

ISBN 9788835109723

 Povertà e Percorsi
di Innovazione Sociale

TEORIA E RICERCA

Homelessness in Italia

Biografie, territori, politiche

a cura di Teresa Consoli e Antonella Meo

la collana è fondata da
fio.PSD

Federazione Italiana Organismi
per le Persone Senza Dimora

FrancoAngeli

Copyright © FrancoAngeli

N.B: Copia ad uso personale. È vietata la riproduzione (totale o parziale) dell'opera con qualsiasi mezzo effettuata e la sua messa a disposizione di terzi, sia in forma gratuita sia a pagamento.

Copyright © 2020 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Ristampa	Anno											
1 2 3 4 5 6 7 8 9	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032		

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sui diritti d'autore.

Sono vietate e sanzionate (se non espressamente autorizzate) la riproduzione in ogni modo e forma (comprese le fotocopie, la scansione, la memorizzazione elettronica) e la comunicazione (ivi inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la distribuzione, l'adattamento, la traduzione e la rielaborazione, anche a mezzo di canali digitali interattivi e con qualsiasi modalità attualmente nota od in futuro sviluppata).

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale, possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali (www.clearedi.org; e-mail autorizzazioni@clearedi.org).

Stampa: Litogi, Via Idro 50, 20132 Milano.

Indice

Homelessness: perché e come occuparsene , di <i>Antonella Meo</i>	pag.	7
Sezione I – Senza dimora, territori e servizi		
a cura di <i>Teresa Consoli e Antonella Meo</i>	»	27
Diventire homeless: quale ruolo assumono i servizi di accoglienza nella definizione delle identità? , di <i>Daniela Leonardi</i>	»	29
Storie di homeless dal Sud. Profili sociali e biografici delle persone accolte nei servizi residenziali , di <i>Sabina Licursi, Giorgio Marcello, Emanuela Pascuzzi</i>	»	49
Persistenze e cambiamenti nei percorsi di ingresso e di uscita dalla grave marginalità , di <i>Anna Zenarolla</i>	»	65
Le persone senza dimora a Bari: traiettorie biografiche, percorsi e strumenti di intervento per il contrasto all'esclusione sociale , di <i>Piero D'Argento, Maddalena Floriana Grassi, Armida Salvati</i>	»	86
Sezione II – Emarginazione e processi di integrazione sociale		
a cura di <i>Teresa Consoli e Antonella Meo</i>	»	113
Leve e barriere nella vita delle persone senza dimora. Quale integrazione possibile? , di <i>Caterina Cortese e Roberta Pascucci</i>	»	115
Il punto di vista delle persone senza dimora sull'integrazione sociale , di <i>Marta Gaboardi e Massimo Santinello</i>	»	134
Città responsabili. Pratiche e politiche per accogliere diversamente , di <i>Mariafrancesca D'Agostino</i>	»	151

Sezione III – Povertà, politiche e strategie di intervento a cura di <i>Teresa Consoli e Antonella Meo</i>	»	167
La povertà estrema e la condizione dei senza dimora. Un'indagine campionaria sui destinatari finali del Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti (FEAD), di <i>Federica Mancini, Patrizia De Felici, Aldo Rosano</i>	»	169
Scenari territoriali di contrasto alla povertà, di <i>Paolo Molinari</i>	»	188
Le strategie di contrasto alla homelessness in Italia: indirizzi valutativi per i nuovi piani di intervento, di <i>Elvira Celardi e Francesco Mazzeo Rinaldi</i>	»	206
Ripensare la dimensione “pubblica” dell’homelessness, di <i>Teresa Consoli</i>	»	231
Gli autori	»	251

Persistenze e cambiamenti nei percorsi di ingresso e di uscita dalla grave marginalità

di Anna Zenarolla

Il contributo propone una riflessione su come è cambiata la grave marginalità adulta nel corso dell'ultimo decennio partendo dall'analisi dei profili di bisogno degli ospiti di quattro servizi di accoglienza residenziale comunitaria, tre maschili e uno femminile, gestiti dall'Associazione Opera Diocesana Betania Onlus di Udine¹.

Muovendo dalla prospettiva che riconosce nell'homelessness una situazione a cui frequentemente approdano percorsi di emarginazione che traggono origine da disagi di natura diversa da quella abitativa (Pellegrino, Verzieri 1991), il contributo riflette sulle problematiche e sui bisogni che sono stati alla base del percorso verso l'homelessness delle persone accolte nei servizi sopra ricordati e sulla rilevanza assunta dalla problematica abitativa nel percorso di entrata e uscita dalla condizione di senza dimora.

¹ L'Associazione Opera diocesana Betania Onlus nasce nel 1986 con l'apertura a Udine del primo gruppo appartamento per uomini adulti in situazione di difficoltà, con problematiche legate in particolare all'uso dell'alcol. Nel 1999 si ha l'istituzione della Opera Pia "Casa di accoglienza diocesana Betania ONLUS", denominata nel corso degli anni Opera diocesana Betania e infine Associazione Opera diocesana Betania ONLUS. Nel 2003 l'Associazione apre a Udine la comunità alloggio femminile con otto posti per donne in situazioni di grave marginalità e con disagi complessi. Nel 2006 inizia la gestione di alloggi destinati ai percorsi di semiautonomia per le persone già ospitate nelle due comunità, in seguito ampliati anche a famiglie con problematiche complesse. Nel 2008 viene aperta la comunità alloggio maschile per uomini adulti in situazione di grave marginalità di Caneva di Tolmezzo e nel 2011 viene formalizzata la convenzione per il servizio di accompagnamento educativo con l'Ambito socio assistenziale di Udine. Nel 2014 viene avviata la gestione della canonica di Casanova di Tolmezzo per l'accoglienza di famiglie in situazione di disagio sociale e viene sottoscritta una convenzione congiunta con il Centro Caritas dell'Arcidiocesi di Udine per l'avvio di percorsi di accompagnamento territoriale per famiglie ospitate presso la canonica di San Daniele del Friuli. Nel 2015 viene aperta la comunità alloggio maschile di Trivignano Udinese per uomini in situazioni di grave marginalità. Nel 2016 la comunità alloggio femminile di Udine viene ampliata e nel 2018 viene aperta la comunità alloggio maschile di Zompicchia di Codroipo, per persone e nuclei in situazioni di grave marginalità. Nel 2014 l'Associazione aderisce al Network Housing First della Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora e avvia progettualità Housing First e azioni di concertazione con i servizi del territorio.

Esso, inoltre, si focalizza anche sulla dimensione del percorso di aiuto realizzato con le persone accolte e sui cambiamenti intervenuti nel metodo di intervento e nelle risposte attivate dal locale sistema dei servizi per fronteggiare le problematiche legate all'homelessness. Nei servizi di accoglienza considerati, infatti, sono stati utilizzati appositi strumenti per la valutazione del bisogno delle persone e per la progettazione e valutazione del percorso di aiuto, che hanno fornito informazioni utili per cercare di capire quali variabili riferite alla persona, alle sue relazioni e al contesto influenzano maggiormente il percorso di ingresso e di uscita dall'homelessness e quanto la permanenza in tale condizione influenzi il suo rapporto con gli operatori, la definizione del progetto di aiuto e i suoi esiti (Meo 1998; Bonadonna 2001; Barnao 2004).

Le riflessioni proposte sono il risultato di un percorso di ricerca di tipo non standard (Cardano 2003) basato sull'analisi delle schede di valutazione dei bisogni e di progetto delle persone accolte dal 2008 al 2019 nei servizi di accoglienza di Paderno, Beivars, Caneva, Trivignano e Zompicchia e sull'elaborazione di quanto emerso da due focus group (Zammuner 2003) con nove operatori impegnati al loro interno.

L'analisi documentale ha riguardato 308 persone, di cui 202 maschi e 106 femmine, nel 79% dei casi di cittadinanza italiana e con un'età media all'ingresso in comunità di 43 anni. La loro suddivisione tra i servizi di accoglienza considerati vede 106 donne a Beivars, 96 uomini a Paderno, 71 a Caneva, 20 a Trivignano e 15 a Zompicchia.

I due focus, invece, hanno coinvolto rispettivamente cinque operatori che lavorano nelle comunità dal momento della loro apertura e quattro operatori che hanno iniziato a lavorarci in diversi momenti successivi. Complessivamente si tratta di sette donne e due uomini. Dal punto di vista della professionalità, tre sono psicologi e sette sono educatori. I due focus hanno seguito la stessa traccia, articolata in alcune domande stimolo volte a far emergere bisogni e problematiche alla base del percorso verso l'homelessness, ruolo della problematica abitativa, obiettivi ed esiti del percorso e, col gruppo degli operatori coinvolti dall'apertura della prima comunità, anche i cambiamenti riscontrati nei bisogni degli ospiti e nel metodo di intervento. I focus sono stati sbobinati e i passaggi ritenuti significativi ai fini del presente contributo sono stati riportati nei paragrafi successivi in forma anonima, distinguendo gli interlocutori con una sigla che consente di cogliere la professionalità (P per psicologo ed E per educatore) e il genere (M e F).

1. I tratti emergenti del cambiamento

Sono uomini, adulti, con problemi legati alla dipendenza dall'alcol le prime persone alle quali l'Opera diocesana Betania decide di offrire aiuto

quando nel 1986 apre a Udine la prima comunità di accoglienza. Si tratta di un gruppo appartamento ospitante fino a dieci uomini adulti in situazione di grave marginalità che, dopo alcuni cambi di collocazione, verrà inaugurato come Casa di accoglienza diocesana Betania nel 1997.

L'individuazione del target è frutto di una scelta quasi scontata vista la vocazione a rispondere ai bisogni del territorio che caratterizza l'Associazione sin dalla sua fondazione. Il Friuli Venezia Giulia, infatti, è una regione dove l'alcolismo ha sempre rappresentato una problematica sociale particolarmente diffusa tra la popolazione che, per la riservatezza che la contraddistingue, soprattutto in quegli anni tendeva a tenerla nascosta dentro le mura domestiche, gestendola a livello privato. Questa tendenza però aveva conseguenze spesso drammatiche per i componenti del nucleo familiare che, in molti casi, dopo anni di inutili tentativi di risolvere il problema, finivano per desistere, lasciando andare al suo destino il proprio congiunto. Quest'ultimo, nella maggior parte dei casi, è il capofamiglia, ossia quell'uomo, giunto ormai alla piena età adulta, al quale si rivolge la prima comunità attivata dall'Associazione.

Le persone accolte all'inizio erano persone in carico ai servizi per problematiche legate all'alcol, alla tossicodipendenza, alla salute mentale, c'era un taglio prevalente rispetto alle problematiche legate all'alcol. (EF1)

Arrivavano persone che provenivano da casa, non avevano un pregresso in comunità ma erano state seguite dai servizi a casa loro e i percorsi non avevano avuto esito, i tentativi di presa cadevano nel vuoto perché non c'era un continuum, un affiancamento [...] i veri programmi sono cominciati in comunità. (EF2)

Generalmente erano storie di povertà di lunga durata; [...] persone che erano sul territorio in situazioni di povertà e disagio socio-economico e personale da molto tempo accedono alla comunità; quindi ti trovavi con persone che avevano alle spalle anni di una situazione di progressivo degrado, di progressivo impoverimento e aumento delle problematiche, con problemi alcol correlati e di molti anni con tentativi più o meno abortiti di programmi territoriali; cui si arriva in comunità come ultima stazione a cui arriva il treno perché i programmi tentati fino a quel momento non hanno dato esito. (PF1)

I primi ospiti, pertanto, sono persone senza dimora, in quanto vivono in una condizione caratterizzata dall'essere all'interno di un processo di decomposizione e abbandono del Sé che non rappresenta tanto il gradino ultimo e più degradato della povertà, quanto piuttosto una condizione radicalmente diversa, che segna una discontinuità sostanziale rispetto alla povertà (Lanzuzzi, Pieretti 2003).

Nei primi anni Duemila diventa sempre più evidente che la condizione di senza dimora non riguarda solo gli uomini ma coinvolge anche un numero

consistente di donne. Per questo, nel 2003 l'Associazione apre a Udine la comunità alloggio femminile dedicata a ospitare fino a otto donne che vivono situazioni di grave marginalità e presentano disagi complessi.

La dimensione di genere conferisce una connotazione peculiare alla condizione di senza dimora, facendo emergere la rilevanza assunta dalle relazioni familiari nell'innescare il processo di progressiva emarginazione. Cominciano a venire alla luce le conseguenze negative di situazioni familiari complesse e difficili dal punto di vista dei rapporti genitoriali e di coppia, e degli equilibri di genere. Anche queste situazioni, per la riservatezza caratterizzante la popolazione regionale sopra richiamata, tendevano a essere mantenute nascoste all'interno del nucleo.

Rispetto alle donne c'è un elemento di storia familiare povera, da un punto di vista generale, di capacità relazionali, di situazioni problematiche che difficilmente diventano riparabili successivamente se non attraverso un percorso. L'elemento del contesto diventa importante. Un altro elemento importante è la violenza, che forse adesso viene riconosciuto di più rispetto a dieci anni fa. (EF1)

Pochi anni dopo, è la dimensione familiare che comincia a connotare in maniera sempre più consistente la condizione di senza dimora. Non tanto come conseguenza di dinamiche relazionali complesse e conflittuali, quanto piuttosto come esito di difficoltà economiche e materiali connesse, da un lato, ai ricongiungimenti familiari legati ai processi migratori che avevano cominciato a interessare la regione a fine anni Novanta e, dall'altro, alla crisi del mercato del lavoro iniziata nei primi anni Duemila. Queste circostanze portano a un progressivo incremento del numero di famiglie, straniere e italiane, che vengono a trovarsi in condizioni di grave emarginazione. Nel 2006, pertanto, l'Associazione comincia ad attivare alloggi di semiautonomia non solo per gli ospiti singoli in uscita dalle comunità, ma anche per nuclei familiari.

Da questo momento e per tutti gli anni a seguire la condizione di senza dimora continuerà a presentare una marcata connotazione familiare. Nel corso degli ultimi anni però, a caratterizzarla in modo rilevante non sono tanto le difficoltà materiali connesse alla crisi economica e produttiva, quanto piuttosto le relazioni familiari che presentano malfunzionamenti e complessità legate, da un lato, alla carenza delle competenze genitoriali e, dall'altro, alla presenza di disturbi o disagi mentali che riguardavano soprattutto la madre. Quest'ultima, peraltro, è spesso una madre sola, che fa crescere il numero dei nuclei monogenitore che si rivolgono all'Associazione. Sempre più frequenti, inoltre, diventano le accoglienze di figli che, giunti alla maggiore età, vengono espulsi dalla propria famiglia e di figli che abbandonano la propria famiglia. La condizione di senza dimora comincia così a coinvolgere sempre più spesso ragazzi giovani e tra le persone accolte

dall'Associazione inizia a crescere il numero del gruppo di senza dimora definiti «buttati fuori casa» in alcune ricerche condotte nei primi anni Novanta (Gui 1995) e, in generale, quello dei giovani che sono all'attenzione di diverse recenti rilevazioni (Istat 2011; Tevendale *et al.* 2011; Gwadz 2017; Quilgars 2019).

Negli ultimi due anni tante accoglienze di persone di giovanissima età che, al passaggio dalla minore alla maggiore età, si ritrovano senza una rete di supporto, con situazioni che a 360° toccano tutte le aree di disagio possibile: dal disagio mentale, alle dipendenze, alle relazioni familiari e amicali. [...] come se al passaggio dalla minore alla maggiore età la famiglia non si sentisse più obbligata a tenerli in carico. La famiglia li espelle perché non ce la fa – in alcuni casi è proprio un'espulsione – oppure chiede supporto. [...] oppure ragazzi che non aderiscono ai percorsi terapeutici classici o per i quali lo stare in famiglia con supporti non funziona. [...]. Quattro, cinque anni fa le accoglienze riguardavano persone di 40, 50 anni con già una vita marginale mentre adesso accogliamo questi ragazzi, giovani e che si stanno marginalizzando; non hanno una storia lunga di strada ma comunque erano in strada. Adesso non arrivano persone di sessant'anni con alle spalle una storia di un certo tipo, strutturato; non si tratta di storie cronizzate ma di persone giovani che stanno vivendo in questo momento il disagio e si vedono le varie fasi di questo percorso. (EM2)

La stragrande maggioranza di questi ragazzi non proveniva da comunità per minori; mi aspettavo di trovare ex ospiti di comunità per minori, cosa che non è avvenuta. Le problematiche della famiglia sono prevalentemente di tipo psichiatrico. La famiglia tante volte non ha un'esplicita presa in carico per problematiche di tipo psichiatrico ma l'agito degli adulti che di fronte ai ragazzi dicono: "Basta", rientra nella sfera del disagio psichico e dell'uso di sostanze. [...] in diversi casi si tratta di nuclei familiari già in carico ai servizi, in altri casi no. (EF3)

A me colpisce molto l'abbassamento dell'età. Oggi abbiamo persone molto più giovani che arrivano al percorso comunitario appena conseguita la maggiore età, alcuni dopo un percorso comunitario che termina ma non può concludersi col rientro in famiglia, altri invece tolti alla famiglia. (PF3)

Le narrazioni raccolte tra gli operatori dell'Associazione confermano il carattere multidimensionale della condizione di senza dimora, derivante dalla compresenza di problematiche che riguardano diverse dimensioni della vita delle persone (Gnocchi, 2009) che si intrecciano nelle modalità più varie, dando luogo a profili di bisogno alquanto differenziati e difficilmente riconducibili a tipologie esaustive e omogenee (Gui, 1995). Per questo nel presente paragrafo si è scelto di parlare di caratteri emergenti, al fine di dare risalto alle dimensioni che, insieme ad altre, nel corso del tempo sono apparse più problematiche e maggiormente rilevanti ai fini del processo di progressiva emarginazione della persona.

Non si può tipizzare perché c'è di tutto: dalla dipendenza alla salute mentale, ai problemi socioeconomici. Anche perché si riscontra una sorta di catena per cui una persona prima incontra una difficoltà poi un'altra: perde il lavoro, poi la casa, poi entra nelle dipendenze. È difficile dire: "Sono lì per questo motivo". Perché sono lì perché hanno creato nel tempo una situazione che li ha portati a perdere tutto. Chi arriva da noi sono persone che non hanno più niente, spesso nemmeno un parente di riferimento. Rare sono le situazioni in cui c'è un pezzo di famiglia di riferimento e, se c'è, è molto diffidente, molto lontana [...] un aspetto che caratterizza tutti è proprio l'assenza di relazioni. (PF4)

Tra tutte le problematiche che compongono le diverse situazioni in cui il fenomeno prende corpo, quella delle relazioni familiari sembra essere una costante, come emerge anche dall'analisi delle schede di valutazione registrate per gli ospiti delle comunità considerate. L'area delle relazioni familiari, infatti, risulta problematica per più dell'80% degli ospiti in tutte le comunità di accoglienza e nella comunità femminile supera addirittura il 90% delle ospiti. Scendendo nel dettaglio si riscontra che nella maggior parte dei casi si tratta di una rete familiare non supportiva o problematica oppure di familiari con i quali la persona non ha rapporti.

Dall'insieme delle narrazioni degli operatori sopra riportate e dei dati analizzati sembra si possa affermare che la multidimensionalità rappresenta l'elemento di continuità che attraversa l'intero decennio considerato giungendo a consolidare quel processo di differenziazione e di moltiplicazione dei fattori di rischio che nei primi anni Novanta veniva considerato una «novità» portata dalla complessificazione della società (Negri 1991).

Ciò che sembra essere cambiato è il ruolo che le stesse rivestono nelle fasi del processo di progressiva emarginazione che connota questa condizione. Mentre un tempo l'inizio del processo si presentava legato soprattutto a una prolungata condizione di dipendenza da sostanze che aveva portato la persona a collocarsi un po' alla volta ai margini delle relazioni sociali e familiari e a compromettere la propria capacità di mantenere un lavoro e un'abitazione, oggi pare sia legata soprattutto alla fragilità dei rapporti intrafamiliari, alle dinamiche conflittuali o complesse che innescano e alla difficoltà dei componenti del nucleo familiare di affrontare i compiti di sviluppo che accompagnano la crescita dell'individuo e della famiglia. In tal senso si registra un venir meno del ruolo attivo che in passato la famiglia aveva esercitato nel cercare di gestire le problematiche di dipendenza da sostanze o di salute mentale che accompagnavano molti processi di emarginazione. In tale cambiamento si possono scorgere i riflessi del più generale indebolimento della capacità di tenuta e di fronteggiamento che sta attraversando la famiglia.

Un ulteriore cambiamento pare si possa rilevare anche nelle possibilità che le persone hanno di trovarsi coinvolte in processi di emarginazione e di intervenire per modificarli. Mentre dieci anni fa se vi erano molte probabilità

di entrare in tali processi se ne registravano altrettante a disposizione per uscire, oggi sembra che all'aumento delle prime corrisponda una riduzione delle seconde, con riferimento sia a quelle individuali della persona sia a quelle del contesto sociale, lavorativo e dei servizi che la circonda.

A livello individuale, come verrà più ampiamente illustrato nel terzo paragrafo, sembra che siano aumentate le probabilità che le persone hanno di trovarsi coinvolte in situazioni familiari e sociali di impoverimento e complessità, che fanno difficoltà a fronteggiare e che progressivamente si trovano a dover subire, senza quasi rendersene conto. Dal punto di vista del contesto, gli stessi operatori evidenziano come nel corso del decennio si siano molto ridotte le opportunità di inserimento sociale e lavorativo di persone dalle limitate risorse e competenze così come la disponibilità del contesto sociale e lavorativo di accoglierle.

Una volta era più difficile impoverirsi; è come se un tempo il sistema fosse più pronto ad assorbire i colpi e le difficoltà dei singoli mentre adesso è più rimbalzante, è più impermeabile. (PF2)

Adesso è più facile cadere nel circuito di impoverimento e di senza dimora; [...] l'uscita, in termini di trovare lavoro e casa, era più facile prima [...] oggi ci sono molte più opportunità di formarsi e riformarsi con percorsi formativi. (EM1)

Noi abbiamo avuto molte persone in accoglienza nel corso degli anni con funzionamenti molto ridotti. Questi sono stati falciati. (PF1)

2. La dimensione abitativa

Una delle questioni che animano il dibattito internazionale sul tema dell'homelessness è rappresentata dal ruolo assunto dalla problematica abitativa nella definizione di questa condizione. Come sottolinea Tosi (2009), le definizioni «si muovono tra una problematica abitativa (mancanza di casa) e una dimensione “sociale”, che colloca la questione nella problematica della povertà estrema: l'accento costante sull'assenza di relazioni o di legami sociali rimanda a situazioni di emarginazione o esclusione sociale. La polarizzazione dei significati è costitutiva della nozione e le definizioni combinano diversamente le due componenti, privilegiando l'una o l'altra. Per un altro verso le definizioni possono differenziarsi per l'ampiezza del campo preso in considerazione: possono adottare un punto di vista restrittivo – le persone letteralmente senza casa – o estendere il campo fino ad includere situazioni di homelessness latente, di rischio di homelessness, di “esclusione abitativa”».

Le definizioni in cui prevale l'idea di homelessness come privazione di casa tendono oggi a essere sviluppate entro uno schema estensivo che, come declinato dalla classificazione Ethos (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) di FEANTSA, individua tre *domains* la cui assenza può essere utilizzata per delineare i diversi tipi di homelessness: avere uno spazio abitativo decente; essere in grado di mantenere la privacy e di realizzare relazioni sociali; avere un possesso esclusivo e sicurezza di occupazione.

Dall'analisi delle schede di valutazione messe a disposizione dall'Associazione emerge che le problematiche abitative riguardano l'86% degli ospiti della comunità di Paderno, il 72% di quelli di Caneva, il 57% di quelli di Trivignano e il 56% delle ospiti di Betania. Più nello specifico tale problematica è rappresentata soprattutto da "senza casa", "senza tetto" e persone che vivono in una "sistemazione inadeguata".

Le narrazioni degli operatori dell'Associazione evidenziano il carattere estensivo assunto dalla privazione di casa nelle situazioni vissute dalle persone accolte nei loro servizi e il suo coniugare la dimensione fisica e materiale dell'abitazione intesa nell'accezione del termine inglese *house*, con quella immateriale della sicurezza ontologica e delle relazioni che si possono instaurare all'interno e all'esterno dell'abitazione intesa nell'accezione del termine inglese *home*.

La maggior parte aveva la casa ma usciva per fare il percorso. Nessuno era il senza dimora che entra in comunità perché è senza casa. (La casa) in alcuni casi era inagibile e dopo il percorso in comunità si è cambiato l'alloggio. (PF2)

Un pochi non ce l'hanno, un pochi la perdono, un pochi la rendono inagibile per il modo in cui vivono oppure ce l'hanno ma non sono in grado di gestirla [...]. (PF4)

L'estensione dell'accezione consente di cogliere alcune peculiarità legate al genere, per cui la dimensione relazionale prevale nel caso delle donne e quella materiale nel caso degli uomini.

Per le donne poteva essere, invece, un "esco di casa", non un "perdo la casa" ma "la casa coniugale o di origine è una casa dove non posso stare". Infatti, sono pochissimi gli esiti di rientro in casa e la maggior parte delle donne è andata in autonomia. (PF1)

In generale però, la problematica abitativa è una delle tante che pesano sulla persona e, anche dall'analisi delle schede di valutazione sopra richiamata, non risulta quella comune a tutti gli ospiti né quella più rilevante.

Si colloca infatti all'interno di un insieme di problematiche che l'interpretazione estensiva del concetto consente di cogliere nella sua dinamicità,

rendendo evidente come la privazione della casa sia l'esito di un processo che un po' alla volta raggiunge le varie dimensioni coinvolte.

C'è una differenza tra maschi e femmine rispetto alla perdita della casa: per le donne la casa c'è ma le condizioni di contesto rendono difficile rimanervi, per gli uomini la casa viene persa dopo che alcune abilità sono state perse, dopo che l'uso di sostanze è aumentato, per cui è un esito finale. (EF1)

I ragazzi giovani che vengono espulsi dalla famiglia non hanno la casa. Le persone dei servizi territoriali di pronta accoglienza sono tutte che stanno perdendo o hanno perso la casa, arrivano con situazioni emergenziali, di sfratto che non sono conosciute ai servizi e si rivolgono ad essi per il problema della casa, anche se la casa comunque è l'ultimo tassello. Nel senso che tante situazioni che accogliamo come emergenziali a causa dello sfratto nascondono situazioni ben più complesse [...] si tratta di un processo per cui prima viene la perdita del reddito, che deriva dalla perdita del lavoro, che uno solitamente non perde a caso ma per altri fattori, tra cui dipendenze, alcol ma anche mancanza di rete di supporto. (EM2)

Per le persone che abbiamo ospitato noi la perdita della casa è un esito legato a progressiva perdita del lavoro, del reddito e poi della casa, non è la causa. (PF1)

Trova pertanto conferma il carattere processuale e dinamico della povertà unitamente al fatto che la durata di questo processo è particolarmente significativa perché nel lungo andare porta la persona a elaborare forme di adattamento, modalità di relazione e meccanismi di identificazione che incidono sulla sua personalità (Pellegrino, Verzieri 1991; Meo 1998, 2002; Pieretti 2003; Barnao 2004).

La perdita della dimensione fisica e materiale dell'abitazione rappresenta l'ultima fase di questo processo, quella che lo rende visibile in tutta la sua ampiezza e urgenza.

La perdita della casa è l'evento più palese e quando hai una persona in strada non puoi farla stare in strada. (EF3)

[...] la perdita della casa li rende visibili. Finché hanno una casa rimangono invisibili, non conosciuti ai servizi. (PF4)

Queste presenze di povertà a lungo invisibili paiono porsi in continuità con quelle «povertà silenziose» rilevate in aumento e tra le condizioni propedeutiche all'ingresso nella condizione di senza dimora propriamente detta già negli anni Novanta (Pieretti 1991).

3. Verso un approccio capacitante e inclusivo

Al fine di rispondere in modo sempre più appropriato al cambiamento dei bisogni delle persone senza dimora descritto nei paragrafi precedenti, l'Associazione ha apportato significative modifiche non solo agli interventi e servizi offerti ma anche al proprio metodo di intervento.

Rispetto a quest'ultimo, il cambiamento più significativo registrato nel corso del decennio è stato il passaggio da un approccio standardizzato, scandito in fasi e attività predefinite, a un approccio personalizzato, che individua tempi e azioni in base all'effettiva risposta della persona; da un approccio normativo basato sul binomio premio-punizione a uno basato sul principio della recovery (Antony 1993; Maone, D'Avanzo 2015); da un approccio orientato all'azione a uno focalizzato sulla riflessione; da un approccio che cerca di colmare bisogni e carenze a uno che mira a promuovere capacità e funzionamenti, ossia le abilità della persona di convertire le risorse a disposizione nelle condizioni di vita effettivamente desiderate (Sen 2000).

All'epoca il paradigma era molto efficientista, molto basato sull'idea che se si regolavano alcuni aspetti concreti della vita delle persone –ad esempio, se dai un lavoro, le fai smettere di bere –in qualche maniera la vita delle persone si regolerà. Ma questo è una parte della verità, ma di per sé non sta in piedi. Perché la storia delle persone che noi incontriamo è una storia in cui la sofferenza inizia nell'infanzia, la relazione primaria comincia ad avere dolore già nell'infanzia e un dolore così antico non lo metti a posto con una borsa lavoro. (PF1)

Nei primi anni di attività, infatti, l'approccio era standardizzato e lineare, semplice e chiaro ma al tempo stesso eccessivamente rigido e con obiettivi al di sopra delle possibilità di molti ospiti per i quali spesso rimanevano irraggiungibili o solo parzialmente perseguibili.

[...] storie così addolorate hanno bisogno di una riparazione molto più lunga, più delicata, più complessa e forse anche per alcuni irraggiungibile. E per alcuni di loro offrire una relazione che le accolga anche quando sono rabbiose, puzzolenti, è dare loro l'opportunità di una relazione riparativa che non hanno avuto e forse difficilmente avranno in altri contesti. (PF1)

Molti percorsi pertanto venivano interrotti per l'eccessiva standardizzazione e rigidità del metodo.

I primi percorsi andati male erano proprio perché avevamo detto a queste persone che avevano superato il limite, ma non avevamo mai lavorato con loro sul perché avevano superato il limite. (EF2)

All'epoca la quantità delle espulsioni o dei programmi interrotti nei primissimi mesi era molto elevata, quasi un terzo delle persone interrompeva il percorso nei primi tre mesi. Che è un dato molto diverso da quello di adesso. (PF1)

Alla luce di tutto questo, un primo cambiamento che l'Associazione ha ritenuto di fare è stato adottare il principio della recovery e quindi una modalità di intervento più tollerante nei confronti del mancato o parziale rispetto di regole e raggiungimento di risultati attesi, che riconosce la necessità di approfondire questi episodi, di comprendere il significato che assumono per la persona e a partire da quest'ultimo proseguire il percorso con la stessa.

Mi verrebbe da dire che erano interventi più normativi, la soglia di accoglienza delle persone e la capacità di stare con le persone nel corso degli anni è notevolmente aumentata. (EF1)

Una diversa capacità di lettura di che cosa significa fallimento e successo in questi percorsi ha significato costruire comunità molto più accoglienti, che mantengono le persone in accoglienza anche quando c'è la ricaduta, il comportamento aggressivo, il fallimento che una volta erano tutti motivi di espulsione. (PF1)

Ciò ha significato rafforzare la personalizzazione degli interventi, e quindi declinarli effettivamente sui bisogni e sulle risorse di ciascun ospite, rispettando i suoi tempi di elaborazione e maturazione. Ha significato, come esplicitano alcuni operatori, «riconoscere le difficoltà iniziali delle persone come generative di un cambiamento possibile» (EM1), «stare con le persone nelle difficoltà che loro incontrano» (EF1).

Una decina di anni fa i percorsi erano molto standard, era come se ci fossero dei pacchetti: tre mesi di borsa lavoro e poi assunzione in cooperativa. Invece adesso c'è molta più personalizzazione. (PF1)

Non c'è il: “se sgarri sei fuori”. Questo è il bello ma in pratica è “lo stare”. Quando hai una ricaduta “tu stai” e “noi stiamo”. [...] da questo nasce una relazione più autentica perché dalla crisi tu puoi lavorare su ciò che è successo e dare un nome alle cose. (EF3)

Nel corso degli anni, lavorare con un approccio personalizzato e orientato alla recovery ha significato per gli operatori dell'Associazione lavorare per costruire insieme agli ospiti il loro percorso dentro e fuori dalla comunità. Come ricordato sopra, nel primo periodo di attività il percorso proposto alle persone accolte era predefinito e, in quanto tale, da loro conosciuto e accettato, dopo averlo in un certo senso voluto e scelto. L'ingresso in comunità era l'esito di una decisione assunta, in modo più o meno convinto e condiviso, insieme alla persona che sapeva cosa la aspettava nel percorso di accoglienza. Avveniva, infatti, dopo una serie di tentativi che la persona, da sola

e insieme con familiari e operatori, aveva compiuto per uscire da un problema ben chiaro, che lei stessa aveva quantomeno riconosciuto come tale, anche se non sempre consapevolmente e pienamente accettato.

Negli anni più recenti, invece, l'accoglienza ha cominciato a riguardare sempre più spesso persone che non hanno un posto dove stare, per le quali l'esigenza di un tetto è prioritaria rispetto agli altri bisogni dai quali però spesso è derivata. Ciò nonostante, spesso la persona non è consapevole di questo, non ha riconosciuto le altre problematiche e non ritiene di doverle affrontare. Per questo, una parte rilevante del lavoro degli operatori consiste proprio nell'accompagnare la persona a riconoscere i propri bisogni e a decidere di affrontarli.

Abbiamo spesso in accoglienza persone che non hanno *compliance*, che non è che non abbiano il problema dell'alcol ma dicono di non averlo, [...] E il nostro lavoro è molto più di ricostruzione della *compliance* sia con le persone che con i servizi per i quali le persone "non sono motivate" e il nostro compito è costruire la motivazione. [...] mentre un tempo erano persone che obtortocollo avevano scelto di entrare in comunità, si inquadavano in un percorso comunitario, adesso abbiamo persone che accettano un posto dove stare ma devono costruire la motivazione per fare un percorso. (PF1)

Spesso l'assenza o carenza di consapevolezza deriva dalla particolare complessità della situazione che queste persone vivono, dalla multidimensionalità e dal carattere di urgenza di alcuni bisogni, tra i quali spicca l'abitazione.

Si tratta di percorsi molto diversi, con un accompagnamento a 360 gradi [...] (che comprende) anche il riconoscere il problema e la difficoltà che hanno [...] dare alle persone la possibilità di fermarsi, di stare in una condizione di sicurezza minima che non è scontata perché si tratta di famiglie che non hanno niente [...] e vivere nell'insicurezza non ti consente di fare nulla [...] se riusciamo a offrire servizi che danno questo, poi il cambiamento è possibile [...]. (EM2)

Mentre un tempo il percorso di aiuto prendeva avvio quando la persona si era posta in modo chiaro l'obiettivo di risolvere un problema ben individuato, adesso questo manca, non c'è più la «premessa per cui la persona ha in qualche modo deciso, indipendentemente dal fatto che poi ce la faccia o meno, di intraprendere un percorso, di seguire una terapia» ma si tratta di «qualcosa da costruire insieme con la persona». (PF1)

Costruire la motivazione del percorso di accoglienza insieme alla persona rientra nell'approccio basato sulle capabilities (Sen 2000) e sull'empowerment (Maton 2008; Lavanco, Santinello 2009; Henwood *et al.* 2013; Garboardi, Santinello 2016) che rappresenta l'altro riferimento teorico e metodologico, accanto alla recovery, in base al quale l'Associazione ha modifi-

cato il proprio metodo di intervento nel corso degli ultimi anni. Seppur coerente con la finalità ultima di dare dignità alla persona e di assicurare la sua partecipazione e la sua autodeterminazione, costruire la motivazione al percorso insieme alla persona, può portare a riprodurre, sia pur inconsapevolmente, quell'orientamento normativo che l'Associazione ha cercato di eliminare dalla propria impostazione. Si tratta, infatti, di un rischio che da sempre accompagna gli interventi e le misure di contrasto alla povertà e si insinua anche in quelli orientati all'attivazione e alla responsabilizzazione dei beneficiari.

Al fine di evitarlo, l'Associazione ha investito molto nel potenziamento delle competenze degli operatori in merito alla valutazione dei bisogni e all'ascolto, e si è dotata di strumenti di valutazione e di progettazione con cui analizzare le situazioni e riflettere su di esse secondo criteri intersoggettivi, condivisi sia con la persona sia con i colleghi. Per questo la riflessività ha assunto un ruolo crescente negli interventi, e viene costantemente stimolata negli ospiti e praticata dagli operatori a livello individuale e di gruppo.

L'azione vinceva sulla riflessione, cosa che adesso si è invertita. C'è una grande dilatazione dei tempi per cui tra quando progetti un'azione e quando la metti in campo c'è uno spazio di riflessione molto ampio, c'è un lungo spazio di riflessione in cui le persone giocano forza stanno per cui il nostro ambito di relazione si è molto ampliato. La complessità delle cose che trattiamo con le persone credo sia condizionata anche da questo. (EM1)

All'inizio c'era molto accudimento, affiancamento quotidiano nella cura della casa, nella cura di sé nell'avvio di alcuni percorsi lavorativi, attività che sono ancora presenti ma rispetto alle quali abbiamo modificato il modo di lavorare perché abbiamo affinato la riflessione sul nostro modo di lavorare, dotandoci di strumenti. (EF1)

Un ulteriore strumento con cui evitare di assumere atteggiamenti e comportamenti di tipo normativo o moralistico è rappresentato dal potenziamento del lavoro di gruppo, inteso nella duplice fattispecie del gruppo formato dagli operatori e del gruppo composto da ospiti e operatori, che rappresenta un altro cambiamento importante introdotto nel corso degli ultimi anni.

C'è stato un progressivo riconoscimento dell'importanza del gruppo come strumento di lavoro. Prima tendevamo a chiudere lo spazio di confronto con le persone tra noi e loro, eravamo restii a socializzare anche le difficoltà che le persone avevano con le altre persone della comunità. Prima si parlava della ricaduta di X in ufficio ma non tra operatori e col gruppo degli ospiti. Progressivamente invece abbiamo cominciato a portare anche episodi come questi all'interno di una riflessione grupale con gli ospiti e abbiamo iniziato a lavorare con un'entità nuova ossia il gruppo. (EM1)

Lavorare in gruppo e ancor prima sentirsi un gruppo di lavoro che condivide principi, valori e modalità di intervento sono alcuni degli elementi costitutivi fondamentali delle organizzazioni capacitanti, ossia delle organizzazioni in grado di promuovere le capacità delle persone e di rafforzare il loro senso di potere sulla propria vita, coerentemente con un approccio basato sulle capabilities e sull'empowerment al quale l'Associazione sta ispirando il proprio metodo di intervento.

Un altro degli elementi fondamentali di questo tipo di organizzazioni è rappresentato dalla loro capacità di far acquisire alle persone un ruolo attivo all'interno dell'organizzazione e nel processo di aiuto che le riguarda, offrendo quindi diverse opportunità in cui sperimentare e utilizzare competenze, assumere responsabilità, esprimere le proprie opinioni e influenzare il corso delle azioni. Il coinvolgimento degli ospiti all'interno del gruppo di lavoro e il riconoscimento dell'utilità del contributo che ognuno di essi può dare per aiutare ad affrontare e risolvere problematiche di altri ospiti o dell'interno gruppo sono un ulteriore indicatore dell'orientamento alla capacitazione assunto dell'Associazione.

4. Quali obiettivi e quali esiti nei percorsi di aiuto?

I cambiamenti introdotti nel metodo di intervento sopra descritti sono stati accompagnati anche dalla predisposizione di specifici strumenti per la valutazione del bisogno e per la progettazione dei percorsi di accompagnamento degli ospiti. Gli operatori, infatti, avvertivano l'esigenza di meglio descrivere le problematiche rilevate e di meglio definire obiettivi ed esiti dei percorsi di aiuto attivati, anche per evitare di riproporre quell'orientamento normativo che volevano superare. Hanno pertanto costruito delle schede di valutazione e progettazione che hanno permesso di articolare e registrare le problematiche, gli obiettivi perseguiti e i risultati raggiunti in itinere e al termine del percorso. Le aree oggetto di valutazione e di progettazione sono le seguenti: abitazione, relazioni familiari, socializzazione, cura di sé, salute fisica, salute psichica, relazioni con i servizi, istruzione/formazione, lavoro, situazione giuridica, situazione economica, dipendenze.

Dall'analisi della documentazione è emerso che per quasi tutti gli ospiti vengono definiti obiettivi nell'area della relazione con i servizi, a conferma del fatto che si tratta di persone che o sono già in carico ai servizi o per le quali viene attivato un percorso di presa in carico da parte dei servizi con i quali pertanto, in entrambi i casi, diventa importante che la persona accolta abbia buone relazioni. La seconda area rispetto alla quale vengono individuati obiettivi per la maggior parte degli ospiti è quella economica, che coinvolge il 90% delle donne e il 79% degli uomini. Segue l'area del lavoro che

interessa il 78% degli uomini e il 63% delle donne. L'area abitativa raggiunge il 76 % degli uomini e il 79% delle donne. L'area della cura di sé coinvolge l'88% degli uomini e il 62% delle donne. I valori registrati consentono di cogliere la differenza di genere che connota i percorsi che, nel caso delle donne fanno molta più fatica a porsi obiettivi di inserimento lavorativo mentre più facilmente non devono riguardare anche la cura di sé, come nel caso degli uomini.

Analizzando più nel dettaglio gli obiettivi individuati nell'area economica, emerge che tra gli uomini prevalgono quelli riferiti a garantirsi un reddito sufficiente per il proprio mantenimento e a gestire adeguatamente il denaro, mentre tra le donne prevale l'obiettivo di accettare l'affiancamento nella gestione del denaro. Nell'ambito delle relazioni familiari, per la maggior parte degli ospiti prevale l'obiettivo di gestire consapevolmente le relazioni con la famiglia. Nell'area del lavoro, invece, tra gli uomini prevalgono gli obiettivi relativi a trovare un'occupazione e a intraprendere azioni di ricerca attiva del lavoro, mentre tra le donne si registra quasi solo l'obiettivo di avviare una borsa lavoro. Nell'ambito dell'area abitativa, infine, tra gli uomini prevalgono il reperimento di soluzioni abitative autonome e di ottenimento alloggio Ater, mentre tra le donne il reperimento di soluzioni in coabitazione e rientro in casa di proprietà.

Al di là della specificità degli obiettivi e della loro diversa incidenza, i dati evidenziano la pluralità degli obiettivi perseguiti con tutti gli ospiti, a conferma della necessità di lavorare con ognuno di loro su più dimensioni di vita, talvolta contemporaneamente talvolta in momenti diversi a seconda delle sue possibilità e della sua motivazione. L'obiettivo ultimo dei percorsi di accoglienza, infatti, è quello di aiutare la persona a ridarsi una prospettiva e una progettualità di vita, ossia una motivazione forte per andare avanti.

La motivazione, infatti, è strettamente legata alle risorse e alle capacità delle persone da un rapporto di reciprocità per cui si rafforzano o si inibiscono a vicenda (Meo 2002). È quasi inevitabile che la persona che ha assistito a una progressiva diminuzione delle proprie risorse e capacità assista anche a una progressiva diminuzione della propria motivazione ad andare avanti nella vita, innescando un circolo vizioso che tende ad autoalimentarsi. Diventa pertanto fondamentale cercare di interrompere questa spirale, cercando contemporaneamente sia di metterle a disposizione risorse e opportunità sia di stimolare la sua motivazione.

Aiutare le persone a progettarsi, a pensare a un futuro perché quando parli con queste persone c'è molto la dimensione del passato. Come se, siccome è successo qualcosa, allora tutto quello che accade dopo dipende da quello. Una volta che uno ha un progetto e si vede in quello, la persona cambia [...]. (PF3)

Far riscoprire la dimensione del desiderio, del progetto di vita che non consiste in cose grandi ma anche banalmente solo nell'avere un appartamento e riuscire

a fare una borsa lavoro nella cosa che più gli piace. Penso che per una persona che vive in grave marginalità, l'idea di poter avere un desiderio è un "lusso" alto. (EF3)

Come evidenziato nel paragrafo precedente, aiutare la persona a darsi un progetto di vita può portare, sia pur inconsapevolmente, gli operatori a riproporre atteggiamenti e comportamenti normativi e moralistici nei suoi confronti. Dotarsi di strumenti di lavoro che prevedono la registrazione di indicatori di valutazione e di progettazione da condividere con la persona e sui quali confrontarsi con lei e con i colleghi nel corso dei momenti di verifica è stato particolarmente utile per evitare di correre questo rischio.

Altrettanto utile, è stato orientare l'intervento degli operatori non sui contenuti dei percorsi delle persone ma sul metodo con cui farglieli realizzare. Ciò ha significato lavorare con le persone in modo da far acquisire loro modalità efficaci con cui affrontare i problemi e per aiutarle a costruirsi una rete di riferimento alla quale poter ricorrere in caso di necessità.

Far acquisire loro anche un metodo col quale loro possono affrontare i problemi, ossia far capire loro che non c'è un solo modo per affrontare i problemi e che questo, ad esempio, non è il farsi una bevuta [...]. (PF3)

L'obiettivo dei percorsi è aiutare queste persone a ricostruirsi una vita, una rete sociale. Renderle di nuovo funzionanti, perché quando arrivano è come se fossero in uno stato di sospensione. Noi le aiutiamo a recuperare una parte della loro vita. (PF4)

Il livello di «gravità» del processo di emarginazione, infatti, al di là del numero di problematiche che la persona vede accumularsi, è rappresentato dalla solitudine nella quale viene progressivamente a trovarsi. «La persona gravemente emarginata vede restringersi l'orizzonte delle possibilità di comprendere i propri problemi di esistenza come esperienze con-divisibili, motivi di intreccio di relazione che includono altri soggetti nel medesimo impegno di fronteggiamento» (Gui 2006, 69-70).

In tal senso, un risultato importante può essere considerato il mantenimento da parte degli ospiti usciti dalle comunità gestite dall'Associazione di relazioni non solo con gli operatori, ma anche con altri ospiti con i quali hanno condiviso la permanenza in comunità.

Vedo che le relazioni che nascono in comunità si mantengono anche dopo; [...] Difficilmente in passato mi capitava di sentire da un ospite che ha sentito un altro ex ospite. Questa cosa non c'era in passato quando mi sembra che avevano come riferimento e relazione quella con noi operatori, ma non quella con altri ospiti. (EM1)

Un elemento importante dei cambiamenti intervenuti a livello metodologico è rappresentato anche dalla definizione di obiettivi improntati alla recovery e alla riduzione del danno, più che all'eliminazione dei comportamenti dannosi o rischiosi. In tal senso quelli che nei primi anni di intervento erano considerati prerequisiti dell'accoglienza adesso sono diventati gli obiettivi della stessa.

Prima smettere di bere o avere al massimo tre ricadute erano le premesse, adesso invece sono gli obiettivi. (PF1)

In merito agli esiti, infine, le riflessioni degli operatori esprimono la difficoltà di valutarli e di stabilire quando si possano considerare positivi piuttosto che negativi e in che misura. Sia perché non c'è un'unica unità di misura e ciò che è positivo o pienamente positivo per una persona può non esserlo o esserlo solo in parte per un'altra. Sia perché un percorso può considerarsi positivo anche quando non ha raggiunto o ha raggiunto solo in parte gli obiettivi previsti, oppure anche quando ha raggiunto obiettivi diversi da quelli inizialmente individuati, modificando pertanto il percorso iniziale.

Abbiamo avuto esiti positivi. I tempi sono molto lunghi ma gli esiti positivi ci sono. E si hanno quando la persona riesce ad avere un equilibrio, a costruirsi una rete di supporto anche se le persone mantengono dei comportamenti che sarebbero discutibili ma rispetto alla complessità delle situazioni iniziali sono un successo. Per ognuno si lavora su aspetti specifici, ma per tutti si lavora cercando di dare loro strumenti e relazioni per avere una certa autonomia. (PF4)

Dipende dagli obiettivi, nel senso che molti dei nostri percorsi si concludono comunque con la necessità di supporti, con inserimenti lavorativi protetti, ma se si guarda al percorso fatto dalla persona i passi sono enormi. [...] Se penso a persone vecchissime, che dopo molti anni sono ricadute e tornano qui a chiederci aiuto, dico che comunque questo è un successo [...]. (EM2)

Come sottolineato da Pieretti, «la “guarigione” a tutto tondo non esiste. [...] Non esistono programmi riusciti perché non esistono individui riusciti, [...]. La cosa folle è che a volte alcuni servizi pretendono che qualcuno diventi perfetto» (Landuzzi, Pieretti 2003, 73-75).

Come emerge da uno degli stralci sopra riportati, una delle sfide che sta incontrando l'Associazione è quella di condividere con gli operatori degli altri servizi sociali e sanitari presenti sul territorio questo approccio e questo metodo, che richiedono una flessibilità e una capacità di adattarsi ai tempi e ai ritmi del percorso di queste persone che in molti casi non sono quelli previsti dai servizi e dalle norme che li regolano. Il lavoro di costruzione della motivazione al percorso di accoglienza illustrato nel paragrafo precedente, infatti, non riguarda solo le persone accolte ma anche i servizi, che sempre

più di frequente devono essere motivati a prendere in carico persone che spesso non conoscono.

Mentre prima la maggior parte degli ospiti era in carico ai servizi specialistici e pochi al solo servizio sociale, adesso la presa in carico del servizio territoriale non è più un fatto scontato. Prima le persone che arrivavano avevano già una rete di servizi costruita attorno, adesso siamo noi che cominciamo a tessere i nodi di questa rete di servizi attorno alle persone che accogliamo. (EM1)

C'è quasi un lavoro di ricostruzione con le persone di "che cosa desideri per te, come facciamo a costruirlo, per raggiungerlo è necessario che facciamo anche questa cosa" e con i servizi perché si accorgano che c'è anche quella persona che non conoscevano, che non è presa in carico e che magari non seguirà un trattamento regolare... quindi si tratta di costruire la motivazione anche nei servizi a prendere in carico queste persone che non stanno nei percorsi canonici proposti dai servizi, e a costruire con loro la motivazione al percorso. (PF1)

Considerando gli obiettivi specifici perseguiti con le persone accolte, infine, il cambiamento più rilevante rispetto al passato è rappresentato dalla maggior difficoltà di riuscire a conseguire anche di molto piccoli, soprattutto sul versante del lavoro che rappresenta una dimensione fondamentale ai fini dell'autonomia della persona.

Nella nostra esperienza il lavoro è un problema perché al termine del percorso comunitario una qualche forma di sicurezza abitativa o in coabitazione o con l'Ater è accessibile. Noi stiamo lavorando molto con le coabitazioni che a partire dall'esperienza comunitaria consentono di lavorare su due livelli, da un lato sul mantenimento dell'alloggio e dall'altro il mantenimento di una relazione affettiva, che prima non c'era. Il lavoro e il reddito, in particolare quello di tipo non assistenziale, invece, restano un problema. (PF1)

Un elemento di cui tener conto alla luce dei dieci anni di esperienza è la mancanza di una soluzione definitiva in quanto le persone ricadono e possono ritrovarsi in difficoltà per cui se non c'è uno spazio di cura per le difficoltà che queste persone hanno incontrato, questa situazione prima o poi ritorna. (EM1)

Conclusioni

Le narrazioni e i dati illustrati nei paragrafi precedenti hanno messo in luce come nel corso del decennio 2008-2019 il profilo demografico delle persone senza dimora abbia visto accentuarsi i tratti della giovane età e del genere femminile che si sono progressivamente affiancati a quelli tradizionali dell'uomo adulto di mezza età. Il profilo di bisogno, caratterizzato già in

passato dalla compresenza di molteplici problematiche, pare aver visto modificarsi il peso delle stesse all'interno dell'insieme, con un incremento preponderante di quello delle problematiche familiari, seguite da quelle lavorative, economiche e abitative. Queste ultime nella maggior parte dei casi emergono al termine del processo di progressivo accumulo di disagi e sofferenze, materiali e immateriali, che continua a caratterizzare buona parte del fenomeno, e di cui la perdita dell'abitazione rappresenta al tempo stesso il segno e il simbolo più eloquente. Tale processo, inoltre, nel corso del decennio sembra aver accentuato ulteriormente il carattere silenzioso e nascosto del suo divenire, così da rimanere ancor più a lungo sconosciuto ai servizi che potrebbero intervenire per cercare di interromperlo. Questo sollecita a cercare modalità più efficaci per intercettare precocemente il fenomeno e arrestarne la dinamica di impoverimento ed emarginazione in atto.

Dal punto di vista delle modalità di intervento, accogliere persone il cui profilo si è modificato come sopra descritto ha richiesto agli operatori di passare da un approccio standardizzato, con interventi concepiti in termini di premio e punizione, a un approccio personalizzato e flessibile, basato sui principi della recovery, della capacitazione e dell'empowerment della persona.

Si tratta di un passaggio tutt'altro che semplice e scontato, che rischia di riprodurre, seppur inconsapevolmente, orientamenti e modalità di intervento di tipo normativo e moralistico. Al fine di evitare tale evenienza, l'Associazione ha investito molto sulle competenze degli operatori, potenziando in particolare quelle relative alla valutazione e progettazione individualizzata, e si è dotata di specifici strumenti di valutazione e progettazione da utilizzare per poter definire e realizzare in forma effettivamente partecipata e dialogica con la persona i percorsi di accompagnamento. La condivisione nel gruppo degli operatori e in quello allargato anche agli ospiti dei contenuti rilevati con tali strumenti costituisce un ulteriore strumento con cui favorire l'intersoggettività delle analisi e interpretazioni, ed evitare il rischio di cadere nell'autoreferenzialità, nel moralismo o nella direttività normativa.

Bibliografia di riferimento

- Anthony W. (1993), *Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health service system in the 1990s*, «Psychosocial Rehabilitation Journal», 16, pp. 11-23.
- Barnao C. (2004), *Sopravvivere in strada: elementi di sociologia delle persone senza dimora*, FrancoAngeli, Milano.
- Bonadonna F. (2001), *Nel nome del barbone*, DeriveApprodi, Roma.
- Cardano M. (2003), *Tecniche di ricerca qualitativa*, Carocci, Roma.
- Castelfranchi C. (2000), *I micro/macro-vortici sociali e la loro resistenza*, «Anima-zione sociale», 3, pp. 39-46.

- Gaboardi M., Santinello M. (2016), "Empowerment e Capabilities Approach: chiavi di lettura dei principi Housing First", in Cortese C. (a cura di), *Scenari e pratiche dell'Housing First*, FrancoAngeli, Milano.
- Gnocchi R., Caritas Ambrosiana (a cura di) (2009), *Persone senza dimora. La dimensione multipla del fenomeno*, Carocci, Roma.
- Gui L. (1995), *L'utente che non c'è*, Carocci, Roma.
- Gui L. (2006), "Frammentazione e vulnerabilità sociale: una rilettura dell'emarginazione grave adulta", in fio.PSD, *Grave emarginazione e interventi di rete*, FrancoAngeli, Milano, pp. 62-72.
- Gwadz M. et al. (2017), *Understanding organizations for runaway and homeless youth: A multisetting quantitative study of their characteristics and effects*, «Children and Youth Services Review», 73(2017), pp. 398-410.
- Henwood B.F., Shinn M., Tsemberis S., Padgett D.K. (2013), *Examining provider perspectives within Housing First and traditional programs*, «American Journal of Psychiatric Rehabilitation», 16(4), pp. 262-274.
- Istat (2011), *Persone senza dimora*, Roma.
- Istat (2014), *Persone senza dimora*, Roma.
- Landuzzi C., Pieretti G. (a cura di) (2003), *Servizio sociale e povertà estreme*, FrancoAngeli, Milano.
- Lavanco G., Santinello M. (2009), *I senza fissa dimora*, Paoline Editoriale Libri, Milano.
- Maone A., D'Avanzo B. (a cura di) (2015), *Recovery. Nuovi paradigmi per la salute mentale*, Cortina, Milano.
- Maton K.I. (2008), *Empowering community settings: agents of individual development, community betterment and positive social change*, «American Journal of Community Psychology», 41, pp. 4-21.
- McCranie A. (2010), "Recovery in Mental Illness: the Roots, Meanings, and Implementations of a "New" Services Movement", in Pilgrim D., Rogers A., Pescosolido B., *The Sage Handbook of Mental Health and Illness*, Sage Publications Ltd, Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington, pp. 471-489.
- Meo A. (2002), *Povertà come deprivazione di libert  e capacitazioni*, «Animazione sociale», X, pp. 37-48.
- Negri N., Saraceno C. (2000), *Povertà, disoccupazione ed esclusione sociale*, «Stato e mercato», 59, pp. 175-210.
- Negri N. (1991), "Paradigmi delle nuove povert ", in Pellegrino P., Verzieri V. (a cura di), *N  tetto n  legge*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, pp. 42-47.
- Pellegrino M., Verzieri V. (a cura di) (1991), *N  tetto n  legge*, Edizioni Gruppo Abele, Torino.
- Pieretti G. (1991), "I nuovi volti della povert  urbana e il problema dei «senza dimora»", in Pellegrino P., Verzieri V. (a cura di), *N  tetto n  legge*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, pp. 31-42.
- Quilgars D. (2019), "Youth Homelessness", in Busch-Geertsema V., O'Sullivan E., Pleace N., Quilgars D. (eds.), *Homelessness Research in Europe*, Brussels, FEANTSA, pp. 187-210.
- Sen A.K. (2000), *Lo sviluppo   libert *, Mondadori, Milano.

Tevendale H.D., Comulade W.S., Lightfoot M.A. (2011), *Finding Shelter: Two-year housing trajectories among homeless youth*, «Journal of Adolescent health», 49(6), pp. 615-620.

Tosi A. (2009), “Senza dimora, senza casa: note di ricerca”, in Brandolini A., Saraceno C., Schizzerotto A., *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: povertà, salute, abitazione*, il Mulino, Bologna.

Zammuner V.L. (2003), *Il Focus group*, il Mulino, Bologna.

FrancoAngeli