria in cui è presente anche un piccolo bar. Questo spazio è aperto h24 ed è accessibile tramite porta scorrevole a sensore. Esiste un'uscita laterale, aperta solo di giorno, collegata da un piccolo corridoio. In questo ambiente, solitamente usato dal personale delle pulizie, l'illuminazione è a sensore, e di notte rimane buia, se non in presenza di movimenti. Inoltre, sono fermi vari vagoni-merci vuoti lungo i binari non in uso. Si descrivono queste aree perché sono spesso oggetto di interesse per persone alla ricerca di un riparo di fortuna. Poco distante dalla stazione è presente una zona denominata "I portici", ex area industriale riqualificata, attualmente semi-inutilizzata, ma

abitata. Qui sono presenti portici e androni, un parcheggio sotterraneo e un parchetto limitrofo. Al fine di monitorare la zona, il comitato di quartiere è fortemente attivo nelle segnalazioni alle forze dell'ordine in caso di presenza di persone che stazionano o dormono in questi spazi.

Rispetto ai dati sulla povertà e la grave emarginazione a Forlì, si utilizzano i dati resi pubblici dal Report del 2019 della Caritas Diocesana di Forlì-Bertinoro, unico ente che monitora a livello quantitativo e qualitativo questo ambito. I dati sono raccolti dal Centro di ascolto Diocesano "Buon Pastore", situato in centro città, e dei vari punti di ascolto presenti nelle parrocchie. L'elemento più rilevante è l'aumento dell'affluenza del 3% rispetto al 2018, dato in controtendenza rispetto al triennio 2016-2018.

E' importante sottolineare che il 36% delle persone che hanno avuto accesso al centro di ascolto diocesano erano nuove conoscenze. Queste 468 persone, di cui 130 di italiane e 338 di origine straniera, è maggiormente maschile (76%). Mentre al "Buon Pastore" si rivolge un'utenza principalmente maschile, negli sportelli territoriali il 63% delle richieste proviene da donne, per lo più straniere e principalmente originarie del Maghreb (Marocco, Tunisia, Algeria) su beni di prima necessità (alimenti, vestiti, contributi per bollette o spese sanitarie). I 739 utenti già conosciuti, sono per il 42% senza dimora, di cui l'81% di origine straniera. A differenza degli accessi complessivi, il numero dei senza dimora è diminuito nel 2019 a 543 persone, mentre l'anno precedente il dato era di 663. La maggior parte delle persone (84%) che si trovano in condizione di grave povertà hanno tra i 19 e i 34 anni: oltre la metà del totale (64%) infatti si trova in questa situazione in relazione all'uscita dai programmi di accoglienza straordinaria dei percorsi di Protezione Internazionale. 181 persone dichiarano di trovarsi in condizioni di precarietà abitativa e si trovano ospitate a casa di amici o conoscenti. Le principali richieste dell'utenza italiana riguardano l'ambito lavorativo (64%), a cui seguono le problematiche familiari (60%). Il 45% si rivolge a Caritas per difficoltà riguardo all'abitazione (soprattutto irregolarità di pagamenti e sfratti), il 33% ha richieste determinate dalla condizione di salute e il 22% da questioni legate alla giustizia. Le richieste rivolte a Caritas dall'86% degli utenti di origine straniera è determinato dalla difficoltà in ambito alloggiativo. Molti espongono la mancanza di una dimora nonostante la presenza di contratti di lavoro. La seconda necessità, per il 76% di utenti stranieri, riguarda l'ambito lavorativo; mentre il 45% richiede supporto in ambito legale. Il 21% delle richieste riguardano l'apprendimento della lingua italiana e il 20% bisogni legati alle relazioni familiari.

4.1.2 Cesena

Cesena è un comune di 97.190 abitanti, dista circa 15 chilometri dal mare e comprende un territorio collinare limitrofo al centro città. Con le elezioni di giugno 2019 è stato eletto sindaco Enzo Lattuca, esponente del PD che ricopre anche la carica di presidente dell'Unione dei comuni Valle Savio di cui fanno parte (Bagno di Romagna, Cesena, Mercato Saraceno, Montiano, Sarsina, Verghereto). Anche a Cesena sono presenti varie sedi dell'Università di Bologna che attirano studenti da diverse zone d'Italia.

L'ambito economico più attivo è quello dell'alimentari con diverse aziende leader a livello nazionale che si occupano di lavorazione del prodotto e distribuzione.

La stazione di Cesena è piccola, presenta una piccola sala di attesa e un ingresso funzionale alla biglietteria e all'edicola. A fianco, era presente un centro diurno a bassa soglia "La Marmotta rossa" gestito da una cooperativa locale, aperto tutti i pomeriggi, con un ricco programma di attività e una buona conoscenza sul territorio.

Non distante era presente, fino allo sgombero di febbraio 2020, una fabbrica dismessa che fungeva da riparo per diverse persone. L'azione di allontanamento è avvenuta a seguito dell'acquisizione dell'area da parte di un'azienda cesenate e ha coinvolto, oltre alle forze dell'ordine, i servizi sociali e le associazioni del territorio che si sono messi in rete per provare ad offrire un'alternativa a quel riparo di fortuna.

Per quel che riguarda i dati, ci riferiamo anche in questo caso al report del 2019 prodotto dalla Caritas Diocesana di Cesena e Sarsina. Anche in questa città si è notato una diminuzione dell'11,4% del numero di accessi rispetto al 2018. Le 952 persone che si sono rivolte a questo servizio sono principalmente straniere (70,9%) e di genere maschile 74,2%. La maggior parte di questi è originaria del Nord Africa e degli stati del centro-sud dello stesso continente: numeri in aumento rispetto all'anno precedente. La fascia 35-54 anni rappresenta il 43,7%, mentre il 38,2% ha un'età compresa tra i 19 e i 34.

I bisogni espressi riguardano per il 26,9% i temi dell'occupazione, per il 20,6% l'ambito abitativo, mentre il 20,6% esprime necessità di tipo economica.

Per il 28,7% degli utenti la risposta è stata di tipo abitativo, con l'accoglienza (principalmente a lungo termine). Si è registrato quindi una maggior necessità rispetto all'anno precedente su questo tema (22,2% nel 2018).

Per quel che riguarda i numeri dei senza dimora, c'è stato un progressivo aumento del numero di persone iscritti anagraficamente a Via delle Stelle, indirizzo fittizio comunale. Se nel 2017 il numero 148 (di cui 70 in carico ai servizi sociali), nel 2018 il numero è aumentato a 198,

per raggiungere i circa 300 nominativi recentemente. La maggior parte di questi è di genere maschile e di origine straniera, ma sono presenti anche italiani.

4.1.3 Rimini

Rimini è un comune che si estende per 15 km lungo la costa dell'Alto Adriatico ed è popolato da 149 003 abitanti. Data la collocazione geografica, la sua vocazione principale è di tipo turistico: hotelleria, stabilimenti balneari, ristorazione e divertimenti attirano clienti nazionali e internazionali, permettendo l'impiego di numerose persone, soprattutto durante la stagione estiva. Anche l'agricoltura e il settore delle costruzioni attirano manodopera.

Il fenomeno turistico incide fortemente sulla disponibilità degli alloggi, ancor più che grazie a piattaforme online sono permessi affitti tra privati anche brevi. Un altro elemento da considerare è la presenza di varie facoltà universitarie. Queste caratteristiche incidono fortemente sulla popolazione e sull'andamento del costo della vita su base stagionale. Per il mercato immobiliare, Rimini è la seconda città più cara in regione, dopo Bologna per gli affitti al metro quadro. Inoltre, si è consolidata la pratica da parte di alcuni residence di affittare in inverno a costi contenuti, per poi aumentare le tariffe in estate, rendendo questa soluzione abitativa insostenibile per molti nei mesi più caldi.

Rimini è una realtà molto attiva rispetto al tema delle povertà e dell'emarginazione. Questi bisogni sono infatti emersi in maniera forte ben prima rispetto alle altre città paragonate. Gloria Lisi, vicesindaco di Rimini e assessore alla protezione sociale, sanità, organizzazione e personale, politiche di genere e della casa, indica che la maggiore disponibilità di servizi a Rimini determina l'arrivo di un maggior numero di persone in stato di bisogno. Un'altra analisi, che ci sembra maggiormente rappresentante il territorio riminese, viene sostenuta dalla Caritas Diocesana nel Report 2018 dell'Osservatorio sulle povertà. Il territorio di Rimini è un luogo di passaggio, soprattutto per chi cerca un lavoro estivo, ma anche per vari servizi legati al sanitario e al sociale che attirano persone a livello nazionale, come la comunità di San Patrignano, il Centro Autismo Ausl, l'associazione Papa Giovanni XXIII.

Similmente agli altri territori, nel 2017 e nel 2018 si riduce il numero di persone che richiedono aiuti alla Caritas di Rimini: nel 2018 il numero è di circa 10 mila persone, tra cui più di 2.300 minori. Tra le persone con cittadinanza italiana il 68,8% è già conosciuta, mentre il 65,2% tra le persone di origine straniera. Queste ultime hanno cittadinanza marocchina, rumena, albanese, bosniaca e sudamericana, in Italia dal 2000. Tra le persone già conosciute, si nota la differenza della fascia di età tra gli stranieri (35-44 anni) e gli italiani (45-54).

Tra questi, il 42,4% degli italiani dichiara di vivere in famiglia, stessa percentuale di chi vive solo. Gli stranieri, per il 49,2% vive in famiglia, il 24,4% da solo e il 20% con altri connazionali. Se ne deduce che molte famiglie abbiano bisogno di supporto, anche duraturo da parte dei servizi locali. E' frequente che queste persone abbiano un lavoro: sono i "working poors", con impieghi precari e sottopagati, che non permettono di rispondere a tutti i bisogni.

Tra i nuovi volti è fondamentale sottolineare che il 30% è rappresentato dai giovani, principalmente composti da migranti (nigeriani, pakistani, afgani, libici, guineensi e somali). Il 41% è coniugato e il 35% celibe o nubile. Il 40% delle persone che si sono rivolte per la prima volta a Caritas Diocesana di Rimini nel 2018 è cittadino italiano: il 44,3% è della provincia di Rimini, per il 6,8% della Campania, per il 5,7% delle altre province dell'Emilia Romagna, il 5,7% della Puglia e il 4,4% della Lombardia. Il 41% è celibe o nubile e il 29% separato o divorziato. I senza dimora incontrati per la prima volta corrispondono a 828 persone, il 51% del totale dei nuovi incontri, di cui 61% con origine straniera e il 39% italiana. Il totale delle persone senza dimora che si è rivolta a Caritas nel 2018 è di 1.600 persone. E' interessante riportare un dato particolare raccolto da Caritas Rimini, non presente negli altri report citati in precedenza: 40 persone senza dimora (24,7% del totale) nel 2018, si sono rivolti ad altre Caritas in Italia oltre a quella di Rimini. Principalmente sono passati anche da Senigallia, Pesaro, Cesena, Ancona e Fano. Un altro dato importante riguarda i giovani italiani senza dimora. A Rimini nel 2018 sono stati registrati 104 persone, ovvero il 45,8% di tutti i 18-35enni italiani che hanno richiesto aiuti, di cui 82 uomini (il 63,6% del totale degli uomini), e 22 donne (22,4%). Tra questi, alcuni dormono in strada, alcuni in roulotte, campi autorizzati e non, altri sono ospitati da amici o conoscenti.

4.2 In tempo di pandemia

Negli anni 2018-2019, tutti i territori presi in esame hanno notato un decremento delle richieste di supporto, nella maggior parte degli ambiti. Questo trend può leggersi sotto influenza di molteplici fattori. Alcune persone hanno cambiato città, talvolta scegliendo di andare all'estero o di rimpatriare. E' stato richiesto il modello Isee (obbligatorio secondo le normative Agea per gli aiuti alimentari) per l'erogazione di beni alimentari. Inoltre, le misure di sostegno al reddito varate dallo Stato hanno garantito aiuto ad alcune persone. Tuttavia, il tema della precarietà abitativa e delle difficoltà sul tema alloggio continua a risaltare come

elemento in controtendenza. Rimini, per esempio, dichiarava un numero maggiore di prese in carico di senza dimora; Forlì, secondo la testimonianza delle operatrici del Centro di Ascolto Diocesano, iniziava il 2020 con le accoglienze emergenziali al completo. Sicuramente, le politiche migratorie, soprattutto in merito di accoglienza alle persone in percorsi di protezione internazionale, hanno influito sulle difficoltà registrate dalla popolazione migrante.

E' bene infatti ricordare che la situazione di senza dimora è determinata da una somma di elementi critici, non riguardando solo la difficoltà abitative: è quindi denominata come multiproblematica.

Uno degli aspetti centrali risiede l'emarginazione, l'isolamento e la solitudine che queste persone vivono che si rispecchia anche nello spazio dedicato dalla letteratura scientifica e dal dibattito pubblico.

Ci sembra che a inizio lock-down, in marzo, grazie a un attento lavoro di advocacy da parte delle principali associazioni che si occupano di senza dimora, il tema dei senza dimora ha avuto risonanza maggiore rispetto ad altri momenti. Lo slogan "io resto a casa" è stato usato per sensibilizzare i cittadini nei confronti di chi sperimenta la vita di strada, anche tramite dibattiti e *reportage* di inchiesta.

Tuttavia si è definita questa situazione un'emergenza nell'emergenza, rafforzando l'erroneo approccio verso questi bisogni. La diffusione a livello mondiale del Covid 19 ha provocato una sindemia (Singer et al, 2017), causando una profonda crisi sociale ed economica. Questo ha evidenziato i limiti strutturali che derivano dalla progettazione emergenziale delle azioni rivolte ai senza dimora, ponendo l'urgenza di una visione a lungo termine.

Questa situazione di crisi non ha esiti uguali sulla popolazione, né in termini sanitari né sociali. Per le persone senza dimora, il cui fisico e la mente sono spesso già logorate dalla vita in strada, le criticità della malattia risultano più aggressive. La pandemia ha poi avuto i suoi picchi durante i mesi invernali, quando già le criticità della vita in strada risultano amplificate. Nei primi mesi, ci sono state difficoltà, soprattutto per i soggetti meno agganciati dai servizi, anche di bassa soglia. Questa azione si è resa possibile nei mesi seguenti, con la distribuzione di dispositivi di protezione individuale, gel igienizzante e informazioni riguardo alle misure anti-contagio.

Un aspetto che ha inciso molto sulle persone senza dimora è stato la restrizione di movimento da parte del resto della cittadinanza, la chiusura dei bar e degli esercizi commerciali. Per chi resta in strada la solitudine è stata più forte, inoltre in una narrativa pervasa dai temi legati alla salute, i pochi passanti erano ancor più diffidenti, anche solo a scambiare un saluto, allontanandoli come portatori di malattia. Quelle dinamiche di solidarietà instaurate negli anni

sono state sospese brutalmente, i punti di riferimento della vita quotidiana hanno vacillato incidendo ancor più sulla precarietà delle condizioni di vita in strada e sulla solitudine. Come riferito da una operatrice della Caritas Diocesana di Cesena, mentre ci chiudevamo in casa, le persone senza dimora hanno perso i contatti con il resto del mondo, acutizzando le caratteristiche di devianza per alcuni. Inoltre, la pandemia ha determinato dei cambiamenti importanti anche nei servizi rivolti a queste persone, nel territorio nazionale come anche sui territori presi in esame.

Molti servizi hanno dovuto vivere un momento di pausa per ripensare progetti e azioni. La priorità è stata garantire la salute, di operatori e utenti.

Le unità di strada, specialmente quelle gestite da volontari hanno sospeso in un primo momento la loro attività. A Forlì, l'attività è stata ripresa solo a giugno e con le nuove normative dell'autunno 2020 e la limitazione agli spostamenti dopo le 22 è stata richiesta un'autorizzazione comunale specifica per i volontari. Questa necessità ha quindi comportato il riconoscimento del gruppo di volontari convenzionati parte dell'Ente.

Spesso si è optato per garantire i servizi di bassa soglia, piuttosto che i progetti complessi (come i tirocini). I servizi di bassa soglia però hanno visto una rimodulazione della modalità degli incontri. Sono stati limitati gli incontri in presenza, favorendo i contatti con altri mezzi; sono stati ridotti le modalità in libero accesso, richiedendo la prenotazione.

Mentre alcuni dormitori hanno dovuto chiudere per via di strutture poco adatte al distanziamento, altre si sono organizzate per accogliere H24. Se da un lato ha permesso a molte persone di poter evitare di passare molto tempo in strada, dall'altro si è trattato di una convivenza quasi forzata, con una quotidianità dettata da ritmi comunitari a cui molti non erano avvezzi. Spesso questi elementi hanno fatto emergere conflittualità e attriti, che hanno anche determinato allontanamenti.

Le mense hanno garantito i pasti, spesso aumentando anche il numero di utenti, tuttavia si è trattato di un servizio limitato al "take away" oppure ridotto a un pasto seduti al giorno. Questo ha provocato anche reazioni da parte di alcuni cittadini: a Forlì i commercianti e gli abitanti delle zone limitrofe si sono lamentati per questa pratica, che creava indecorose macchie di cibo sulle panchine pubbliche, sporcizia aggiunta nei cestini della pattumiera posizionati lungo le strade, oltre alla "folla" vista in una ordinata e silenziosa fila in attesa di ricevere le buste contenenti il pasto. Sicuramente la distribuzione dei pasti all'esterno ha privato le persone di un momento di convivialità e socialità. Entrare in una mensa, essere accolti da uno sguardo gentile, in un posto caldo, in un clima disteso, non solo soddisfa le necessità legate al nutrimento, ma crea delle breccie nel muro dell'invisibilità e della

solitudine. Inoltre, molti operatori riuscivano a mantenere i contatti anche con gli utenti più sfuggenti tramite questi servizi essenziali.

I servizi di docce e guardaroba sono stati rimodellati secondo le esigenze attuali, in alcune città (Forlì, Cesena) sono stati sospesi a lungo, cercando luoghi idonei e sicuri.

Queste modalità diverse non sono state inserite gradualmente: dopo un periodo di interruzione dei servizi, frequentemente si è passati alle novità. I tempi, rapidi e incerti, hanno inciso per alcune persone nell'allontanamento, soprattutto a livello relazionale.

La revisione dei servizi ha evidenziato la fragilità dell'integrazione socio-sanitaria, richiedendo sforzi impegnativi e veloci per recuperare il dialogo, creando strutture ponte di quarantena, stendendo indicazioni univoche per la tutela della salute e rafforzando l'attenzione medica verso questa fascia di popolazione.

La più grande mancanza, che rafforza l'idea che la condizione di senza dimora non sia solamente legata alla mancanza di un tetto, appare quella relazionale, da parte degli utenti e degli operatori. Le sospensioni, le modifiche degli orari, i cambiamenti dei servizi nel territorio cittadino, l'accesso agli spazi regolato hanno interposto maggiori barriere nelle relazioni con persone che sperimentano già nella loro quotidianità una divisione noi-loro.

4.3 Il bicchiere mezzo pieno

Nonostante le difficoltà elencate, appare dalle interviste che l'imperativo adeguamento, anche se alle volte tardivo, dei servizi in scenari imprevisi abbia permesso una maggior riflessività da parte degli operatori. Gli operatori, i servizi e gli utenti stessi si sono scoperti flessibili, dinamici e aperti, attuando risposte di coping rapidi ed efficaci, spesso con base fortemente collaborativa. Inoltre, si è sperimentata la sensazione di condivisione di un problema: questo ha reso l'accettazione e il coinvolgimento nell'evoluzione dei servizi meno difficile.

Un dato nazionale riguarda un sensibile aumento dei volontari, soprattutto delle fasce più giovani, che hanno sostituito spesso gli over 65, che per scelte personali o dei servizi hanno sospeso la loro attività a diretto contatto con l'utenza, per ridurre le possibilità di contagio. Talvolta è stato problematico includere tutti i volontari per mancanza di tutele, soprattutto dovuto a spazi inadatti a grandi numeri.

Questa crisi ha scosso i sistemi dormitori e delle "mense dei poveri": il concetto stesso di servizio rivolto a una massa di individui rivela molteplici contraddizioni obbligando al ripensamento verso una personalizzazione anche dei servizi a bassa soglia. I dipartimenti di igiene e sanità pubblica delle tre città analizzate hanno visitato e valutato gli spazi dedicati

all'accoglienza notturna, ai pasti e alle docce. I verdetti hanno richiesto una rimodulazione in tutte le città: alcuni servizi hanno ridotto il numero di posti letto, altri hanno dovuto addirittura chiuderli. Queste misure sono state ottemperate per una riduzione del rischio contagio da Covid 19, a tutela della salute individuale e pubblica. Come suggerisce Manila, operatrice di Casa Don Gallo di Rimini, il diritto alla salute è emerso solamente in relazione alla pandemia, mentre non veniva preso in considerazione prima. Sembra che quindi si stia provando a rimettere al centro la persona e i suoi diritti, anche nella modifica degli orari dei dormitori, garantendo un'esperienza di "casa", in un percorso verso il diritto all'abitare e alla sicurezza personale.

In molti progetti, sopraffatti dalle nuove necessità e organizzazioni, si è chiesto un maggior coinvolgimento da parte degli utenti. Nei dormitori per esempio è stato richiesto aiuto per le pulizie, un maggior coinvolgimento nell'organizzazione delle attività quotidiane, nella proattività rispetto agli appuntamenti fissati. Per le persone le cui competenze residue necessitavano un rafforzamento, per coloro i quali le capacità relazionali e le autonomie avevano ancora una buona influenza, è stata un'occasione di empowerment. Questa crisi ha lasciato spazi per provare a mettere al centro la persona, sperimentato una maggior co-partecipazione dell'utente e abbandonando meccanismi di maternage. E' indubbio, però, che queste nuove modalità abbiamo creato ulteriori barriere alle persone più fragili e meno autonome.

L'organizzazione dei servizi su appuntamento e la gestione a distanza dei *follow up*, messa in atto dopo la prima fase critica di marzo, hanno a indubbiamente ridotto lo stress di continue sollecitazioni e di adattamenti continui. Gli operatori che si occupano dei servizi di accoglienza e ascolto testimoniano che le persone accolte per colloqui continuano a essere un numero paragonabile a quelli degli anni scorsi, ma che la sistematizzazione e il minor affollamento permettono una maggior concentrazione durante gli incontri, la possibilità di prepararsi analizzando le situazioni in precedenza. Questa minore stress determinato dal susseguirsi di incontri poco prevedibili, coincide tuttavia con una maggior apprensione verso l'utenza e con un sentimento di chiusura ingiusta. Una delle coordinatrici della Caritas Diocesana di Cesena sottolinea la sensazione di aver lasciato fuori alcune persone, le più marginali, che erano conosciute e agganciate tramite il servizio della colazione. Con alcune persone è infatti necessario un approccio poco strutturato e molto informale: conoscendone i bisogni, gli operatori quindi evitavano di stabilire appuntamenti per colloqui, ma utilizzavano il momento del pasto per dialogare, creare fiducia, comprendere le necessità e informare sulle possibilità. Venendo ora a mancare questi spazi, o essendo dislocati in altre zone, la difficoltà

maggiore è quella di mantenere la persona agganciata, tramite una relazione di aiuto fiduciosa e continuativa. Se possiamo leggere quindi un miglioramento a livello qualitativo del servizio, il timore che il nuovo approccio sia più selettivo è presente.

Questi cambiamenti hanno portato in tutte le città analizzate a una maggior cura dello spazio di pensiero degli operatori, con la messa in luce della dimensione psicologica. In alcuni servizi è stata implementata la supervisione mensile, in altri si è rafforzata la collaborazione tramite tavoli di coordinamento territoriali coinvolgendo servizi pubblici e privati.

L'urgenza di un coordinamento rafforzato è apparso subito come unica possibilità per rispondere a un numero di richieste in aumento, nonostante i fondi- inizialmente- fossero gli stessi. Inoltre, è diventato impellente la necessità di un dialogo serrato tra pubblico e privato. Specialmente in merito alla condivisione delle linee guida sanitarie, applicate alle quarantene preventive disposte per l'accesso ai servizi di dormitori, il dialogo tra Ausl, Servizi Sociali Comunali e terzo settore è stato più serrato.

Le unità di strada, dove hanno continuato a lavorare, sono state fondamentali nel lavoro di prevenzione e tutela della salute. Inoltre, hanno permesso di accompagnare nella lettura e nell'adattamento dei cambiamenti, dei servizi e della società. Spesso sono rimaste le uniche realtà a cui i soggetti più ai margini hanno potuto aggrapparsi.

Per guardare il bicchiere mezzo pieno, si potrebbe affermare che questo tempo sia un'occasione unica per rivedere il sistema di approccio con le persone senza dimora. Se la crisi che sta scuotendo le nostre quotidianità servisse anche a questo scopo, potremmo apprendere che è necessaria una programmazione territoriale strategica dei servizi rivolti alla grave marginalità, con una sempre maggior rilevanza delle reti e dei partenariati tra pubblico e privato. Tali servizi dovrebbero avere al centro della persona ed esaltare le competenze residue, coinvolgendola nei progetti, nelle relazioni e negli spazi. Questi apprendimenti spingerebbero a pensare e agire progetti a lunga durata, facendo particolare attenzione alla prevenzione.

Non sappiamo per ora se questi effetti possano essere duraturi o dettati solo dalla contingenza, ma dalle interviste effettuate ci sembra di poter affermare che le intenzioni verso un miglioramento siano diffuse.

Capitolo V: I servizi

I territori dispongono di servizi declinati diversamente sulla base delle necessità rilevate e dalle scelte politiche attuate negli anni. Infatti, nonostante tante realtà siano di natura volontaristica, appare fondamentale il supporto delle componenti istituzionali. Questo aspetto si nota soprattutto laddove manca di riconoscimento istituzionale: i progetti non sono sostenibili. Se da un lato questo permette di ricevere incarichi e fondi per alcuni servizi, dall'altro permette di delegare la cura di questo target a enti del terzo settore. Nei territori osservati si presentano due categorie di servizi, fondamentalmente divisibili in base alle modalità di accesso: quelli di prossimità a bassa soglia e servizi territoriali strutturati.

Nei seguenti paragrafi si elencano i servizi simili rivolti ai senza dimora presenti nelle tre città di Forlì, Rimini e Cesena, descritti nella loro attività pre-Covid e nelle loro evoluzioni durante la pandemia. Si è cercato di conoscere questi servizi non solamente dalle schede di progetto, ma anche dalle interviste con gli operatori presenti sul campo. Per questo, seguono la descrizione una visione critica in ottica migliorativa evidenziata nelle interviste.

5.1 I servizi di prossimità a bassa soglia

I servizi di prossimità a bassa soglia fondano il loro operato sull'accoglienza della persona senza requisiti escludenti. Questa modalità informale di intervento minimizza i requisiti per l'assistenza e la cura al fine di creare o mantenere la relazione di aiuto (Curto, 2012). Non vengono infatti richiesti documenti, residenza o domicilio sul territorio o dichiarazione dei redditi durante il primo contatto. Il primo passo, ribadisce Curto, in un servizio di bassa soglia è l'accoglienza della persona e del bisogno di cui è portatrice, senza una decodifica a monte. Questa accoglienza senza filtri facilita la relazione con l'operatore.

Alla base della relazione nei servizi a bassa soglia è l'apertura all'accoglienza e all'ospitalità svincolate da una progettualità specifica (Martignoni, 2017). Spesso i servizi di prossimità a bassa soglia giocano il ruolo di primo step nel percorso di riscatto della persona, cercando di fungere da aggancio verso servizi che possono rispondere a esigenze complesse. In questa posizione giocano anche un ruolo di monitoraggio, se non addirittura di controllo, sul territorio e sulle persone senza dimora che lo praticano.

Solitamente la figura professionale che opera in questo settore è un operatore sociale con particolare attenzione alla costruzione e gestione di setting meno rigidi, fondati sulla

quotidianità e su un atteggiamento empatico. Attraverso questa relazione diminuisce il gap tra le appartenenze dell'utente e l'istituzione rappresentata. Un'accoglienza attenta costruisce gli spazi e le interazioni in modo tale da minimizzare le possibili resistenze, mantenendo presente la rappresentanza a livello istituzionale. Gli ambienti e non solo le relazioni hanno un valore fondamentale nella costruzione della relazione d'aiuto.

5.1.2 Esserci: l'unità di strada

Le unità di strada sono il servizio di prossimità a bassa soglia che si reca nei luoghi in cui poter incontrare le persone che vivono in strada. Sono strutturate in modo differente nelle varie città: alcune si compongono da operatori, altre da volontari, ma hanno tutte mandato istituzionale. A Cesena è presente una Unità di Strada dal 2015 composta da operatori stipendiati (Opera Don Dino) e volontari. A Forlì questo servizio esiste dal 2011, gestito dalla Papa Giovanni XXIII prevalentemente su base volontaria, se non per brevi periodi in cui è stato riconosciuto un compenso ai coordinatori. A Rimini il servizio di strada è garantito da vari enti del privato sociale (Croce Rossa Italiana, Papa Giovanni XXIII, Caritas) che si alternano presenziando sul territorio ogni sera.

L'obiettivo delle Unità di strada è quella di incontrare i senza dimora stabilendo un primo contatto. Incontro dopo incontro si costruisce una relazione di fiducia che permette di accogliere le richieste della persona e indirizzarla sul territorio verso il servizio che meglio può rispondere alle esigenze.

Il cibo, le coperte e i prodotti per l'igiene distribuiti rappresentano l'unica risposta ai bisogni più impellenti che questa tipologia di servizio ammette. Spesso, inoltre, si tratta di pretesti per creare un setting favorevole a una conversazione, abbattendo diffidenze e timori.

Questo servizio è itinerante e si sposta cercando i luoghi in cui le persone trovano riparo: strade, stazioni, portici, androni, case abbandonate. Spesso si svolge nelle ore serali, momenti nei quali è più possibile trovare chi resta in strada (a differenza di chi accede ai dormitori) senza destare sguardi e interesse indiscreto da parte del resto dei cittadini. Durante queste uscite viene garantito anche un monitoraggio del territorio.

Essendo il solo servizio tra quelli indicati che non ha un luogo fisico in cui svolgere la propria attività, le interviste svolte testimoniano la necessità della creazione di un setting, uno spazio condiviso, non fisico ma mentale, in cui collocare la relazione di aiuto che si struttura. Infatti,

essendo un servizio di bassa soglia, l'approccio è estremamente informale: la postura relazionale di utenti e operatori deve essere dinamica e responsiva al contesto, tenendo presente l'inevitabile asimmetria tra i soggetti coinvolti.

L'esperienza dell'unità di strada di Cesena è emblematica in questo senso. Durante il primo lockdown della primavera 2020, le operatrici andavano in strada portando con sé un piccolo tavolino, su cui poggiare l'igienizzante, per marcare visibilmente la necessità di un distanziamento preventivo.

Un setting chiaro e condiviso da parte di tutto il gruppo appare ancor più fondamentale nel momento in cui sono coinvolti volontari, spesso giovani e con background vari. L'esigenza del gruppo è quella di mantenere una buona relazione, spesso l'unica in quel periodo della vita di strada della persona, per cui l'incontro si gioca sempre su un fragile equilibrio costruito con il tempo. Le interazioni non possono scavalcare la dimensione del *hic et nunc*, avventurandosi in promesse o prospettive future poco certe onde evitare delusioni e chiusure. Ugualmente, posture poco empatiche e giudicanti non permettono alla persona di sentirsi libera nel rivelare vissuti, bisogni, necessità e prospettive vanificando gli sforzi di aggancio.

Le voci degli operatori dei servizi di strada raccontano di un operato gratificante, nonostante sia emotivamente impegnativo. Non sembrano rari, dalle testimonianze raccolte, vivere rotture delle relazioni, fra cui, le più complesse riguardano i decessi. La consapevolezza di non avere gli strumenti e non rappresentare un servizio in grado di risolvere le criticità esposte spesso trova sollievo nell'appartenenza al gruppo. Per questo le unità di strada si dotano di riunioni periodiche per monitorare il benessere dei singoli e del gruppo.

Non in tutte le realtà analizzate l'unità di strada lavora in rete con le altre realtà del territorio. Ci sembra che questo sia determinato soprattutto dal livello di riconoscimento del ruolo e della funzione che questo servizio ricopre. In primis, un gruppo interamente composto da volontari fatica a gestire totalmente il carico di lavoro di coordinamento interno ed esterno. In secondo luogo, se l'unità di strada non è esplicitamente collocata a livello istituzionale tra i servizi necessari ed essenziali rivolti alla grave povertà ed emarginazione difficilmente ci si rivolge alle interazioni, in una sorta di disconoscimento reciproco. Questo appare abbastanza evidente nel funzionamento delle unità di strada dei territori di Forlì e Cesena. Mentre a Cesena, il coinvolgimento dei volontari permette di attuare azioni di sensibilizzazioni (ex. "Immersi" mostra fotografica esposta a più riprese in spazi comunali, aperitivi aperti alla cittadinanza, abbonamenti al cinema per i senza dimora), l'intera componente volontaria a Forlì non garantisce un coordinamento costante con le altre realtà impegnate su questo target.

Indubbiamente, il tavolo dei servizi dedicati ai senza dimora perde un tassello importante che ha una visione diretta dei percorsi individuali degli utenti, delle necessità e delle variazioni del territorio, delle reazioni dell'opinione pubblica. Lo stare in strada, infatti, permette agli operatori di ricevere il punto di vista dei senza dimora, elemento che alle volte manca ai servizi *indoor*. Inoltre, le unità di strada possono mediare situazioni di tensione (segnalazioni, reclami) tra cittadini e utenti, assicurando gli uni e gli altri

5.1.2 Vedere il bisogno: lo sportello a bassa soglia

Rimini, Forlì e Cesena sono dotati di centri di sportelli a bassa soglia. Il sistema più diffuso è organizzato dalle Caritas Diocesane con punti presenti in modo capillare sul territorio (nelle varie parrocchie) che fanno riferimento a uno centrale, che ha un raggio di azione maggiore, grazie anche a una maggior disponibilità economica da destinare a progetti e supporti.

Affianco a questi sportelli sono presenti gli sportelli legali di Avvocati di Strada e gli ambulatori a bassa soglia. Si raggruppano in questa categoria anche queste realtà che hanno *in primis* la funzione di raccolta della richiesta di aiuto, che sia complessa o riguardi solo un aspetto legale o medico.

A questi sportelli, i senza dimora possono accedere senza necessità di presentare documentazione specifica. L'unica *conditio sine qua non* è imposta dall'Associazione Avvocati di strada: gli utenti non devono avere una soluzione abitativa continuativa. Ad esempio, non vengono presi in carico coloro che riescono a dormire da conoscenti per un tempo continuativo, nonostante la situazione abitativa non sia adeguata.

Questi servizi sono accomunati dall'accoglienza e dall'ascolto come primo step per la conoscenza della persona, l'identificazione dei bisogni e la strutturazione dell'azione/progetto con la stessa.

Dopo l'emergenza pandemica questi servizi si sono strutturati su appuntamento. Non essendo più ad accesso libero, la procedura di prenotazione e il rispetto di un orario specifico sono caratteristiche che possono essere percepite- come già evidenziato nei capitoli precedenti- come un irrigidimento dei servizi, disincentivando alcuni utenti. In queste situazioni, è apparso ancor più fondamentale il lavoro di rete: condividere i progetti e le necessità delle persone prese in carico permette anche ad altri servizi di accompagnare gli utenti nei loro percorsi.

Quello che emerge dagli incontri con gli operatori riguarda la multidimensionalità del fenomeno. Durante i colloqui infatti, viene ripetuta la difficoltà nel descrivere in termini

generali le esigenze, le situazioni e i percorsi degli utenti. Questa visione talvolta non coincide con le necessità dei progetti attuabili e delle potenzialità degli utenti. Infatti, come ammettono due operatrici di un Centro di Ascolto, talvolta il loro lavoro si limita ad accompagnare in termini assistenzialistici la persona.

Nella narrazione dell'aiuto però appare come la relazione si muova su una logica binaria: patologico/normale, malato/sano, competente/incompetente. Queste caratteristiche deprivative dell'utente vengono messe in risalto, anche se è chiaro che l'aiuto dovrebbe partire dalle potenzialità della persona, non dalle sue mancanze. Come sostiene De Luise (in Remondini, 2005) "Per capire i bisogni, le paure, i desideri dell'emarginato ci toccherà ragionare sui nostri bisogni, sulle nostre paure, sui nostri desideri: sembra esserci una differenza forte tra emarginati e operatori, ma non è così. Bisogna ricercare la continuità e non la discontinuità". Il lavoro relazionale richiede quindi una grande conoscenza e analisi di sé, della propria figura professionale, del contesto che si vive e si rappresenta. Lo sforzo richiesto agli operatori è indubbiamente molto importante, soprattutto perché si lavora nell'incertezza del percorso individuale, che può avere successi e insuccessi.

Una dimensione molto positiva che emerge dal lavoro degli operatori del centro d'ascolto è la gratitudine. In questi casi, i beneficiari 'individuano come salvifica l'azione degli operatori coinvolti. Come sostiene una operatrice: "Per una persona che non ha più nulla, trovare anche solo una possibilità per dormire, viene ripagata con la gratitudine". Il sentimento di gratitudine non è bidirezionale, ma la memoria e l'affezione verso alcune persone con cui si lavora bene, nonostante gli alti e i bassi, risulta in tutte le interviste.

5.1.3 Uno, nessuno e centomila: l'accoglienza notturna.

L'accoglienza notturna di primo livello (dormitori) vuole dare un'immediata risposta ai bisogni primari di ogni persona. E' un servizio che permette l'accesso a un posto letto nelle ore notturne (solitamente nell'arco orario 18-7), con accesso tramite un semplice colloquio per comprendere i bisogni urgenti della persona. Si tratta di un intervento fondamentalmente di bassa soglia, aperto a tutti, indipendentemente dalla regolarità dei documenti o dalla presenza sul territorio cittadino. Viene ampliato il numero durante il periodo invernale, per la cosiddetta emergenza freddo. E' paradossale che ogni anno, nel periodo invernale, vengano implementati azioni in risposta alla condizione climatica ciclica, non di certo emergenziale.

Inoltre, si noti che in alcuni territori investiti dal turismo all'”emergenza freddo” sussegue “l'emergenza estate”. Nel territorio di Rimini, chi riesce a trovare un alloggio durante il periodo invernale nei residence o hotel pagando cifre di poco superiori ai 5 euro giornalieri o trovando affitti disponibili a prezzi contenuti, in estate perde queste possibilità, a causa dei prezzi esponenzialmente aumentati.

L'accoglienza notturna di primo livello ha durata variabile: in alcune città non può superare le due settimane consecutive, in altre diventa una soluzione per tempi molto più lunghi. All'utente è richiesto il rispetto della collettività, ma non obbligatoriamente relazioni educative e durature.

Tuttavia lo stare con altri diventa una condizione escludente per persone con difficoltà di relazione, gli orari di permanenza barriere per chi ha lavori notturni e la temporaneità è critica per chi ha necessità di una maggiore stabilità a livello temporale. Quest'ultima caratteristica è riscontrabile soprattutto in coloro che si trovano in strada da meno tempo e che vivono la situazione di senza dimora come passeggera, contando sulle loro capacità risolutive.

Un altro elemento escludente riguarda le dipendenze: persone che hanno dei rapporti problematici con le sostanze mal sopportano le limitazioni orarie. D'altro canto, i servizi notturni emergenziali non ammettono persone in stato alterato, per timore che possano creare situazioni conflittuali. Tuttavia, i dormitori non allontanano coloro che fanno uso di alcool o droghe se non per comportamenti pericolosi o scorretti. Questo può essere letto come una normalizzazione della dipendenza/assunzione problematica da parte degli utenti? Oppure una possibilità per non addossarsi un ulteriore stigma? Questo lavoro non approfondisce questo aspetto, sebbene appaia un campo di studio denso e stimolante.

Un aspetto, riscontrato da operatori di vari servizi di Forlì negli ultimi mesi, riguarda la presenza di animali da compagnia. Nei dormitori non sono ammessi cani, ma è frequente che persone senza dimora ne siano accompagnati. A Forlì attualmente due persone hanno scelto di rimanere in strada per non separarsi dai cani. Sono stati fatti varie proposte, fra cui quello di ammettere l'ospite canino nel giardino della struttura oppure chiedere, tramite l'associazione Lega del cane, un affido temporaneo sul territorio, garantendo di poter incontrare il fido compagno ogni qualvolta si desiderasse. Quest'ultima soluzione non è stata accettata. Per la prima è stato fatto un tentativo, durante il confinamento della primavera 2020, complice il timore di essere sanzionato se trovato in strada. Tuttavia, la relazione è talmente forte che veniva chiesto di ammettere l'animale negli spazi del dormitorio, preoccupato per il freddo e la solitudine che poteva provare, oltre a volerlo aver vicino nel momento del pasto. Alle risposte negative da parte dei responsabili della struttura, motivate dall'igiene e dal rispetto

delle regole eque per tutti gli utenti, si è verificata un allontanamento. Alcuni operatori dell'area di Forlì considerano che sia patologica la modalità di cura e attenzioni dedicata al cane. Per altri, facendo riferimento alla *pet therapy*, l'animale da compagnia è benefico in situazioni critiche. Per questo ritengono che i servizi non siano attenti, adeguati e strutturati per tali esigenze, sottolineando che in altre realtà sono presenti servizi che ammettono gli animali da compagnia.

La dimensione della libertà emerge nei racconti di chi sceglie di non accedere a questo servizio, che sembra esautorare le persone di spazio personale e privacy, che limiterebbero le proprie scelte ed opportunità.

Appare quindi che i background, i percorsi individuali e i bisogni personali non trovino posto nelle risposte spersonalizzanti che inglobano la categoria dei "senza dimora". Anzi, queste soluzioni tendono a emarginare e far sprofondare ancor più l'individuo nell'abbandono della propria individualità, delle competenze residue, della progettualità autonoma.

L'Accoglienza notturna di secondo livello è strutturata in un contesto comunitario. Solitamente gli spazi sono adatti a una permanenza anche diurna: sale tv, spazi per i pasti e luoghi per le attività di gruppo. A questo si accede dopo vari colloqui che confluiscono nella redazione di un progetto, che mira a una crescente autonomia. I tempi di permanenza sono valutati secondo le esigenze della singola persona, orientandosi nell'arco temporale dell'anno. Qui la persona è accompagnata verso l'autonomia, la ripresa delle competenze di socialità, lavorative e di cura di sé.

Un progetto che si distingue da queste classificazioni riguarda Casa Don Gallo, di Rimini. Questa struttura è organizzata con una gestione partecipata da parte di chi la abita. Ognuno ha le chiavi e non vengono indicati orari di accesso o di uscita. I pasti sono cucinati da una persona che era senza dimora ed aveva abitato lì, come suo progetto di reinserimento lavorativo. Le persone sono chiamate a esprimere le loro opinioni, esigenze e difficoltà durante una riunione settimanale in cui vengono pianificate le attività, quotidiane e straordinarie del centro. Sicuramente si tratta di un modello basato su una lettura specifica dei diritti e un approccio militante di *advocacy*, questi elementi permettono probabilmente un tale coinvolgimento e personalizzazione delle azioni e dei progetti. Ugualmente, le operatrici non nascondono la difficoltà nel doversi interfacciare con un sistema composto da servizi e normative totalmente sbilanciato su un approccio che risalta la differenza noi-loro. Per cui, pur facendosi portavoce delle esigenze dei singoli, spesso devono affrontare richieste

conflittuali con i loro principi organizzativi. Questa tensione è faticosa e richiede una costante riflessione da parte di tutti gli attori della casa, che sono chiamati a prendersi tempo nonostante le urgenze della pratica.

5.1.4 Andare oltre al panino: la mensa

I servizi di mensa sono presenti in tutti i territori esplorati. Si potrebbe addirittura sostenere che siano i servizi più presenti sul territorio italiano e più antichi. Storicamente, infatti, un pasto al viandante non veniva mai negato e ancora oggi si tende a pensare che la necessità principale sia legata al cibo.

Indubbiamente, un'alimentazione equilibrata e regolare può essere di aiuto a persone in condizioni di grande emarginazione e difficoltà economica, anche se nelle nostre realtà difficilmente la fame è la prima causa di decesso per un senza dimora. In un'intervista, una volontaria del Servizio di Strada di Forlì, ricorda le parole di Don Oreste Benzi, fondatore dell'associazione Papa Giovanni XXIII: "si muore più di solitudine che di fame, nelle nostre società occidentali" motivando la scelta di portare nelle uscite di strada solo qualcosa di caldo e un piccolo snack come pretesto per attivare una conversazione. Per questo, nel capitolo di questo paragrafo viene citata una frase di Bonadonna che ricorda che la distribuzione di cibo dovrebbe aggiungere all'obiettivo di sfamare quello di creare relazioni. (Bonadonna, 2015)

Le mense, che in molte città sono ancora identificate dai cittadini come "mense dei poveri" sono state oggetto di profonde modifiche dovute alla pandemia.

In alcune città, come Forlì e Rimini, si è optato per la consegna di un pacchetto con i pasti pronti, consegnato all'esterno, per poi riorganizzare il numero degli ingressi per rispettare le normative di distanziamento anticontagio. A Cesena, invece, i servizi si sono inizialmente interrotti, per mancanza di spazio, per poi essere trasferiti all'interno di una chiesa attualmente non utilizzata. Tale scelta è stata fatta accompagnata da una riflessione sugli spazi, come riporta l'assessora Carmelina Labruzzo. Gli spazi, sostiene, devono essere neutri, per rispettare la dignità delle persone, le loro scelte personali e non far trasparire un sistema di valori su cui si possa credere che si basi il servizio, escludendo chi non li adotta. Queste affermazioni fanno eco a quanto sostenuto Richard Sennett, che afferma come il rispetto dell'altro sia fondamentale. Quando «la persona coinvolta semplicemente non viene "vista" come essere umano pieno, la cui presenza conti qualcosa» (Sennett, 2004, p. 21) si compie grave danno nei suoi confronti. Infatti sembra, come affermato da Scheper-Hughes (2000) che i corpi delle persone senza dimora siano spazi in cui si attua il volere politico e sociale.

Considerarli “non-persone in non-corpi” provoca un incorporazione della disuguaglianza, riducendo le persone a percepirsi solo come utenti, ospiti senza diritti, bisogni e desideri. Come sostenuto da Cardano contesti deprivativi «favoriscono l’adozione di stili di vita insalubri» (Cardano 2009, 137) contribuiscono a una condizione di malessere, incidendo profondamente nelle vite degli individui. Al contrario di quanto possa essere supportato da cittadini e amministratori, che temono di far sentire troppo comodi gli utenti, spazi belli e accoglienti incidono positivamente nel percorso di *empowerment*.

Uguualmente, distribuire il pasto per strada come soluzione temporanea, incide sugli spazi urbani, che in tempi di primo *lockdown* erano investiti di dibattiti sul loro uso (ricordiamo la questione sui *runner* o le passeggiate dei cani). Inoltre, viene meno l’aspetto socializzante durante la condivisione del pasto.

La riflessione fatta sui servizi di mensa segue l’impulso dato da Alberto Remondini riguardo all’inutilità di un intervento centrato sulla soddisfazione di bisogni e sull'erogazione di beni in massa. Questa pratica, tuttavia, sembra quella più rasserente, e per l’utente che vede soddisfatta una necessità nell’immediato, e per l’operatore che con un gesto ha l’impressione di contribuire alla soluzione dei problemi. Sicuramente, attraverso le mense si creano relazioni, attraverso i pasti si socializza, si garantisce un luogo caldo e il nutrimento per qualche ora. Tuttavia, anche questo servizio è funzionale nel momento in cui viene intrapreso come soluzione temporanea. Abdul, un signore che vive in strada da quasi un anno, afferma infatti “Non ho bisogno della mensa, dei giorni faccio con 2 pacchetti di cracker, una bottiglia d’acqua, un caffè. Altre volte ricevo un panino. Non mi serve andare là a mangiare, anzi quando vado a mangiare alla mensa, poi sono stanco, spossato, dormo tutto il giorno. Così invece mi sento forte (...) gestisco i miei tempi”. Il tema del tempo è particolarmente sensibile per coloro che fanno riferimento a servizi: l’attesa, gli orari, il tempo prestabilito per lasciare i locali, la durata dell’iscrizione alle liste dei servizi. Questi elementi possono essere vissuti come barriere e disincentivare la fruizione del servizio.

Inoltre, il cibo è anche un elemento molto legato alle tradizioni personali, come testimonia Amin, un utente: “Non sto bene oggi, perchè ieri mi hanno fatto mangiare carne, io sono vegetariano. E poi era anche carne di maiale, e io sono musulmano..ma mi ha detto, mangia! devi mangiare! lui (*riferendosi all’operatore*) deve dimostrarci il suo potere su di noi”. Questo vissuto, che ha come mediazione il pasto, dimostra come la mensa sia altro dall’essere solamente il momento della nutrizione, ma veicoli relazioni e, talvolta, rapporti di potere.

5.1.5 Noi e loro: docce, guardaroba, lavanderia

Altri servizi a bassa soglia presenti a Cesena, Rimini e Forlì sono le docce, il servizio guardaroba. Il servizio di lavanderia è presente solo a Cesena.

Quello che appare nelle modalità in cui vengono organizzati questi servizi è che ci siano delle differenze tra la “nostra” e la “loro” doccia, tra la “nostra” lavatrice e la loro, tra il “nostro” abbigliarsi e il loro. Riprendendo una ricerca condotta da Casa Don Gallo con Matteo Fano e Carlotta Magnani, la dimensione del piacere legata ai gesti di pulizia e cura della persona sono infatti ridotti al minimo per le persone senza casa, vengono considerati solo momenti funzionali alla pulizia, da eseguire meccanicamente, in tempi rapidi e in posti spersonalizzanti.

Ovviamente, questo servizio, come gli altri, fa i conti con esigue risorse, consapevole di offrire poco. Le docce sono aperte qualche giorno a settimane, in fasce orarie e giornate specifiche che richiedono al numero di persone che affluiscono di attendere in coda il proprio turno e velocizzare i tempi pensando a chi è ancora in attesa.

Per esempio, a Rimini, per rispettare le richieste di igienizzazione dovute alla pandemia da Coronavirus, si è reso necessario ridurre i tempi per le docce a 15 minuti. Tempo accettabile per una doccia, ma particolarmente breve per svestirsi, lavarsi, asciugarsi e rivestirsi, soprattutto per una persona anziana, con difficoltà nei movimenti o con ferite e piaghe.

Le tempistiche di utilizzo e l'organizzazione della fila d'attesa possono essere un aspetto che rivela poca attenzione per l'utenza: spesso questo crea disagi, malumori e frustrazioni che sfociano anche in episodi di violenza. Guardando alle persone non solo come corpi da pulire e vestire, si umanizzerebbero i servizi, rendendoli funzionali e piacevoli, inscrivendoli in una logica non emergenziale della soddisfazione del bisogno. Favorendo la distribuzione da parte delle équipes dell'Unità di Strada di deodoranti, salviette, creme per le mani, burro cacao e prodotti per l'igiene si legittima la cura personale del proprio fisico, distogliendo dal parallelismo tra vita in strada e sporcizia. Un'azione basata sulla cura della persona in modo olistico, che va oltre alla categorizzazione delle persone.

5.2 Servizi strutturati: varcare la soglia

Oltre ai servizi di prossimità, le varie amministrazioni organizzano servizi più strutturati per la grave povertà ed emarginazione. Il lavoro di ricerca presentato non si sofferma sui servizi strutturati in modo approfondito come per i servizi di prossimità, in quanto i dati raccolti riguardano prevalentemente i servizi di bassa soglia. Questa scelta è determinata dalla

maggior presenza di servizi di bassa soglia rivolti a senza dimora. Inoltre, è sembrato che molte delle pratiche portate avanti dai servizi siano standardizzate e di tipo burocratico, meno centrate sulla relazione.

Questi servizi sono accessibili a chi possiede determinati requisiti: documenti in regola; residenza o domicilio; comprovata situazione di vulnerabilità. Oltre ai requisiti formali, come ad esempio l'iscrizione anagrafica per la residenza, l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, l'assegnazione di un codice fiscale, l'iscrizione a un Centro Circostrizionale per l'Impiego, ne sono richiesti di informali, culturali e attitudinali. I servizi sono organizzati infatti secondo schemi d'uso e restano esclusi chi non ha i requisiti, chi non rientra nelle categorie individuate a priori, non conosce o non usa in modo efficace il servizio. Le persone senza dimora rischiano di non avere i requisiti tecnici per accedere a queste risorse poiché, come già è stato affermato, presentano caratteristiche atipiche e difficilmente riconducibili a categorie uniche.

Si osserva una grande sfiducia nei servizi strutturati da parte dei soggetti più vulnerabili, spesso fomentata da disinformazione, dalla maggior rigidità di accesso e sintomo collaterale della disaffiliazione sociale. Non è raro, sostiene una operatrice del servizio di strada di Cesena, ascoltare persone che non cercano neppure di avvicinarsi ai servizi sociali motivando questa scelta sulla base di una risposta negativa o non corrispondente alle proprie aspettative, o semplicemente "perché tanto danno servizi solo agli stranieri".

Inoltre, i servizi strutturati richiedono una messa in campo di più risorse da impiegare per prendere un appuntamento, per presentare le richieste e reperire la documentazione, per attendere una risposta. Sebbene l'accesso venga spesso supportato dai servizi di bassa soglia, molte persone faticano a entrare in questi meccanismi, non afferrando totalmente il senso.

Oltre a queste barriere informali, i servizi territoriali si rivolgono a cittadini provvisori di documenti e residenti, introducendo un impedimento formale all'accesso. La residenza anagrafica per i senza dimora, frequentemente è al contempo un obiettivo, un diritto e una *conditio sine qua non* per la presa in carico dei servizi sociali comunali. Senza questo elemento, la persona non gode dei diritti civili, non può avere un medico di medicina generale, non accede ai tirocini per l'inserimento lavorativo, non può candidarsi per agevolazioni economiche o affitti agevolati. Nei comuni in cui l'iscrizione anagrafica è una rara concessione, la persona in condizione di grave povertà ed emarginazione si ritrova a fare riferimento unicamente ai servizi a bassa soglia, con poche prospettive di miglioramento. Tuttavia, sembra si stia diffondendo, tramite all'azione di *advocacy* di Avvocati di strada, una maggior consapevolezza riguardo al diritto alla residenza nelle città oggetto di analisi.

Tramite ricorsi e cause vinte, si stanno creando delle prassi procedurali per l'iscrizione anagrafica anche negli uffici in cui la norma veniva interpretata in senso più stringente.

A Cesena, racconta un operatore, una persona è riuscita ad ottenere la residenza presso una panchina in cui è solito sostare, dimostrando che fosse il suo effettivo centro di interessi e luogo in cui trascorrevano le sue giornate. Questo aneddoto potrebbe aiutare a considerare l'iscrizione anagrafica con un'ottica più dinamica e meno anacronistica, considerando la fluidità degli spostamenti che tutte le persone intraprendono durante la loro vita.

5.2.3 Casa: premio o diritto?

Così come l'iscrizione anagrafica è considerata come un traguardo da ottenere dimostrando stanzialità sul territorio, anche l'abitazione sembra un premio conferito per buona condotta. L'articolo 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo, che sancisce “ogni individuo ha diritto a un tenore di vita sufficiente a garantire la salute e il benessere proprio, con particolare riguardo all'alimentazione, al vestiario, all'abitazione, alle cure mediche e ai servizi sociali necessari (...)” non sembra sia implementato pienamente dagli stati firmatari nei confronti dei senza dimora. Il diritto alla casa è un tema cardine, campo di tensioni e sforzi importanti per la sua estensione.

Oltre all'edilizia residenziale pubblica, a cui si accede su graduatoria in base a criteri specifici (quali condizioni di salute, economiche e permanenza sul territorio), progetti di housing-first sono avviati in varie città d'Italia. Nei territori esplorati, questi progetti sono già consolidati da qualche anno o in attivazione.

L'housing first richiede una grande sinergia e privato per ottimizzare le ingenti risorse messe in campo. Questi progetti si costituiscono spesso come co-housing o gruppi appartamento, su cui viene garantito un monitoraggio da parte di operatori ed educatori. La persona abita la casa in autonomia, sebbene vi siano operatori sempre disponibili per il supporto. Durante le visite domiciliari gli educatori non possono esigere di entrate, la loro ammissione è decisa unicamente dagli abitanti della casa.

La persona co-costruisce un percorso personale, indicando obiettivi e tempistiche, ma il progetto non dovrebbe vincolare la permanenza nella casa. Il modello nasce in alternativa rispetto al percorso a step dell'accoglienza in emergenza e in strutture dedicate (*staircase approach*), offrendo un'abitazione indipendente da subito. Come già descritto, l'*housing first* individua la dimora come chiave di volta per una svolta nella vita delle persone e punto di partenza per una progettazione riabilitante. Questa prospettiva ricorda la rivendicazione del

focolare domestico durante l'apartheid da parte di bell hooks, che afferma "Partendo da qui, potremo ritrovare la prospettiva perduta, dare alla vita un nuovo significato. Potremo fare della casa quello spazio dove tornare a rinnovarci e a curare noi stessi, dove guarire dalle nostre ferite e diventare interi" (bell hooks, 1998, p. 35). L'Housing first si propone infatti di ribaltare il sistema tradizionale in cui la persona in grave marginalità compie passi graduali verso un'autonomia, partendo dalla casa, luogo di appartenenza, cura, privacy, responsabilità. Questo approccio si basa sull'analisi multifattoriale della grave povertà ed emarginazione: le situazioni di disagio abitativo non sono solamente legate a un fattore economico o lavorativo, ma incidono aspetti sociali, relazionali e psico-fisici.

Le ricerche svolte da Fio.PDS evidenziano i benefici su più dimensioni. A livello individuale, la salute migliora. Inoltre, la casa permette di catalizzare l'Integrazione sociale dei beneficiari, grazie alle interazioni con gli altri inquilini, con il vicinato ed il quartiere. Anche le possibilità di sostenibilità dei progetti lavorativi subisce un notevole miglioramento. I benefici sono a fronte di costi inferiori ai 20 euro giornalmente, per ogni utente.

I progetti housing first nei nostri territori non sono implementati con l'accesso all'appartamento come prima azione: la casa rimane un obiettivo a cui l'utente può arrivare dimostrandosi idoneo a questo traguardo. L'approccio delle istituzioni è in ottica tutelante rispetto alle risorse messe in campo. Così, nelle graduatorie dei casi, si cerca di favorire chi ha problemi di salute, è in età avanzata e persone che farebbero più fatica in dormitorio (per dipendenze o disturbi psichici). Nella scelta, però, viene considerato un buon candidato chi si dimostra docile ai progetti, seguendo i percorsi (lavorativi, di supporto sociale, terapeutici) proposti, in un *cursus honorum*. Vi è inoltre una certa priorità a chi dimostra la fidelizzazione, a coloro i quali credono nei servizi.

Nei progetti implementati la persona viene messa al centro, protagonista delle scelte e del percorso di autonomia. Sono attivate risorse di rete territoriali per supportare l'autonomia e la riattivazione delle competenze individuali, in primis quelle relazionali. Infatti, risiedere in maniera meno precaria catalizza in primo luogo la possibilità di intessere relazioni interpersonali.

Qualora l'utente possieda sussidi economici o attività retribuite, è chiamato a co-partecipare alle spese di affitto e mantenimento, responsabilizzandolo riguardo alla gestione delle proprie risorse economiche.

I progetti finora implementati consegnano dati incoraggianti, a livello nazionale. Secondo i dati fio.PDS indicano che l'80% degli utenti tendono a rimanere nelle case assegnate, quindi permette di mantenere la persona agganciata a progetti (di cura, lavorativi e riabilitativi). Una

critica può essere mossa riguardo alla necessità di mantenimento dei contatti, insinuando che sia prioritaria anche per esercitare una forma di controllo su chi fa esperienza di situazioni marginali.

5.3 Ponti e barriere

Studiando i servizi presenti sui territori di Forlì, Cesena e Rimini, osservando le interazioni e intervistando operatori e utenti, si nota la dinamicità delle posture relazionali. Con questo termine intendiamo il modo di stare nelle relazioni, che viene costruito in funzione del contesto e dell'Altro. Il setting, il comportamento del corpo, lo sguardo, il linguaggio utilizzato sono elementi che possono creare ponti, avvicinando l'operatore all'utente, permettendo una reciprocità agita. L'utente fa spazio all'operatore, che si pone come uno degli attori della rete. L'operatore non impone quindi la sua visione e la sua soluzione, ma risponde alle azioni dell'utente, abbandonando aspettative e previsioni riguardo ai risultati. Tuttavia rimane ben presente l'asimmetria della relazione, seppure in ottica orizzontale. Questi elementi sono particolarmente marcati nei servizi in cui sono operatori volontari coloro che portano avanti le attività. Come sottolineato da Martina e Fabiola coordinatrici dell'Unità di Strada di Forlì e Cesena (rispettivamente), è importante non approcciarsi all'incontro con l'Altro in ottica salvifica, ma considerarlo come un'azione di vicinanza alla persona.

5.3.1 Categorie

Un elemento che è stato osservato è una omogenea presenza di operatori di genere maschile e femminile. Si è ritenuto opportuno chiedere, alle operatrici, come vivessero la loro professione in quanto donne. La rappresentazione più diffusa normalizza considerare che i lavori di cura siano riservati al genere femminile, mentre meno accettabile un lavoro notturno e in strada, associato all'idea di pericolosità.

Martina introduce l'incorporazione di questo punto di vista. Nonostante inizialmente affermi: "Non vedo grosse differenze rispetto ad altri tipi di lavori." continua "La cosa che può fare la differenza è che nei servizi a bassa soglia chi vi accede spesso ha problemi relazionali, e nella relazione rientra tutto, anche la relazione con l'altro sesso. Nel servizio di strada, quello che ci siamo dati come regola, da sempre, è che si esce in gruppo con almeno un uomo. (...)Quindi sì, lavorare almeno in coppia. Negli altri servizi non è necessario, secondo me però è bello

che ci siano le due figure. Sicuramente è un valore aggiunto che ci siano sia una donna che un uomo, perché hanno caratteristiche diverse, e copre un po' tutti i bisogni. Per esempio magari può essere più di aggancio con una donna che vive in strada. In questo servizio, andiamo dove persone dormono nascosti, sentire una voce femminile fa meno paura, per questo di solito quando entriamo sono io a dire "ciao, c'è nessuno, siamo i volontari..."

Per Manila, invece non ha alcuna influenza questa determinante "Sai che non ci ho mai pensato e messo a fuoco questa cosa? Sicuramente l'empatia per me è come una bussola. Se non sentissi l'altro da me così intensamente forse non sarei così determinata nel portare avanti percorsi e lotte. A dare sempre fiducia e possibilità all'altro. Questo penso sia uno degli aspetti importanti nella relazione fra il mio lavoro e impegno sociale e politico", dando maggior rilievo all'aspetto emotivo implicato nel suo lavoro.

Fabiola afferma che la modalità di relazione varia per "Come ti percepisci tu nell'essere donna, avere consapevolezza di un set di strumenti che usi nella relazione fa bypassare il fatto di essere donna, o ti permette di utilizzarlo in modo strumentale. Io personalmente non ho avuto difficoltà, sicuramente questo elemento può interferire o portare la persona ad avere un comportamento diverso, però il modo in cui tu rispondi al comportamento dell'altro determina poi il comportamento stesso dell'Altro nella relazione. Bisogna quindi avere grande consapevolezza di come ci si muove e delle caratteristiche che si hanno, ivi incluso il fatto di essere donna."

E' quindi reale l'ipotesi che la relazione possa modificarsi quando l'utente si interfaccia con una figura femminile, per via di *script* relazionali che vengono agiti dagli interlocutori. La consapevolezza che la relazione comporta la messa in campo di preconcetti culturali e ideologici facilita il dialogo e la fiducia reciproca. Tuttavia, viene ampiamente legittimata l'intenzione di cancellare le *gender skills*, in nome della tanto acclamata neutralità, ricercata dopo anni di stigmatizzazione del lavoro sociale come lavoro di cura e quindi, femminile.

Un'altra dimensione ambiguo riguarda l'unicità dell'individuo e la categorizzazione. Benché venga sottolineato in tutte le interviste l'individualità di ogni utente, la multiproblematicità e la necessità di entrare nella relazione per conoscere i bisogni specifici, la categorizzazione emerge lungo il discorso.

Tra le più marcate, riguarda la categoria dei "poveri" che spesso cela dietro un approccio caritatevole, di matrice religiosa, nel lavoro sociale. Ancora vengono differenziati gli "stranieri" dagli "italiani", non solo a livello di dati o per prevedere attenzioni legali, ma vengono considerate differenti i vissuti, gli approcci ai servizi e alle precarietà. Anche tra gli

utenti risuona questa distinzione, che va a minare la solidarietà e la serenità di compresenza nei servizi.

Per quanto riguarda gli utenti una grande distinzione viene fatta tra chi entra nei circuiti assistenziali e chi rimane “autonomo” nella vita di strada.

Giacomo (nome di fantasia) è un ragazzo sulla trentina. Ha costruito un riparo di fortuna in una zona boschiva ai margini di un parco cittadino. Preferisce passare l’inverno spaccando legna per riscaldarsi, usando la dinamo di una vecchia bici per caricare il telefono, lavandosi quando può da amici. Esprime fortemente la volontà di non rientrare nel circuito di servizi. Lui si distingue da “loro”, chi ha una casa e “credono sia un gioco abitare *qui*”. Prosegue esponendo le ragioni della difficoltà di mantenere rapporti interpersonali, quando la priorità è data dalla sopravvivenza “loro tornano a casa e mangiano quello che prepara la mamma, non sanno che se perdo tempo nelle mie giornate, resto al freddo e senza mangiare.” Così, anche dei gesti che potrebbero sembrare opportunamente di supporto, non rappresentano i suoi bisogni “Io voglio la mia libertà, non è che se mi portano un panino allora possono venire quando vogliono. Voi (riferito al gruppo di volontari del servizio di strada) sì però, potete venire, perché mi capite e non mi fate perdere troppo tempo”.

Diversamente Karima (nome di fantasia), incontrata al Centro Diurno, abita in una casa popolare, afferma “Qui, loro mi hanno salvata. Ero molto depressa, malata...dopo che mia figlia è morta, l'anno scorso, senza nessuno. Almeno vengo qui, perché io la casa ce l’ho, ma è la solitudine.”. Cristina (nome di fantasia), un’altra utente le fa eco “sì, anche io la casa ce l’ho...-segue dicendo l’indirizzo esatto- quando vuoi suona, ma al campanello di sotto, l’altro non va. Quando volete venite, che non mi piace stare sola”.

La relazione è sentita quindi come un bisogno centrale, non commerciabile in cambio di “un panino”, ma difficilmente bypassabile. Le affermazioni degli utenti mostrano una grande fiducia verso gli operatori e verso il servizio a cui sentono di appartenere. Si potrebbe riassumere che l’autonomia è ricercata, però questa talvolta genera solitudine. Per questo una vicinanza “in punta di piedi” non crea vincoli che possano bloccare la relazione d’aiuto, ma permette un solido aggancio.

5.3.2 Servizi come gabbie

Nel paragrafo precedente abbiamo indicato come gli utenti possano essere titubanti nelle relazioni d’aiuto temendo che queste possano implicare un adattamento delle routines e delle

abitudini. Forse queste preoccupazioni celano anche la riluttanza a inserirsi nei percorsi dei servizi, non riconoscendosi nella categoria di “senza dimora”.

Durante un'intervista, Ruben, coordinatore del Centro diurno di Cesena afferma che questa soluzione emergenziale non è benefica nella lunga durata. La persona “passa quel mese in più... e stanno lì così. E li vedi, in realtà non stanno bene, in realtà non stanno bene. Per questo li continuo a provocare, quello è un problema più grande. In primis non trovano soluzioni i servizi, e quindi quella soluzione che doveva essere di un mese dura due mesi, poi tre mesi. E lo rinnovi perché per il servizio almeno sta lì...è lo stretto stretto che devo garantire, tanto che sta al dormitorio e va in mensa, sono a posto. Tutto era nato giusto, una volta, i servizi erano di trenta giorni, così le persone erano spinte ad andare oltre. Ora, le persone da noi non vanno via. Ecco da noi ci sono persone incancrenite, non riescono più a uscire da questa situazione. E quello che ne comporta, è anche un disagio relazionale, finiscono per avere disturbi”. Un servizio quindi può contribuire all'assunzione di un *habitus*, in questo caso al paradigma del senza dimora, a detta di chi lo vive. Coloro che decidono di rivolgersi ai servizi per senza dimora, ammette a se stesso di ritrovarsi in quella condizione, e la permanenza in quei servizi può implicare una socializzazione e una incorporazione dell'ideal tipo di questa categoria.

Giacomo preferirebbe accedere a docce a pagamento, per evitare file, rispettare orari, organizzare le sue giornate: “Ho da fare tutto il giorno, se non mi organizzo bene, non ho abbastanza legna e finisco per patire il freddo.” Anche Abdul ricorda che quando mangiava in mensa “poi andavo al parco, finivo per dormire tutto il giorno, non facevo più nulla”.

Le persone temono che servendosi dei servizi corrano il rischio di una decapitazione (non in senso biologico) temporanea, di perdere la proattività e le autonomie residue. Come suggerisce Fabiola, coordinatrice dell'unità di strada di Cesena, occorre prestare attenzione a una organizzazione molto scandita dei servizi. Gli orari serrati organizzano le giornate e le vite di coloro che ne richiedono il supporto. “Non possiamo far diventare i servizi delle gabbie: alle 8 la colazione, dalle 10 la doccia, poi c'è la mensa, poi apre il centro diurno, la lavanderia, quando questo chiude si passa al dormitorio. Una persona non ha più tempo di fare nulla”. Con un'organizzazione così ritmata dei servizi, le giornate delle persone sono riempite da appuntamenti continui per soddisfare i bisogni primari. Questo può inficiare nella loro capacità di *agency* e di auto-occupazione. L'impressione che si ha è che offrendo loro solamente una socializzazione in spazi categorizzanti vengano forzati a indossare l'*habitus* dei senza dimora, una categoria etero-definita, a cui molti non considerano di appartenere.

Indubbiamente, sono supporti necessari in ottica emergenziale, ma nel lungo periodo si crea una comunità che si incontra attorno ai servizi e, in virtù della labelizzazione a loro conferita, finiscono per “fare i barboni h 24”. Non si concede all’utente l’opportunità di essere altro se non quella figura che gli si sta chiedendo di abbandonare. Dati questi elementi, una riflessione si impone: i servizi sociali così organizzati, oltre al supporto per le persone che vivono situazioni di grande povertà ed emarginazione, sono anche strumenti di controllo? Sono luoghi “in cui si forzano alcune persone a diventare diverse” (Goffman, 2010)?

5.3.2 Le cittadelle dei poveri

Osservando il posizionamento urbanistico dei vari servizi, emerge che questi si trovano in strade secondarie di zone pressoché centrali, il cui accesso non è segnalato in modo particolarmente visibile. I luoghi scelti sono storicamente connotati, per la maggior parte si tratta di luoghi di culto rigenerati (talvolta neanche troppo), ex-ricoveri per anziani, spazi che sono nati per ospitare.

Colpisce particolarmente quando per accedere al servizio occorre lasciare la strada principale, attraversare un cortile e accedervi (accoglienza notturna di Forlì) o quando sono presenti cancelletti da cantiere davanti all’ingresso, seppur abbelliti da fioriere, per formare uno spazio privato davanti al portone (Casa Don Gallo, Rimini).

A Cesena, si è costituita una vera e proprio “cittadella dei poveri”, citando uno degli operatori intervistati: attorno al chiostro di un vecchio convento, si raggruppano i servizi per gli stranieri, il centro diurno, un C.A.S, le docce, la mensa e la lavanderia. Una *enclave* che permette di aver servizi in zone raggiungibili, senza che questi siano sotto gli occhi del resto della cittadinanza. Un luogo raccolto e appartato, con tre accessi distinti in piccole stradine appartate del centro storico, praticabili in momenti diversi della giornata (a seconda del servizio attivo). Sembra una buona postazione per ghetizzare la povertà. La stessa cosa avviene per le mense e i dormitori di Forlì, lontani dalle strade principali, nascoste agli occhi del cittadino forlivese disattento.

Questi servizi così organizzati ricordano la definizione di Goffman di istituzione totale, luogo chiuso e formalmente amministrato, in cui gruppi di persone si trovano a condividere una situazione comune per un lasso di tempo, divisi dal resto della società (Goffman, 2010).

Al contrario dell’aspetto esterno, visitando gli interni rinnovati del centro diurno “La marmotta rossa” di Cesena, si nota la cura degli spazi che sono funzionali all’accoglienza. Ci sono sale con postazioni comode, arredi colorati e nuovi, televisori e pc, una cucina fruibile

su cui è sempre pronta una moka di caffè e una caraffa di tè. Gli oggetti scelti sono evocativi e simbolici: i divani, la caffettiera, i pensili della cucina, creano un'atmosfera familiare e casalinga. Lo spazio interno è considerato come elemento significativo del processo di cura e favorisce una dimensione positiva in cui stabilire relazioni, per questo lo si progetta accogliendo le aspettative di coloro che vivono quegli spazi. L'attenzione agli spazi testimonia rispetto verso gli scopi e le funzioni che ogni singola persona può ricercare in quegli spazi. Un luogo accogliente implicitamente incoraggia a un uso personalizzato, non staticamente etero-definito. L'attenzione e la cura dei luoghi permettono di “stare” in un ambiente, contribuendo alla possibilità d'incontro e di scelte individuali all'interno dello spazio.

Soprattutto nei servizi rivolti alla grave povertà ed emarginazione occorre curare tanto lo spazio interno quanto quello esterno, per favorire interazioni positive con il vicinato. Dai racconti raccolti, emerge la necessità di forti mediazioni. Un operatore di Forlì racconta un aneddoto, avvenuto qualche giorno prima. Nella chiesa adiacente al dormitorio è stato rubato un portafoglio, nonostante le telecamere presenti, il parroco e i fedeli si rivolgono al centro di prima accoglienza notturna per chiedere di indagare chi abbia potuto compiere questo gesto. L'assimilazione dell'emarginazione con la marginalità, della povertà con la criminalità è consueta. Spostare sul livello morale e indicare chi si trova in queste condizioni come causa delle nostre paure ci esime dalle responsabilità sociali.

Un altro elemento riguarda l'aspetto economico: i proprietari di immobili vicini alle mense lamentano la svalutazione del valore commerciale delle case nelle adiacenze.

A Rimini, Casa Don Gallo pone il tema sotto il prisma della co-costruzione degli spazi. Siccome il quartiere, e maggiormente il parco urbano presente, iniziava a essere considerato degradato, si è promosso un lavoro con gli abitanti in ottica migliorativa degli spazi. Tante singole persone e associazioni si sono messe in gioco per collaborare e progettare piccole azioni che producessero benessere. Si è iniziato a proporre incontri di confronto sugli spazi del quartiere e sul Parco XXV Aprile (Marecchia) con costanza regolare. Questo Percorso Partecipato Madi Marecchia è inserito anche nei Community lab per i Piani di zona promossi dalla Regione Emilia Romagna.

5.3.3 Sviluppo di comunità

“Nessun fiocco di neve in una valanga si sente responsabile” afferma George Burns, e invece, la grave povertà ed emarginazione è un fenomeno che crea dei cerchi concentrici, come un sasso scagliato in uno stagno, che, allargandosi fino ai bordi, smuove sia la superficie che la

profondità. La povertà incide sulla collettività poiché coinvolge ampie fasce di popolazione. Quello che si osserva nell'analizzare i servizi di welfare rivolti a persone fragilizzate (intendiamo in un processo di fragilità, non in una stabile condizione innata) è la decentrata rispetto al resto dei cittadini, a livello fisico ed emotivo. I nostri sistemi sono organizzati sulla base di “un tipo di vicinanza o anche solidarietà superficiale, fatta di «buoni sentimenti» che considera assolto il proprio dovere nei confronti dell’altro attraverso il semplice inserimento o la distribuzione quantitativa di risorse” (Messia et al, 2015).

Durante il lockdown della primavera 2020 si è visto un maggior coinvolgimento da parte della popolazione nei servizi di bassa soglia, risposta a un bisogno di *prendersi cura* dell’Altro, in un periodo in cui la Malattia stravolgeva i ritmi, in una quotidianità mai immaginata prima. Abbiamo forse iniziato a considerarci co-responsabili nella solidarietà, assumendoci impegni verso obiettivi comuni.

La finalità che muove il welfare di comunità è il miglioramento delle condizioni di vita attraverso la co-partecipazione in processi di sviluppo delle competenze e delle opportunità per tutti. Questo processo necessita di un riconoscimento delle risorse e delle competenze delle comunità. Lo strumento adatto è il laboratorio di comunità, negoziando contenuti e rappresentazioni, crea coscienza di sé, reciprocità e appartenenza. Operare in ottica di sviluppo di comunità richiede di cambiare prospettiva: non si agisce più con una logica particolaristica, ma si mira a creare forme di cooperazione. Attivare dinamiche di scambio e relazioni, guidate e limitate a momenti circoscritti per non sovraccaricare i volontari e gli utenti, getta le basi per questa tipologia di approccio. Le persone “comuni” in rete sono coinvolte nel lavoro sociale: così si rompe il velo della paura dell’Altro, portando benefici all’intera società. Nelle situazioni di grave povertà ed emarginazione questa prospettiva tiene conto della multifattorialità dei problemi, in un approccio olistico e sistemico. La dinamicità tra i vari livelli crea collaborazioni tra istituzioni, persone e organizzazioni, catalizzando un legame tra individuo e ambiente di vita. Viene così rispettata la complessità della persona e il contesto di riferimento su cui si ancora il processo di miglioramento della condizione di vita. Questa prospettiva ha una duplice dimensione inclusiva e di empowerment. Incentivando scambi continui, sia per i professionisti che per gli utenti, permette di far riferimento a un Noi, che lotta contro le situazioni di solitudine. Nei territori osservati, in cui emergono le capacità delle comunità di auto-promuoversi e partecipare alla vita sociale, appare fondamentale un approccio realmente integrato da parte delle istituzioni. Questo necessita di una cabina di regia forte ed efficace che sia in grado di guidare verso una maggior capillarità nello sviluppo di reti e interventi per senza dimora in ottica inclusiva e capacitatoria.

Considerazioni finali

Il presupposto di questo lavoro risiede in un'idea di servizi poco accoglienti per un'utenza sfuggibile. Consideravo che esistesse una netta distinzione tra “Noi” 8 servizi e “Loro” in strada, basata su basi culturali proprie alla dimensione lavorativa ed esperienziale. Essere scesa in campo, osservando i servizi presenti sui territori, discutendo con i principali attori che danno vita a questi e raccogliendo il punto di vista di qualche persona in condizione di grave marginalità e povertà, posso abbandonare gli stereotipi iniziali.

Avendo promesso di restituire questo lavoro alle persone intervistate e ai servizi visitati, si condividono queste riflessioni finali, che non si ergono a conclusioni ma aperture con lo scopo di favorire il pensiero di chi lavora in questi contesti al fine di favorire relazioni di aiuto che sostengano la capacitazione.

Come già ampiamente sostenuto, chi si trova senza dimora non vive solo la mancanza della risorsa abitativa, né solamente il disagio economico. Spesso sono persone che sperimentano precarietà in ogni dimensione della vita: salute psico-fisica, lavoro, relazioni. La difficoltà nella categorizzazione può disorientare l'azione dei servizi sociali, per i quali l'impostazione delle procedure nasce anche dalla previsione dei bisogni tramite un accomunamento delle richieste avanzate da persone/utenti con vissuti simili. Come sostenuto da Simmel, la categoria povertà è determinabile solo in base alla reazione che interviene in un certo stato. Il soggetto viene visto come un portatore di vuoti difficilmente colmabili, diventando un campo operativo con possibilità limitate (Baroni et al, 2014). La multiproblematicità attribuita sgretola la categorizzazione statica degli *homeless*. Questa condizione, allora, non è più definibile solo come traiettoria personale, ma come figura che ha origine nell'area di intersezione tra scelte politiche, pratiche e discorsi degli operatori nei servizi.

Come si presentava all'inizio dell'elaborato, Cesena, Forlì e Rimini sono città molto diverse a livello storico, demografico ed economico e questa diversità è rispecchiata anche nella popolazione in situazione di grave marginalità e povertà. Nonostante questo, si è riscontrata la presenza attiva di servizi che, a diverso titolo, hanno come utenza le persone senza dimora. Le realtà storicamente presenti sui territori nascono da associazioni volontarie di ispirazione cattolica, ma negli ultimi dieci anni c'è stato spazio anche per organizzazioni laiche. I numeri degli utenti sono sostanzialmente diversi, ma le implementazioni di programmi segue la stessa linea guida. Una determinante riguarda l'appartenenza alla stessa regione che ne determina la

base comune legislativa ed economica su cui progettare gli interventi. Da quello che si è potuto osservare, le singole città hanno implementato servizi pensati criticamente, cercando soprattutto di rispondere alle situazioni emergenziali. Si è notato come la rete degli operatori, istituzionali e non, influenzi sulla funzionalità e l'operatività dei servizi stessi. Ovvero, un tavolo dei servizi con una cabina di regia capace di coordinare le azioni permette una presa in carico più attenta degli utenti. Principalmente, si considera che la rete agisca da supporto per i singoli operatori. In un sistema integrato, vari professionisti scambiano punti di vista ed esperienze professionali volte a promuovere la creatività nella ricerca di azioni possibili da proporre all'utenza. Le difficoltà quando le reti vengono a mancare è un tema sollevato da vari operatori, e questo fa eco alla solitudine sperimentata dagli utenti.

Un altro aspetto che emerge riguarda il coinvolgimento della popolazione: molte azioni sono interamente affidate a volontari. Se questo aspetto va nel senso di sviluppo di comunità, contare solo su forze volontarie significa mettere in conto un impegno discontinuo e non professionale. Questo richiederebbe un *training* maggiore per non abbandonare al semplice gesto solidale l'aiuto verso un target fragilizzato, soprattutto per quel che riguarda il tempo di riflessione e di messa in rete.

Durante le interviste svolte, sono emerse le caratteristiche dei tre idealtipi di lavoratori del sociale descritti da J.F. Gaspar: l'operatore clinico, quello militante e il normativo. Quando l'approccio è clinico, l'operatore basa l'operato sull'empatia nella pratica quotidiana, facendo riferimento a tecniche psicologiche o psicoanalitiche, intenti a cercare il vero bisogno dietro alle richieste degli utenti. Motivati da una forte influenza religiosa o umanista, sono dominati da imperativi morali. Vogliono essere percepiti come pari e sono fortemente investiti a livello emotivo. Un'altra postura è quella militante: questi lavoratori leggono in chiave politica il bisogno e il loro operato. Vogliono attivare i beneficiari e gli operatori per le cause da difendere. Spesso molto critici nei confronti delle politiche sociali, sono proattivi e si allontanano dall'approccio intellettualista. Infine, gli operatori normativi sono strettamente legati a regole, prassi e orari vedendo questi elementi come riferimenti che permettono l'integrazione. Questa postura cela una grande disillusione lavorativa, che li spinge a basare le loro azioni sul piano pragmatico, dividendo la loro vita lavorativa da tutte le altre aree.

Nonostante si siano riconosciute delle tendenze verso questi idealtipi, una suddivisione così schematica non considera la costruzione dell'identità professionale nella relazione con l'utenza. Dalle interviste svolte appare, invece, che la dimensione relazionale è centrale.

Diversamente dalla rappresentazione dei “senza dimora” passivi (o addirittura parassitari), queste persone hanno un ruolo attivo nella modulazione delle relazioni e degli spazi.

Per questo non si crede opportuno considerare le mense, i dormitori, i centri diurni nonluoghi (Augé, 1992) ma luoghi intrisi di senso, utilizzati e abitati, che diventano scenari di relazioni. Gli spazi e le interazioni costituiscono delle appartenenze sulle quale l'individuo basa i propri riferimenti identitari. Sia gli utenti che i lavoratori del sociale non possono essere considerati quindi noncorpi, ma individui con identità personali e professionali, modulate anche sulle interazioni, sulle aspettative e le rappresentazioni reciproche. Avviene quindi nella relazione una co-costruzione dei soggetti, oltre che dei progetti. Questo guida la presa di coscienza sull'importanza del lavoro con l'individuo e sulla personalizzazione dell'azione. A un livello superiore, tuttavia appare come i programmi e i progetti siano ancora molto statici nella loro standardizzazione. Questa tensione crea malessere sia per l'operatore sia per i beneficiari, ed è spesso fonte di cristallizzazione nello *status quo*. La creazione di contesti relazionali capacitanti è fondamentale per riattivare la presenza nella società.

Così si vede la persona, non solo la categoria e le si permette di abitare la società, di prendere posto e vivere i contesti da cui è stato marginalizzato. Poiché nell'abitare risiede l'essere dell'uomo, citando Heidegger.

Un ulteriore aspetto che emerge dall'ascolto dagli attori principali individuati durante la ricerca riguarda la necessità di uscire dall'ottica emergenziale e materiale dell'assistenza.

Un sistema sinergico finalizzato ad offrire opportunità concrete che permettano una vita dignitosa è la risposta alla complessità con cui si articola la grande povertà ed emarginazione. Un fenomeno che coinvolge tutte le dimensioni della persona: lavorativa, relazionale, benessere, istruzione. Servono quindi interventi pensati e articolati per restituire autonomia favorendo il superamento della situazione di senza dimora, aspetto che il mero aiuto materiale depotenzia, de-capacitando la persona. Le sinergie promuovono l'interesse allo sviluppo di una relazione generativa, che incentivi scambi tra persone (Putnam, 2000). Tale approccio non mette al centro lo scambio materiale, ma il legame sociale che permette di accrescere le relazioni. In questo processo, le potenzialità della collettività, coinvolgono varie persone nel dare-ricevere-contraccambiare (Mauss 1950/1965), creando occasioni di interazione, per combattere la solitudine in cui le persone marginalizzate vivono.

In questo orientamento, il servizio sociale diventa un attore centrale e attivo, basandosi sull'articolo 6 del Codice Deontologico degli assistenti sociali, che richiama alla messa in campo del proprio contributo culturale ed esperienziale nei confronti di individui, nuclei e

collettività in ottica preventiva e di coping in situazioni critiche, al fine di sostenere l'autonomia e la responsabilità, promuovendo le risorse personali e della società.

Forse questa postura fiduciosa nei confronti delle capacità dell'individuo e della comunità permetterebbe di creare ponti laddove ora sorgono barriere, alleviando solitudini, povertà e producendo un diffuso benessere?

Bibliografia

Allegri E., Spiazamenti. Servizi Sociali e innovazione, in La Rivista di Servizio Sociale, 2, 2012 pp.53- 61

Ardigò A., (1987) Memoria al Presidente della Commissione “Indagine e studio sulla povertà in Emilia Romagna”, Bologna.

Aubry, T., Ecker, J., & Jetté, J. (2017). Supported Housing: un incoraggiante approccio Housing First per persone con gravi o persistenti disturbi mentali. In Cortese C. (cur.), Scenari e pratiche dell’Housing First. Una nuova via dell’accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia (pp. 34-64, E. Schiavina, trad.). Milano: FrancoAngeli.

Augé, M. (1992), Non-Lieux. Introduction à une anthropologie de la surmodernité, Editions du Seuil, Paris, (trad. it. Nonluoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità, Elèuthera, Milano, 1996)

Barnao, C., (2004) Sopravvivere in strada. Elementi di sociologia della persona senza dimora, Milano, Franco Angeli.

Baroni W., Petti G., Cultura della vulnerabilità , 2014, Milano, Pearson

Bell Hooks, (1998), Elogio del margine, Milano, Feltrinelli

Bergamaschi M.,(1997) Il senza fissa dimora all’interno del circuito dell’assistenza in P. Giudicini, G. Pieretti, M. Bergamaschi (a cura di), Gli esclusi dal territorio. Comunità e politiche di welfare di fronte ai percorsi di impoverimento, Milano, .

BERZANO, L. (1991), Il vagabondaggio nella metropoli, Milano, Franco Angeli.

Bianchi L., Complessità e contraddizioni delle organizzazioni per le persone senza dimora, in Autonomie locali e servizi sociali (ISSN 0392-2278) Fascicolo 3, dicembre 2013

Bichi R., (2007) La conduzione delle interviste nella ricerca sociale, Roma, Carocci

Bonadonna, F. (2001). Il nome del barbone. Vite di strada e povertà estreme in Italia. Roma: DeriveApprodi.

Branca, P., Colombo, F. (2003), La ricerca-azione come metodo di empowerment delle comunità locali. *Animazione sociale*, 1, 31-42.

Campagnaro C., Porcellana V. [Il bello che cura] Benessere e spazi di accoglienza notturna per persone senza dimora, *Cambio*, Anno III, Numero V/Giugno 2013

Canafoglia L., Come spiegare che l'unità di strada genera sicurezza?, *Walkie-Talkie*, Giugno luglio 2008

Canè, F., Nicolini, A., Salmaso, C.F., & Tolomelli, A. (2017). Da fragilità sociali a risorse per città disorientate. Costruire laboratori di comunità partendo dalle persone senza dimora. *Animazione sociale*, 6, 66-81.

Cardano M. (2009), Disuguaglianze sociali, povertà e salute, in Brandolini A., Saraceno C., Schizzerotto A. (a cura di), *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: povertà, salute, abitazione*, Bologna: Il Mulino.

Caritas Cesena (2020), Report 2019

Caritas Forli (2020), Educare sempre come risposta alla povertà, report 2019 disponibile a https://www.caritas-forli.it/Public/Web/Posts/13638/report_poverta_e_risorse_2019.pdf

Caritas Italiana (2021), Gli anticorpi della solidarietà, rapporto 2020 su povertà ed esclusione in Italia, disponibile su http://s2ew.caritasitaliana.it/materiali/Rapporto_Caritas_2020/Report_CaritasITA_2020.pdf

Caritas Rimini (2021), Quel che resta, Rapporto sulle povertà 2020, disponibile a <http://www.caritas.rimini.it/wp-content/uploads/Rapporto-Poverta-2020-Quel-che-resta.pdf>

Carpinzano, S. (2005), Paradossi socio istituzionali e discontinuità individuali. Le persone senza fissa dimora fra bisogni di distinzione ed esigenze di aggregazione. In Vezzani B. (a cura di), *Socchiudere il gruppo*, Franco Angeli, Milano.

Castel R., (1994). 'La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation', *Cahiers de recherche sociologique*, n°22 : 11-27.

Caton, C.L., Shrout, P.E., Dominguez, B., Eagle, P.F., Opler, L.A., & Cournos, F. (1995). Risk factors for homelessness among women with schizophrenia. *American Journal of Public Health*, 85(8), 1153– 1156. Disponibile da <https://www.ncbi.nlm.nih.gov>

Caton, C.L., Shrout, P.E., Eagle, P.F., Opler, L.A., Felix, A., & Dominguez, B. (1994). Risk factors for homelessness among schizophrenic men: a case-control study. *American Journal of Public Health*, 84(2), 265–270. Disponibile da <https://www.ncbi.nlm.nih.gov>

Chiodi L., 2013, Il Servizio Sociale nel settore della grave marginalità, in I luoghi del servizio sociale, A. Perino (a cura di), Aracne editore, Roma, pp. 357-375.

Curto N., (2012) *Persone fragili e servizi a bassa soglia*, Roma, Aracne

Decembrotto L., (2017) *Homelessness e possibili interventi di contrasto alla povertà estrema*, Lifelong, Lifewide Learning, 13,pp. 42 - 51

Del Zotto, Maura (1988) I testimoni qualificati in sociologia in Marradi, Alberto (cur.) *Costruire il dato. Sulle tecniche di raccolta delle informazioni nelle scienze sociali* Milano: Franco Angeli, 132-144;

Denzin N. K., Lincoln Y. S. (2005a). Introduction. The discipline and practice of qualitative research. In N. K. Denzin, Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 1-32). Thousand Oaks (California): Sage.

Edgar, W., Doherty, J. and Meert, H. (2004) *Third Review of Statistics on Homelessness in Europe. Developing an Operational Definition of Homelessness* (Brussels: Feantsa)

European Commission (2000), *The European Community's development policy*, Brussels

Fano M., Magnani C., Casa Don Gallo (Associazione Rumori Sinistri), (2020) *Camminare (insieme) domandando. Resoconto di un “dialogo di ricerca” sui senza-tetto ai tempi del lockdown.* disponibile a <http://www.casamadiba.net/wp-content/uploads/2020/12/Camminare-insieme-domandando.-1.pdf>.

FEANTSA (2018), *Country Fiche - Last update december 2018, Italy*, disponibile su <https://www.feantsa.org/download/it-country-profile-20186368651743927520803.pdf>

FEANTSA, 2017, European typology of homelessness and housing exclusion, disponibile a https://www.feantsa.org/download/it_8942556517175588858.pdf

Filippini F., Uno sguardo sulla povertà e sulla condizione dei senza dimora

Fio. PSD, Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia, 2015.

fio.PSD osservatorio (2020), Mini-Dossier sui servizi di accoglienza ai tempi del Covid-19, Roma, Maggio, (link).

fio.PSD, Iref, Caritas Italiana, (2020) L'impatto della pandemia sui servizi per le persone senza dimora (Instant report), disponibile su http://www.smes-europa.org/Instant_report_2020.pdf

FIO.PSD. (2006), Grave emarginazione e interventi di rete. Strategie e opportunità di cambiamento, Franco Angeli Edizioni, Milano.

Folgheraiter, F., Cos'è davvero il community social work. La prospettiva relazionale., Lavoro sociale, 2018; Vol. 18 (n. 2): 7-13.

Formentin, S., Santinello, M., & Tessari, E. (2009). Chi sono le persone senza fissa dimora. In G. Lavanco & M. Santinello (cur.), I senza fissa dimora. Analisi del fenomeno e ipotesi di intervento (pp. 19-47). Milano, Paoline

Gaboardi, M., Cosentino, R., Demita, S., Santinello, M. [2020] Terzo settore, grave marginalità e Covid-19 Indagine su come le organizzazioni che lavorano con la grave marginalità a Padova hanno vissuto l'emergenza sanitaria per Covid-19, Università di Padova, Padova, Luglio (link).

Gandolfi A., Neri M, Indicazioni operative ed esperienze sull'accoglienza abitativa di adulte e adulti in condizione di grave emarginazione in Emilia-Romagna. Esiti del percorso regionale., 2020 1° edizione. Povertà ed emarginazione, quaderno n. 2

Gaspar J.-F., (2013), Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux, Parigi, La Découverte,

Gianturco G., (2004) L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto, Milano, Guerini Scientifica,

Gnocchi R., 2009 Le persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno, Carocci

Goffman E. 2010 Asylums Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza

Goffman E., Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza. Sulle caratteristiche delle istituzioni totali, Torino - 2010.

Goffman, E. (1959). La vita quotidiana come rappresentazione. Tr. it. Bologna: Il Mulino, 1969.

Gregori D., Gui L, 2012 Povertà: politiche e azioni per l'intervento sociale, roma, Carocci

Grigis, L. (2015). La fenomenologia delle attività quotidiane degli ospiti dei dormitori milanesi. Autonomie locali e servizi sociali, XXXVIII(2), 269-290.

Gui L. , "L'accesso ai servizi da parte di persone in condizione di esclusione", in Tra, Diritti&Servizi, Numero I, Anno 16°, Rivista della Federazione Italiana Organismi per le persone senza dimora – FIO.psd, curato dall'Associazione "Sans abri", Marzo 2004, p.11.

Gui L.(1995),(a cura di), L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali. Milano, Franco Angeli,

Guidicini P., "Un ipotesi di neo-razionalismo", in La città che cambia. dinamiche del mutamento urbano, a cura di A. Mazzette, Milano, Franco Angeli, 1998, pp. 93-94

Guidicini P., Pieretti G, Bergamaschi M., 1995, Povertà urbane estreme in Europa Contraddizioni ed effetti perversi nelle politiche di welfare,Milano,Franco Angeli

I senza dimora in Italia nel Rapporto della Commissione di indagine sull'esclusione sociale, Autonomie locali e servizi sociali, Fascicolo 3, dicembre 2001

IFAD (2001), Enabling the urban poor to overcome their poverty, Strategic Framework for IFAD 2002-2006, Rome, 2001

Istat (2011). I servizi alle persone senza dimora. Anno 2011. 3 novembre 2011. Disponibile da <http://www.istat.it/it/archivio/44096>

Istat (2012). Le persone senza dimora. Anno 2011. 9 ottobre 2012. Disponibile da <https://www.istat.it/it/archivio/72163>

Istat (2015). Le persone senza dimora. Anno 2014. 10 dicembre 2015. Disponibile da <https://www.istat.it/it/archivio/175984>

La Mendola S., *Centrato e aperto. Dare vita a interviste dialogiche*, UTET, Torino, 2009

Landuzzi C., Pieretti G. (2003) (a cura di), *Servizio sociale e povertà estreme*, Milano, FrancoAngeli

Lavanco G., Messina C, Romano F. (2009), *Il lavoro di strada con i senza fissa dimora*, in Lavanco G., Hombrados Mendieta M.I., (a cura di) *Lavoro di comunità e intervento sociale interculturale*. IRES Istituto di Ricerche Economiche e Sociali, Milano, Franco Angeli,.

Lavanco G., Messina C, Romano F. (2009), *La centralità del lavoro sociale: sviluppo di comunità e intervento*, in Lavanco G., Hombrados Mendieta M.I., (a cura di) *Lavoro di comunità e intervento sociale interculturale*. IRES Istituto di Ricerche Economiche e Sociali, Milano, Franco Angeli.

Lavanco G., Romano F., *Problemi di distanza I servizi a bassa soglia per le persone senza dimora in Animazione sociale*, Aprile 2009

Lavanco, G., Romano, F., Messina, C., & Croce, M. (2007). *Senza fissa dimora e senza comunità: l'intervento di psicologia di comunità. Il seme e l'albero*, XV agosto, 48-69.

Lee, B.A., Tyler, K.A., & Wright, J.D. (2010). *The New Homelessness Revisited*. *Annual Review of Sociology* 36, 501–521. doi: 10.1146/annurev-soc-070308-115940

Lewin K.(1948), *I conflitti sociali. Saggi di dinamica di gruppo*, Franco Angeli, Milano, 1972

Licursi S. (2020), “#iorestoacasa. E chi una casa non ce l’ha? l’impatto della pandemia sugli homeless e sui servizi dedicati” in Cersosimo, D., Cimatti, F., Raniolo, F., a cura di, *Studiare la pandemia. Disuguaglianze e resilienza ai tempi del Covid-19*, Donzelli, Roma, pp. 63-68.

Manghi S., (2000), “Nessuno escluso. Cura del prossimo, servizi sociali e democrazia”, in *Pluriverso. Biblioteca delle idee per la civiltà planetaria*, nn. 4/1999- 1/2000, pp. 204-21

Martignoni G., (2017) *La botte à outils della cura: il luogo, l’entre, l’avec, il limite, la soglia, la passività e l’ospitalità in rMH*, p.73- 86

Martignoni, (2004) *La boîte à outils della cura: il luogo, l'entre, l'avec, il limite, la soglia, la passività e l'ospitalità*, Sennett

Martins, A. (2010), *Gender and Homelessness: Homeless Women in Lisbon*. In *Homeless in Europe: Gender perspective on homeless*, FEANTSA, pp. 6-9

McQuiston, H.L., Gorroochurn, P., Hsu, E., & Caton, C.L. (2014). *Risk Factors Associated with Recurrent Homelessness After a First Homeless Episode*. *Community Mental Health Journal*, 50(5), 505-513.

Meo, A. (2000), *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Napoli, Liguori

Meo, A. *Vite in strada: ricostruire home in assenza di house*, in "Meridiana. Rivista di storia e scienze sociali", 2008, n. 62, pp. 115-133.

Meo, A. *Vivere in strada. Rappresentazioni dei senza dimora fra operatori sociali e volontari*, in "Autonomie locali e servizi sociali", 2008, n. 2, pp. 257-265.

Messia F., Venturelli C., (2005) *Il welfare di prossimità Partecipazione attiva, inclusione sociale e comunità*, Trento, Erickson

Ministero del lavoro e delle politiche sociali Direzione generale per l'inclusione e le politiche sociali, *Come oggi si sta contrastando la homelessness? I servizi e gli approcci più diffusi*, in *Animazione Sociale* maggio/giugno, 2016

Ministero del lavoro e delle politiche sociali, (2015), *Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta* disponibile su <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf>

Ministero del lavoro e politiche sociali (2016), *Chi sono oggi le persone in strada? Individuare i destinatari per definire le misure*, in *Animazione Sociale*, maggio/giugno 2016

Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights OHCHR (2004), *Poverty. Human rights and poverty reduction a conceptual framework*, United Nations New York and Geneva, 2004 <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/PovertyReductionen.pdf>

Organisation for Economic Co-operation and Development (2001), The DAC Guidelines on Poverty Reduction, OECD, Paris, 2001, <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264194779-en.pdf?expires=1617959850&id=id&accname=guest&checksum=651CBB5367017FF04A00C682D5D331DC>

Parlamento Europeo (2020), Note sintetiche sull'Unione europea - 2020, Lotta alla povertà, all'esclusione sociale e alla discriminazione, disponibile su <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/60/lotta-alla-poverta-all-esclusione-sociale-e-alla-discriminazione>

Pascucci R., Migranti senza dimora: l'impatto nei sistemi di accoglienza in Italia, in Welforum, 6 maggio 2000, disponibile su <https://welforum.it/migranti-senza-dimora-limpatto-nei-sistemi-di-accoglienza-in-italia/>

Paugam S., "Pauvreté et exclusion. La force des contrastes nationaux", in: Paugam S. (a cura di), L'exclusion. L'état des savoirs, Édition La Découverte, Paris, 1996

Paugam S., Les formes élémentaires de la pauvreté, Presses universitaires de France, Paris, 2005.

Perino A., 2013, Servizio sociale, marginalità ed esclusione sociale, in I luoghi del servizio sociale, A. Perino (a cura di), Aracne editore, Roma, pp 345-356.

Pezzana P., Per un'agenda culturale e politica con gli homeless L'opportunità per gli homeless di farcela con le proprie capacità, Animazione Sociale, Febbraio 2013

Pieretti G. (2000), Per una cultura dell'essenzialità, Milano, Franco Angeli

Pleace, N. (2017). Utilizzare l'Housing First in Europa. In C. Cortese (Ed.), Scenari e pratiche dell'Housing First. Una nuova via dell'accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia. Milano: FrancoAngeli.

Pochettino G. (1995) (a cura di), I senza fissa dimora, Casale Monferrato, Piemme.

Pochettino G. (1995) (a cura di), I senza fissa dimora, Casale Monferrato, Piemme.

Rambaldi B., (2002). Dare forma al quotidiano: L'accoglienza al SERT, disponibile su "Per una cultura dell'essenzialità" Milano, Franco Angeli, 1996, p. 89), <http://www.accaparlante.it/hp/20021-monografia-sugli-educatori-dei-tossicodipendenti>

Rauty R. , (1995) Homeless. Povertà e solitudini contemporanee, Costa & Nolan, Genova.

Remondini A., La relazione con la persona senza dimora, in Danilo De Luise (a cura di), San Marcellino: operare con le persone senza dimora, FrancoAngeli, Milano, 2005

Ronconi S., Forza e illusioni nelle pratiche a bassa soglia, Animazione Sociale, Maggio 2008

Rosenthal, R. (1994). Homeless in paradise: A Map of the Terrain. Philadelphia: Temple.

Sarpellon G., (2000), Povertà, esclusione e attese di benessere in Guidicini P.; Pieretti IG.; Bergamaschi M., L'urbano, le povertà. Quale Welfare, Milano, Franco Angeli

Sarpellon G., (2000), Povertà, esclusione e attese di benessere in Guidicini P.; Pieretti G., Bergamaschi M., L'urbano, le povertà. Quale welfare. Possibili strategie di lotta alle povertà urbane MILANO, Franco Angeli

Scheper-Hughes N. (2000), Il sapere incorporati: pensare con il corpo attraverso un'antropologia medica critica, in Borofsky R. (a cura di), L'antropologia culturale oggi, Roma: Meltemi.

Sen A, 2000, Lo sviluppo è libertà, Milano, Arnoldo Mondadori Editore,

Sennett R. (2003), Respect in a World of Inequality, New York, Norton&Company Inc.; trad. it. Rispetto, Bologna: Il Mulino, 2004.

Shlay, A. B. , & Rossi, P. H. (1992). Social science research and contemporary studies of homelessness. Annual Review of Sociology, 18, 129-160.

Shlay, A., & Rossi, P. (1992). Social science research and contemporary studies of homelessness. Annual Review of Sociology, 18, 129-160. doi: 10.1146/annurev.so.18.080192.001021

Simmel G., Les Pauvres , coll. "Quadrige", PUF, 1998

Singer, M., & Clair, S. (2003). Syndemics and Public Health: Reconceptualizing Disease in Bio-Social Context. *Medical Anthropology Quarterly*, 17(4), 423-441. Retrieved April 9, 2021, disponibile su <http://www.jstor.org/stable/3655345>

Snow, D. , & Anderson, L. (1993). *Down on their luck: A case study of homeless street people*. Berkeley: University of California Press.

Snow, D. A. , Baker, S. G. , Anderson, L. , & Martin, M. (1986). The myth of pervasive mental illness among the homeless. *Social Problems*, 33(4), 407-423.

Stefani S. (2020a), “La quarantena senza casa” in *Lavoro culturale*, rivista online, Marzo (link)

Stefani, S. (2020b), “L'isolamento impossibile delle persone senza dimora” in *Secondo Welfare*, rivista online, Aprile (link)

Tosi A., (2009). *Abitare, insediarsi: una integrazione possibile*. In: *Fondazione ISMU/Osservatorio regionale per l'integrazione e la multietnicità. Favelas di Lombardia: La seconda indagine sugli insediamenti Rom e Sinti*. Milano: Fondazione ISMU, pp. 201-234

Tsakoglou P., Papadopoulos F., 2002“Aggregate level and determining factors of social exclusion in twelve European countries”, in *Journal of European Social Policy*, 12(3),

Tsemberis, S., & Eisenberg R. F. (2000). Pathways to Housing: Supported Housing for Street-Dwelling Homeless Individuals With Psychiatric Disabilities. *Psychiatric Services*, 51(4), 487-493.

Tsemberis, S., Gulcur, L., & Nakae, M. (2004). Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health*, 94(4), 651–656

Volker Busch-Geertsema (GISS, German) *Defining and Measuring Homelessness* disponibile a <https://www.feantsaresearch.org/download/ch013303200488323787194.pdf>

Wagner, D. (1993). *Checkerboard square*. Boulder: Westview.

World Bank Group, Introduction to poverty analysis (English). Washington, D.C..
<http://documents.worldbank.org/curated/en/775871468331250546/Introduction-to-poverty-analysis>

Zuccari, F. (2007), Senza dimora: un popolo di invisibili. Una sfida per il servizio sociale, Carocci Editore, Roma

Sitografia

Avvocato di strada, <https://www.avvocatodistrada.it>

Caritas Cesena, <http://www.caritacesena.it>

Caritas Forlì, <https://www.caritas-forli.it>

Caritas Rimini, <http://www.caritas.rimini.it>

European Federation of National Organisations Working with the Homeless,
<https://www.feantsa.org/en>

Federazione Italiana Organismi per i senza Dimora, <https://www.fiopsd.org>

Regione Emilia Romagna, sezione Sociale, in particolare
<https://sociale.regione.emilia-romagna.it/esclusione-sociale-e-poverta/senza-dimora>

Riferimenti normativi

Circolare Istat n. 29/1992 “Anagrafe della popolazione. Legge e regolamento anagrafico”, 1992 disponibile su <https://www.istat.it/it/files/2013/11/testointegrale20090115.pdf>

Codice Civile

Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, La Piattaforma europea contro la povertà e l'esclusione sociale: un quadro europeo per la coesione sociale e territoriale

Comunicazione n. 0758 del 16.12.2010, disponibile a
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0758&from=EN>

Costituzione Italiana

Decreto del Presidente della Repubblica, 30 maggio 1989, n. 223 Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente.

Legge n. 1228 del 24.12.1954, Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente

Ministero dell'Interno)decreto 6 luglio 2010 Modalità' di funzionamento del registro delle persone senza fissa dimora, a norma dell'articolo 2, della legge 24 dicembre 1954, n. 1228, come modificato dall'articolo 3, comma 39, della legge 15 luglio 2009, n. 94. (cx10A08782)