

con competente incertezza

Educativa di Strada per persone senza dimora
Un intervento personalizzato governato con competente incertezza



COOPERATIVA
COMUNITÀ
PROGETTO

Questo libretto, una raccolta di riflessioni	3
Introduzione, estratto di un dialogo: Miriam Pasqui	4
PARTE 1: ANEDDOTI	7
“Bar sport alla fermata Duomo, abbiamo cominciato così”	9
“Un monologo su un inizio. La fiducia”	11
“La distanza può essere giusta (anche dai pidocchi)?”	12
“Robinson Crusoe nella città”	14
“Svegliarsi nei sogni”	15
“Quanta soddisfazione mi dai”	16
“Sei bello! (e complesso)”	17
“Democrazia”	19
“Il fogliettino, indispensabile.”	20
PARTE 2: COSA FA LA FIGURA EDUCATIVA?	21
L'utenza, ma chi è?	23
I luoghi, la dimora e la città	25
Visibilità e invisibilità	28
Adulti in difficoltà	32
Obiettivi dell'intervento educativo	35
La quotidianità	37
Sperimentazione di sé, fiducia, libertà	39
Attivazione e governo di una rete territoriale	42
Metodologia	44
Competenze	45
Azioni, metodi, strumenti, strategie	49
Specificità, rappresentazioni del lavoro educativo	53
Una domanda, singolo o società?	57
Estratto di un dialogo: Lorenzo Marasco	58
Note conclusive, estratto di un dialogo: Alessandro Pezzoni	60
Ringraziamenti	63

Questo libretto, una raccolta di riflessioni

Il percorso di autoriflessione “Con competente incertezza” nato all'interno del progetto di Educativa di Strada per senza dimora, promosso dal Comune di Milano, sviluppato da Comunità Progetto con Cooperativa Farsi Prossimo, Ronda della Carità e Solidarietà e Casa della Carità si è articolato in tre modalità: questo scritto, una raccolta di dati puntuale sui percorsi educativi attivati disponibile sul sito comunitaprogetto.org e la produzione di un video, “Il vortice delle cose”, in cui si è provato a dar voce ad alcune persone utenti del servizio.

L'opuscolo che avete davanti agli occhi vuole essere una raccolta di spunti, non ha pretesa di essere una ricerca esaustiva ma rappresenta un tentativo di dare conto di pensieri che circolano tra gli operatori in merito al proprio lavoro e al fenomeno della grave emarginazione adulta. Questo lavoro non risolve né risponde a interrogativi ma anzi vorrebbe amplificarli, proponendosi come strumento di complessificazione dei temi.

Il tentativo è quello di soffermarsi. Così come spesso avviene nella relazione educativa in strada quando ci si siede insieme all'altro su di una panchina, provando a guardare l'orizzonte, guardarsi.

Abbiamo provato a muoverci ponendo delle domande a coloro che lavorano e collaborano con il progetto di Educativa di Strada al fine di esplicitare delle dinamiche del lavoro educativo e sociale, per cercare di raccontare difficoltà e bellezze che si incontrano sulla strada.

Nell'ottica di dare maggior respiro alla riflessione sul tema dei servizi dedicati alle persone senza dimora si è deciso inoltre di riportare degli estratti di interviste fatte a professionisti che hanno ruoli significativi in questo ambito.

Per questo motivo nell'introduzione è presente la voce di Miriam Pasqui, referente del Comune di Milano, nella parte metodologica quella di Lorenzo Marasco, Coordinatore dell'équipe di Educativa di Strada, e nelle conclusioni quella di Alessandro Pezzoni, di Caritas Ambrosiana e FIOPSD.

Estratto di un dialogo: Miriam Pasqui, il punto di vista del Comune di Milano

Perché l'Educativa di Strada con persone senza dimora?

Il progetto di Educativa di Strada è stata una scelta ponderata e fortemente voluta dall'Amministrazione Comunale, innanzitutto perché riteniamo sia una modalità di lavoro molto interessante sia per gli adolescenti sia per gli adulti. La volontà dell'Amministrazione è stata quella di lavorare sulla dimensione della comunità locale e del contrasto a forme di potenziale conflitto sociale.

La grave emarginazione adulta è una delle forme di disagio più visibile nelle grandi città ed è dunque “allarmante” e anche in questo senso rappresenta una questione fortemente connotata dal punto di vista politico. Sono molte le segnalazioni, le richieste, le “lamentele” che arrivano dalla cittadinanza e sono importanti. L'Amministrazione ne è fortemente sollecitata. Anche per questo ci è parso necessario strutturare forme organizzative in grado di documentare la quantità, ma anche la profondità del lavoro necessario ad agganciare una persona sulla strada.

Spessissimo ci viene chiesto: “ma perché non li spostate, perché non li mettete in una struttura”. Noi cerchiamo di rispondere spiegando in modo articolato che cosa vuol dire intervenire sulla dimensione esistenziale di una persona che vive in strada, che potrebbe avere problemi di dipendenza, psichiatrici, che talvolta vive accumulando rifiuti, che spesso ha una percezione delle relazioni un po' distorta.

Il tema di come presentare la fatica e la complessità della relazione con le persone adulte senza dimora ci sembrava andasse sperimentato con delle competenze educative e una qualità di intervento forte. Abbiamo chiesto all'équipe dell'Educativa di Strada di lavorare su alcuni “punti caldi”, non soltanto sulla presa in carico della singola persona ma sull'osservazione, il monitoraggio di alcune dinamiche, per restituire alla politica e alle istituzioni, ma anche alla cittadinanza, qual è il contesto in cui ci si trova a lavorare.

L'idea è di produrre cultura, di costruire comunità accoglienti e più “tolleranti”, più attente alla comprensione della complessità delle storie di vita delle persone senza dimora e del lavoro educativo che si fa insieme a loro. Allo stesso tempo l'obiettivo è di illustrare, definire la complessità dell'aggancio e dell'accompagnamento che contraddistingue il lavoro di prossimità. Queste sono le motivazioni per cui abbiamo detto “l'Educativa di Strada dobbiamo farla, dobbiamo tentarla”.

L'Educativa di Strada ha la potenzialità di porre l'attenzione verso chi porta un problema e verso una forma di conflitto sociale, ha la capacità di far emergere interessi legittimi in contraddizione fra loro, far comprendere all'uno le ragioni dell'altro, far leggere gli sguardi “differenti” e diversi che si intrecciano.

Io credo che questo sia un ruolo importante che gli Enti Locali e le istituzioni dovrebbero ritagliarsi, proporre l'idea della mediazione del conflitto sociale, avere la capacità di far vedere i diversi punti di vista sulle situazioni. Questo approccio non è una soluzione definitiva dei problemi, però consente di guardare in un'ottica diversa il Sistema, nella sua articolata complessità.

C'è un elemento di particolarità del lavoro dell'Educativa di Strada come lavoro sulla persona?

Con la marginalità adulta tutto si costruisce sulla credibilità e sulla capacità di entrare in una relazione empatica e non giudicante con l'altro e quando lo fai sulla strada lo fai nel contesto che appartiene a coloro che vi vivono. Spesso le persone elaborano, nel tempo, vissuti negativi rispetto alla relazione con le Istituzioni e con i servizi formali, per cui l'idea di poter mostrare uno sguardo diverso, nell'informalità, nel loro contesto di vita, a disposizione per tentare di aprire un varco comunicativo, è straordinariamente innovativo.

Noi siamo ancora un po' vincolati come Istituzione all'idea che la persona debba rivolgersi al Servizio per chiedere aiuto, per cui anche i nostri Servizi Sociali territoriali lavorano attraverso l'accesso delle persone alle sedi dei servizi su appuntamento, ma non funziona così. Le persone, soprattutto nelle condizioni di grave marginalità e di homelessness, non accedono ai servizi istituzionali per cui l'Educativa di Strada è proprio quell'aggancio, quell'anello, quel ponte qualificato e professionale per entrare in una relazione che abbia una finalità educativa e obiettivi strategici.

Milano, come funziona?

Ci sono tre livelli di intervento con i senza dimora a Milano, noi cerchiamo di presidiarli tutti: il Centro Sammartini (ex Centro d'Aiuto Stazione Centrale per persone adulte senza dimora ndr), le Unità Mobili e i volontariato, il mondo dei servizi formali: sociali, socio assistenziali, socio sanitari e sanitari. Un'altra grande specificità dell'Educativa di Strada è che è in grado di relazionarsi con tutti.

Nel Centro Sammartini è presente la cabina di regia costituita da un'educatrice e un'assistente sociale che coordinano la rete delle Unità Mobili (ordinarie e specialistiche) e costruiscono la sinergia con l'Educativa di Strada, raccolgono le segnalazioni dal territorio, dai servizi sanitari, dagli ospedali rispetto alle situazioni di maggiore vulnerabilità e fragilità. C'è un lavoro di presa in carico congiunta, di monitoraggio costante, sia delle singole situazioni che l'Educativa segue, sia dei contesti collettivi e delle "zone calde". È una sinergia di co-progettazione, di continuo e costante allineamento, di rivalutazione delle risorse in relazione alle istanze. Questo è il rapporto che dovrebbe esserci tra l'istituzione pubblica e il Terzo Settore quando si decide di co-progettare un servizio, in una pari dignità in cui il Terzo Settore porta un grande apporto in termini di conoscenze, di esperienze, di competenze e in cui l'istituzione cerca di costruire la relazione dinamica per l'obiettivo strategico condiviso.

Per quanto riguarda le Unità Mobili e il volontariato, insistiamo molto sul fatto che l'Educativa di Strada sia presente alle riunioni periodiche dei volontari, cosicché coloro che intervengono con le Unità Mobili in strada possano comprendere com'è l'approccio educativo, per leggere in modo diverso l'intervento, per comprendere come si può costruire un percorso educativo di orientamento e accompagnamento ai servizi. In questo senso l'Educativa di Strada rappresenta uno strumento fondamentale di formazione per il volontariato.

Alessia Cattaneo (educatrice dello Staff di coordinamento del Centro Sammartini, ndr) direbbe che l'Educativa di Strada è come se fosse un fratello maggiore, con un ruolo di sostegno, di accompagnamento, di capacità di lettura del fenomeno, di analisi della situazione, che porta la competenza dentro il mondo del volontariato che si muove sulla città la sera con le Unità Mobili.

Il mondo dei servizi istituzionali, sia sanitari specialistici che i servizi istituzionali dell'Amministrazione Comunale, rappresenta il tema più delicato e di maggiore difficoltà.

L'apertura delle porte dei servizi è la strategia: io vorrei non pensare a delle prestazioni che si rivolgono solo alla grave marginalità adulta, ma a dei servizi in cui tutti i cittadini, se hanno un bisogno, vengono accolti dal sistema complessivo universale di welfare.

C'è bisogno di un servizio specialistico che si occupi dell'emersione, dell'accompagnamento,

della prima lettura del bisogno, che consenta alla persona di costruire un'articolazione un po' più approfondita delle proprie necessità. Successivamente i senza dimora devono poter approdare insieme agli altri laddove arrivano tutte le persone che esprimono un bisogno.

Io penso ad un sistema di welfare inclusivo in cui tutti possano trovare una risposta, anche la grave marginalità adulta, che a un certo punto, anziché essere tale, diventa invece l'espressione di un bisogno di un cittadino che è titolare di diritti e che esprime bisogni.

Abbiamo chiesto all'Educativa di Strada di aiutarci, di pensare a dei momenti di approfondimento e di confronto, formazione ed incontro che consentano proprio di trovare le chiavi per aprire queste porte e, magari, per appassionare al tema cittadini, molto spaventati da un'utenza e da tipologie di bisogni che difficilmente arrivano istituzionalmente ai Servizi.

Quale futuro per l'Educativa di Strada?

Il PON Inclusion Avviso 4 e poi le risorse della Quota Povertà estrema del Fondo Povertà (finanziatori del progetto di Educativa di Strada del Comune di Milano ndr) hanno cambiato lo sguardo sulla grave marginalità adulta a Milano, queste risorse sono state importanti, hanno rappresentato una svolta, credo che siamo stati in grado di creare davvero delle reti territoriali interistituzionali importanti e di valorizzare l'esperienza del Terzo Settore.

Bisogna andare avanti assolutamente e capire sempre di più come questa esperienza possa integrarsi in un sistema strutturato, io vorrei farlo diventare una sorta di livello essenziale di assistenza sulla grave marginalità adulta che si intreccia con una rete articolatissima, che è fatta di un sistema a filiera di Residenzialità ordinaria (Housing First, Housing Led, Microcomunità e Macrostrutture + le strutture a bassa soglia del Piano Freddo), di Centri Diurni, il servizio ResidenzaMi...

L'Educativa di Strada potrebbe anche ingaggiare alcune situazioni che frequentano i Centri Diurni e che non riescono poi a fare il salto di qualità e ad essere agganciate ad altre possibilità verso l'autonomia e l'inclusione sociale, mi piacerebbe che ci aiutasse anche a lavorare su alcune altre condizioni di fragilità che magari abbiamo anche dentro le strutture di accoglienza e che non riusciamo a seguire nel modo più appropriato.

Ci sono delle grosse potenzialità di miglioramento e di qualità senza snaturare il servizio che secondo me è "on the road" e che ha la sua forza proprio nella sua capacità di stare fra le persone e quindi anche nel cuore conflitto sociale nelle comunità locali e negli altri servizi istituzionali.

Aned- doti



Gli aneddoti qui di seguito sono tratti da interviste con gli operatori raccolte al fine di far emergere alcuni aspetti dell'Educativa di Strada dalla voce di chi vi lavora.

Sono stati trascritti e sistemati in modo tale da poter essere letti come fossero brevi monologhi. I testi non sono stati stravolti, si è cercato, nonostante le modifiche, di mantenere le parole originarie e di restituire il significato e lo spirito di quanto raccontato.

Proporre in questa prima parte la lettura di aneddoti è una scelta metodologica. L'aneddoto, nell'intenzione di chi scrive, si configura come il racconto di uno spaccato del lavoro quotidiano che gli addetti ai lavori svolgono con le persone che incontrano. Si tratta di materiale che tenta di dare delle prospettive sulle dinamiche, le relazioni, i progetti educativi, le emozioni che partecipano a quell'incontro irripetibile che è l'incontro con l'altro. L'aneddoto è l'estratto di una storia: è stato chiesto di raccontare descrivendo una situazione particolarmente significativa per portare il lettore nel contesto in cui gli operatori praticano la relazione d'aiuto, in una sorta di immersione nel lavoro reale.

“Bar sport alla fermata Duomo, abbiamo cominciato così”

Parole tratte da un racconto di **Lorenzo**

Abbiamo iniziato così: c'eravamo io, Max e Cristina, noi tre, senza coordinamento ufficiale. Credo che Sergio Tramma sia arrivato l'anno successivo, come supervisore. Il progetto lo aveva scritto Demetrio, era finanziato dalla Regione Lombardia. La scommessa ai tempi, nel 1996, era quella di verificare se degli educatori andando in strada e contattando i senza dimora direttamente potevano attivare dei percorsi di miglioramento oggettivo e soggettivo delle condizioni di vita. Una psichiatra faceva la supervisione, c'era un'ipotesi di presenza di disagio psichico nei senza dimora, che di fatto si riscontra anche adesso. Il successivo progetto del Comune si chiamava “Bonifica Ambientale” con il quale volevano risolvere il problema dei senza dimora presenti in Centrale. Il CASC (ndr Centro d'Aiuto Stazione Centrale) è arrivato nel 2000. Sui casi con residenza si riusciva ad attivare il Servizio Sociale, con l'Ufficio Adulti in Difficoltà ha avuto inizio la convenzione per gli accompagnamenti educativi che adesso è scemata tragicamente (ndr il servizio è stato chiuso per riorganizzazione). L'intervento è nato un po' così, provando sul campo. Il primo senza dimora con cui abbiamo lavorato era il Francone. Gli abbiamo fatto i funerali di Cooperativa. Era un buon uomo in strada, proprio lo stereotipo del clochard con la barba lunga, sempre lì seduto nello stesso posto, nella stessa posizione. L'abbiamo conosciuto all'interno di un gruppetto di senza dimora che stavano a Duomo, si radunavano sotto la metro.

C'era un cerchio di cemento, adesso non c'è più perché hanno rifatto le biglietterie. Lì c'era il Baffo, l'Ivan Banilari, il Francone e anche qualche altro. Anche il Baffo era un bel personaggio, perché il Baffo era uno con lo zaino. Diceva di avere una casa, di lavorare trasportando farmaci e che viveva insieme a questi senza dimora, ma di non esserlo lui stesso. I primi due mesi eravamo un po' in crisi, non riuscivamo neanche ad entrare in contatto, non sapevamo bene come fare. Noi andavamo negli ambienti, ci mettevamo di fianco alle situazioni, una sigaretta, iniziavamo a far due chiacchiere... sì, una sigaretta è stato il primo avvicinamento. Per un po' abbiamo frequentato questo gruppetto di senza dimora. Ai tempi cercavamo i primi agganci, non dicevamo neanche che eravamo degli educatori, cosa che adesso è scontata e immediata. Adesso noi andiamo, ti presenti: “sono un educatore del Comune di Milano”, invece allora c'era una titubanza. Era un intervento a-professionale, a vederlo adesso. Ricordo l'imbarazzo, superato poi per fortuna, di approcciarsi. Con Tramma dopo forse un anno di progetto ragionammo sul dichiararci educatori, “ma boh, glielo diciamo o non glielo diciamo?”. Alla fine glielo abbiamo detto... “Baffo, noi siamo degli educatori e vorremmo far qualcosa con le persone che vivono in strada”, “Ehhh vabbè allora vi segnalo io delle persone...” Lui non si è auto-segnalato, ovviamente, però ci ha segnalato il Banilari, l'Ivan, che poi anche

lui è un personaggio, e il Francone, che ci è rimasto nel cuore. Il Baffo alla fine lo vedevamo solo per chiacchierare.

Poi c'è stato Giorgio Turano, che era fuorissimo. Con lui l'intervento non andò a buon fine ma poi venne intercettato da Casa della Carità e loro riuscirono a fare un progetto.

Una volta abbiamo organizzato: siamo andati a teatro con loro a vedere questo spettacolo di Pippo del Bono, intitolato “Barboni”, siamo entrati anche nei camerini.

Poi, bellissimo, c'erano ancora allora, nel '96, qua in Centrale, i bagni e le docce pubbliche. Anche in Duomo c'erano le docce dove accompagnavamo le persone senza dimora a lavarsi. C'era anche un centro diurno ancora aperto ed altri servizi, mi sembra pure la manicure.

Giocavamo anche a calcio, organizzavamo delle partite improbabili in cui invitavo anche dei miei amici.

Il Banilari un po' correva.

Avevamo il tempo da dedicare. Anche adesso, c'è nel progetto, però sarebbe bello, insomma, averne di più. L'impressione è che si è sempre un po' soffocati, anche gli educatori sono sempre di fretta, prima era tutto un po' più blando. Lui, Francone, era una persona buona, molto malleabile, uno che non voleva far niente, non voleva neanche mangiare. Veniva in ufficio, meno di altri, però tutti lo conoscevano... c'era il Banilari che era più dinamico, rompeva di più le scatole in ufficio. Il Francone abbiamo provato ad inserirlo in delle strutture ma non voleva, poi ha iniziato a stare male e ad avere

dei problemi di incontinenza. Mi ricordo dei viaggi in tram per andare a fare le pratiche. Terribili.

Siamo riusciti in qualche modo a fargli fare degli esami, è emerso che lui aveva un tumore gigante nel cervello e quindi siamo riusciti a fargli fare un prericovero e il ricovero. Era un'operazione difficile, il neurochirurgo che era in gamba e l'ha presa a cuore ci ha detto “ragazzi, qui operiamo però non ci sono grandi possibilità e...” e niente. L'hanno operato, è stato in coma poco, due tre giorni, non si risvegliava, è deceduto. Abbiamo fatto il funerale. È rimasto così, nel cuore, una persona così, senza famiglia, ma in più aveva anche questo tumore che chissà anche da quanto ce l'aveva. Eravamo tutti affezionati, è venuta anche la Bruna, la signora dell'amministrazione. È questa la storia che mi è rimasta di più, anche se poi ce ne sono state tante altre. ■

“Un monologo su un inizio. La fiducia.”

Parole tratte da un racconto di **Chiara**

Non so come mai, senza pensarci molto mi viene in mente una persona: Maria. Tac, mi è venuta in mente subito lei. È una persona che fa fatica a mettersi a nudo, ha un sacco di schermi. Ha difficoltà a relazionarsi in un certo modo, che non sia il solito, ma ho notato che ultimamente quando siamo andati da lei riesce più a raccontarsi. Questo mi fa molto piacere perché di fatto ci ha visto poche volte e abbiamo sempre parlato di cose molto pratiche: la residenza, piuttosto che i cani come stanno, perché lei ha due cani. Però è sempre rimasta molto in superficie. Invece ultimamente si è sbottonata un po' di più, riesce più a fidarsi di noi, a lasciarsi andare, anche se non è ancora totalmente libera.

C'è un momento particolare in cui ho sentito questa fiducia: l'altro giorno mi ha mandato un messaggio, per chiedermi se la potevo aiutare a trovare un'associazione in cui lei potesse andare a fare delle interviste e delle fotografie perché glielo hanno chiesto per un corso a cui sta partecipando. Era una domanda “tecnica” non legata strettamente ad una

richiesta d'aiuto per la quale avere una “fiducia”, ma in quel momento ho sentito che si stava appoggiando di più. Quando è arrivato il messaggio mi sono chiesta perché lo stesse mandando a me e non a Davide, il collega, con il quale ultimamente aveva più aggancio rispetto alle cose quotidiane.

Rileggendo la sua storia il fatto che provi a farsi dare una mano da una donna è significativo. Aldilà che lei fa fatica a fidarsi in generale, ha sicuramente difficoltà con gli uomini perché ha subito dei soprusi e delle violenze ma ha avuto molte difficoltà anche con le donne. L'ultima volta ci ha parlato di un rapporto molto conflittuale che ha con la madre, per il quale soffre molto. Ci ha raccontato dell'orfanotrofio in cui viveva prima di essere adottata. Non è mai entrata nei particolari ma si percepisce che è un luogo in cui ha sofferto. È stata un'esperienza tosta e dolorosa, che l'ha segnata. Nonostante sia stata adottata, “scelta da una famiglia”, certi segni li ha ancora addosso. Non è ancora totalmente libera”. ■

“La distanza può essere giusta? (anche dai pidocchi?)”

Parole tratte da un racconto di **Dionigi**

C'è stato un caso, il primo fallimento, in cui ci sono rimasto male. C'era questo ragazzo, alcolista con un passato da eroinomane e coccainomane, arrivato ad un punto in cui non ce la faceva più.

Luigi, ha dei tratti forti, con il mascellone, occhi azzurri molto penetranti, un po' sdentato, ora sta facendo le protesi. Non è tanto alto, è bassino, con un po' di gobba, è un ragazzo in gamba... avrà sui quarant'anni.

Aveva i pidocchi. Non ho mai avuto paura di prendere i pidocchi, al massimo mi curavo, tant'è che quando sono andato in ospedale l'ho abbracciato. Paura no, schifo no, cioè odio, se è proprio conciato... però la mano non la nego a nessuno.

Gli ho offerto di seguirlo in strada, di andarlo a trovare, iniziare insieme a lui un progetto. All'inizio l'ho agganciato allo SMI (n.d.r. servizio per le dipendenze) di via Ventura dove ho fatto un accompagnamento per il primo colloquio. Lui era molto motivato. Mi diceva sempre: “Dionigi questo qua è il mio ultimo treno perché ormai ho una certa età, ho già fatto tante comunità, questa volta sono convinto, ce la devo fare”, quindi abbiamo iniziato a fare questo primo colloquio.

Quando sei in strada con la persona vivi dei momenti nella quotidianità, non è lo stesso che incontrarsi in ufficio, ci siamo fermati a bere un caffè, aveva un po' paura del colloquio, di ricominciare, la fatica di rientrare in comunità la conosceva molto bene. Gli ho fatto forza. Siamo entrati. Luigi è uscito tutto entusiasta, soprattutto per l'operatore, che lo capiva, e io: “dai allora continua adesso, comincia ad

andare da solo”.

Ha fatto altri tre incontri poi è sparito dalla circolazione.

Ho fatto delle ronde intorno al Duomo, dove bazzicava: un giorno l'ho trovato accasciato per terra, si era fatto la pipì addosso, uno stato pietoso, gli ho chiesto come stava ma a malapena mi riconosceva perché aveva bevuto veramente tanto quel giorno. Da lì ho iniziato per una o due volte a settimana a passarlo a trovare: gli lasciavo un panino anche quando dormiva, capiva che ero io a lasciargli il panino perché mettevo anche una bottiglietta d'acqua perché sapevo che non mangiava ma beveva in continuazione. Un giorno in cui era più lucido, per spiegarmi, mi ha detto: “Dionigi non ce la faccio, il posto è troppo lontano, non so come fare”, ho provato a tirarlo su di morale però volevo che andasse da solo, non obbligato da me.

Un giorno è successo che l'hanno ricoverato in ospedale perché era pieno di animaletti per tutto il corpo. I pidocchi. Sono passato a trovarlo, quando sono arrivato mi ha detto: “sei l'unico che mi è venuto a trovare, poi io sono da solo, non ho famiglia, voglio tornare in comunità, non voglio più tornare in strada, ormai sono qui da cinque giorni, ho fatto un minimo di disintossicazione”.

Mi sono messo di nuovo in contatto con lo SMI, dopo due giorni siamo riusciti ad inserirlo in una comunità di Garbagnate. È entrato lì. Tuttora lo vado a trovare, una volta al mese, sono andato anche sabato scorso. Sono otto mesi, sono alti e bassi, ogni tanto va giù di morale, meno male che lì ci sono operatori

che lo sostengono, però ogni volta che vado la cosa che mi fa specie è che mi dice che non ha la famiglia, che non ha nessuno, “Dionigi ci sei solo tu, sei mio amico” e io ogni volta devo mettere la distanza: “no non sono tuo amico Luigi, sono un operatore, mi fa piacere venirti a trovare, ti posso sostenere però...”

Ma il nostro lavoro non può terminare nel momento in cui fai un inserimento in un dormitorio, sono persone fragili, che hanno un continuo bisogno di supporto, di relazione, lui non l'ha avuto in nessuno. Quindi non è che sia fatto così io, non mi sento obbligato. Ma mi fa piacere. ■

“Robinson Crusoe nella città”

Parole tratte da un racconto di **Davide**

Robert, del parco Nord, arriva dalla Germania, da Berlino, però parla bene l'italiano. Con noi di solito parla inglese, un ottimo inglese, prima più lento poi quando vuole tranciare allora inizia ad aumentare il ritmo. La prima volta siamo entrati nel parco e abbiamo cercato la stradina, in mezzo al bosco. Siamo arrivati in una radura e abbiamo visto questo Robinson Crusoe urbano, con questi capelli lunghi, la barba. Era lì, aveva un paio di pantaloncini, praticamente un abbigliamento da mare. È arrivato tutto sorridente, allargando le braccia nonostante non ci avesse mai visto e non sapesse minimamente chi fossimo. Sembrava una persona serena, tranquilla, ci ha fatto vedere il suo piccolo accampamento: aveva appeso le sue cose sugli alberi. Ci siamo fermati un po' e abbiamo parlato. Intanto che parlava lo guardavo negli occhi, lui aveva degli occhi sereni, felici, non mostrava nessun segno di disagio. Ti capita di fare colloqui per strada con persone che magari sorridono ma i cui occhi non sorridono, invece lui aveva proprio l'espressione di una persona che stava bene in quel momento. Nonostante fossimo a Milano, in un parco urbano, non era fuori contesto. Ci ha raccontato che quando è arrivato è andato in via Vittor Pisani, sotto i portici, e che però lì non si trovava bene, un po' la polizia, un po' gli altri senza dimora, un po' il fatto che i cittadini lo guardavano male. Alla fine ha detto che si è mosso, in bicicletta, lui si muove in bici, e ha trovato questo posto qui, una radura in cui non è proprio a vista della strada, è da solo, ha dei grossi spazi... e poi qui

ha potuto perfezionare la sua tecnica psico-mentale di guarigione con cui, tra parentesi, ci ha detto che vincerà il Nobel. Lui guarisce sé stesso, però se la insegna agli altri, possono curarsi anche loro. Questa tecnica lo ha fatto guarire ad un problema agli occhi, che non abbiamo capito di che natura fosse, e gli permette anche di non sentire freddo. Intanto che lo guardavo tra me e me pensavo che noi stavamo facendo un intervento su una persona che sicuramente avrebbe potuto avere mille disagi però sembrava una persona serena, tranquilla e mi chiedevo “perché io devo cercare di convincerlo a entrare in un dormitorio, ad andare via, a metterlo in una situazione che poi alla fine magari va a peggiorare il suo stato, invece che poter pensare che forse lui ha realmente deciso di stare qui”. Però io glielo chiedo ogni volta di andare in un dormitorio. Glielo chiedo perché devo. Lui una struttura non credo potrebbe reggerla, però questa è la mia impressione: mi sembrerebbe di metterlo in un contesto in cui sarebbe compresso, fino a magari avere delle reazioni esagerate o qualcosa che potrebbe portare a una situazione peggiore di quella in cui è adesso. Ha un disagio psichico, anche importante, però non credo sia una persona che inserita in un percorso standard, lo possa affrontare. Secondo me è più da seguire in strada, poi magari nella relazione può nascere in lui una consapevolezza di un percorso migliorativo e... mi piacerebbe parlare un po' di più con lui a dire la verità, è nelle mie corde. ■

“Svegliarsi nei sogni”

Parole tratte da un racconto di **Stefano**

C'è questo passare da diversi mondi, posti che uno pensa di conoscere, vedere questa città da altri punti di vista, onirici.

Vicino al Refettorio Ambrosiano c'è una zona sotto i ponti della stazione che è un mondo, è una cittadella dei senzatetto, una città nella città, oppure Greco, la mattina, a incontrare persone che hanno dormito lì la notte, i tunnel di Garibaldi.... salvo poi essere beccati dai poliziotti che ti dicono che devi avere un'autorizzazione speciale ed essere accompagnato da loro per stare lì.

Passi da questo mondo onirico, fiabesco, di questi personaggi strani e poi passi nella Città Nuova di Milano, altrettanto onirica però diversa. Lì c'è il Diogene di Sinope, il Socrate di Garibaldi, quello con la barba lunga senza scarpe, con solo dei jeans strappati, una situazione surreale, difficilmente te la puoi immaginare. Sempre in Garibaldi un figlio d'arte. Figlio di uno che già dormiva in Garibaldi. Lui era un tipo un po' strano, che sbraitava.

Se è necessario svegliare qualcuno, di solito si fa solo se sembra che sia possibile, ci si avvicina leggermente, si prova a dire buongiorno, se la persona si muove va bene ma con cautela... è una situazione che mette a disagio perché è un invadere il privato. Quasi mai cerchiamo di svegliare le persone, è il loro giaciglio, rimane qualcosa di loro, chi siamo noi per rompergli le scatole, per chiedergli

cosa? Se sta bene o sta male? Io mi sento in difficoltà, faccio fatica. Se non lo conosci potrebbe anche arrabbiarsi.

In questo lavoro la cosa fondamentale è che si crei una relazione. Mi ricordo, forse per le questioni climatiche, l'accompagnamento di Madi al Servizio Sociale in via Scaldasole. C'era la neve, che già crea un alone fantastico, in questo tragitto che lo ha portato a fare diverse discussioni con l'Assistente Sociale e l'avvocato ed un suo show, perché lui comunque è un uomo di teatro, come un po' tutte le persone di strada, hanno questa componente teatrale. Ricordo anche la giornata con Vasil perché Vasil già di per sé è estremo. Non è quel fiabesco positivo come Madi, è un fiabesco che ha un che di diabolico, infernale: lui è bruciato in faccia, tendeva a stare sempre lì steso, fumava sotto le coperte, I bisogni li faceva lì sotto. Non si alzava, a volte è stato difficile, avevamo messo in piedi un accompagnamento alle docce pubbliche. Volente o nolente dovevi aiutarlo a tirarsi su perché faceva fatica a deambulare, e quando abbiamo alzato la coperta e visto tutti gli escrementi lì... lo dovevi sorreggere, mettere in macchina, portarlo alle docce... lì è stato difficile. Avevo appena iniziato. Però quando l'ho visto pulito è stata una soddisfazione.

Quel giorno siamo riusciti anche a farlo dormire in un dormitorio per una notte intera. ■

“Quanta soddisfazione mi dai”

Parole tratte da un racconto di **Diego**

Mi è capitato, qualche anno fa, con un signore che aveva una settantina d'anni che dormiva in una macchina, di accompagnarlo fino al Pronto Intervento Anziani (un servizio sociale specifico) che l'ha collocato in un albergo per poi affidargli un alloggio in RST (Residenzialità Sociale Temporanea del Comune di Milano). Adesso ha una casa popolare. Lui ti richiama ancora a distanza di anni per dirti di andare a cena perché il nostro intervento ha avuto un effetto forte sulla sua vita. Questo è qualcosa che ti riempie di soddisfazione. Si capisce che anche solo relazionandosi, con le persone in strada, si dà molto.

Stamattina mi ha chiamato Janko, è una persona rumena che viveva in strada e che adesso sta in un dormitorio. Anche quello è stato un piccolo passaggio, mi ha raccontato che ha risentito la sua ex moglie e suo figlio, era tutto contento. Vedo che il nostro lavoro ha delle ricadute tangibili nell'immediato ma aiuta anche le persone ad aumentare quel livello di autostima che spesso è molto basso, per arrivare magari a fare un colpo di telefono alla ex moglie che non sentiva da vent'anni, perché si vergognava della sua condizione. Poi per esempio c'è Lucia che ultimamente ha un'esposizione mediatica piuttosto importante. Lei è una video maker e in questo periodo di emergenza covid i suoi video sono molto cliccati perché c'è stato un servizio di un tg nazionale che li ha mandati in onda. C'è una rete per lei, tra cui lo psicologo della Croce Rossa, con cui abbiamo avuto un incontro anche di recente, confrontandoci sulle possibilità progettuali. È più semplice lavorare con

le persone senza dimora che hanno più strumenti culturali e relazionali, con chi è meno compromesso, con chi vive in strada da meno tempo. Lucia è una ragazza di trent'anni, attira l'attenzione, è piacevole farsi una chiacchierata con lei.

Gli operatori, e anche tantissimi cittadini che la conoscono, vorrebbero fare qualcosa.

Magari per un altro che sta per terra sotto il loro portone non si muovono ma per Lucia sì, perché effettivamente muove qualcosa, vien da pensare inconsapevolmente che questa ragazza non è giusto che stia in strada... sembra avere delle possibilità. C'è qualcuno che le ha proposto addirittura un lavoro.

Tempo fa seguivo un uomo di nazionalità turca che stava vicino alla Centrale, in via Gluck. Mi ricordo che dormiva su questo materasso in un angoletto della strada. Una volta gli ho chiesto di andare insieme lì al bar, lì lo conoscevano, era uno ormai del posto. Era seguito da una rete di cittadini che comunque gli portavano vari beni. Quando gli ho detto di venire a mangiare un panino lui ha alzato il materasso e mi ha fatto vedere che aveva lì quattro o cinque tupperware e pentole piene di cibo. C'era una vicina del terzo piano che gli portava giù mezzo chilo di pasta tutti i giorni. Non poteva mangiarsi tutta quella roba però non se la sentiva di buttarla via e quindi era pieno zeppo di cibo. In realtà il senza dimora non è un tipo di persona che incute paura, c'è un po' questa visione romantica del clochard, in fin dei conti. A molti cittadini viene anche voglia di aiutarli. ■

“Sei bello! (E complesso)”

Parole tratte da un racconto di **Alessia**

Mi hanno fatto una chiamata, così, casualmente, dicendomi se volevo cominciare a lavorare con la grave emarginazione. Ho detto, vabbè, io ci provo. Ricordo il colloquio in via Palermo con Miriam e Cosimo, che non conoscevo. Mi stavano proponendo di provare l'avventura del PON inclusione (fondi strutturali europei). A fine 2017 inizia tutto questo grande percorso di trasformazione, di sistematizzazione di un pensiero all'interno del quale il Centro Aiuto si è strutturato, avendo dei soldi, cercando di andare in una direzione, insieme, con tutti i vari pezzettini che circolavano intorno al tema della grave emarginazione: le unità mobili, il coordinamento di tutte le educative di strada, le unità mobili specialistiche. Ho questo ricordo della curiosità riguardo la complessità.

Ogni tanto però ho bisogno di tornare alla base, al senso: alle persone. Quando a volte mi affaticano i tavoli e tutte le chiacchiere, la gente che litiga per delle questioni: “tu sei pubblico, tu sei privato, tu sei la cooperativa A, tu sei la C”, mi rendo conto che riesco a superare quei momenti se mi chiedo: ok, ma perché? Perché incontro delle persone.

Quando ho incontrato Martin... per me Martin, cioè, è troppo simpatico! Io mi sono fatta una risata, il suo delirio è geniale! È quella curiosità per il diverso... se lo dovessi giudicare è vero, è un pazzoide ubriacone e se lo giudico con quelli che sono gli standard della comunità, della nostra società, quello è! Dopodiché io lo incontro in strada e dico: “Sei bello! Hai il tuo perché!” Quindi mi dà “quella roba lì” che mi riquadra e riesco ad andare anche ai tavoli istituzionali in cui mi rompo le scatole!

Martin è uno storico, per cominciare sono entrata nel computer e... trtrtrtrtrtr. Nel computer del Centro di Aiuto trovi la storia di vita di tanta gente... ha una memoria storica di vent'anni. Sono uscita sul campo con Davide di Croce Rossa perché c'erano più soggetti che ci lavoravano e quindi ho detto, vado a dare un occhio. Martin stava su una panchina in questo parchetto in zona navigli, per arrivare di là mi sono incasinata in mezzo a un intrico di vie, fatto sta che era in questo parchetto, sulla sua panchina, vestito in maniera creativa, a metà tra un uomo e una donna perché non ha ancora deciso se è un uomo o una donna. Quando lo ho incontrato io aveva delle svastiche disegnate ovunque e quindi questa roba mi ha incuriosito, gli ho fatto delle domande. Mi ricordo che lo ho agganciato con questa cosa che gli ho detto: “Martin però cioè il vestito che hai su secondo me... mmmh...” Mi ha fatto tutto un discorso sul vestito e sullo smalto, secondo me doveva cambiarlo... e in Aldini, un dormitorio, forse... gli avrebbero regalato dello smalto... alla fine adesso è lì e si sta vestendo da donna... Grandioso, io lo adoro, gli ho anche detto: “vai a farti una doccia!” “No oggi no dai no...” Le chiacchierate che spari... ma con rispetto!

Tutto il quartiere si era interessato a lui, in particolare alcuni cittadini, perché a volte la sera veniva anche molestato, picchiato o infastidito da dei ragazzi, invece i bambini che andavano lì a giocare lo vedevano ubriaco, a volte svestito. Si erano creati conflitti, bisognava capire le posizioni e cercare di connetterle tenendo al centro sia il benessere di Martin ma anche il benessere dei bam-

ni, il benessere delle famiglie e il benessere diffuso.

Ora è in Aldini, l'ho visto alla festa dei volontari a natale, sta bene, era vestito da arabo a 'sto giro... si ricordava di me! Le persone non tutte ti colpiscono ma quelle che ti colpiscono, ti colpiscono e magari è un colpirti a vicenda! ■

“Democrazia”

Parole tratte da un racconto di **Elena**

Avevano eletto un portavoce che veniva a interfacciarsi con noi, parlava, tutti quanti dietro. Mi ricordo un unico dettaglio della sua fisionomia, gli occhi azzurrissimi.

Ogni giorno a chiedere: “ma c’è il campo? ma c’è il campo?”

Erano pakistani, si erano riuniti a mo’ di gruppo rivoluzionario.

Avevano voglia di far valere i loro diritti, una cosa molto più idealistica che concreta, venivano a cercare un riscatto quotidianamente, per un anno.

Erano tutti richiedenti asilo, hanno iniziato a venire quando hanno perso l'accoglienza alla chiusura dei CAS (Centri Accoglienza Straordinaria per richiedenti asilo) nell'estate 2018-2019.

La situazione era veramente difficile, la tensione era alta, venivano tutti qua in Centrale, tutti sulla via, lungo Ferrante Aporti e venivano ogni giorno per il posto letto.

Erano in un paese straniero, senza sapere la lingua, erano richiedenti asilo ma in strada, con dei codici diversi, delle abitudini diverse. Alla fine abbiamo potuto aprire una sorta di pre Cas emergenziale.

C'era il nostro senso di frustrazione, perché “vediamo, veramente, se potessi ti darei tutte le cose che mi chiedi, non sono io a doverlo fare però”, a spiegarci che era una questione di altro livello, non più del Comune.

C'era il loro senso di frustrazione.

All'inizio era una rivendicazione: “tu non mi dai, tu non, tu non...”, poi avevano capito che era difficile per noi ed è diventata un “ok lo capisco però io ci provo, vengo a chiederti una mano”.

Si era creata un po’ di alleanza con il nostro servizio, ci prendevano come un punto di riferimento per ogni cosa. Forse quello che ci chiedevano era di parlare con qualcuno di questa situazione, oltre che tra di loro. Per avere un confronto, almeno quello, con noi. ■

“Il fogliettino, indispensabile.”

Parole tratte da un racconto di **Silvia**

Ha cominciato a venire al Centro Aiuto in via Ferrante Aporti tutte le sere, e ad attendere, tutte le sere, il nostro fogliettino. Lui arrivava. Si metteva lì al caldo dove c'era la scrivania della guardia, vicino a una piccola stufetta, dormiva sul tavolino, appoggiato, e aspettava fino alla chiusura. Alla chiusura noi gli davamo il fogliettino e lui se ne andava. Il giorno dopo ritornava. Sempre la stessa cosa dal lunedì alla domenica, sempre, fisso. Alla chiusura lo mandavamo, con il fogliettino, a dormire al piccolo rifugio, non reggeva un'accoglienza in dormitorio, però andava lì sulla brandina e se la dormiva. Ci stupivamo quando non lo vedevamo la sera. Alle volte arrivava in ritardo, quando noi avevamo già chiuso e lui andava direttamente al piccolo rifugio, senza foglietto, ormai lo conoscevano e non glielo chiedevano più. Aveva sempre gli stessi vestiti, le stesse cose. Era molto sporco, molto sporco. Tutto ingolfato dentro di sé, aveva una gobbetina che non si capiva se erano indumenti ficcati dentro per scaldarsi oppure una gobba posturale, barba nera, capelli neri, tenebroso, dallo sguardo un po’ sulle sue, le ciglia folte. I piedi completamente neri, ma completamente, con solo dei pezzi di stoffa che facevano da scarpe ma che il più delle volte, con il freddo e la pioggia, erano tutti sbrindellati. Lo vedevi fuori cambiarsi in strada, a un certo punto si era messo a dormire sopra i tetti delle macchine, una volta ha spintonato anche una signora lì fuori, si insomma, non era proprio centrato. Veniva lì, faceva un po’ di casino, alzava la voce, parlava con gli altri delle siga, delle sue persecuzioni, delle cose... solo in ara-

bo. Non capivamo niente di quello che diceva, solo quando c'era il dottore, che parlava arabo, o il mediatore, si riusciva a capire qualcosa, ma straparlava. In via Ferrante Aporti prima di entrare nella sala d'attesa c'è una porta a vetri e un piccolissimo atrio. Quando si doveva mettere la crema del dottore per la scabbia, se la spalmava su tutto il corpo e poi si rivestiva, lì nell'angolino della porta, prima dell'uscita, e poi rientrava. Ne faceva fuori un tubetto alla volta, infatti poi non ne avevamo più. Abbiamo provato a proporgli di tutto, le docce, i vestiti. Piano piano senza calcare la mano. Ha cominciato ad accettare dei vestiti nuovi, a chiedere le medicine per la pelle al dottore, a prendere il pandoro, quando c'era. Ha iniziato a vederci come punto di riferimento. Solo all'ultimo, all'ultimo momento, l'ultima settimana, ha accettato le scarpe. Era scappato da una clinica psichiatrica, in Germania. La sua idea era di ritornarci, essere compensato e poi tornare nel suo paese di origine, la Siria, perché lì aveva tutta la sua famiglia.

È rimasto così fino a che finalmente è arrivata la risposta dall'ufficio sociale di via Scaldasole, potevano riportarlo indietro.

Nella sua totale follia e totale non comprensione della realtà, ci ha accompagnato in tutto il piano freddo, con lui non c'è stato nessun intervento particolare, già l'essere aperti era educativo, il CASC (ora Centro Sammartini) è un posto dove nessuno ti manda via. Credo pensasse: vado al CASC perché c'è caldo, perché lì posso parlare, fare. Posso stare lì, fermo, aspettando il mio fogliettino. ■

Cosa fa la figura educati- va?



Lo specifico del lavoro educativo in strada con persone senza dimora

Attraverso gli aneddoti contenuti nella prima parte si è voluto accompagnare il lettore nei diversi luoghi della città per far emergere alcuni aspetti, anche molto concreti, del lavoro educativo.

Questa seconda parte va a cogliere alcuni tratti essenziali dell'Educativa di Strada emersi in ulteriori interviste e in focus group dedicati, a cui hanno partecipato gli operatori che lavorano sul campo. Le trascrizioni sono state scomposte e raggruppate analiticamente per categorie ricorrenti, per ognuna delle quali sono state tratte delle frasi evocative poi ricomposte in un discorso continuativo.

Il flusso dello scritto, che mira ad aprire pensieri sui diversi aspetti trattati, si va dunque a poggiare su citazioni estrapolate dalla voce degli operatori.

Con questo procedimento non si è cercato di determinare una ricetta finale né una spiegazione esaustiva del lavoro con i senza dimora: vorremmo provare ad essere competenti, ma solidamente incerti.



L'utenza, ma chi è?

“Il Francone era proprio lo stereotipo del clochard: con la barba, nello stesso posto e nella stessa posizione...”

(Lorenzo, intervista)

Il Francone era un utente di Lorenzo. Allo stesso tempo era una persona a cui si è sentito vicino per un periodo, con cui lavorava e con cui ha avuto modo di condividere emozioni. L'Educativa di Strada è un servizio educativo che, per poter operare, ha necessità di conoscere le persone, ognuna con una storia, con delle caratteristiche, con un nome, con dei fu-

turi possibili. Ogni operatore, nel momento in cui è stato intervistato, ha raccontato di una situazione, di una persona che ha conosciuto, che ha lasciato dei segni e dei ricordi, con cui ha aperto una relazione, con cui c'è stato uno scambio mediato dal ruolo professionale. Quali siano i limiti e se ci siano regole fisse che normano questo scambio è un interrogativo non del tutto risolto, tuttavia appare necessario il riconoscimento della soggettività di ciascuno, utente e operatore, per aspirare a promuovere rapporti di emancipazione.

“Li c'è il Diogene di Sinope, il Socrate di Garibaldi, quello con la barba lunga senza scarpe, con solo dei jeans un po' strappati.”

(Stefano, intervista)

“Abbiamo visto questo Robinson Crusoe urbano, con questi capelli lunghi, la barba. Era lì, aveva un paio di pantaloncini, praticamente un abbigliamento da mare.”

(Davide, intervista)

Possibile che abbiano tutti la barba vi chiederete? Uomini, trasandati, che hanno una certa età... ma saranno tutti così i senza dimora? Sicuramente no, ma altrettanto certa è la forza di questa descrizione nell'immaginario che c'è in ognuno di noi.

La persona che interpreta il ruolo educativo, in quanto persona, trae letture dal suo mondo esperienziale, dà nomi molto evocativi, metaforici ai senza dimora, vi associa dei miti.

Anche gli educatori hanno bisogno di riferimenti mentali, di incasellare, di crearsi delle mappe per poter leggere l'alterità. Talvolta similitudini e categorie sono utili per conosce-

re, sono immagini potenti che ci permettono di aprire degli spazi mentali di incontro, ma che, però, possono divenire un impedimento nel guardare l'altro. L'essere professionisti richiede di provare a “guardare il proprio sguardo”, i motivi che ci portano a fare delle scelte. In taluni casi si associano le persone a degli immaginari per avere delle chiavi di lettura delle situazioni. In altri attuiamo, anche inconsapevolmente, delle schematizzazioni che permettono di distanziarsi e che possono venire incontro a una necessità personale di autotutela, di distacco dalle sofferenze che incontriamo.

“Diciamo che da quando ho fatto il racconto ad ora mi sembra che sia passata una vita e un po' questa visione romanzata, questa visione di un Robinson urbano, questa visione che avevo in quel momento..., ho cambiato gli occhiali con cui la stavo vedendo.”

(Davide, focus group)

L'educatore è un professionista e in quanto tale è chiamato a provare a guardarsi nel suo essere in relazione con l'altro a partire dalle proprie categorie di lettura, a metterle in discussione, a riprenderle e rielaborarle. La vera sfida è scoprire nuovi modi di leggere le situazioni, pensare e riflettere sul proprio pensiero, provare a rendersi più consapevole circa la propria competente incertezza su chi sia l'altro.

In queste molte incertezze permane la domanda: chi viene incontrato nell'Educativa di Strada per senza dimora?

Tautologicamente, una certezza c'è: la condizione che accomuna le persone incontrate è l'essere senza dimora. Dunque cos'è la dimora?



I luoghi, la dimo- ra e la città

“(...) una panchina (...) è un oggetto multifunzionale, fa da branda, da riparo, l’ho vista diventare portavaligie, addirittura c’è stato per un periodo un pollaio sotto ad una panchina.”

(Matteo, focus group)

Spesso per la città si vedono panchine, piani, angoli pieni di oggetti vari, magari una o più valigie, qualche cartone per terra e delle coperte.

Luoghi in cui persone cercano di costruire, forse ri-costruire un luogo familiare, con i propri beni, e magari i propri affetti (talvolta un cane).

“Non-dimore” che si trovano in ogni angolo della città: dai tunnel delle stazioni, alle metro di Piazza Duomo, alla “stradina in mezzo al bosco” del Parco Nord.

La dimora è un luogo fisso, un luogo abituale? O può essere più di un posto e va oltre il significato di luogo come spazio circoscritto e determinato?

Quanto una panchina può essere chiamata casa o dimora, quanto può essere satura di significati e usi altri rispetto a quelli comuni?

La dimora forse non è solo un luogo fisico, è anche i valori che vi si associano. La dimora di ciascuno potrebbe non avere a che fare solo con un luogo materiale, ma con luoghi mentali e intrecci di significati.

“Una panchina che guarda. Quante volte vediamo persone sedute a fissare questo orizzonte. A fissarlo in due magari viene più voglia di raggiungerlo quell’orizzonte, qualunque esso sia.”

(Matteo, focus group)

Accasciati per terra, a fissare qualcosa davanti a sé e sempre nello stesso posto, questo di solito l’immaginario comune del clochard: l’immobile solitario.

Perché rimangono fermi? Perché “noi” invece ci muoviamo? Ci muoviamo perché abbiamo relazioni con altre persone e con il mondo: chi va al lavoro, chi a scuola, chi va a trovare parenti, chi ad incontrare gli amici. Immobilità e solitudine appaiono strettamente collegate e assumono un significato diverso dall’inerzia e dalla pigrizia.

Un’immobilità/staticità, magari desiderante, carica di significati e motivazioni: non si ha né un impiego né particolari relazioni per cui muoversi.

Come può allora intervenire la figura educativa in questa immobilità? Sedendosi a fianco, stando insieme a lui o lei, in quello specifico luogo, avvicinarsi per aprire nuovi spazi relazionali.

Dare avvio ad un percorso di conoscenza ed emancipazione può riaprire a nuove storie per persone che hanno abbandonato il tentativo della relazione.

“C’è questo passare da diversi mondi, posti che uno pensa di conoscere, vedere questa città da altri punti di vista...”

(Stefano, intervista)

Un’immobilità disarmonica rispetto a ciò che le è intorno perché in mezzo a luoghi pieni di movimento: Milano, la città futurista, Piazza Duomo, le stazioni dei treni e delle metro, o semplicemente il marciapiede.

L’Educativa di Strada, già a partire dal nome stesso, si caratterizza per lavorare ‘in strada’, una strada però vissuta in modo diverso: non luogo di passaggio, ma luogo di incontri, con una funzione diversamente simbolica rispetto a quella consumistica e mercantile. Vengono a crearsi dei piccoli luoghi privati, ritagliati

all'interno dello spazio pubblico, che è vissuto in modo complementare rispetto alla maggior parte delle persone che ne fruiscono con modalità diverse, motivate da ragioni di utilità e produttività.

Anche l'educatore di strada allora vede una prospettiva diversa: si dischiudono nuove visioni del paesaggio, differenti e inaspettate dimensioni dell'abitare e del vivere la strada. Attraversa ed è testimone di un altro volto della città. Deve saper partecipare professionalmente a questa realtà, saper leggere il territorio nella sua complessità tenendo in considerazione le proprie percezioni, quelle delle persone senza dimora, degli abitanti, dei commercianti....

“Il nostro lavoro è un lavoro politico perché siamo nella polis, siamo più di chiunque altro a contatto con quello che è la realtà della città.”

(Matteo, focus group)

L'Educativa di Strada può essere intesa come educativa di città; ha una intrinseca dinamicità e partecipa alla reale complessità territoriale.

La “persona senza dimora” si rapporta con la città, si può potenzialmente trovare dovunque e con essa potrebbe essere utile andare, per percorrere una relazione d'aiuto, dovunque. Questo dovunque è il primo luogo e meta dell'educante.

Il secondo luogo è un approdo: i servizi pubblici dedicati al cittadino. Luoghi fisici che si differenziano dal dovunque della città.

Tali contesti hanno delle specificità e delle dinamiche di lavoro, sono dei luoghi fisici con particolari caratteristiche.

***“Al Centro d'Aiuto
(attualmente Centro***

Sammartini) siamo una comunità, c'è stata una trasformazione, abbiamo cercato prima di tutto di avere un'identità che si basa su un forte spirito di condivisione anche emotiva, perché si lavora con delle situazioni calde. Di conseguenza anche l'equipe, gli educatori e gli assistenti sociali nel Centro d'Aiuto sono molto motivati verso una mission o comunque verso una modalità comune nel lavorare, nel sentire, nell'appassionarsi, perché poi è anche quello il tema, dell'appassionarsi a una marginalità dei casi delle persone, in cui stiamo cercando di elaborare un modello nostro.”

(Alessia, intervista)

Il Centro Sammartini è un servizio rivolto alle persone in grave difficoltà ed è pensato per essere accogliente. Non tutti i servizi lo sono. Il lavoro con i senza dimora porta nelle poste, nelle sedi dell'anagrafe, ai Servizi Sociali territoriali... luoghi pensati spesso in funzione della prestazione da erogare e non attenti all'accoglienza delle persone e delle loro difficoltà.

Visibilità e invisibilità



Il senza dimora, nonostante spesso sia considerato un “invisibile”, è nei fatti materialmente estremamente visibile: si trova nella città, per la strada, in luoghi pubblici. I cittadini danno un significato alla sua presenza, spesso inconsapevolmente: persona a cui dare un aiuto, pericolosa, che suscita curiosità, da evitare, da cui allontanarsi e da allontanare. I senza dimora ci si propongono in una dimensione di visibilità problematica, esotica, selettiva, fortemente contraddittoria.

“...ridare visibilità a chi per vari motivi è teso ad essere invisibilizzato da altri, pur essendo visibile.”

(Alice, focus group)

“Il senza dimora ci dice qualcosa, una verità sulla nostra società che ci può essere molto utile, cioè in qualche modo, inconsapevolmente, ci comunica i disagi della nostra società.”

(Stefano, focus group)

Il senza dimora sollecita interrogativi, dà luogo a più stereotipi per trovarvi delle chiavi di lettura, ci permette di formulare dei racconti, delle immagini, dei pensieri, delle critiche riguardo al nostro modo di vivere e alla società che abitiamo. Guardandolo pensiamo a noi, perché rappresenta una situazione limite... Le vite ai margini ci interrogano, in quanto esseri umani, nella nostra funzione sociale all'interno di una collettività. Richiamano ad una riflessione sulle condizioni di vita, sulle azioni quotidiane, sulle possibilità di scegliere cosa è meglio per sé e per gli altri.

“I senzatetto sono così esoticizzati, come se fossero delle persone diverse perché vivono in un mondo tutto a sé che un po' affascina anche.”

(Alice, focus group)

La presenza delle persone senza dimora può sollevare riflessioni, sull'organizzazione sociale e sul come i cittadini vi si inscrivono. Forse proprio per questo motivo il senza dimora si trova esposto a un giudizio spersonalizzante, che salvaguarda le altre persone dal riconoscersi, dal pensare che quella condizione ha o potrebbe avere a che fare con sé stessi. Risulta spesso esposto al rischio, visibile, materialmente e simbolicamente ma non nella propria soggettività, in quanto già portatore di significati contraddittori.

“Supportare gli esclusi dalla società perché siano comunque invisibilizzati, perché se tu dai la casa al senzatetto che se no non ce l'avrebbe e non la dai ad altri, sì è un po' per aiutarlo perché ha un disagio psichico però è anche per far sì che non sia sulla strada e quindi che non sia visibile, che non faccia scalpore, che non faccia mettere in discussione un sistema economico che l'ha fatto arrivare lì.”

(Alessia, Intervista)

Sopperire ai visibili bisogni materiali ha una doppia funzione: da un lato aiuta la persona alla sopravvivenza, dall'altro agisce sulla nostra percezione, permette di collocare il senza dimora in una dimensione più prossima al di-

scorso sociale corrente, a ciò che è accettabile, a renderlo “invisibile”, a non farlo recepire come elemento d'eccezione posto all'estremo, al margine.

“In una città come Milano il senza dimora non è invisibile, diventa invisibile nel momento in cui non sappiamo dove e come intervenire. Diventa invisibile al cittadino perché forse è un fastidio, qualcosa di lontano dalla propria quotidianità, quando in realtà è visibilissimo.”

(Matteo, focus group)

Il senza dimora dunque per quanto visibile dal punto di vista materiale ci risulta spesso invisibile sotto il profilo relazionale, di riconoscimento personale; non porta con sé un ruolo sociale chiaro con il quale utilizzare dei canovacci di interazione condivisi nel contesto di riferimento, come quelli a cui si possono ricondurre le normali relazioni con le persone che incontriamo sul territorio.

Spesso come cittadini non instauriamo un dialogo reale con le persone senza dimora, con le loro individualità. Questa modalità relazionale forse ci aiuta a salvaguardarci nella quotidianità, nello svolgere le nostre “normali” attività.

Anche i senza dimora hanno un mondo di relazioni, spesso legate ad immagini o persone che sono state importanti per loro ma che non possono o non vogliono più incontrare per svariate ragioni. Hanno però anche relazioni con il contesto reale, spesso continuative e necessarie alla sopravvivenza, con i negozi, con altri homeless, con le forze dell'ordine, con i volontari, gli educatori...

Sono dunque presenti delle relazioni sociali,

seppur spesso difficoltose e improduttive o che confermano la condizione di dipendenza dall'aiuto assistenziale con figure che non sono pari, che hanno dei ruoli e delle funzioni sociali specifiche.

Relazioni non immediatamente visibili, anche dai servizi e dalle istituzioni, che pure caratterizzano la quotidianità dei senza dimora.

“...è un pazzoide ubriacone e se lo giudico con quelli che sono gli standard della comunità, della nostra società, quello è! Dopodiché io lo incontro in strada e dico: “Sei bello! Hai il tuo perché!”

(Alessia, intervista)

Un tratto peculiare del mestiere dell'educatore sembra essere quello di guardare e soffermarsi per poter scorgere il profilo relazionale, la soggettività, l'individualità, la bellezza, le difficoltà, i desideri della persona in quanto tale, anche nelle situazioni di maggior disagio. La figura educativa svolge una funzione sociale, permette di inserire la singola storia all'interno di un panorama più generale. È dunque necessaria la capacità di leggere le situazioni con zoomate che permettano di conoscere le storie particolari e grandangoli che invece colgano le dinamiche sociali in cui tali storie si collocano.

“C'è chi ti tiene lì 10 minuti e poi ti dice ‘c'ho da fare, scusa, grazie, ci vediamo’, c'è chi ti tiene lì un'ora e mezza a chiacchierare, raccontarti la sua vita.”

(Davide, intervista)

La figura educativa prova a entrare in contatto, senza obiettivi precostruiti, non da amico

ma con una relazione che mette in gioco, di prossimità, informale, in cui entrambe le parti si possono permettere di giocare come persone con ruoli non rigidi.

Il tentativo è creare una relazione alla quale la persona si possa permettere di aderire o meno, in cui porre delle distanze e delle vicinanza, in cui richiedere o meno aiuto.

Nel rapporto educativo la persona senza dimora può avere la possibilità di essere una persona che sceglie se relazionarsi e come, di porre in atto il suo diritto alla soggettività, di essere soggetto e non oggetto d'intervento.

Sperimentarsi nella relazione educativa ha anche lo scopo di permettere alla persona che ha vissuto delle deprivazioni relazionali di riprendere e costruire nuovi rapporti al di fuori dei servizi di cura e delle relazioni assistenzialistiche dei passanti, di rendersi visibile nelle relazioni umane.

In questi percorsi di conoscenza e riconoscimento delle peculiarità di ogni individuo gli educatori trovano però delle ricorrenze, hanno dei déjà vù. la domanda che si apre è dunque: nella condizione dell'essere senza dimora è possibile identificare alcune caratteristiche comuni al fine di orientare l'intervento educativo?



Adulti in difficoltà

Quali sono le caratteristiche e le problematiche peculiari che caratterizzano i soggetti in qualità di utenti dei servizi di strada?

“Ha subito dei soprusi e delle violenze (...). Un rapporto molto conflittuale con la madre, per il quale soffre molto. Ci ha raccontato dell’orfanotrofio in cui viveva prima di essere adottata.”

(Chiara, intervista)

“Alcoolista con un passato da eroinomane e cocainomane, un po’ sdentato, ora sta facendo le protesi. Pieno di pidocchi. Non mangiava ma beveva in continuazione.”

(Dionigi, intervista)

“Un signore che aveva una settantina d’anni che dormiva in una macchina.”

(Diego, intervista)

“Si vergognava della sua condizione.”

(Diego, intervista)

“Non ha ancora deciso se è un uomo o una donna.”

(Alessia, intervista)

“Ha un disagio psichico, anche importante.”

(Davide, intervista)

“Senza famiglia, aveva anche questo tumore.”

(Lorenzo, intervista)

“Fumava sotto le coperte. I bisogni li faceva sotto la coperta, non si alzava.”

(Stefano, intervista)

“Non capivamo niente di quello che diceva, straparlava. Aveva la scabbia.”

(Silvia, intervista)

“Erano in un paese straniero, senza sapere la lingua, erano richiedenti asilo ma in strada, con dei codici diversi, delle abitudini diverse.”

(Elena, intervista)

Disabilità, difficoltà fisiche, disagio psichico, problemi legati all’immigrazione (lingua, lavoro, residenza), disoccupazione, difficoltà economiche, tossicodipendenze, ludopatie, problematiche legate all’età, alcolismo, legami sociali e familiari difficoltosi, mancanza di un’abitazione, problemi legati ad abusi e violenze...

Ma gli educatori di strada devono affrontare tutti questi problemi?

Sì.

Con umiltà. Affrontare non è risolvere, è innanzitutto leggere e orientare nei servizi. Gli educatori non sono dei salvatori, non sono esperti di ogni problematica, i percorsi per lavorare sulle criticità avvengono in alleanza con le risorse che si possono mettere in campo, tra le quali i servizi specialistici.

“Non sai mai con chi andrai a lavorare, è difficile inquadrare, è necessario dare una lettura.”

“(L’intervento educativo) è inquadrabile, a livello di macroaree educative, all’educazione con gli adulti, al di là del grado di fragilità, o di emergenza. In strada incontriamo situazioni di emergenza, però poi si possono riconnettere al discorso dell’educazione degli adulti.”

(Lorenzo, focus group)

Cosa accomuna le persone con cui lavorano gli educatori di strada?

Gli educatori di questo servizio lavorano con persone adulte (concetto che evidentemente presenta una sua problematicità), che dovrebbero avere titolo e legittimità di disporre di decisionalità, che si trovano in una generale condizione di emarginazione e in difficoltà economiche, sociali, fisiche, spesso anche compresenti.

Situazioni così complesse, nelle quali gli operatori possono facilmente scivolare nel sen-

tirsi capaci di tutto e contestualmente incapaci ed inutili a tutto.

Gli educatori di strada non hanno la possibilità di risolvere questa complessità, hanno invece il decisivo compito di provare a leggerla e a rapportarsi con essa. Divengono esperti nel trattare la multiproblematicità, hanno, tra le loro specificità, la disposizione ad affrontare l’incertezza e la carenza. Cercano di essere competenti nel dialogare con l’inaspettato, nel rispettarlo, nel farsi domande, nel riconoscere le proprie incertezze.

Obiettivi dell'intervento educativo-vo



“Nel momento in cui lavoriamo come servizio educativo, a noi sta cercare di fare bene, di perseguire gli obiettivi che ci siamo dati perché li condividiamo e pensiamo che siano giusti.”

(Diego, focus group)

L'orizzonte del lavoro, ciò che permette di pianificare le azioni e le strategie per attivarle, si delinea pensando agli obiettivi della relazio-

ne d'aiuto. Questi raffigurano i punti di arrivo di un progetto, ciò a cui si tende quando si comincia a ragionare su di un percorso educativo da fare insieme alla persona e vengono pensati sulla base dei bisogni riscontrati.

“Gli interventi educativi si basano sui progetti che vengono stilati, in genere dagli educatori in collaborazione con il servizio sociale e condivisi con la persona fruitrice. Per quanto riguarda i progetti educativi con i senza dimora emerge un tratto peculiare: spesso il progetto educativo sembra reggersi, almeno inizialmente, su dei bisogni che individui e che provi a colmare (...) che sono proprio evidenti, non devi stare lì a scervellarti più di tanto.”

(Diego, intervista)

Alcuni bisogni sono evidenti ma al fine di sostenere una persona nel raggiungimento di un benessere personale potrebbero non essere sufficienti. Gli educatori lavorano con l'idea di andare oltre alla richiesta esplicita per cercare altro, con percorsi spesso complessi, in cui

“Cerchiamo di capire dove riusciamo ad arrivare, senza forzatura, privilegiando il benessere delle persone.”

(Lorenzo, focus group)

È sempre possibile coinvolgere la persona nello stilare gli obiettivi del progetto educativo? Quanto è difficile farlo con coloro che

fanno fatica a darsi obiettivi personali e che spesso non condividono, o non condividono più, una visione di futuro in dialogo con la società circostante?

“Generalmente tendi a condividere gli obiettivi con le persone con cui lavori e la strada poi la fai insieme. Con i senza dimora molto spesso non riesci, qualche volta lo dichiari, però diciamo che non ti metti lì a controfirmare un pei (documento in cui viene esplicitato il progetto educativo) che in fin dei conti facciamo noi in collaborazione con il servizio sociale.”

(Diego, focus group)

“Il progetto educativo non si ferma alla soddisfazione dei bisogni, ma consiste nello stilare un percorso che sia continuativo e che veda oltre l'oggi e il presente oltre l'emergenziale e che guardi oltre, per un presente differente e un futuro, possibilmente, migliore.”

(Alice, focus group)

Le finalità sono elaborate dall'équipe educativa in concerto con il Servizio Sociale e guidano e orientano il lavoro educativo. Si possono identificare, così, alcuni obiettivi riscontrabili in gran parte delle relazioni educative in strada

- l'accompagnamento nella quotidianità;
- la sperimentazione di sé, della fiducia, della libertà;

- il sostegno nella progettualità di vita;
- l'orientamento alla cittadinanza democratica;
- la promozione della consapevolezza della dignità di cui si è portatori;
- l'attivazione e governo di una rete territoriale;
- il lavoro sul contesto sociale e dei servizi.

La quotidianità

“Gli ho offerto di seguirlo in strada, di andarlo a trovare, iniziare insieme a lui un progetto (...) Quando sei in strada con la persona vivi dei momenti nella quotidianità, non è lo stesso che incontrarsi in ufficio.

Quel giorno ci siamo fermati a bere un caffè... aveva un po' paura del colloquio, di ricominciare, la fatica di rientrare in comunità la conosceva molto bene. Gli ho fatto forza. Siamo entrati.”

(Dionigi, intervista)

La “quotidianità” può essere intesa come un obiettivo educativo: si riferisce all'accompagnamento, all'accostarsi alla vita di ciascuno, al frequentarne luoghi, all'andare a cercare, al fare una chiacchiera sul marciapiede. Questo quotidiano, questo tempo dedicato alla relazione, testimonia un'attenzione verso la persona che permette di ancorarsi e di intercettare bisogni non espliciti. Una condivisione che permette di pensare il progetto individualizzato, strada facendo, stando in compagnia di chi ne fruirà, continuando a ‘vedersi’. Un incontrarsi continuativo che può diventare la base per iniziare insieme un percorso. La continuità educativa, tratto saliente dell'Educativa di Strada, consiste nel rivedere la stessa persona tutte le settimane, nel condividere luoghi e momenti della giornata per percorrere strade nuove, insieme con i soggetti che possono offrire un aiuto concreto.

“C'è l'idea di mettere in ordine pensieri che se no sarebbero poco realizzabili, perché confusi. Secondo me l'educatore in questo contesto deve cercare di chiedere, di fare tante domande, di riuscire ad aiutare a fare, a stilare un percorso che sia continuativo e che veda oltre l'oggi e il presente.”

(Alice, focus group)

La quotidianità permette l'instaurarsi di una relazione che può portare alla conoscenza dell'altro, all'approfondimento della situazione e alla strutturazione di un progetto con degli obiettivi specifici. La conoscenza reciproca è il motore del lavoro educativo, perché se si perde il contatto con la vita concreta, con la storia individuale, si rischia di perdere di vista la persona, i suoi bisogni, i suoi desideri, il suo benessere.

La condivisione e la conoscenza quotidiana sono obiettivi che possono essere “raggiunti” per poi passare ai successivi?

Ogni persona è in continuo movimento, non è mai finita la conoscenza, non sono mai concluse le scoperte e le novità, se si è in relazione.

Sperimentazione di sé, fiducia, libertà



“Mi interessa vederti nel futuro secondo la tua visione di futuro.”

(Alice, focus group)

Il lavoro educativo può essere visto come costruzione di uno spazio di racconto di sé, di espressione, di libertà, di sperimentazione di altre modalità di rapporto con l'altro attraverso una relazione di fiducia con la figura educativa. Per aprire alla possibilità di pensare nuovi progetti di vita si rende necessario accompagnare chi fruisce dell'intervento educativo a ri-attivare il proprio protagonismo, a ricomporre, mettere ordine nell'immagine che si ha di sé stessi, ri-orientarsi, guardando insieme verso l'orizzonte del futuro.

“Far sì che queste persone si possano riappropriare delle loro decisioni.”

(Silvia, focus group)

Nei percorsi attivati si spazia dall'accesso a servizi standardizzati (come ad esempio la residenza fittizia, l'housing first o la casa popolare, un lavoro sui diritti, l'accesso a strutture a bassa soglia, ecc..) all'apertura di altre possibilità e percorsi creativi dotati di una “componente sartoriale”, ossia cuciti sulle esigenze, i bisogni, i desideri dell'utente. L'intervento educativo sembra muoversi come un funambolo sul filo che deve trovare un proprio specifico equilibrio, in continua rimodulazione alla ricerca di un equilibrio tra reinserimento sociale e trasformazione del contesto sociale.

“C'è un'idea di provare a migliorare l'adattamento di quella persona. È meglio non forzare troppo, deve essere sempre lui a decidere poi cosa fare.”

(Stefano, focus group)

“Guardare queste persone con dignità, (...) far sì che si possano riappropriare del loro senso, delle loro decisioni. (...) Lo sguardo educativo, l'essere educatore in questo ambito, significa esserci, significa ascoltare e significa ridare all'altro quello che, in un modo o nell'altro, senza giudicare, questa persona ha un po' sgretolato.”

(Silvia, focus group)

“Abbiamo questa intenzionalità di reinserire però dove possibile, dove ha senso. In molte situazioni in cui vediamo che non c'è margine può anche essere controproducente forzare delle proposte. Quello che cerchiamo di fare è anche un po' di far sì che la persona riesca a stare in quella nicchia di terra che si è riuscita a costruire se lì ha trovato un minimo di equilibrio. Politicamente ridiamo cittadinanza dove possibile a chi magari da solo non riesce a farlo.”

(Lorenzo, focus group)

È importante una cura nella salvaguardia e nella valorizzazione della libertà di scelta e dell'autonomia dei soggetti fruitori dell'inter-

vento. Far leva su queste capacità permette loro di muoversi tra le risorse del territorio con maggiore autonomia e restituisce anche il loro ruolo di adulti, detentori di possibilità di scelta e di contestuale responsabilità.

Si tratta di ri-attivare il protagonismo della persona attraverso lo sguardo condiviso su un orizzonte futuro, lavorare sull'idea di un'altrove possibile e, soprattutto, percorribile.

Per accompagnare l'altro in un pezzo di strada sembra necessario l'atto del ri-dare cittadinanza democratica, ri-dare diritto, reinserire nella società la persona che, per un motivo o per un altro, si è ritrovata esclusa da essa.

“Far sì che le persone si riconoscano nel volto che hanno e nella dignità che hanno. [...] È importante il sentimento di voler dare dignità a queste persone, del portare appunto fuori questi volti.”

(Silvia, focus group).

Dare visibilità concreta attraverso dei diritti che diventano esigibili, ad esempio la residenza fittizia.”

(Alessia, focus group)

Affinché il miglioramento delle condizioni di vita possa divenire una realtà si rende necessaria la costruzione e il governo di una rete territoriale e di alleanze tra servizi diversi, che sostenga e supporti la persona che fruisce dell'intervento e del lavoro educativo stesso, per dare visibilità in termini relazionali, istituzionali.



Attivazione e governo di una rete territoriale

“Dobbiamo tentare di aiutarlo a trovare un percorso personale di adattamento alla società e nel fare questo non dobbiamo lavorare solo sulla persona, ma anche sui servizi (...)”

Quindi noi dobbiamo lavorare su due campi di modo che un modo di essere, anche anomalo, anche particolare, possa avere legittimità di esistere, nei limiti ovviamente del possibile.”

(Stefano, focus group)

“Ultimamente nelle mie uscite sono spesso sotto a un ponte, ci sono fisicamente sotto. Puoi vederlo come ponte che in qualche maniera è un percorso, come ponte che collega la relazione e le persone con i diritti, con le istituzioni.”

(Diego, focus group)

La rete territoriale permette al lavoro educativo di aprire nuove possibilità, di svilupparsi concretamente nel contesto sociale, di inserirsi nelle strade, di andare sui marciapiedi, di soffermarvisi e di andare poi altrove, accedere ad altri servizi, stringere alleanze, costruire collaborazioni.

La varietà dei punti di vista che si focalizzano sui senza dimora evidenzia l'importanza non solo della costruzione ma anche della gestione della rete che è al contempo una risorsa determinante e una complessità.

“Oggi è un po' più complesso, molto spesso ci troviamo a ragionare su reti, perché sappiamo che la stessa persona che sto agganciando e che mi viene segnalata è già stata seguita o è seguita da altri servizi, che magari sono più assistenziali o sono notturni, sono medici o sono specialistici. Insomma in qualche maniera riesci già ad immaginarti una rete di lavoro con la quale confrontarti e provi già ad

immaginare il tuo pezzo educativo.”

(Diego, focus group)

Emerge il fatto che il lavoro educativo, nel suo essere eminentemente un lavoro relazionale, va ricollegato al sistema dei servizi ed alla città, per cui i fattori di contesto e le risorse istituzionali diventano anch'essi protagonisti.

“Bisogna costruire una rete di professionisti o servizi professionali in aggiunta al lavoro educativo in strada e al contempo lavorare, dove è necessario, anche sulla rete del quartiere.”

(Lorenzo, focus group)

“Far dialogare il micro e il macro, l'elemento, l'aspetto individuale del nostro lavoro con l'aspetto invece sociale e politico.”

(Alessia, focus group)

Determinante è il ruolo della mediazione che interessa il lavoro educativo in quanto situato a metà strada tra servizi, più o meno istituzionali, e le situazioni concrete, le storie individuali.

La figura educativa è chiamata a sperimentare un ruolo che riesca a considerare le prospettive di ciascuno.

“Riuscire a mediare i diversi punti di vista che sul senza dimora agiscono nello stesso momento (...), l'Educativa di Strada è un'alleata importante nel cercare di

creare una visione unica nella complessità sociale dei diversi attori che in quella strada vivono.”

(Alessia, focus group)

La mediazione può essere utilizzata per rendere visibili, agli occhi dei servizi e delle istituzioni ciò che sembra invisibile o che, per posizione, è difficile vedere. Contestualmente rende visibile alla persona senza dimora il contesto che spesso le sembra invisibile o che, per posizione, le è difficile vedere.

Metodo- logia

Le strategie e gli strumenti che si mettono in campo sono espressione di prospettive di pensiero riguardo l'educare.

Proviamo a ricercare alcuni tratti salienti emersi nei dialoghi e che rappresentano la professionalità educativa nel lavoro con persone senza dimora. Ci sono competenze specifiche, strategie, strumenti peculiari?

Compe- tenze

“Gli educatori professionali hanno la capacità di costruire, tessere delle relazioni in uno scenario, pensando sempre ai più estremi, di vuoto, di assenza, di frattura relazionale o di relazioni patologiche.”

(Lorenzo, focus group)

“Non mi piace il termine giusta distanza, preferisco giusta vicinanza.”

(Davide, focus group)

Un aspetto importante è la competenza relazionale che si fonda su di una intenzionalità nel costruire una relazione e si sviluppa in uno scenario che, spesso, appare deprivato.

Nel contribuire alla costruzione di un rapporto di fiducia con la persona senza dimora, si intrecciano alcune competenze comunicative

importanti quali la capacità di dialogo, l'ascolto, la comprensione. Vi è un tentativo di contestualizzare il pensiero dell'altro, nonostante gli orizzonti di significato possano essere molto diversi o poco condivisi tra gli attori dell'interazione.

“È come riuscire ad entrare dentro nel pensiero della persona, riuscire a capire quello che mi sta comunicando per quanto questo, per i miei sistemi di riferimento, sia magari completamente anomalo, cioè non riconoscibile. Però il grosso del lavoro che cerco di fare io è cercare sempre di capire il punto di vista che mi sta portando.”

(Davide, focus group)

Queste abilità non possono però essere circoscritte solo alla capacità di tessere relazioni in scenari difficili, di vuoto o frattura ma riguardano anche la capacità di costruire alleanze e creare reti.

“La competenza relazionale si gioca anche con gli attori informali, i cittadini che popolano i quartieri dove l'educatore lavora, diventa importante essere in grado di dialogare con loro e di tessere un discorso che varia di volta in volta e con cui si possono instaurare delle collaborazioni.”

(Lorenzo, focus group)

È importante avere la consapevolezza che il lavoro di prossimità all'interno della complessità politico-sociale è già mediazione tra istanze, obiettivi e interessi diversi. La figura educativa deve essere capace di considerare la varietà dei legittimi punti di vista che esistono sul fenomeno dei senza dimora.

“Non solo quelli delle politiche sociali ma, anche solo all'interno del Comune, c'è il punto di vista della sicurezza, il punto di vista del commercio e molti altri (...). È necessario un salto per ritrovare il pezzo delle storie individuali, però all'interno di una complessità di punti di vista (...).”

Bisogna avere capacità di passare dal micro, e quindi dalla possibilità di parlare

delle storie delle singole persone, di avere veramente presente di chi stiamo parlando, e poi ritornare al macro”

(Alessia, focus group)

Si individua un insieme di istanze e bisogni diversificati portati avanti da molteplici servizi, dal Comune, dalle politiche sociali, dai cittadini, rispetto ai quali la figura educativa è chiamata a provare collaborativamente a dar vita a una visione ampia, contribuendo con la propria voce al processo decisionale che ricade sulle situazioni di chi vive in strada.

Mediare ha a che fare con il saper contrattare, capire fino a che punto ci si può spingere rispetto ad un'interpretazione della realtà e fino a che punto è possibile negoziare alcune scelte e decisioni. Uno degli effetti possibili della mediazione può consistere anche nell'attivare una ricerca nella direzione della creatività, che può aprire scenari inediti dal punto di vista progettuale.

“Secondo me l'educatore deve essere capace di mediare i tempi tra una parte politica e una parte più umana, perché poi giustamente la persona senza dimora forse non ha più così tanta idea di quel tempo che viene richiesto per fare determinate cose.”

(Silvia, focus group)

“Avere comunque la tua traiettoria e riuscire, così, a rendere esigibile, ad esempio, un diritto senza aspettare i tempi delle istituzioni che a

volte ci mettono 200.000 anni in più a riuscire a rendere un diritto esigibile in maniera istituzionale.”

(Alessia, focus group).

Un aspetto su cui il tema della mediazione risulta particolarmente significativo è la temporalità: sembrano essere diversi i tempi istituzionali del progetto e quelli della relazione, dell'ingaggio, della costruzione della fiducia. Nel caso dell'Educativa di Strada il tempo dell'educazione risulta difficilmente vincolabile, è legato alle necessità delle persone con cui si lavora, che è importante rispettare. Fare poche forzature in termini di azioni e scelte e condividere libertà decisionale.

Altre due competenze importanti che emergono dall'analisi dei dati raccolti sono la flessibilità e la lettura del contesto.

“È una costruzione che hai in mente tu ma che ha in mente anche chi è con te e quindi dove è possibile devi sempre cambiare un po' la direzione. Hai più o meno in mente un progetto, però in un work in progress.”

(Alessia, focus group).

Il lavoro educativo sembra essere flessibile ed elastico, legato a situazioni che potrebbero essere scomode per un educatore, quali l'adeguamento linguistico, verbale e corporeo con le persone che ci si trova davanti. Si lavora in strada, in un setting che non è già 'pedagogico', difficilmente prevedibile e controllabile. È importante l'ideazione di progetti educativi che si muovano tra il reinserimento sociale standard e percorsi di natura più “sartoriale” e personalizzata, da cucire con tessuto elastico.

La flessibilità sembra essere un aspetto nodale nel processo decisionale, permette di rivedere in itinere la progettualità, di scegliere altre strade, di giocare con i vincoli. Attraverso la valutazione delle situazioni caso per caso, delle risorse e delle opportunità che si possono mettere in campo si decide la tipologia di percorso più adeguato alla persona. I progetti educativi non sono scritti sulla pietra e non sono invariabili nel tempo, le condizioni cambiano e con esse si muove, evolve e si trasforma anche il lavoro di cura, ragione per cui è necessario dare una lettura continuativa al contesto sociale, economico e politico.

“In questo momento (n.d.r. durante l'epidemia di Covid19) quello che mi è stato richiesto di fare (...) non è tanto lavoro di relazione come sono sempre stato abituato a fare anche nell'educativa serale ma è stato proprio lavoro di riduzione del danno, è stato come diventare un distributore seriale di beni di prima necessità.”

(Davide, focus group)

“Sorgono interrogativi su quanto tempo ci vorrà per lavorare su queste macerie, che sono macerie su macerie precedenti.”

(Davide, focus group)

Gli educatori non possono ignorare il mondo circostante, perché sempre non solo influenza il lavoro che possono o non possono fare, ma ne è parte, presupposto e conseguenza.

“Bisogna avere la capacità professionale di fare una diagnosi sociale della situazione per i senza dimora, in particolare per quelli che sono soggetti più di altri lontani da un circuito di servizi professionali. È l'unico strumento per conoscere la situazione, dei dati oggettivi ma anche soggettivi utili.”

(Lorenzo, intervista)

“Affinché questa lettura sia il più possibile approfondita sembra essere importante il formarsi e l'informarsi quotidianamente dell'educatore, sulla persona, sui servizi, sulla città, sulla società, ma soprattutto c'è il leggere bene ciò che viene scritto, quello che viene raccontato. Sicuramente farlo quotidianamente ti dà un'idea un po' più completa di quello che sta succedendo e di quello che stai vivendo senza luoghi comuni.”

(Silvia, focus group).

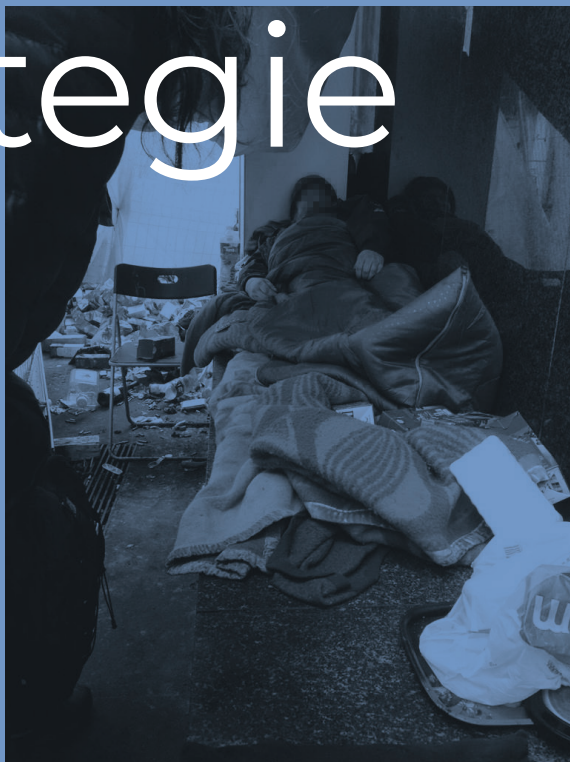
Una lettura del contesto approfondita e che tenga conto della complessità necessita un'indole fondamentale del professionista nel proprio ruolo e della persona che lo interpreta: la curiosità.

“A rispondere a questa curiosità attraverso il farsi domande, incuriosirsi, a cercare delle relazioni con le persone ma anche con delle cose diverse che vede, cercare delle connessioni che hanno una complessità che c'è in ogni momento che è la complessità della strada.”

(Alessia, focus group).

La curiosità è un tratto importante relativamente alla competenza nella lettura del contesto e della persona nel luogo in cui si trova, connotato da grande complessità. Senza la volontà di capire e scoprire, senza l'apertura alla novità, la figura educativa non potrebbe essere in grado di leggere questo quadro composito, mettere in relazione i diversi punti di vista che agiscono sui senza dimora, cercare di costruire una visione condivisa e di creare delle connessioni e delle alleanze.

Azioni, metodi, strumenti, strategie



*“L’educatrice di strada è
colei che prova ad instaurare
relazioni di cura significative.”*

(Chiara, intervista)

La relazione e l’aggancio relazionale rappresentano la possibilità di un inizio, la possibilità di costruire un percorso e di fare dei passi insieme. La relazione non è solo uno strumento, è anche un’azione che si tinge di una nota metodologica particolare.

*“Noi per scelta andiamo in
strada con nessun tipo di
bene di prima necessità, poi
può succedere che inviti la
persona a mangiare un panino
in un bar, però non vai là
con il panino, con la coperta,
vai là semplicemente con la
relazione, con la chiacchiera”*

(Diego, intervista).

È evidente, qui, la specificità metodologica che differenzia l’Educativa di Strada dalle altre figure che si rapportano con i senza dimora, come ad esempio coloro che offrono prestazioni di assistenza sui bisogni primari.

*“Se io arrivo e ti dò il panino
sono quello che ti porta il
panino, che non significa che
ti dò il panino e me ne vado
però tendenzialmente c’è meno
scambio e meno soffermarsi,
probabilmente, su alcuni temi:
ad esempio la questione della
casa che è una cosa sul lungo
termine.”*

(Chiara, intervista)

La figura educativa va in strada senza nulla, senza qualcosa che soddisfi un bisogno immediato, ad esempio mangiare. Si rende riconoscibile agli occhi dell’altro non per il bene che porta ma per la curiosità che manifesta. Nell’incontro con l’altro, non veicolato attraverso un bene di prima necessità, emerge

*“Fortissimo questo bisogno
relazionale. Quasi tutti ti
raccontano un sacco di cose,
dove vanno a mangiare, la
loro vita, come sono finiti in
strada, ti raccontano della
loro famiglia. È incredibile:
hai una relazione con persone
conosciute da pochissimo e
queste persone si aprono”*

(Diego, intervista).

*“La relazione è lo strumento
con il quale in alcune
situazioni riesci ad avanzare
un pochetto, ad emancipare
un po’ la vita della persona.”*

(Diego, intervista)

*“È lo strumento fondamentale
per, nei casi virtuosi che
ci sono, accompagnare,
affiancare la persona in un
percorso di miglioramento
delle condizioni di vita.”*

(Lorenzo, intervista)

La relazione definisce un metodo di lavoro: si configura come lo strumento primario di contatto, aggancio, continuità, che avviene con la

vicinanza e la conoscenza e non attraverso la mediazione di un bene di prima necessità (pallino, coperta, acqua, etc.).

Il presupposto è andare incontro, mantenere l'attenzione alla persona specifica, la curiosità, per dare spazio ad una attivazione relazionale-emotiva quotidiana di qualità.

Attraverso l'atto di interessarsi alla persona con cui ci si rapporta, esserci nel "banale quotidiano" si può costruire, intorno, una rete sociale attivando cambiamento, riappropriazione e ricomposizione del progetto di vita personale.

"Il lavoro educativo è un padiglione auricolare per la funzione di ascolto. In alcuni casi con molte persone diventa impegnativa ma necessaria e importante."

(Lorenzo, focus group)

Strumenti importanti sono il mantenimento di uno sguardo e di un ascolto orientati all'altro, utilizzati nel ridare dignità e visibilità alle particolarità e singolarità di ognuno, per riportare fuori dei volti, far sì che le persone si riconoscano per il valore che hanno. La continuità relazionale aiuta a mantenere il legame e a svilupparlo nell'ottica di una fiducia reciproca per fare dei passi verso un maggiore riconoscimento di sé come soggetto agente, con pazienza e dedicando tempo.

"È necessaria anche la capacità di coordinare la rete perché poi non basta costruirla. Servono la relazione, i servizi specialistici e sicuramente un servizio sociale di sponda."

(Lorenzo, focus group)

La relazione è uno strumento fondante ma non sufficiente a rispondere della complessità del lavoro educativo e della professionalità dell'educatore.

"Il lavoro educativo è co-progettare in un rapporto di importante collaborazione, di continuo scambio tra un livello privato e pubblico [...] perché altrimenti rimaniamo sempre a lavorare sulla singola persona, e invece ad un certo punto la singola persona deve diventare un bene collettivo, perché è giusto che tutti abbiano quel riconoscimento di diritto."

(Alessia, focus group)

"L'organizzazione, il rapporto con il Centro Sammartini e con i servizi del territorio, permettono realmente di fare dei passi avanti che poi migliorano le situazioni delle singole persone."

(Diego, focus group)

Essere educatori significa creare progetti sulle persone e, laddove possibile, con il contesto territoriale in collaborazione con i servizi e in dialogo con i colleghi.

Riuscire ad approcciare alla complessità è possibile laddove si crea un'alleanza di lavoro efficace. Nell'équipe dell'Educativa di Strada vi è questa condivisione, rispetto al senso del lavoro e delle strategie che si mettono in atto, delle fatiche emotive, delle sensazioni e delle emozioni che emergono nel lavoro.

"C'è questo aspetto del che cosa vogliamo vedere nella nostra quotidianità, dove vogliamo portare visibilità e dare luce. Sicuramente il poter scrivere e parlarne, raccontare le proprie emozioni, è il primo passo."

(Matteo, focus group)

Risulta rilevante la possibilità di scrivere e raccontare quello che si fa sia all'esterno, comunicando ad altri interlocutori, a partire dal Comune di Milano, passando per i vari stakeholder, fino alla cittadinanza, nell'ottica di valorizzare il proprio lavoro e rendere maggiormente riconoscibili i progetti - sia all'interno del gruppo di lavoro.

"Fare bene [...] perseguire gli obiettivi che ci siamo dati perché in qualche maniera li condividiamo e pensiamo che siano giusti"

(Diego, focus group).

Come già sottolineato, un tratto importante delle progettualità che emerge è il "dare diritto", che è un aspetto peculiare del lavoro educativo con persone senza dimora perché permette all'utente di configurarsi come cittadino e, in quanto tale, di accedere ai servizi più diversi. Il "dare diritto" si configura come una vera e propria strategia progettuale.

"La strategia verso cui stiamo andando, la residenza fittizia, è un modo per 'dare diritto', il dare visibilità concreta attraverso dei diritti che diventano esigibili."

(Alessia, focus group)

"Si istituiscono dei veri e propri 'percorsi di cittadinanza' che tutelano persone con handicap, con situazione fisica o mentale che rende invalidi. Gli dai una serie di diritti, tutele pertinenti, come ad esempio la casa, un reddito di invalidità"

(Lorenzo, intervista).

Strutturare un percorso di cittadinanza è un'azione importante che si colloca come primaria nelle strategie di sostegno alle persone senza dimora, che non può essere perseguita senza la costruzione di percorsi condivisi con i servizi del territorio.

"... avere una interlocuzione progettuale con il servizio sociale, pensare a progetti un po' più ad ampio raggio, andando a coinvolgere anche i Servizi Sociali del territorio, quelli preposti a tutta la cittadinanza."

(Lorenzo, focus group)

Specificità, rappresentazioni del lavoro educativo



Qual è lo specifico del lavoro educativo con persone senza dimora?

Un primo elemento caratteristico riguarda l'atto dell'andare incontro all'utente che "si va a cercare" in strada. Questo implica, diversamente dalla maggior parte degli altri servizi educativi in cui di norma si accede per richiesta espressa recandosi direttamente all'ufficio competente, che la figura educativa esca e vada ad intercettare le persone che potrebbero potenzialmente usufruire del servizio.

Difficilmente le persone senza dimora hanno la possibilità di formulare una domanda nelle forme previste dai servizi al cittadino ordinari. È la figura educativa, per converso, che va a porre una domanda ed offre l'aiuto. È l'educatore che cerca l'utente, come un esploratore urbano, nei luoghi di ritrovo di chi vive in strada, che prova a parlarci, che prova ad avvicinarsi, con nient'altro che la possibilità del dialogo. La figura educativa non è invitata alla "mensa" dei senza dimora e, a prima vista, può sembrare un ospite indesiderato. Il posto a tavola va guadagnato e, se questo è generalmente vero per qualsiasi rapporto educativo, in questo contesto tale dinamica è particolarmente importante ed ha caratteristiche peculiari.

"Sembra assurdo, ma la strada è la casa di queste persone"

(Davide, intervista)

La figura educativa lavora in un luogo, la strada, che non è un setting in sé pedagogico, per alcuni operatori risulta essere un contesto anomalo in cui sembra particolarmente difficile gettare le basi per un lavoro di cura. È presente un'estrema variabilità delle situazioni per cui risulta difficoltoso pianificare l'intervento in maniera razionale stabilendo delle azioni specifiche e dei tempi precisi.

"Con le persone senza dimora capitano delle situazioni in cui veramente si incastra tutto, il tempo è molto breve, si fa tutto molto in fretta e si riesce a soddisfare dei bisogni senza star lì troppo. Ci sono invece molte situazioni, che forse sono la maggior parte, nelle quali il tempo della relazione è lungo ed il rapporto di fiducia va costruito in un tempo lungo molto precario e fragile."

(Diego, focus group)

È necessario un lavoro che si presenti come flessibile ed elastico, per far fronte alle variabili infinite ed imprevedibili che può subire la presa in carico del senza dimora, senza perdere l'attenzione sull'individuo.

"Nel lavoro educativo che faccio in strada non lavoro sul fenomeno ma con la persona."

(Davide, focus group)

"Il lavoro educativo è un lavoro individuale quindi più di cura, più medico-sanitario. Noi ci dedichiamo alla singola persona"

(Stefano, focus group)

Quanto rimanere con l'ottica sull'individuo e quanto sul contesto sociale? Per quanto avvenga lo sforzo di restare nel micro per poter avere maggior incidenza ed efficacia, spesso intervengono il mondo circostante ed eventi più ampi. Nell'epidemia di Covid-19 ad esempio si sono create delle evoluzioni sociali che hanno generato e continuano a generare nuo-

ve riflessioni sul fenomeno e dubbi sul lavoro individuale.

“Ho altre magari quaranta nuove persone che devo vedere con le unità serali. Questa cosa che sto facendo in maniera seriale due, tre volte a sera sta un po’ distruggendo tutto il lavoro che avevo fatto prima. Io credo che il mio disagio mette un po’ in dubbio la modalità di lavoro che ho utilizzato fino a questo momento”.

(Davide, focus group)

Il tema della salute pubblica prima dell'epidemia di Covid19 non aveva un peso così consistente nelle riflessioni degli educatori, oggi è divenuto interlocutore stabile seduto al tavolo della riflessione pedagogica, in particolare per quanto riguarda l'Educativa di Strada con persone senza dimora, che lavora con un'utenza già estremamente marginalizzata e le cui condizioni igienico-sanitarie sono molto precarie.

Il lavoro educativo affronta aspetti legati all'individuo e alla sfera politica. Il lavoro si muove tra il micro della storia personale e il macro: le politiche del welfare, le istituzioni, i fenomeni sociali, le dinamiche della città e gli altri servizi con cui si può pensare di costruire delle alleanze.

Qui si mostra la sua natura di strumento di democrazia: sembra indicare come direzione operativa il diritto e il dovere alla cittadinanza, affinché i diritti vengano garantiti a tutte e a tutti e perché la persona possa divenire un bene collettivo, un individuo che è risorsa per sé e per la società. Un altro obiettivo sempre presente concerne la possibilità di trasforma-

zione sociale: operare affinché la società diventi spazio di benessere e di promozione per i soggetti individuali e collettivi.

L'Educativa di Strada fa da nesso tra la persona senza dimora e i servizi che possono garantire tali diritti. Lo può fare perché è riconosciuta come un'alleata dalle istituzioni, capace di esserne interna ma contestualmente rivolta alla città. Nella realtà della città di Milano questo avviene grazie alla presenza del Centro Sammartini, che si impegna a cercare strade per rendere esigibili tali diritti.

“Con la nostra riconoscibilità possiamo far sì che la persona possa essere ricevuta quando chiede qualcosa, possa essere tutelata, possa avere garantiti dei diritti che dovrebbero essere garantiti a tutti, questa cosa mi rende fiera di fare questo lavoro”

(Alice, focus group)

Appare quindi chiaro come l'Educativa di Strada si faccia promotrice, attraverso un lavoro di dialogo e mediazione, dei diritti delle persone, tra cui il primo sembra essere quello di partecipare alla vita sociale, del prendersi cura del vivere comune. Attraverso quali risorse l'Educativa di Strada può farsi davvero promotrice dei diritti dei senza dimora? Si deve mettere in un dialogo più rivolto al governo politico dei Servizi Sociali? Come fa a rendersi riconoscibile e a chiedere o rivendicare qualcosa?

Il tema è ampio, le domande restano aperte. Il lavoro educativo come lavoro politico sembra essere orientato a porre in discussione sistemi di significato del discorso sociale corrente. Per gli operatori sembrerebbe presente un implicito impegno nel diminuire concreta-

mente le disuguaglianze sociali e nel promuovere altri modi di pensare la società, legati anche alla capacità di comunicare bene ciò che si fa nel lavoro di strada con i senza dimora.

“Noi siamo con quelli che vengono pensati come gli ultimi, gli emarginati. Il nostro lavoro politico è ribaltare questa visione e quindi mettere gli emarginati al vertice”

(Matteo, focus group).

Una delle modalità attraverso cui si può dare visibilità al lavoro educativo in strada, ma anche alle persone senza dimora, è quella di dialogare con chi si occupa di politiche sociali e creare uno spazio di riflessione e di pensiero che agisca nell'ottica di inserire le persone emarginate nell'agenda politica. In questo dialogo con la politica forse le persone possono diventare “bene pubblico”, soggetti che possono esigere i propri diritti e adempiere ai propri doveri.

“Secondo me l'educazione è un atto politico ed è un atto politico nel momento in cui ha delle ricadute sui territori, sulla città, sul territorio di riferimento. Come possiamo noi far sì che in qualche modo venga riconosciuto in qualità di atto politico credo che sia facendo bene quello che vogliamo fare e magari comunicandolo meglio”

(Diego, focus group).

Sembra essere importante porsi in dialogo, comunicare, creare delle tendenze nuove attraverso il lavoro educativo che si fa in strada. D'altronde, più siamo bravi a comunicare, più è probabile trovare degli ascoltatori interessati. Forse, attraverso una buona comunicazione, si può anche chiedere qualcosa di più alle politiche sociali. Agli educatori, quindi, sembra essere richiesta una capacità ulteriore, che è quella appunto del saper esplicitare non solo i risultati in numeri, bensì anche i processi che hanno dato qualità ai progetti, per corroborare i dati e fornire un disegno che restituisca il valore e l'importanza del lavoro che si fa in strada.

Una domanda: singolo o società?

Spesso non sappiamo cosa fare. Incontriamo vite e situazioni che ci lasciano senza parole, difficili da capire, ancor più ci sentiamo impossibilitati a proporci come fattori di cambiamento. L'impotenza, alcuni operatori ne soffrono di più e qualcuno ci convive meglio, a seconda delle sensibilità, è una sensazione percepita da tutti coloro che lavorano con i senza dimora.

Cerchiamo delle ragioni per capire il motivo della nostra impossibilità: sarà perché quella persona non può, non vuole cambiare, o sarà perché il mondo intorno la rifiuta. O forse siamo “noi” operatori, in fondo “colpevoli” di non essere dei supereroi?

Ci sono degli strumenti che aiutano nell'affrontare il tema: le equipe e supervisioni, il non essere soli, programmare delle uscite in coppia.

Un tema sempre dibattuto e molto sentito tra gli operatori, una volta chiarito a sé stessi di non essere dei supereroi, è quanto la presenza dei senza dimora sia sintomo “della società” oppure di patologie personali o dell'urbanizzazione o di altri fattori socio economici.

La persona prescinde dal “sistema” o ne è sempre conseguenza?

Quest'ordine di ragionamenti talvolta comporta la messa in discussione di convinzioni personali e pone criticità sul senso del proprio lavoro, ma è anche elemento su cui le équipe si confrontano costantemente in una dinamica che permette di essere elastici nella lettura e nell'interpretazione del fenomeno e del lavoro che può essere fatto.

Su tale campo si intersecano prospettive sociali, politiche, urbanistiche, culturali di ogni operatore rendendo visibile che ci si trova a svolgere un lavoro “politico”, che riguarda il governo della “polis”. Un lavoro che ci coinvolge, che porta a cercare delle spiegazioni ampie al fenomeno della grave emarginazione. Fenomeno che nell'intimo risulta sempre, nonostante ogni elaborazione razionale, inspiegabile. Come queste letture si confrontano con gli aspetti più strettamente personali, lo stato sanitario, la salute mentale, le dipendenze, le storie traumatiche o le difficoltà lavorative?

Le storie degli interventi con i senza dimora sono sempre storie personali ed al contempo, collettive. Rimanere sul crinale che ci permette di leggerne il contesto senza scivolare nella rivendicazione sterile, non rinunciare a vedere prospettive sociologiche ma comunque considerare gli aspetti personali, di salute, è estremamente complesso ma è parte integrante e fondante di questo lavoro.

Estratto di un dialogo: Lorenzo Marasco, cambiamento del servizio e del lavoro educativo, miglioramenti e criticità. Esperienze tratte dal lavoro nella città di Milano.

L'educativa di strada a Milano. Come è iniziata? Quali cambiamenti sono intercorsi nel lavoro educativo?

Negli anni novanta ci stupivamo quando trovavamo una persona in strada con un cellulare proprio. Non era usuale. Adesso invece ce l'hanno tutti, o quasi. Nel tempo ci siamo abituati a lavorare con il fatto che la maggior parte delle persone da noi seguite in strada ha un telefono per poterle contattare... ma poi, nel giugno 2020 in Largo Marinaì d'Italia abbiamo incontrato un gruppo di una decina di persone senza dimora tra i quali nessuno aveva il telefono! Ci siamo ritrovati a stupirci nuovamente e ad adattare il nostro lavoro alla situazione specifica.

Bisogna trovare delle strategie per affrontare le diverse situazioni che si intercettano, essere pronti ad adattarsi alla loro unicità.

Molto è mutato nel corso del tempo sia riguardo alle persone incontrate che rispetto ai servizi ad esse dedicati. I cambiamenti urbanistici sono stati evidenti nella città, la fruizione di molti spazi è mutata, le stazioni erano e sono tuttora luoghi di incontro delle persone di cui ci occupiamo, questo non è cambiato. Le migrazioni hanno impattato molto, erano un aspetto secondario in questo ambito fino a venti anni fa, con esse sono sorte nuove situazioni, ad esempio casine e spazi pubblici occupati, che in passato non avevano questa rilevanza sociale.

Nel complesso è aumentato il numero delle persone senza dimora, non solo di persone straniere. Alla nascita dell' Educativa di Strada a fine anni '90 il fenomeno era più contenuto, era un mondo più piccolo, sia in termini di numero di persone in strada che di servizi.

A Milano dalla riorganizzazione dei Servizi Sociali professionali del 2013 in poi non sono più presenti sul territorio i servizi specialistici comunali per la grave emarginazione adulta che consentivano la valorizzazione di competenze specifiche degli operatori in relazione a problematiche ricorrenti con l'attivazione di specifiche risorse.

Oltre al Pronto Intervento Anziani era presente il servizio Ufficio Adulti in Difficoltà con cui avevamo iniziato a collaborare, a favore di quelle persone senza dimora in possesso di residenza (allora esisteva la possibilità di residenza fittizia solo al SAM della Caritas e presso alcuni centri di ascolto parrocchiali).

L'Ufficio Adulti si occupava di grave emarginazione adulta in senso ampio. Prendeva in carico sia persone con un'abitazione propria, ad esempio neomaggiorenni fragili o persone a rischio di deriva sociale, che persone che vivevano in strada o che dalla strada e dal dormitorio riuscivano ad ottenere un alloggio popolare proprio. Persone con difficoltà persistenti, spesso con problemi psichiatrici e cognitivi, a favore delle quali venivano attivati percorsi socio-educativi di inclusione e di tutela sociale. Persone fragili con patologie spesso non certificate che rischiavano di rimanere senza assistenza, con il rischio di divenire nelle case, nei palazzi, nei quartieri, delle “persone senza dimora con una casa”, anche se ciò può sembrare un paradosso.

Nel 2002 si cominciarono ad attivare dei percorsi educativi con l'Ufficio Adulti in Difficoltà sviluppando negli anni una prassi di intervento condivisa tra assistenti sociali ed educatori, attraverso cui sviluppare progetti personalizzati volti all'inclusione, alla cura ed alla protezione sociale.

Oggi abbiamo il Servizio Sociale del Centro Sammartini con il quale si sta provando a far sì che le esperienze e le conoscenze maturate sul campo non vengano disperse. Qui possono essere tematizzate le problematiche, c'è un interlocutore del pubblico con cui stabilire delle alleanze progettuali per collaborare con efficacia con altri servizi pubblici, per provare a sensibilizzare la città, per incidere su delle zone, nei quartieri, con maggiore efficacia.

Il CASC, l'attuale Centro Sammartini, dalla nascita avvenuta nel 2000 ad oggi, ha allargato le aree di azione e si è dato una strutturazione professionale sempre più solida ed ampia. Una modalità di lavoro che si sta delineando vede il Centro Sammartini essere un centro operativo nevralgico all'interno del sistema. Fautore di una maggior sinergia tra le realtà che a vario titolo intervengono con le persone senza dimora, governa e coordina con estrema professionalità le unità mobili serali (numericamente maggiori rispetto al passato) mettendole in collegamento con le unità mobili specialistiche, tra cui anche l'Educativa di Strada. L'Educativa di Strada viene attivata ora anche per determinate zone in cui sono presenti assembramenti di persone senza dimora. È cambiata la logica della mappatura, che non viene più effettuata in toto dagli educatori come nelle nostre prime esperienze. Ad oggi, grazie alla presenza capillare delle unità mobili la mappatura è costante, condivisa, continuativa su tutta la città. Il volontariato si è molto strutturato negli ultimi anni, c'è assistenza sui bisogni primari e una buona attività di monitoraggio che riesce talvolta ad anticipare il degenerare di alcune situazioni. Intervendendo con l'Educativa di Strada in questi contesti difficili si cerca di avviare dei percorsi di presa in carico individuale. Abbiamo notato che l'intervento degli educatori agisce sui singoli ma modifica anche le dinamiche gruppalì e le relazioni territoriali con la cittadinanza

Oggi si raccolgono le segnalazioni di territorio, sulle quali ci sono indicazioni, spesso già elaborate da parte dei vari servizi di volontariato. È stato attivato un diario digitale di geolocalizzazione delle persone senza dimora gestito dal Comune di Milano in cui tutte le unità del volontariato segnalano chi vedono e come intervengono nelle diverse situazioni. Andiamo nei territori critici a seguito di un monitoraggio che è già presente. Conoscere la geografia antropica è necessario per operare ed i professionisti aggiungono letture più approfondite su una selezione di luoghi particolarmente complessi.

A Milano questo meccanismo sta funzionando perché ci sono molte realtà, c'è presenza costante sul territorio, c'è un indirizzo preciso da parte dell'istituzione comunale con il coordinamento del Centro Sammartini.

Oggi, inoltre, una novità importante istituita dal Comune di Milano è la possibilità di ottenere delle residenze fittizie per accedere ai Servizi Sociali, questa possibilità ha aperto a una fase nuova. La situazione è dunque caratterizzata sulla carta da una maggior facilità di accesso per le persone in difficoltà presenti in strada ad una presa in carico sociale spesso mortificata però nella prassi corrente da una maggiore difficoltà dei Servizi Sociali territoriali comunali (non più organizzati con un assetto di tipo specialistico) nel mettere in campo risorse e/o competenze adeguate. Una sfida presente per gli educatori dell'Educativa di Strada e per il Centro Sammartini è rendere maggiormente visibile alle istituzioni ed ai Servizi Sociali del territorio la presenza di questa fascia di popolazione che vive e che incontriamo "al margine" nei luoghi della nostra città. Anche sotto il profilo delle modalità di accoglienza ci sono stati dei cambiamenti: si è fatta largo un'idea di una rete di accoglienza di piccole dimensioni. Una prospettiva reale per persone che vivono in strada che hanno bisogno di interventi personalizzati può essere la piccola accoglienza sociale con un supporto di tipo professionale. Mi riferisco all'Housing First, all'Housing Led ed alle micro comunità.

Il maggior cambiamento intercorso negli anni nella figura dell'educatore con le persone senza dimora è la consapevolezza e la valorizzazione della propria professionalità in un ambito in cui per cultura e tradizione è sempre stata prevalente la figura del volontario, ancora oggi presente, ma per fortuna supportata ed affiancata da operatori professionali.

Agli inizi, negli anni '90, l'approccio professionale era una sperimentazione, dovevamo capire se questa cosa poteva avere senso. Oggi possiamo affermare che il lavoro educativo con le

persone senza dimora costituisce un ambito di intervento specialistico, in cui è importante avere una solida preparazione professionale e specifiche competenze relazionali. È un lavoro che richiede al contempo una capillare conoscenza dei servizi specialistici territoriali sia del pubblico che del privato sociale.

Note conclusive, estratto di un dialogo: Alessandro Pezzoni. L'Educativa di Strada, quale ruolo? Quali sviluppi futuri?

L'Educativa di Strada è il cuore delle prestazioni per senza dimora perché aiuta a tenere insieme servizi frammentati e biografie altrettanto spezzettate.

I numeri ci dicono che le persone che stanno in strada sono solo una parte del fenomeno delle persone senza dimora, sicuramente quello più complicato da agganciare ma che non è quello numericamente preponderante. Sappiamo bene che molte persone che stanno in casa o nelle strutture di accoglienza di fatto vivono come senza dimora. Un grosso problema è che spesso la loro fragilità non gli consente di rapportarsi ai servizi, perché le richieste di accesso sono eccessivamente alte.

Andare in un servizio specialistico per alcune persone può essere non un passo, ma un salto mortale. Spesso i servizi sono molto strutturati, la soglia è molto alta, non è che ti accolgono a braccia aperte... la "struttura" nei CPS, nei Servizi Sociali, fa fatica ad agganciare chi è più in difficoltà.

Le persone senza dimora proprio per le loro fragilità, fanno fatica ad avere dei riferimenti, a tenere le fila, e spesso si trovano nel cosiddetto 'effetto flipper', sballottati a destra e a sinistra tra servizi di ogni tipo, assistenziali, specialistici, sociali, senza capire a chi fare riferimento.

Questo rischia di creare cortocircuiti in cui le persone continuano a entrare e uscire dai servizi e dalle strutture perché nessuno prende in mano effettivamente il pallino della situazione, che non vuol dire sostituirsi alla persona, ma assicurare una cura continuativa.

A questa parcellizzazione si somma il tema della mancata integrazione socio-sanitaria, particolarmente evidente per le persone che mostrano multi-problematicità: problemi di salute correlati spesso a problematiche psichiatriche, di dipendenza da sostanze, di abuso di alcol.

Il ruolo che può avere l'Educativa di Strada è l'essere una equipe "di mezzo" che fa ciò che in condizioni normali fanno i famigliari, gli amici. Potrebbe essere la chiave per i servizi, non un servizio in più, il collante dei servizi: quelli specialistici, di strada, anche quelli di accoglienza o i domiciliari.

Un aspetto significativo è la creazione di equipe di strada multidisciplinari, dove accanto agli educatori siano presenti, al bisogno, assistenti sociali, lo psicologo, lo psichiatra, altri professionisti.

La modalità di intervento dell'equipe dell'Educativa di Strada da questo punto di vista è un modello che funziona in strada ma che potrebbe davvero essere esportato in tutti gli interventi.

Bisognerebbe far sì che i servizi possano anche uscire dal loro contesto di lavoro e andare incontro alle persone. L'ideale sarebbe che i servizi, almeno alcuni, modificassero un po' la loro struttura. Ad esempio, nell'ambito della salute mentale si potrebbero strutturare unità psichiatriche di strada, con le quali "uscire" con uno psichiatra, uno psicologo, un educatore.

Questo potrebbe essere un ulteriore elemento di prossimità nei confronti dei senza dimora. Un aspetto importante che riguarda il futuro del lavoro educativo si iscrive nella possibilità di de-stigmatizzare alcuni servizi. Creare dei luoghi in cui può andare il senza dimora, dove c'è un'equipe educativa che vi lavora, ma ai quali può rivolgersi anche l'abitante della zona, dove ci siano dei laboratori aperti alla cittadinanza e non ci sia questa distinzione netta tra l'homeless e gli altri cittadini. Quel luogo non sarebbe più il centro diurno dove si mettono insieme tutta una serie di servizi e laboratori solo per i senza dimora ma un luogo aperto anche alla cittadinanza.

Cercare di allargare la questione della salute non soltanto all'aspetto strettamente sanitario, ponendosi come punto di mezzo tra il medico di base e l'ospedale, luoghi dove si possono avere delle informazioni ed una presa in carico sul tema della salute, per una cura della persona e, più in generale, del suo benessere in quanto cittadino.

Non vuol dire aggiungere servizi specialistici in altri luoghi. Il punto è che la salute non è sanità e basta: i servizi specialistici ci devono essere, se uno ha un problema serio deve andare in ospedale o al Cps però tra quel servizio che ha spesso una soglia molto alta per le fragilità delle persone senza dimora e la strada, c'è un abisso.

Sarebbe importante avere dei luoghi fisici dove le persone possano più facilmente accedere. Un senza dimora se fa fatica ad andare al Cps, e come non comprendere questa cosa, sarebbe più facilitato ad andarci perché non vi accedrebbe con l'idea di andare in un servizio specifico, ma per recarsi in un luogo che è comunque bello, dove può bere il caffè, dove hai altri tipi di relazioni. In un contesto di questo tipo potrebbe anche essere affrontato il tema, almeno in termini di aggancio, della sua difficoltà, o del suo abuso di sostanze o del suo disagio psichico, da lì si potrebbe poi costruire un percorso, stando in quel tempo, in quell'incertezza, che possibilmente lo porti al servizio specialistico.

Lavorare con i senza dimora significa “abitare il margine” (ndr citazione di Graziano Senzolo, “Abitare il margine”, pubblicato da Comunità Progetto), e abitare quel margine vuol dire anche abitare la strada senza avere la prospettiva che dobbiamo far uscire tutti dalla strada, ma che invece c'è un tempo e uno spazio da abitare che per alcuni sarà dieci o venti anni. Quel tempo che si dedica a una persona, quel tempo in cui si abita insieme quel margine è un tempo preziosissimo a prescindere dal fatto che poi la porterà, a un certo punto, a considerare di riuscire ad accettare un posto letto da qualche parte oppure no. Il punto centrale è aver abitato il margine, insieme.



A questo lavoro realizzato da Comunità Progetto scarl, in collaborazione con Farsi Prossimo scs, Ronda della Carità e della Solidarietà Odv, Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani, Comune di Milano, Centro Sammartini, Caritas Ambrosiana hanno contribuito in molti.

È stato curato da

Michele Batà, Comunità Progetto, ha proposto il progetto, intervistato, analizzato, rielaborato gli aneddoti, scritto e revisionato.

Matteo Crepaldi, Comunità Progetto, ha intervistato, analizzato e scritto, ci ha messo tempo, testa ed entusiasmo.

Sofia Magno, studentessa Università degli studi Milano Bicocca, tirocinante presso Comunità Progetto, ha analizzato, scritto e reso la sua esperienza di tirocinio particolarmente significativa.

La produzione del testo "Con competente incertezza" è stata supervisionata da

Marialisa Rizzo, Università degli studi Milano Bicocca che ha proposto dei metodi di ricerca e raccolta del pensiero degli operatori, ha analizzato le interviste e i focus group, ha indicato delle strade interessanti per la stesura ed anche corretto notevoli strafalcioni presenti nelle bozze.

L'equipe del servizio di Educativa di Strada, è stata disponibile a mettersi in gioco, a sperimentare, a farsi intervistare e a lasciare una traccia del proprio lavoro educativo.

Gli operatori dell'equipe che sono stati intervistati singolarmente o che hanno partecipato ai focus group da cui sono stati tratti gli aneddoti, le idee e le domande proposte in questo libro:

Davide Pisu, Ronda della Carità e della Solidarietà Odv, equipe Educativa di Strada

Dionigi Buonomo, Cooperativa Sociale Farsi Prossimo, equipe Educativa di Strada

Stefano D'Aloia, Cooperativa Sociale Farsi Prossimo, equipe Educativa di Strada

Chiara Avanzini, Cooperativa Sociale Comunità Progetto, equipe Educativa di Strada

Matteo Nardiello, Cooperativa Sociale Comunità Progetto, equipe Educativa di Strada

Alice Pecoraro, Cooperativa Sociale Comunità Progetto, equipe Educativa di Strada

Diego Cassani, Cooperativa Sociale Comunità Progetto, equipe Educativa di Strada

Lorenzo Marasco, Cooperativa Sociale Comunità Progetto, Coordinatore equipe Educativa di Strada.

Matteo Nardiello e Stefano D'Aloia hanno partecipato anche apportando dei contributi e degli spunti ulteriori fornendo materiali di studio.

Le referenti e le Assistenti Sociali del Centro Sammartini hanno contribuito a dare una visione più ampia del servizio di Educativa di Strada e del fenomeno delle persone senza dimora.

Le operatrici del Centro Sammartini che sono state intervistate singolarmente o che hanno partecipato ai focus group da cui sono stati tratti gli aneddoti, le idee e le domande proposte in questo libro:

Elena Bongiana, Assistente Sociale Centro Sammartini

Silvia Bellenchia, Educatrice Professionale Centro Sammartini

Francesca Zambon, Educatrice Professionale Centro Sammartini

Alessia Cattaneo, Coordinatrice e Responsabile Centro Sammartini, che ha apportato entusiasmo e passione indispensabili.

Gli estratti di dialogo presenti nel testo sono stati realizzati con professionisti particolarmente significativi nell'ambito dei servizi per la grave emarginazione della città di Milano per i ruoli che ricoprono ma soprattutto per la professionalità, per la voglia di creare e sostenere esperienze positive per il territorio:

Miriam Pasqui, responsabile dell'Unità Coordinamento delle Emergenze Sociali del Comune di Milano

Alessandro Pezzoni, vicepresidente Fiopds, responsabile dell'Area Grave Emarginazione di Caritas Ambrosiana

Lorenzo Marasco, Comunità Progetto, Coordinatore equipe Educativa di Strada, che nonostante la più che ventennale esperienza resta aperto alla ricerca, al confronto, alla novità.

L'equipe di Educativa di Strada è stata supervisionata da

Sergio Tramma, Università degli studi Milano Bicocca, che ha sostenuto l'idea, dato slancio di motivazione e di significato. Da una sua riflessione è stato estrapolato il titolo "Con competente incertezza".

La fotografia in copertina è di Stefano D'Aloia. Le fotografie presenti nel testo sono di Stefano D'Aloia, Dionigi Buonomo, Davide Pisu.

Le persone nominate negli aneddoti, i cui nomi sono stati cambiati: il Franccone, Maria, il Banilari, il Baffo, Giorgio Turano, Lucia, Luigi, Robert, Janko, Martin e molte altre, hanno aperto all'incontro e alla possibilità, forse senza accorgersi che stavano dando almeno quanto stavano ricevendo

I molti colleghi che nel corso di venticinque anni hanno creato nell'Educativa di Strada per senza dimora una cultura d'intervento aperta, autoriflessiva, onesta.

La struttura organizzativa di Comunità Progetto, i soci ed i lavoratori, hanno dato vita agli spazi di pensiero e crescita professionale che permettono di sperimentare ed esplorare nuove strade d'intervento, tra le quali questo progetto.

Il progetto grafico è di Francesca Valadè.

I volti di alcune persone sono stati oscurati per rispettarne la privacy.